

# SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO JURÍDICA: ESTUDO NA BIBLIOTECA DA ESCOLA DA MAGISTRATURA DO RIO GRANDE DO NORTE

LEGAL INFORMATION USER  
SATISFACTION: STUDY IN THE  
SCHOOL OF MAGISTRATES LIBRARY  
IN RIO GRANDE DO NORTE – BRAZIL

Ana Cláudia Carvalho de Miranda

**ORCID:** <http://orcid.org/0000-0002-8049-1182>  
Mestra em Administração pela Universidade Federal do  
Rio Grande do Norte.

Bibliotecária-chefe da Biblioteca da Escola da Magistratura  
do Estado do Rio Grande do Norte.

Michelly Dourado Ângelo

**ORCID:** <https://orcid.org/0000-0003-4899-6436>  
Graduanda em Biblioteconomia pela Universidade  
Federal do Rio Grande do Norte.

**RESUMO:** O objetivo deste artigo é analisar o grau de satisfação dos usuários da Biblioteca Desembargador José Gomes da Costa, pertencente à Escola da Magistratura do Rio Grande do Norte (ESMARN), no que diz respeito aos produtos e serviços oferecidos. Para tanto: (i) investigou-se as necessidades de informação de seus usuários; (ii) verificou-se o conhecimento acerca do uso dos produtos e serviços da biblioteca, bem como a frequência desses serviços; e (iii) identificou-se se as atividades desenvolvidas foram satisfatórias. À vista disso, a pesquisa configura-se como descritiva, empregando uma estratégia metodológica mista, com predomínio da abordagem quantitativa. A coleta de dados foi feita por meio da aplicação de um questionário on-line (websurvey), encaminhado aos respondentes entre os meses de novembro e dezembro de 2018. Embora haja necessidade de se realizar uma avaliação periódica da biblioteca jurídica em questão, conclui-se, com base na análise dos dados coletados, que os resultados demonstraram que os produtos e serviços oferecidos pela biblioteca são avaliados de forma satisfatória pelos usuários.

**PALAVRAS-CHAVE:** Estudo de usuários. Satisfação dos usuários. Informação jurídica. Biblioteca jurídica. Necessidade informacional.

**ABSTRACT:** This article aims to analyze the degree of satisfaction amongst the library users at José Gomes da Costa Library, part of the Rio Grande do Norte Magistrate School (ESMARN). The analysis aims to acknowledge the use of products and services provided. Thus, the research (i) considered the users' information needs; (ii) analyzed their knowledge regarding library's products and services, as well as the frequency of services use; and (iii) identified if the activities provided were satisfactory. The research is configured as descriptive, employing a mixed methodological strategy, with a predominance of the quantitative approach. Data collection was done through an online questionnaire (websurvey), sent to respondents between the months of November and December of 2018. Although there is a need to carry out a periodic assessment of the aforementioned legal library, based on the analysis of the data collected, it is possible to conclude that the products and services offered by the library are evaluated satisfactorily by their users.

**KEYWORDS:** User study. User satisfaction. Legal information. Legal library. Informational needs.

## 1 Introdução

No cenário atual, a sociedade passa por constantes transformações, e isso contribui para o processo permanente de atualização das instituições, a fim de acompanhar essas mudanças diárias. A informação passou a ser um bem precioso para os que a detêm, uma vez que se tornou fator determinante de decisão em

qualquer tipo de organização, seja no segmento público ou privado.

Nesse contexto, em uma sociedade complexa e globalizada, as bibliotecas exercem um papel fundamental, tendo em vista que potencializam o desenvolvimento das pesquisas e propiciam a busca e a recuperação da informação necessária à formação do conhecimento do indivíduo. Diante das permanentes mudanças nas diversas áreas do conhecimento, o bibliotecário precisa realizar pesquisas de avaliação periódica, a fim de acompanhar as alterações no perfil dos usuários e de identificar suas demandas informacionais.

Em face do afirmado, o estudo de usuários é uma técnica importante para a tomada de decisões em unidades de informação, utilizada para compreender as necessidades informacionais do seu público-alvo, a fim de proporcionar um serviço mais eficaz.

Para Tarapanoff (2004, p. 120), o estudo de usuários é considerado:

[...] [uma] técnica utilizada para traçar o perfil de usuários de um determinado produto, serviço ou centro de documentação e a partir daí direcionar e padronizar o atendimento, melhorar a qualidade dos produtos oferecidos e atender da melhor maneira possível a demanda e a necessidade dos usuários.

Sendo assim – no contexto de unidades de informação –, pode-se caracterizar como usuário “aquele indivíduo que necessita de informação para o desenvolvimento de suas atividades” (CASADO, 1994, p. 20), seja com o intuito de produzir e utilizar a informação, ou de apenas saciar suas necessidades informacionais.

De modo geral, nas bibliotecas ou centros de informação especializada, pode-se encontrar uma vasta gama de usuários, a saber: cientistas/pesquisadores, professores, estudantes, empresários, entre outros. Segundo González Teruel (2005), cada usuário possui tanto características particulares quanto comuns aos diversos tipos de usuários. Nesse sentido, entende-se que para cada grupo de usuários existem características que abrangem o todo, como também características individuais de cada sujeito.

No tocante às bibliotecas jurídicas, estas atuam como principal meio disseminador da informação jurídica, especialmente na esfera de suas instituições mantenedoras, com o objetivo de subsidiar seus usuários na formulação das decisões processuais em fluxo, como também de auxiliar os juristas no cumprimento da justiça.

As bibliotecas especializadas na área jurídica são provenientes de órgãos da administração pública dos poderes Legislativo, Judiciário e Executivo: Senado Federal (SEN), Câmara dos Deputados (CAM), Advocacia Geral da União (AGU), Superior Tribunal de Justiça (STJ), Supremo Tribunal Federal (STF), Superior Tribunal Militar (STM), Ministério da Justiça e Cidadania (MJU) e Ministério Público, tribunais de justiça, tribunais de contas, assembleias legislativas, procuradorias de justiça, faculdades de Direito, escolas da magistratura, escolas do Ministério Público, escolas da AGU, etc.

Atualmente, o maior desafio dessas bibliotecas é conhecer as reais necessidades informacionais dos seus usuários diante das constantes atualizações, revogações e novos entendimentos jurisprudenciais. Sob esse aspecto, Pinho e Barbosa (2011) afirmam que tais mudanças se iniciam na legislação e contemplam também as alterações na jurisprudência e na doutrina. Nessa trilha de pensamento, Miranda, D'Amore e Pinto (2013, p. 99) explicam que o “setor da informação jurídica, talvez, seja o maior produtor de documentos no Brasil”.

Para tanto, Guinchat e Menou (1994, p. 481) apontam o usuário como “elemento fundamental de todos os sistemas de informação [...]”, uma vez que existe uma explicação das atividades inerentes a esses sistemas, que nada mais são do que um grupo lógico de subsistemas e dados (ou informações) cruciais para suprir as necessidades de informação de uma comunidade, grupo ou processo.

Ora, ao passo que todo sistema é planejado e executado com a função de atender às demandas de seu público-alvo, observa-se, então, a necessidade de conhecê-lo para a criação de um sistema realmente eficaz. Logo, o estudo de usuários é necessário para que se conheça a demanda que orientará a construção do sistema

de informação.

O estudo de usuários, de maneira geral, é definido como um tipo de pesquisa utilizada para descobrir as reais necessidades de determinado grupo; portanto funciona como instrumento relevante no planejamento e avaliação dos serviços de informação.

Nessa perspectiva, e observando que nenhum estudo de usuários havia sido realizado na Biblioteca Desembargador José Gomes da Costa, este artigo foi desenvolvido, com vista a identificar os usuários da informação jurídica da biblioteca, bem como seu nível de satisfação com os produtos e serviços disponibilizados.

Quanto ao processo metodológico realizado, iniciou-se com uma pesquisa bibliográfica pertinente ao tema investigado, seguido da aplicação do instrumento de coleta com usuários da biblioteca e, por fim, procedeu-se a análise dos resultados obtidos, dando destaques para os três percentuais que obtiveram melhores índices de respostas, sendo, portanto, os apontamentos mais significativos para a pesquisa. Entretanto, deve-se observar que a soma de todas as alternativas de escolha corresponde a 100%, como pode-se observar nos gráficos. Sobre o instrumento de coleta de dados, realizou-se o planejamento do processo investigativo, a fim de possibilitar uma aproximação com a realidade que se pretende entender, além de viabilizar a operacionalização para o alcance dos objetivos propostos para esta pesquisa. Em razão disso – e com o intuito de obter uma compreensão mais clara do grau de satisfação dos usuários da biblioteca –, optou-se pela aplicação do questionário on-line, enviado por e-mail para os respondentes, entre os meses de novembro e dezembro de 2018.

## **2 Estudo de usuário da informação**

No Brasil, a expressão “estudo de usuários” teve sua origem em meados do século XX como um desmembramento natural do levantamento de bibliotecários, o qual, segundo Figueiredo (2004, p. 23), consiste numa “coleta sistemática de dados

concernentes ao sistema, suas atividades, operações, pessoal, uso e usuários, em um dado momento ou em um período de tempo.”

Na literatura da Ciência da Informação, observa-se que o usuário é visto como todo indivíduo que busca por uma informação ou serviço em uma unidade ou sistema de informação, em qualquer meio, seja físico ou virtual, para suprir sua necessidade informacional. Existem dois tipos de usuários, a saber: a) reais: são os que, de fato interrogam o sistema num dado momento; e b) potenciais: são aqueles que preenchem todos os requisitos para utilizar a unidade de informação e não o fazem nunca, ou pelo menos não com tanta frequência. De acordo com Dias e Pires (2004), os não usuários incluem aqueles que desconhecem os serviços para obtenção da informação ou como utilizá-los, os que não confiam nos serviços, bem como os que não têm consciência que possuem necessidades de informação.

Nesse sentido, a necessidade informacional é o foco deste trabalho, além das variáveis que o tema envolve. De acordo com Nascimento e Weschenfelder (2002, p. 322), “entende-se por necessidade de informação, a carência de informação que o indivíduo deve suprir para realizar uma pesquisa, para sua educação e atualização pessoal, ou para uma tomada de decisão em seu desempenho profissional.”

O estudo de usuários destina-se a conhecer, analisar e avaliar as comunidades consumidoras de informação de um determinado sistema. É uma área estudada pela Biblioteconomia e pela Documentação Científica desde os anos 1940 no Brasil. Nessa mesma linha de entendimento, Campos, Silva e Pinto (2015, p. 204 e 205) asseveram que

estudos de usuários são empregados, predominantemente, em investigações com profissionais e o público de bibliotecas. Baseiam-se na busca pelo conhecimento sobre as pessoas que frequentam – ou que poderiam frequentar – esse tipo de unidade, por meio da identificação dos seus perfis, da verificação de suas necessidades ou da sua satisfação quanto a determinadas questões que envolvem o cotidiano de uma biblioteca e seu funcionamento.

No quadro 1, a seguir, observam-se conceitos de diversos autores que pos-

sibilitam a melhor compreensão – do que é e qual a importância – do estudo de usuários:

Quadro 1 - O estudo de usuário e suas definições

AUTOR/ANO	DEFINIÇÃO
Figueiredo (1994, p. 7)	“[...] investigações que se fazem para saber o que os indivíduos precisam em matéria de informação, ou então, para saber se as necessidades de informação por parte dos usuários de uma biblioteca ou de um centro de informação estão sendo satisfeitas de maneira adequada.”
Sanz Casado (1994, p. 30)	“[...] um conjunto de estudos que tratam de analisar, qualitativa e quantitativamente, os hábitos de informação dos usuários sobre seu consumo de informação.”
Moraes (1994 p. 219-220)	“investigações e análises de aspectos econômicos, políticos, raciais, religiosos e outros contribuirão como determinantes para se caracterizar o perfil de uma comunidade.”
Dias e Pires (2004, p. 11)	“uma investigação que objetiva identificar e caracterizar os interesses, as necessidades e os hábitos de uso de informação de usuários.”
Rodriguez (2009, p. 4)	“[...] trabalho que se realiza a fim de conhecer não somente as necessidades de informação e/ou formação (surgimento da necessidade), mas também as demandas e hábitos (expressão, comportamento) bem como o grau de satisfação em relação a um produto, serviço ou um centro de informação de determinado grupo de usuários.” (tradução nossa).
Araújo (2010, p. 25)	“[...] de um campo desenvolvido ao longo de algumas décadas, com forte caráter empiricista, voltado para a aplicação de métodos prioritariamente quantitativos na busca de padrões e regularidades do comportamento dos usuários para o estabelecimento de leis ‘científicas’ sobre o uso da informação.”
Costa (2016, p. 68)	“conjunto de conhecimento, ou disciplina, pertencente à área de Ciência da Informação para compreender, por meio de investigações, e detectar o que o usuário necessita de matéria de informação buscando interação entre o usuário e informação, ampliando e interferindo na sua produção. Isto se relaciona à necessidade de busca e uso da informação, com significado social para o usuário.”

Fonte: Elaborado pelas autoras, 2019.

Igualmente, Neves e Andrade (2012, p. 56) fundamentam a importância do estudo de usuários, manifestando que:

[...] são extremamente necessários, não apenas para conhecer e traçar o perfil dos usuários existentes nas unidades informacionais, mas também pela possibilidade de reconhecer e identificar como as atividades devem ser desenvolvidas e administradas para que os níveis de satisfação apresentados pelos usuários sejam sempre elevados.

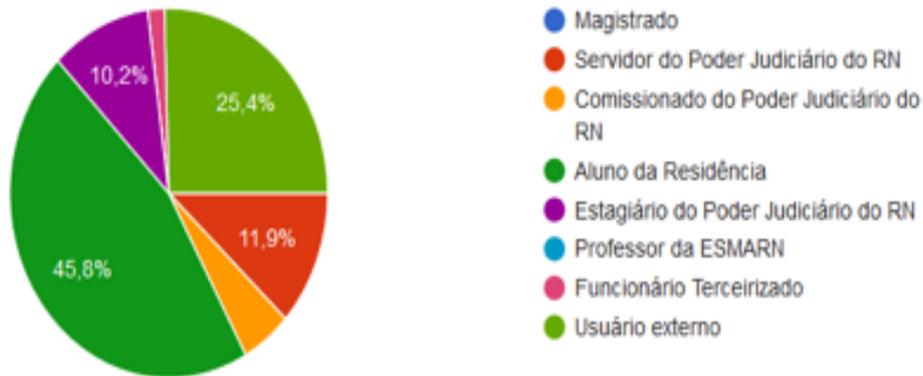
Portanto, o estudo de usuários contribui para o funcionamento ideal de uma unidade prestadora de serviços informacionais, uma vez que possibilita identificar as necessidades dos usuários por meio da investigação do comportamento de busca da informação, ao mesmo tempo em que analisa suas condutas informativas e motivações durante esse processo, para auxiliar na tomada de decisão e, por conseguinte, implementar mudanças para adequação do perfil dos usuários ao novo panorama.

### 3 Análise e discussão dos resultados

Foram recebidos 59 questionários, o que representa 27,8% do total de 212 usuários potenciais. A primeira questão envolveu a categorização da população estudada. Os usuários da biblioteca da ESMARN encontram-se divididos em quatro grupos, a saber: (i) magistrados, (ii) servidores, (iii) estagiários e (iv) comunidade externa. Inicialmente, o estudo procurou investigar à qual categoria o usuário pertencia. Dos 59 questionários recebidos, 45,8% foram de alunos do Programa de Residência Judicial<sup>1</sup>, 25,4% de usuário externos, 11,9% de servidores do Poder Judiciário, 10,2% de estagiários, 5,1% de servidores comissionados e 1,7% de funcionários terceirizados. Ressalta-se, porém, que nenhum magistrado respondeu a essa pesquisa. Considerando-se o total por categoria, tem-se a representação das respostas no Gráfico 1.

<sup>1</sup> O Programa de Residência Judicial caracteriza-se como Curso de Pós-Graduação Lato Sensu destinado a bacharéis em direito interessados em atuar na carreira da magistratura e oferecido pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN), em parceria com o Tribunal de Justiça do Rio Grande do Norte (TJRN), por intermédio da Escola da Magistratura do Rio Grande do Norte (ESMARN).

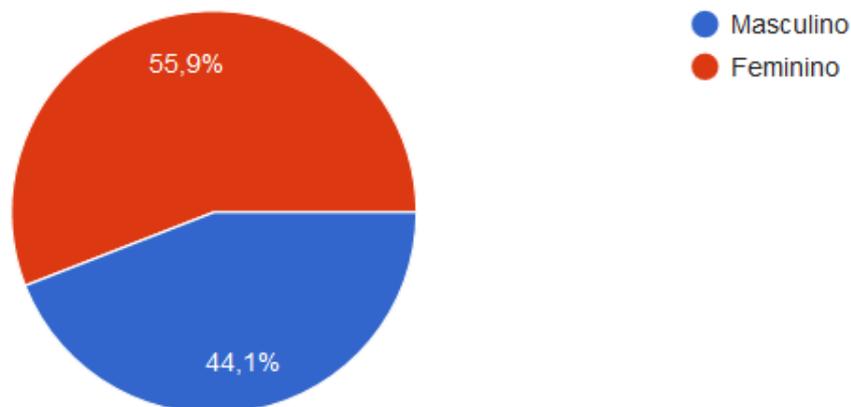
Gráfico 1 - Categorias de usuários



Fonte: Dados da pesquisa (2018)

Na questão seguinte, perguntou-se sobre o gênero dos usuários. Com base no Gráfico 2, percebe-se a predominância, entre os informantes, do gênero feminino, com 55,9%, seguidos dos respondentes do gênero masculino, com 44,1%.

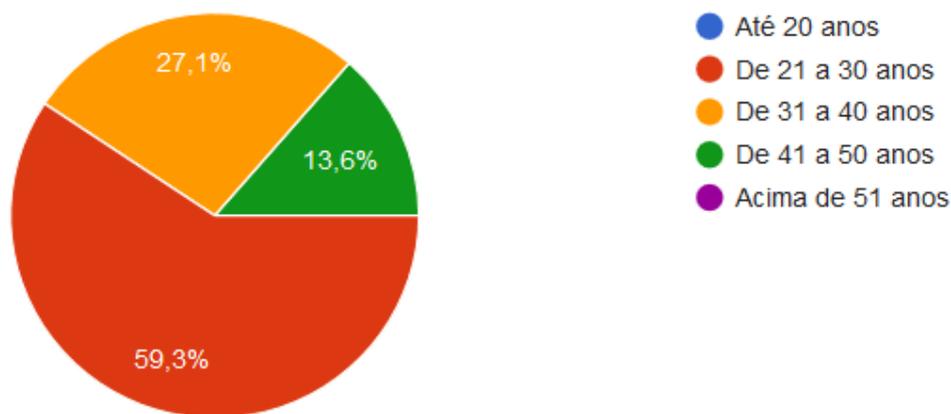
Gráfico 2 - Gênero dos usuários



Fonte: Dados da pesquisa (2018)

Em relação aos dados obtidos no Gráfico 3, percebe-se que a maioria dos usuários da Biblioteca da ESMARN possui idade entre 21 e 30 anos, representando 59,3%, ultrapassando, assim, mais da metade da quantidade dos respondentes. Em seguida, têm-se os informantes que estão na faixa etária entre 31 e 40 anos, com 27,1% e, por fim, a faixa etária entre 41 e 50 anos, com 13,6%. Baseado nos números obtidos, é possível inferir que os resultados demonstram, ainda, a existência de um número considerável de usuários que possuem idade entre 21 e 30 anos, em razão de a maioria dos respondentes serem residentes e usuários externos que se preparam para concursos públicos.

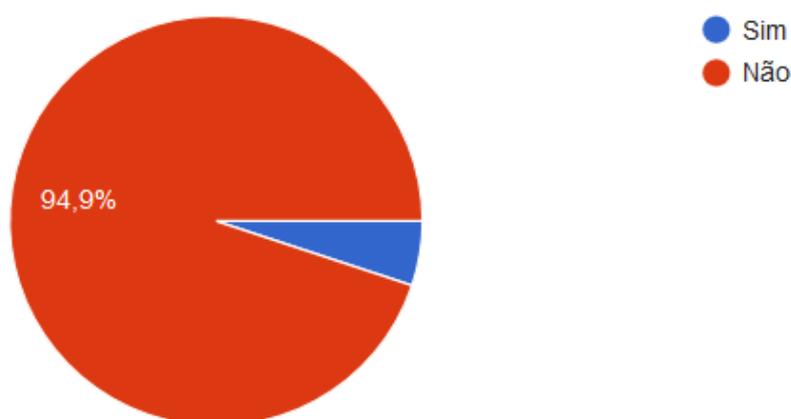
Gráfico 3 - Faixa etária



Fonte: Dados da pesquisa (2018)

Com o intuito de identificar a existência de usuários portadores de necessidades especiais que frequentam a biblioteca da Esmarn, a pesquisa constatou que 94,9% dos respondentes não possuem necessidades especiais, e apenas 5,1% são portadores de alguma necessidade especial, conforme se verifica no Gráfico 4.

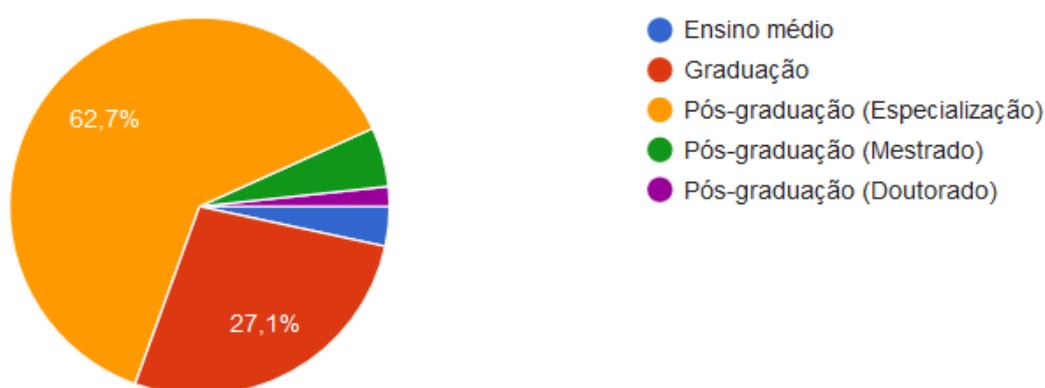
Gráfico 4 - Portador de necessidade especial



Fonte: Dados da pesquisa (2018)

No tocante aos dados obtidos no Gráfico 5, os resultados demonstram que a maioria dos participantes da pesquisa concluiu curso de pós-graduação (especialização), representado por 62,7%, seguidos pelos graduados, com 27,1%, pós-graduados (mestrado), com 5,1%, ensino médio, com 3,4%, e pós-graduados (doutorado), com 1,7%.

Gráfico 5 - Nível de escolaridade

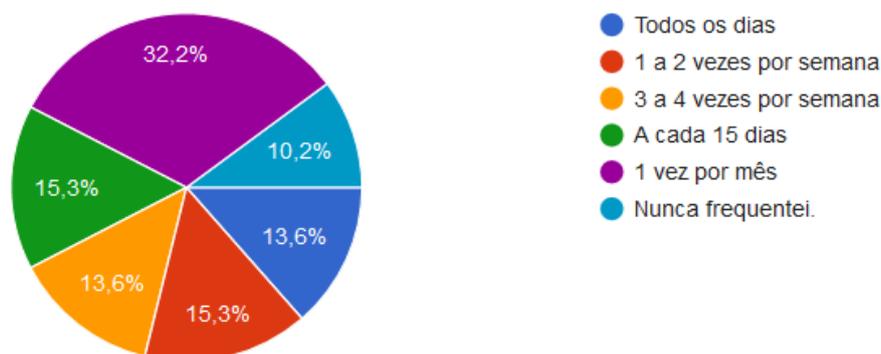


Fonte: Dados da pesquisa (2018)

No quesito frequência à biblioteca, constatou-se que a maioria dos informantes da pesquisa a frequenta uma vez por mês (32,2%). Além disso, 15,3% afirmaram frequentá-la a cada 15 dias, igualmente aos que disseram utilizá-la de uma a duas

vezes por semana. Já 13,6% disseram comparecer diariamente ao espaço de estudo, da mesma forma como responderam os que vão à biblioteca três a quatro vezes por semana. A opção nunca frequentei foi escolhida por 10,2% dos respondentes. Para uma melhor visualização, veja-se o Gráfico 6, a seguir.

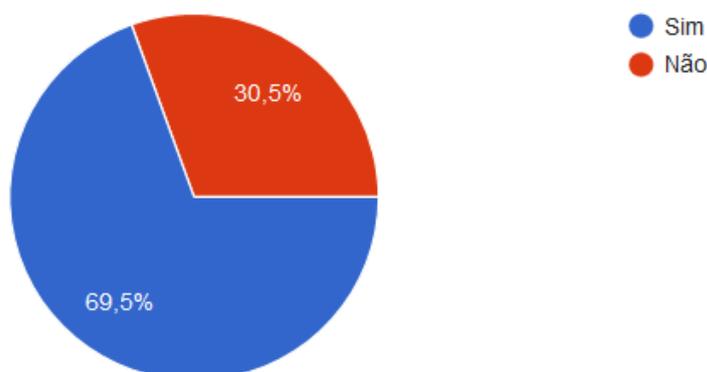
Gráfico 6 - Frequência à biblioteca



Fonte: Dados da pesquisa (2018)

No que concerne ao grau de satisfação com o horário de atendimento da biblioteca, constatou-se que 69,5% concordam com o período de funcionamento estabelecido. Esse resultado, que se apresenta no Gráfico 7, a seguir, demonstra um percentual expressivo, representado por 30,5%, que não estão de acordo com a jornada diária de atendimento.

Gráfico 7 - Satisfação com o horário de atendimento da biblioteca

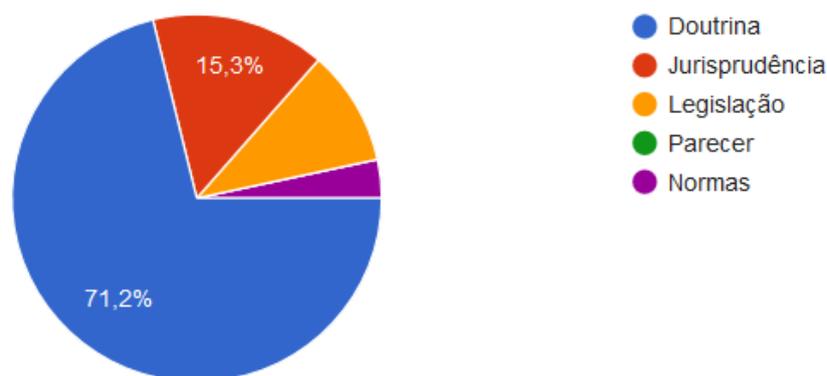


Fonte: Dados da pesquisa (2018)

A oitava pergunta do questionário interessou-se por verificar qual o recurso do acervo mais utilizado pelos usuários. O Gráfico 8 apresenta as respostas referentes ao que foi perguntado nesse momento. Dentre as respostas obtidas, a doutrina ficou em primeiro lugar, tendo sido assinalada por 42 usuários do total (71,2%), seguida pela jurisprudência (15,3%), legislação (10,2%), normas (3,4%) e parecer (0%).

A comprovação da preferência pela doutrina não é uma surpresa neste estudo, em razão da confiabilidade das fontes eletrônicas da legislação e jurisprudência que, em geral, são publicadas em sites das próprias instituições do Legislativo e do Judiciário. Fato semelhante foi constatado na pesquisa de Pinho e Barbosa (2011), realizada com os usuários da biblioteca da Procuradoria Regional da República da 5ª Região, em que a fonte de informação mais consultada foi a doutrina.

Gráfico 8 - Informação jurídica de maior interesse

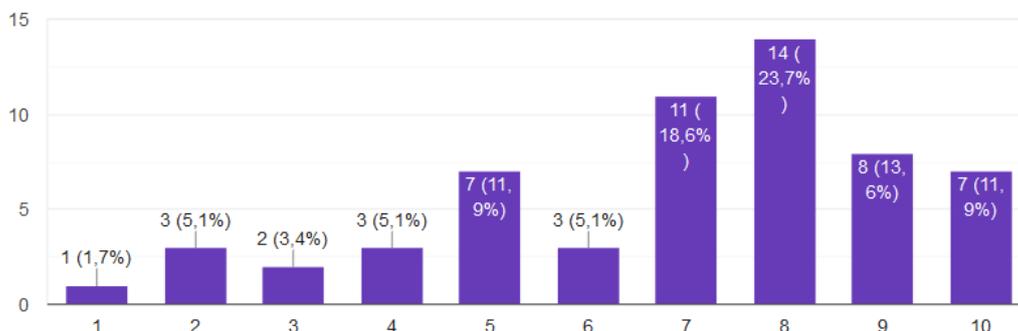


Fonte: Dados da pesquisa (2018)

Ao observar os dados revelados no Gráfico 9 – quanto ao nível de satisfação dos respondentes em relação à diversidade do acervo disponível para empréstimo, numa escala de 1 a 10 –, verificaram-se os seguintes resultados: 23,7% atribuíram nota 8; 18,6% assinalaram 7; 13,6% julgaram com nota 9; 11,9% avaliaram com 10; enquanto outros 11,9% avaliaram com 5; 5,1% qualificaram com notas 2, 4 e 6; e o restante classificou com notas 1 e 3. Com base nessas informações, é possível inferir a necessidade de um futuro estudo específico, a fim de averiguar quais áreas

jurídicas estão deficitárias na coleção da biblioteca, para atender às reais necessidades informacionais dos usuários.

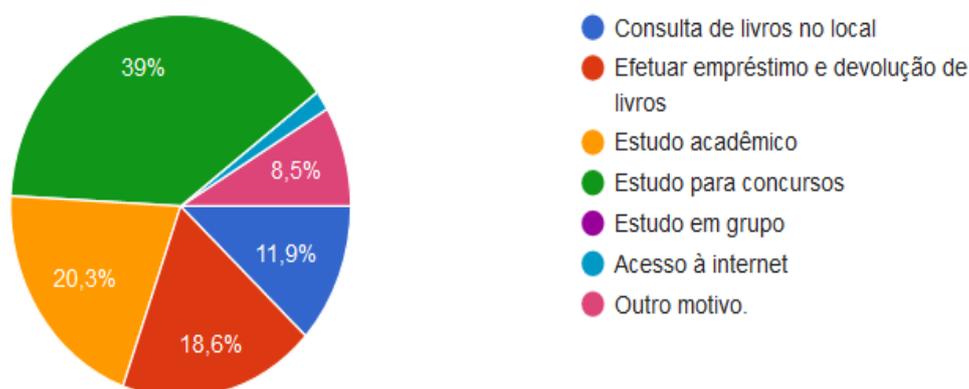
Gráfico 9 - Nível de satisfação dos usuários com quantidade de livros disponíveis para empréstimo



Fonte: Dados da pesquisa (2018)

No que concerne às atividades que os respondentes desenvolvem na biblioteca da ESMARN, constatou-se que a principal tarefa apontada pelos informantes foi estudo para concursos, com 39%, seguido de complementação de estudos acadêmicos, com 20,3%, empréstimo e devolução de livros, com 18,6%, consulta a livros do acervo da biblioteca, com 11,9%, outro motivo, com 8,5%, e acesso à internet, com 1,7%, conforme está demonstrado no gráfico 10.

Gráfico 10 - Atividades desenvolvidas na biblioteca



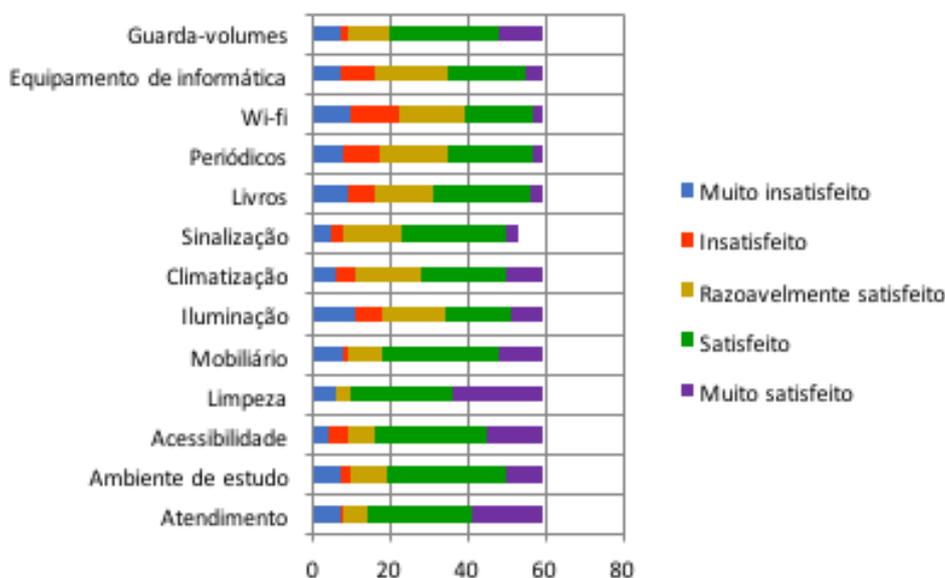
Fonte: Dados da pesquisa (2018)

Já no que diz respeito ao nível de satisfação dos usuários com os produtos e serviços oferecidos pela biblioteca, observa-se uma grande representatividade das qualificações positivas, sendo todas assinaladas como satisfatórias. Vale destacar, como observado no Gráfico 11, que os itens mais bem avaliados pelos usuários foram os seguintes: limpeza da biblioteca (83%), atendimento ao público (76,2%) e acessibilidade (72,9%), tendo a maior parte das respostas como muito satisfeito ou satisfeito.

Já os itens wi-fi (37,3%), iluminação (30,5%) e periódicos (28,8%), apesar de apresentarem predominância de respostas favoráveis, tiveram o maior índice de resposta das alternativas muito insatisfeito ou insatisfeito.

Entretanto, com relação ao acervo de periódicos, deve-se ressaltar que a Biblioteca Desembargador José Gomes da Costa não obtinha novos exemplares por meio de compra ou assinaturas, sendo composto apenas por doações; todavia, a fim de suprir tal carência dos usuários, o diretor da ESMARN buscou amenizar esse fator com a contratação de três Bibliotecas Digitais, em dezembro de 2019: Revista dos Tribunais Online Clássica, a qual disponibiliza 36 títulos de periódicos dos diversos campos do Direito, a Biblioteca Proview, que permite acesso à coleção completa com as obras dos selos editoriais Revista dos Tribunais e Fiscosoft, e a plataforma Minha Biblioteca, a qual propicia acesso aos livros técnicos e científicos, publicados pelas editoras brasileiras: Grupo A, Grupo Gen-Atlas, Manole, Saraiva, Cengage Learning, Zahar, Grupo Autêntica, Editora Cortez, entre outras.

Gráfico 11 - Nível de satisfação dos usuários com os produtos e serviços oferecidos



Fonte: Dados da pesquisa (2018)

No quesito comunicação entre a biblioteca e os usuários, os respondentes foram questionados acerca de qual meio de comunicação desejavam receber notícias sobre a biblioteca. Entre as respostas, obtiveram-se os seguintes resultados, conforme o Gráfico 12: site da ESMARN (42,4%), e-mail (30,5%) e rede social (16,9%).

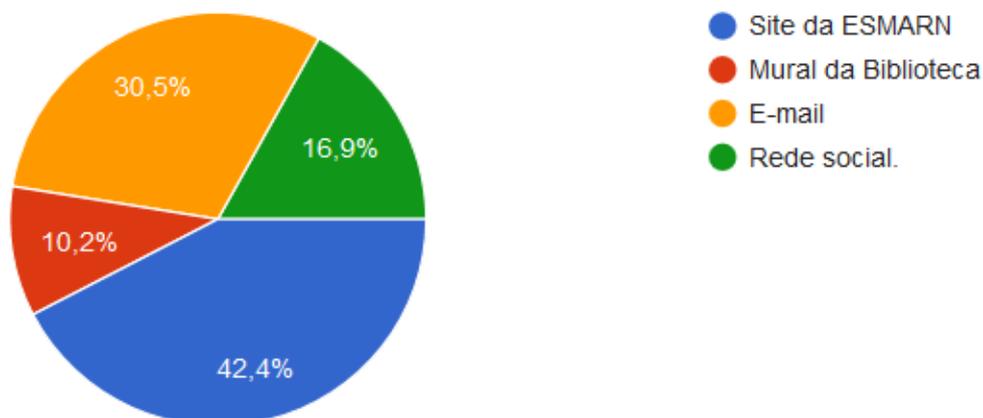
Em relação à rede social, solicitou-se aos participantes, caso esta fosse mencionada, que especificasse sua rede social de preferência. Sendo assim, mencionaram-se as seguintes redes sociais: Instagram, com 50%; Facebook, com 20%; e Twitter, com 1%.

O recorte da utilização das redes sociais, por mais que tenha sido bem inferior se comparado com o site da ESMARN e o e-mail, torna-se interessante de ser analisado, uma vez que a biblioteca não possui nenhum perfil próprio em redes sociais, utilizando apenas os espaços que o setor de comunicação da ESMARN libera em seus perfis oficiais.

Sendo assim, os espaços destinados à biblioteca não cumprem necessariamente o papel de ferramenta de marketing ou de aproximador entre usuário e biblioteca,

que as redes sociais podem cumprir.

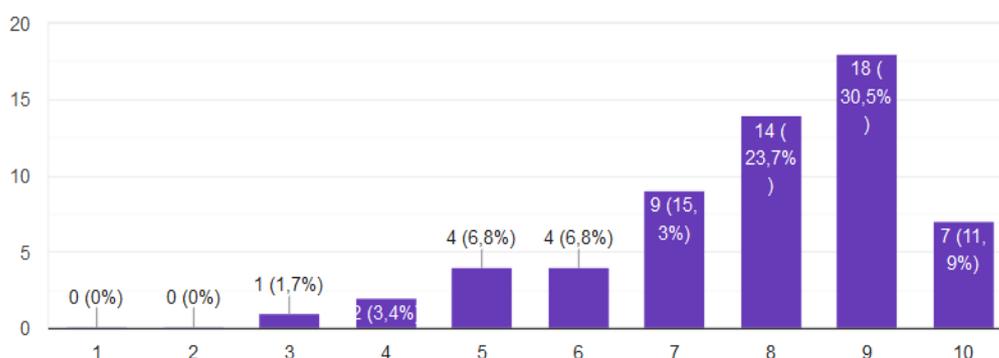
Gráfico 12 - Comunicação com a biblioteca



Fonte: Dados da pesquisa (2018)

No que diz respeito à nota atribuída à biblioteca pelos participantes da pesquisa, apresentado no Gráfico 11, numa escala de 1 a 10, constatou-se que 30,5% avaliaram com nota 9; 23,7%, com 8; 15,3%, com 7; 11,9%, com 10; e o restante a classificou com notas entre 3 e 6. Baseado nesses resultados, é possível inferir que 54,2% atribuíram notas 8 e 9, correspondendo a mais da metade dos informantes, representando um padrão de satisfação relevante, mas que precisa estabelecer novas medidas e estratégias para elevar o nível de contentamento dos usuários com os serviços oferecidos pela biblioteca.

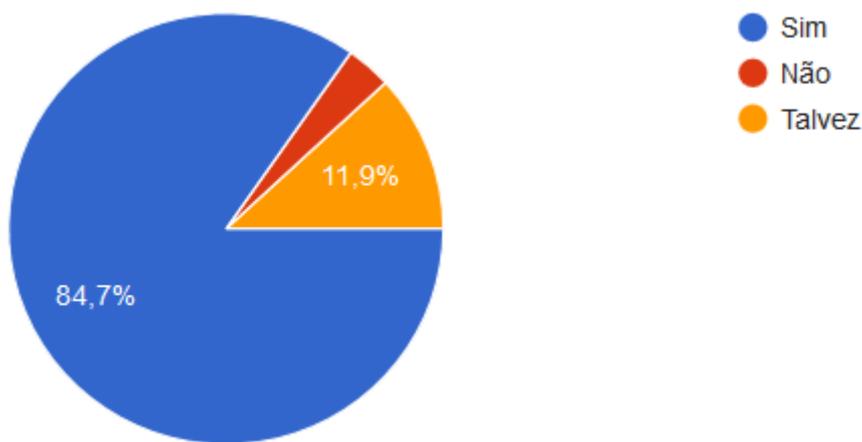
Gráfico 13 - Nota atribuída à biblioteca



Fonte: Dados da pesquisa (2018)

Em outro quesito, procurou-se verificar se os informantes desta pesquisa recomendariam a Biblioteca da ESMARN a outras pessoas. Com base nas respostas, constatou-se, conforme demonstra o Gráfico 14, que 84,7% a indicariam para demais colegas; 11,9% responderam que talvez; e apenas 3,4% declaram não sugerir essa biblioteca.

Gráfico 14 - Recomendação da biblioteca da ESMARN a outra pessoa



Fonte: Dados da pesquisa (2018)

#### 4 Considerações finais

O presente artigo objetivou, em termos gerais, avaliar o grau de satisfação dos usuários da biblioteca da ESMARN, caracterizando-se como um estudo de usuários.

O emprego do questionário, via Web, bem como de toda metodologia adotada nesta pesquisa, possibilitou a obtenção de uma quantidade de respondentes em um curto espaço de tempo. Da mesma maneira, permitiu avaliar vários aspectos quanto aos contentamentos dos informantes da pesquisa em diversos aspectos, além de conhecer o perfil dos usuários da biblioteca.

Frente a isso, este estudo pretende servir como instrumento de suporte para a gestão da Biblioteca Desembargador José Gomes da Costa. Pelo fato de ser

a primeira pesquisa dessa natureza realizada na ESMARN, poderá ser utilizada para nortear várias tomadas decisões no âmbito da gestão, no desenvolvimento de coleções e no atendimento aos seus usuários.

A pesquisa revelou que os usuários da biblioteca da ESMARN usam o acervo principalmente como auxílio na preparação para concursos públicos. A maioria afirmou frequentá-la uma vez por mês e que, de modo geral, estão satisfeitos com os produtos e serviços disponíveis. Constatou-se evidente o uso do acervo de doutrina.

Verificou-se, ao longo desta pesquisa, que a baixa frequência dos respondentes à biblioteca pode estar relacionada ao caráter mais técnico das suas necessidades de informação. Nesse cenário, recomenda-se a realização de novas pesquisas de satisfação, a fim de que os usuários possam avaliar a qualidade dos serviços prestados pela biblioteca da ESMARN.

Com base na pesquisa realizada, conclui-se que o usuário da informação jurídica está cada vez mais exigente em suas consultas, procurando apenas a biblioteca quando já buscou diversas fontes, tais como: pesquisa na internet, acervo particular e consulta a colegas de profissão. Ou seja, as pesquisas recebidas na biblioteca geralmente possuem um grau de dificuldade mais elevado, pois já passaram por buscas prévias realizadas pelo usuário.

## Referências:

ANDRADE, M. M. de. **Como preparar trabalhos para cursos de pós-graduação**: noções práticas. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

ARAÚJO, C. A. A. Estudos de usuários conforme o paradigma social da ciência da informação: desafios teóricos e práticos de pesquisa. **Informação e Informação**, Londrina, v. 15, n. 2, p. 23-39, jul./dez. 2010. Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/6485/6995>. Acesso em: 22 nov. 2017.

CAMPOS, Cirlei Oraci Dias de; SILVA, Emanuel Quartiero da; PINTO, Marli Dias de Souza. A satisfação de usuários da informação jurídica: estudo na biblioteca da OAB/SC. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 20, n. 3, p. 200-217, jul. 2015. Disponível em: <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/2366>. Acesso em: 22 dez. 2019,

COSTA, Maria de Fátima Oliveira. **Estudos de usuários da informação**: ensino e aprendizagem no Brasil. Fortaleza: UFC, 2016. 246 p.

DIAS, Maria Matilde Kronka; PIRES, Daniela. **Usos e usuários da informação**. São Carlos: EdUFSCar, 2004.

FIGUEIREDO, Nice. M. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília: IBICT, 1994.

GONZÁLEZ TERUEL, A. **Los estudios de necesidades y usos de información**: fundamentos y perspectivas actuales. Gijón: Trea, 2005.

GUINCHAT, C.; MENO, M. **Introdução às ciências e técnicas da informação e documentação**. Brasília: IBICT, 1994.

MIRANDA, Ana Cláudia Carvalho de; D'AMORE, Ticiano Maciel; PINTO, Virginia Bentes. Gestão documental da informação jurídica. **Perspectivas em Ciência da Informação**, [S.l.], v. 18, n. 3, p. 96-110, set. 2013. Disponível em: <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/1710/1195>. Acesso em: 22 dez. 2019.

MORAES, Claudio. Usuários de bibliotecas; informação x cidadão comum. **Biblos**, Rio Grande, v.6, p. 219-223, 1994.

NASCIMENTO, Maria de Jesus; WESCHENFELDER, Sara. Necessidade de informação dos vereadores de Florianópolis: estudo de usuário. **Informação & Sociedade: estudos**, João Pessoa, v. 12, n.1, p. 321-343, jan./jun. 2002.

NEVES, Dulce Amélia de Brito; ANDRADE, Wendia Oliveira de. Usuários da informação jurídica: quem são e como funciona o fluxo informacional no âmbito do arquivo da Justiça Federal da Paraíba (JFPB). **Biblionline**, João Pessoa, v. 8, ed. especial, p. 55-64, jan. 2012. Disponível em: <http://periodicos.ufpb.br/index.php/biblio/article/view/14190>. Acesso em: 20 dez. 2019.

PINHEIRO, L. V. R. **Usuário – informação**: o contexto da Ciência e da Tecnologia. Rio de Janeiro: LTC, 1982.

PINHO, Fabio Assis; BARBOSA, Ângela Maria da Silva. Os usuários da informação jurídica. **Biblos: Journal of Librarianship and Information Science**, [S.l.], n. 44, p. 50-61, abr. 2012. Disponível em: <https://biblios.pitt.edu/ojs/index.php/biblios/article/view/44>. Acesso em: 22 dez. 2019.

REZENDE, Ana Pala de. Pesquisa jurídica em fontes eletrônicas. *In*: PASSOS, E. (Org.). **Informação jurídica**: teoria e prática. Brasília: Thesaurus, 2004.

RODRIGUEZ, I. V. Los estudios de usuarios publicados en España en el siglo XXI. *In*: GONZALES, J. J.C. (Coord.). **La investigación sobre las necesidades de información en diferentes comunidades**: memorial del III Seminario de Usuarios de la Información. México: Unam, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2009, p. 3-78. Disponível em: [https://www.researchgate.net/publication/309823372\\_Los\\_estudios\\_de\\_usuarios\\_publicados\\_en\\_Espana\\_en\\_el\\_siglo\\_xxi](https://www.researchgate.net/publication/309823372_Los_estudios_de_usuarios_publicados_en_Espana_en_el_siglo_xxi). Acesso em: 12 dez. 2019.

SANTANA, J. F. **Diretrizes para o estudo e desenvolvimento da competência informacional dos docentes universitários**. 2013. 144 f. Dissertação (Mestrado Ciência da Informação), Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2013.

SANZ CASADO, Elías. **Manual de estudios de usuarios**. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1994.

TARAPANOFF, Kira. **Técnicas para tomada de decisão nos sistemas de informação**. 3. ed. Brasília: Thesaurus, 2004.