

---

## Perfil dos usuários do repositório institucional da Universidade Federal da Bahia

---

Flávia Rosa

Universidade Federal da Bahia

[flaviagr@ufba.br](mailto:flaviagr@ufba.br)

Susane Barros

Universidade Federal da Bahia

[cooreditorial@ufba.br](mailto:cooreditorial@ufba.br)

Rodrigo França Meirelles

Universidade Federal da Bahia

[rodrigomei@ufba.br](mailto:rodrigomei@ufba.br)

### Resumo

O objetivo principal deste trabalho é avaliar os resultados da implantação do Repositório Institucional da UFBA para a Universidade e sua comunidade, sendo que os dados aqui apresentados correspondem a etapa de avaliação que busca conhecer o perfil, as expectativas e interesses dos usuários. Esta pesquisa utilizou como método de investigação o survey e como técnica de coleta de dados a aplicação de questionário. Contribuições para a melhoria desse serviço foram apresentadas, algumas possíveis de serem implementadas outras que independem da atuação da equipe para efetiva solução. Destacou-se nas respostas, a necessidade de maior divulgação do repositório na instituição e padronização dos termos de busca já que um mesmo termo é encontrado com grafias variadas.

**Palavras-chave:** Usuário. Serviço de informação. Repositório Institucional. Universidade Federal da Bahia. Comunicação científica.

### **Abstract**

The main objective of this study is to evaluate the results of UFBA's Institutional Repository implementation for the use of University itself as an institution, as well as for the benefit of its community. The data presented in here are those regarded to the evaluation phase, which seeks to establish the users profile, expectations and interests. An inquiry was carried out using the survey method and a questionnaire as data collection technique. A number of contributions to the service improvement were presented, some of which are feasible to be implemented, other, however, go beyond implementation team powers for their effective resolution. The inquiry responses highlighted the need for greater disclosure on the repository within the institution and the search terms standardization, once the same term is found with different spellings.

**Keywords:** User. Service information. Institutional Repository. Universidade Federal da Bahia. Scientific communication.

### **Introdução**

Na sociedade contemporânea as redes eletrônicas de comunicação, em particular a internet, alteraram o fluxo informacional da comunicação e possibilitaram uma ampla circulação dos resultados das pesquisas, aproximaram pesquisadores e contribuíram para a recepção mais ágil da informação também para o usuário. Em 2002, cientistas do Open Society Institute (OSI) reunidos em Budapeste e descontentes com o até então fluxo da comunicação científica formal, redigiram e publicaram um documento chamado Budapest Open Access Initiative (BOAI, 2002), que indicavam alterações decisivas nesse fluxo possibilitando que o acesso a conteúdo científico digital, *on-line*, fosse livre de barreiras de custo e de permissão. Nesse contexto e nesse mesmo ano (2002), foram criados os primeiros Repositórios Institucionais (RIs) disponibilizando arquivos especialmente de conteúdo acadêmico e científico. Atualmente, segundo dados do Registry of Open Access Repositories (ROAR, 2016),<sup>1</sup> há 2938 RIs no mundo, registrados no ROAR, sendo 155 deles registrados como de instituições do Brasil.

Este trabalho apresenta parte dos resultados de um projeto de pesquisa sobre a adoção de uma política de acesso aberto pela Universidade Federal da Bahia (UFBA). Seu objetivo principal é avaliar os resultados da implantação do Repositório para a Universidade e sua comunidade, assim como a percepção de suas instâncias superiores para torná-lo uma ferramenta de gestão da produção científica observando sua importância para a disseminação da pesquisa realizada na instituição como atendimento a uma política institucionalizada de acesso aberto. Os resultados aqui expostos correspondem a etapa do

projeto que busca conhecer o perfil, as expectativas e interesses dos usuários do Repositório Institucional da UFBA (RIUFBA). Em 2010, pesquisa semelhante foi realizada no Repositório da Universidade do Minho,<sup>ii</sup> da qual adaptou-se o instrumento de coleta utilizado para pesquisa desenvolvida no RIUFBA.

A motivação principal para a realização dessa etapa foi o entendimento do papel central do usuário para os serviços de informação. É o *feedback* do usuário que orientará o aprimoramento dos serviços oferecidos e garantirá sua visibilidade. Para cumprir com sua finalidade um serviço de informação deve estar integrado à instituição e ser percebido como importante ao seu funcionamento. Segundo Cunha, Amaral e Dantas (2015) compreender a relação entre pessoas e grupos de pessoas bem como as formas como interatuam com a informação e na busca pela informação são importantes contribuições dos estudos de usuários. Passados cinco anos da implantação do RIUFBA é necessário avaliar se há essa integração, se os usuários percebem a importância dos serviços oferecidos, como interagem com esse mecanismo na busca por informação e o que pode ser melhorado para potencializar sua utilização.

O repositório representa a concretização de uma política institucionalizada de acesso aberto à produção científica, cultural e artística da UFBA, pois até recentemente não existia uma iniciativa de um mecanismo eletrônico com uma política para a disseminação da produção científica. Tradicionalmente, as políticas e práticas estabelecidas foram tratadas de forma fragmentada na Instituição, o que certamente afetou a preservação da produção intelectual. Percebe-se com isso que não apenas a disseminação e visibilidade da produção irão justificar a manutenção e investimentos em tal mecanismo, mas também seu uso e capacidade de preservação do conhecimento produzido na Universidade.

A qualidade do serviço, no entanto, está vinculada ao investimento que é feito pela Instituição para que o RIUFBA cumpra com sua função. O RI possui um Grupo Gestor com representantes da Pró-Reitoria de Pesquisa, Criação e Inovação, Pró-Reitoria de Ensino de Pós-Graduação, Superintendência de Tecnologia e Informação, Sistema de Universitário de Bibliotecas (Sibi), Instituto de Ciência da Informação (ICI) e Editora da UFBA (Edufba). Atualmente, a estrutura física do Repositório está sediada no Sibi. Dois técnicos de nível médio e dois bibliotecários fazem a gestão técnica e suporte e um grupo de bibliotecários são responsáveis pela validação dos depósitos. A Edufba, comunidade piloto do RIUFBA, oferece apoio com estagiários na divulgação do conteúdo.

### **Repositório Institucional como serviço de informação**

A década de 1960 trouxe muitas inovações no que se refere aos serviços de informação especializada. De acordo com Figueiredo (1996) houve nesse período um crescimento no número de publicações de revisão, de publicações de síntese e avaliação, criação de bases de dados, diretórios e disseminação seletiva da informação. E foi também

quando surgiram os estudos de usuários. Entre 1970 e 1980 as tecnologias na área de informação começam a ser utilizadas. Surgem nesse período as primeiras bases de dados de texto integral, começam a ser implantados sistemas de bases de dados, assim como novos serviços extraídos das bases começam a ser criados. A disseminação seletiva da informação passa a ser automatizada e a avaliação de serviços de referência torna-se central. Surge também o CD-ROM, mas só passa a ser amplamente utilizado na década de 1990. A partir desse momento outros serviços mediados pelas tecnologias de informação e comunicação são criados e com a internet surgem também ambientes científicos digitais como bibliotecas, repositórios e periódicos científicos.

Um repositório institucional é, ao mesmo tempo, um serviço e uma fonte que fornece informações especializadas de diversas áreas do conhecimento. Serviço porque como todo serviço caracteriza-se como um produto intangível que visa à satisfação de necessidades e possui propriedades que os distinguem de outras atividades: fluxo, variedade e uso intensivo de recursos humanos. Um serviço só acontece no fluxo do trabalho contínuo, no momento que o usuário solicita e por isso, não pode ser estocado e é difícil de ser mensurado. Um serviço é diverso porque exige mão de obra especializada em relação às técnicas produtivas. Um serviço é interativo porque no momento da prestação há um nível de relacionamento entre usuário e prestador de serviço. (MEIRELLES, 2006)

Uma fonte de informação tem como função principal responder a uma demanda de informação, produto ou serviço de informação, uma pessoa, grupo de pessoas, uma organização, etc. (CAMPELLO; CENDÓN; KREMER, 2000). Para cumprir com sua função o usuário tem de ter atribuído valor a ela para então utilizá-la, respondendo assim a necessidade de conhecer. Essa necessidade de conhecer é inerente à espécie humana que busca informação para mudar o estado atual de conhecimento sobre algo. No contexto acadêmico-científico é o aporte para os avanços científicos e tecnológicos. Ou seja, é por meio de serviços de informação, ao acessar as fontes, que o usuário tem sua necessidade de informação respondida.

Na visão de Gomes (1975, p. 64) “adequada e rápida transferência de conhecimento entre as comunidades científicas” é a principal função de um serviço de informação. O serviço de informação tem como finalidade fornecer a informação solicitada com a maior agilidade e precisão pelo menor custo possível. De acordo com Whitaker (apud GROGAN, 2001, p. 8) “a finalidade de um serviço de referência e informação é permitir que as informações fluam eficientemente entre as fontes de informação e quem precisa de informações.” Sendo assim, todo serviço de informação deve ser centrado no usuário porque tem nele sua razão de existir.

Para atender às necessidades dos usuários um serviço de informação num ambiente científico digital, especialmente os repositórios, Camargo e Vidotti (2009) consideram que alguns elementos essenciais – ferramenta de busca, metadados, política, interoperabilidade,

preservação, acessibilidade e usabilidade – têm de ser abordados. A política é uma das características mais importantes porque determina, dentre outras questões, as que envolvem avaliação e ajustes. Tendo a UFBA adotado uma política de acesso aberto por intermédio do repositório faz-se necessário avaliar os resultados de sua implementação. Por entender que implementar envolve, além da implantação, um período de adaptação, acolhimento e incorporação do que foi implantado, é que se mostrou necessário o acompanhamento deste processo do RIUFBA. Nessa perspectiva foi que se buscou conhecer o perfil dos usuários, suas expectativas e interesses e que uso estão fazendo do RIUFBA.

Nos resultados obtidos por Rosa (2011) com a pesquisa de usuários do repositório institucional da Universidade do Minho (RepositoriUM) verificou-se que a maioria dos usuários era vinculado a Universidade do Minho (UMinho), principalmente como estudante, sendo reduzido, no entanto, o número de professores e/ou pesquisadores. Entre os usuários finais, havia um número significativo daqueles que não tinham qualquer tipo de vínculo com a Instituição. Ressalta-se que a maioria tinha como área de interesse as Ciências Sociais e a representação dos estudantes de pós-graduação, principalmente ao nível do mestrado, como usuários do RepositóriUM, explica o fato do principal tipo de trabalho para o qual os usuários recorrem ao RepositóriUM serem “trabalhos acadêmicos ao nível da pós-graduação (mestrado)”.

Conhecida pelo pioneirismo, a UMinho foi uma das primeiras instituições europeias a implementar um repositório institucional. Durante o processo de implementação, em 2005, a Instituição lançou um programa de incentivo financeiro para que as unidades povoassem o repositório, pois este processo estava sendo mais lento que o esperado. A política produziu efeitos importantes tanto no aumento do número de comunidades quanto no número de documentos, sobretudo porque divulgou o repositório por intermédio de uma política de recompensa, mas também porque apontou para a necessidade de se exigir a obrigatoriedade no autoarquivamento. Cinco anos depois, a política de obrigatoriedade foi implantada, o que demonstra o compromisso e o entendimento das instâncias superiores de que um repositório amplia o impacto da pesquisa e a visibilidade da instituição, além de ser uma ferramenta de gestão da produção científica.

Observando outros aspectos, Marcelino e Siebra (2015), em trabalho sobre a interação de usuários com repositórios institucionais de instituições federais de ensino superior brasileiras, levantaram os tipos de dispositivos mais utilizados pelos usuários dos repositórios para acessar a internet, o tempo “gasto” com acesso a internet e serviços web mais utilizados. Aplicaram testes de usabilidade e acessibilidade e buscaram identificar dificuldades apresentadas pelos usuários no acesso aos sites e principalmente na execução de tarefas. Na avaliação de acessibilidade as autoras perceberam que todos os repositórios da amostra – um repositório ativo por capital brasileira – apresentam erros que podem dificultar o uso dos repositórios por pessoas com deficiência. Os resultados da pesquisa

apontaram também um grande percentual (70%) de usuários que não conhecia os repositórios, o que indica que são pouco divulgados em suas instituições. No que se refere à usabilidade as autoras concluem pela dificuldade que os usuários enfrentam para acessar as informações que desejam, sobretudo usuários com deficiência, e recomendam que os modelos de interação dos repositórios sejam repensados.

Em outra perspectiva, Bell e Sarr (2010) relatam a experiência da University of Rochester, que, com base em estudos de usuários, desenvolveu um novo *software* para seu repositório que tem a função de disseminar e preservar informação, mas também está integrado às atividades de pesquisa desde a fase de criação para envolver a comunidade criando uma solução atraente para o autoarquivamento. Para isso se colocaram o desafio de projetar um repositório que fosse suficientemente interessante para a comunidade induzindo mudança de hábitos e incorporando-o às suas tarefas rotineiras. O repositório da University of Rochester foi implantado em 2002 e inicialmente o *software* utilizado foi o DSpace. Foi povoado de forma bem lenta e a comunidade rapidamente se mostrou desinteressada. Após os estudos de usuários identificaram uma série de questões que os ajudariam a desenvolver um novo *software*, o IR+, que pudesse atender às necessidades da comunidade. Eles não queriam apenas um “receptáculo” para o trabalho final, queriam uma ferramenta com um espaço privado onde pudessem coletar material, compartilhar textos em várias fases, desenvolver trabalhos em colaboração com outros pesquisadores em diversas plataformas entre outras coisas.

## Metodologia

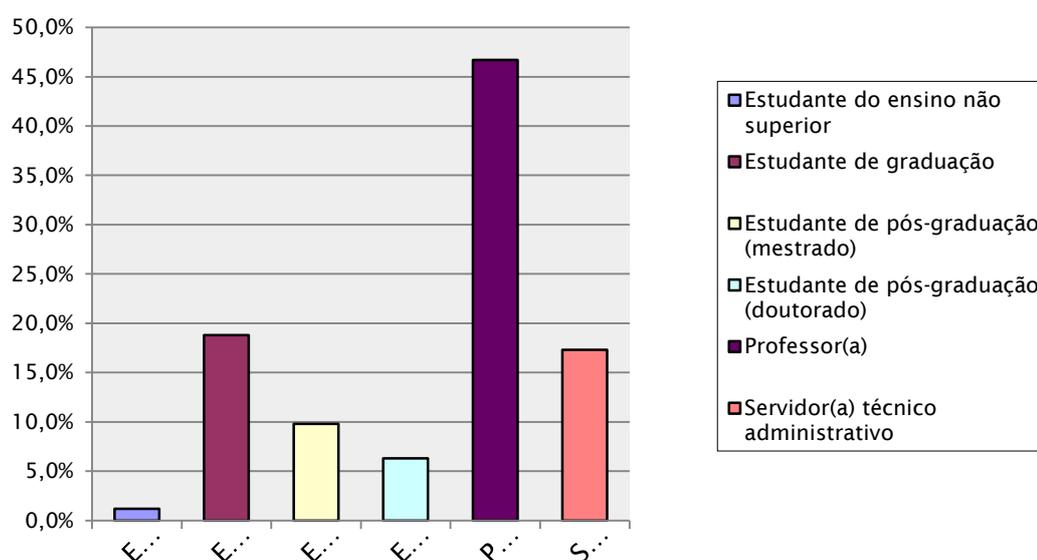
Esta pesquisa utilizou como método de investigação o survey e como técnica de coleta de dados a aplicação de questionário e foi realizada no período de 22 de abril de 2015 a 14 de agosto de 2015 e obteve 255 respondentes. O instrumento de coleta foi construído no software Survey Monkey e disponibilizado na página do RIUFBA para livre acesso. O instrumento foi formulado com 16 questões, sendo quatro fechadas de resposta única, 11 fechadas com a opção outros e uma com a possibilidade de marcar mais de uma alternativa. Foram disparados e-mails de divulgação em listas e realizadas postagens no facebook do RI. Além de informações sociodemográficas o questionário contemplou perguntas sobre uso, frequência de uso, percepção sobre a importância dos serviços, interesses e expectativas com relação a oferta de serviços do repositório.

## Perfil dos Usuários do RIUFBA

Quanto às informações sociodemográficas a faixa etária varia entre 20 e 50 anos. A prevalência é de usuários brasileiros, não houve registro de respondentes de outros países de língua oficial portuguesa. Mas, se observarmos os dados estatísticos dos documentos depositados no RIUFBA existem acessos por usuários de todos os continentes. O questionário, no entanto, foi respondido apenas por brasileiros.

Conforme apresentado no Gráfico 1 quase metade dos respondentes (46,7%) são docentes diferentemente dos resultados apresentados na pesquisa do repositório da UMinho, onde a maioria dos usuários são estudantes do mestrado. Considerando o universo de alunos matriculados regularmente – a Instituição tem cerca de 30 mil alunos de graduação e 5.500 de pós-graduação para cerca de 2500 professores –, a quantidade de respondentes confirma que o repositório não tem alcançado os discentes. Dentre os respondentes 9,8% são estudantes de mestrado, 6,3% são estudantes de doutorado e 18,8% são estudantes de graduação.

Gráfico 1 - Ocupação

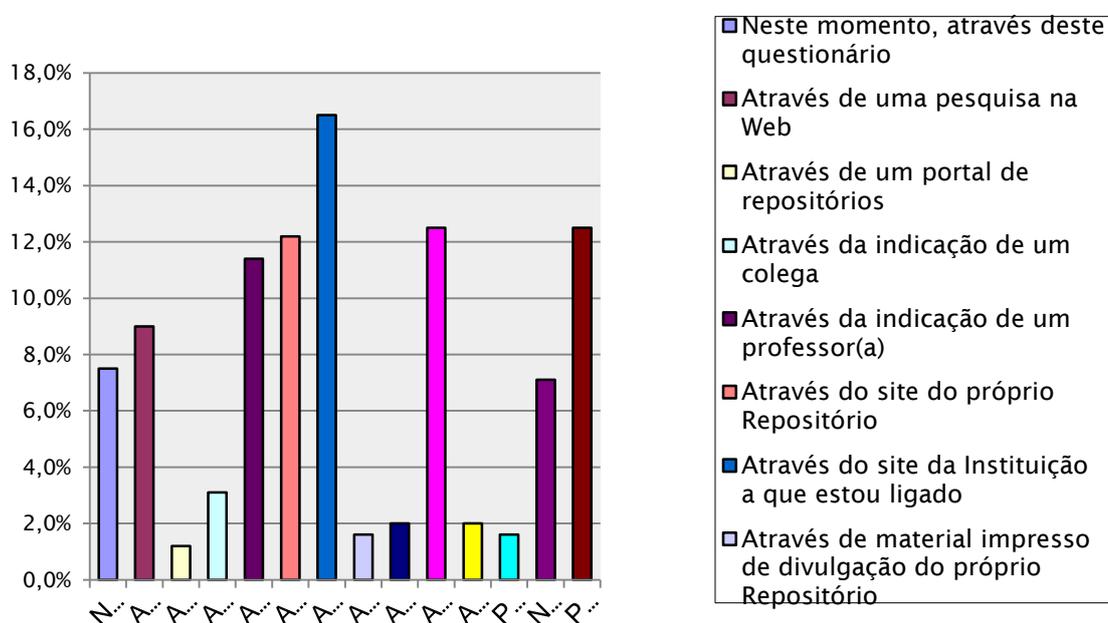


Fonte: elaborado pelo autor

Quando perguntados sobre a vinculação institucional cerca de 90% dos usuários são vinculadas a uma instituição de ensino superior, destes 75% são vinculados à própria UFBA que apresenta os usuários distribuídos de maneira bastante pulverizada entre suas unidades, sendo a Faculdade de Odontologia a única unidade que não apresentou nenhuma participação. Dentre as categorias de usuários (usuário, depositante, validador e membro de grupo gestor) 52,4% são apenas usuários e 38,4% usuários/depositantes. Esses dados revelam um baixo número de usuários depositantes em relação ao número de potenciais depositantes, docentes e alunos de mestrado e doutorado, que somam 62,8% dos respondentes que são, em sua maioria, usuários que possuem vinculação com a UFBA. Os resultados reforçam o que Rosa, Barros e Meirelles (2015) afirmam sobre a necessidade dos programas estimularem seu corpo docente e discente a autoarquivarem suas produções no RI; da UFBA de criar políticas de estímulo e/ou obrigatoriedade de autoarquivamento; assim como de ampliar as estratégias de divulgação e conscientização da comunidade da UFBA sobre a importância do RI.

O Gráfico 2 demonstra que a maioria dos usuários tomou conhecimento do RIUFBA por meio do *site* da Instituição (16,5%) à qual estão vinculados, mas o Alerta<sup>iii</sup> (12,5%) e o *site* (12,2%) do repositório também foram citados como o primeiro contato dos usuários com o RIUFBA. Questionou-se aos respondentes, há quanto tempo são usuários do RI e 29,7% responderam que desde 2010, ou seja, no ano de criação do RI, enquanto 22,4% informaram que a partir de 2015. Sobre as áreas de interesse dos usuários são: Educação (32%) e Interdisciplinar (24,3%). A área das Engenharia foi a que apresentou o menor número de interessados.

Gráfico 2 - Como tomou conhecimento da existência do Repositório Institucional da UFBA?

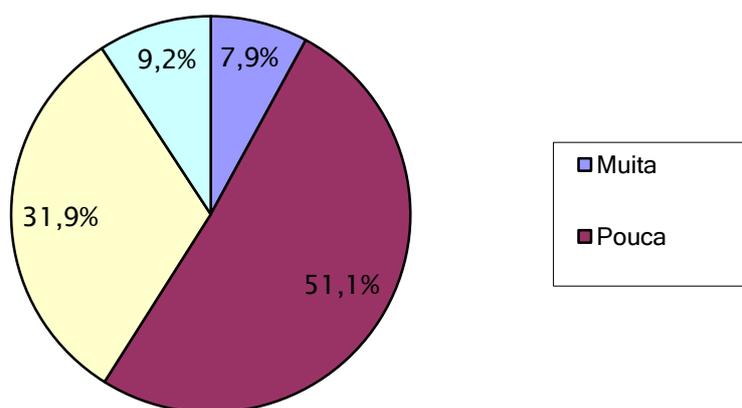


Fonte: elaborado pelo autor

No que se refere à usabilidade, outro elemento essencial apontado por Camargo e Vidotti (2009) – adequação da interface do sistema à necessidade do usuário – o Gráfico 3 apresenta que apenas 7,9% dos usuários têm muita dificuldade em acessar o RI, enquanto 51,1% afirmam que têm pouca dificuldade e 31,9% nenhuma dificuldade. Quanto às opções de pesquisa (busca por autor, título, assunto, tipo de documento, data) disponíveis no RIUFBA são consideradas adequadas por 73,4% dos respondentes e inadequadas por 2,2%. Esses dados convergem quando perguntados sobre a localização de documentos relevantes “na maior parte das vezes” é indicada por mais de 50% dos respondentes e somente 2,6% informaram que nunca localizam documentos relevantes, demonstrando que usuários têm pouca dificuldade em localizar os documentos e na relevância nos resultados da busca. No

entanto, os usuários apontam que existem inconsistências nas entradas para autores, quantidades os filtros insuficientes também considerados elementos essenciais para atender as necessidades dos usuários, ferramentas de busca e metadados. Essas questões devem ser aprimoradas para um melhor desempenho do RIUFBA.

**Gráfico 3** - Sente dificuldades na pesquisa de informação no Repositório?



Fonte: elaborado pelo autor

Questionados sobre a finalidade para a qual acessam o repositório a indicação de uso para elaboração de “Trabalhos técnicos (Nível médio)” confirma a presença de usuários com idade inferior a 20 anos, conforme dado apresentado anteriormente. Do mesmo modo que a maior prevalência para “Escrita de artigos e *papers* de pesquisa” vincula-se diretamente a ocupação de 46,7% dos respondentes que são professores. No que diz respeito à frequência de acesso, 59,8% responderam que acessam ocasionalmente em função de necessidades concretas, o que confirma a prevalência de uso para “Escrita de artigos e *papers* de pesquisa” para justificar as situações em que acessam o repositório.

## Conclusão

A ênfase de um serviço de informação deve ser o usuário e a identificação da sua necessidade de informação. Vários tipos de documentos podem dar suporte às respostas num serviço de informação. Esses documentos vão subsidiar a criação de novo conhecimento e de novas fontes.

Para o bom funcionamento do serviço de informação e satisfação do usuário é imprescindível o aperfeiçoamento de processos informacionais e o desenvolvimento de competências pelos bibliotecários para lidar tanto com técnicas e suportes tradicionais quanto com objetos digitais. Para isso é necessário também uma boa gestão, que se faz com recursos humanos, financeiros e materiais.

Os resultados obtidos com a pesquisa que definiu o perfil do usuário do RI da UFBA, serão norteadores para a melhoria do serviço prestado e desenvolvimento de ações que contribuam para ampliar sua divulgação. A revisão dos meta dados para padronizá-los é uma ação já em desenvolvimento. Espera-se contribuir cada vez mais para ampliar a visibilidade, o número de acessos, o autoarquivamento e que de fato o RI da UFBA cumpra com o seu papel de disponibilizar a produção científica da Instituição.

### Referências bibliográficas

BARROS, Susane S.; ROSA, Flavia G. M. G.; MEIRELLES, Rodrigo F. (2015). Repositório Institucional da Universidade Federal da Bahia como mecanismo de visibilidade para os programas de pós-graduação. *PontodeAcesso* [Em linha]. Vol 9, Nº 3. [Consult. 25 set. 2016]. Disponível em:

<<http://www.portalseer.ufba.br/index.php/revistaici/article/view/15086>> ISSN 1981-6766

BELL, Suzanne; SARR, Natha. (2010). Case Study: Re-Engineering an Institutional Repository to Engage Users. *New Review of Academic Librarianship*, [Em linha]. Vol 16, Nº Supl 1. [Consult. 25 set. 2016]. Disponível em: <<http://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/13614533.2010.509517?scroll=top&needAccess=true>>

CAMARGO, Liriane S. de A. de; VIDOTTI, Silvana A. B. G. (2009). Arquitetura da informação para repositórios científicos digitais. In: SAYÃO, Luis et al. *Implantação e gestão de repositórios institucionais: políticas, memória, livre acesso e preservação*. Salvador: EDUFBA.

CUNHA, Murilo; AMARAL, Sueli Angelica de; DANTAS, Edmundo Brandão. (2015). *Manual de estudo de usuários da informação*. São Paulo: Atlas.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. (1996). *Textos avançados em referência & informação*. São Paulo: Polis: Associação Paulista de Bibliotecários.

GOMES, Hagar E. (1975) – *O pensamento de Paul Otlet e os princípios do UNISIST*. Niterói: Universidade Federal Fluminense. Tese de Livre-Docência.

GROGAN, Denis. (2001). *A prática do serviço de referência*. Tradução de Antonio Agenor Briquet de Lemos. Brasília, DF: Briquet de Lemos/Livros.

MARCELINO, Críssia de S.; SIEBRA, Sandra de A. (2015). Análise da interação de usuários com repositórios institucionais de instituições federais de ensino superior brasileiras. *Revista Gestão.Org*, [Em linha]. Vol. 13, Nº esp. [Consult. 25 set. 2016]. Disponível em:

<<http://www.revista.ufpe.br/gestaoorg/index.php/gestao/article/view/788>>. ISSN 1679-1827.

MEIRELLES, D. S. e. (2006). O conceito de serviço. *Revista de Economia Política*, [Em linha]. Vol. 26, Nº 1, [Consult. 27 ago. 2015]. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0101-31572006000100007&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0101-31572006000100007&lng=en&nrm=iso)>.

ROSA, Flavia G. M. G. (2011) – *A disseminação da produção científica da Universidade Federal da Bahia através da implantação do seu repositório institucional*. Uma política de acesso aberto. Salvador: Instituto de Humanidades, Artes e Ciências Professor Milton Santos, Universidade Federal da Bahia. 242 f. Tese de doutoramento. Disponível em: <http://www.repositorio.ufba.br/ri/handle/ri/3031> Acesso em: 14 set. 2015.

---

<sup>i</sup> <<http://roar.eprints.org/>>.

<sup>ii</sup> Rosa (2010)

<sup>iii</sup> É uma publicação do Núcleo de Disseminação do Conhecimento (NDC) e destina-se a divulgar a produção acadêmica da UFBA registrada no seu Repositório Institucional. O Núcleo foi criado e é mantido pelo Grupo Gestor do Repositório Institucional da Universidade Federal da Bahia (RI/UFBA). Para mais informações e para acessar todas as edições do Alerta, visite: [www.ndc.ufba.br](http://www.ndc.ufba.br).