

UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS
INSTITUTO DE CIÊNCIAS HUMANAS, COMUNICAÇÃO E ARTES
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA

BERTULINA DOS SANTOS

**ESTUDO DE USUÁRIOS: UM OLHAR PARA A BIBLIOTECA SETORIAL DO
CENTRO DE EDUCAÇÃO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS**

Maceió
2023

BERTULINA DOS SANTOS

**ESTUDO DE USUÁRIOS: UM OLHAR PARA A BIBLIOTECA SETORIAL DO
CENTRO DE EDUCAÇÃO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS**

Trabalho de Conclusão de Curso para
obtenção do título de Bacharel em
Biblioteconomia da Universidade Federal de
Alagoas.

Orientador: Profº. Marcos Aurélio Gomes

Maceió

2023

Catálogo na fonte
Universidade Federal de Alagoas
CENTRO DE EDUCAÇÃO - CEDU
Bibliotecária: Lucia Lima do Nascimento/ CRB-4 - 1537

S237e Santos, Bertulina dos.

Estudo de usuários: um olhar para a Biblioteca setorial do Centro de Educação da Universidade Federal de Alagoas (CEDU/UFAL) / Bertulina dos Santos. - 2023.

42 f.: il.

Orientador: Marcos Aurélio Gomes.

Trabalho de conclusão de curso (Bacharelado em Biblioteconomia) – Universidade Federal de Alagoas, Maceió, 2023.

Bibliografia: f. 34- 37.

1. Estudo de usuários. 2. Bibliotecas universitárias. I. Título.

CDU: 027.7

FOLHA DE APROVAÇÃO

BERTULINA DOS SANTOS

ESTUDO DE USUÁRIOS: UM OLHAR PARA A BIBLIOTECA SETORIAL DO CENTRO DE EDUCAÇÃO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS

Trabalho de Conclusão de Curso para
obtenção do título de Bacharel em
Biblioteconomia da Universidade Federal de
Alagoas.

Orientadora: Prof. Dr. Marcos Aurélio Gomes

Banca Examinadora:

Aprovada em Maceió, AL, em 18 de abril de 2023.

Banca Examinadora:



Documento assinado digitalmente

MARCOS AURELIO GOMES

Data: 19/04/2023 09:42:23-0300

Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Prof. Dr. Marcos Aurélio Gomes (Orientador)
Universidade Federal de Alagoas



Documento assinado digitalmente

LIVIA APARECIDA FERREIRA LENZI

Data: 19/04/2023 11:45:33-0300

Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Profª. Msª. Livia Aparecida Ferreira Lenzi (Membro Examinador Interno)
Universidade Federal de Alagoas



Documento assinado digitalmente

ADRIANA LOURENCO

Data: 19/04/2023 14:26:44-0300

Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Profª. Msª. Adriana Lourenço (Membro Examinador Interno)
Universidade Federal de Alagoas

A Deus, que sempre deu-me forças para continuar.

AGRADECIMENTOS

A Deus, que com sua infinita bondade deu-me força e perseverança permitindo que eu chegasse até aqui.

Ao MEC pela assistência com a bolsa permanência desde o primeiro período do curso e também a PROEST pelo acolhimento junto a residência universitária que foi essencial na minha jornada, possibilitando mais assiduidade nas aulas e tornando as oportunidades de estágios mais acessíveis.

Ao meu orientador Marcos Gomes por toda paciência, compreensão e disponibilidade, agradeço pela confiança e todo ensinamento transmitido.

Meus agradecimentos também à banca examinadora pelo interesse e disponibilidade.

A todos os professores que contribuíram com meu aprendizado e conhecimento teórico e práticos.

A Bibliotecária Lúcia Lima, pelas orientações prestadas durante o período de estágio não-obrigatório.

As Bibliotecárias Wilma Nóbrega e Eliana Neves e a professora Rosaline pela assistência durante o estágio 2, e aos colegas de estágio pelas conversas e troca de experiências.

Aos meus pais e irmãos, por todo apoio, amor e cuidado. Em especial à Gilvanete, pelos diálogos e ajuda.

A todos da minha família que também fizeram parte desse percurso. Minha tia/madrinha Conceição, pela indicação do curso e a Elda e Manassés pelo suporte quando necessário.

Ao meu noivo João Antonio, pelo encorajamento e apoio na conclusão desta pesquisa.

Aos meus colegas de turma, em especial, a Rosangela e Lindberg, parceiros na maioria dos trabalhos acadêmicos e a todos que direta ou indiretamente fizeram parte da minha formação.

A todos os profissionais que tive a oportunidade de conviver e serviram de inspiração, muito obrigada!

“Aprender é a única coisa de que a
mente nunca se cansa, nunca tem medo e
nunca se arrepende.”

(Leonardo da Vinci)

RESUMO

As bibliotecas universitárias compreendidas como organizações são passíveis de estratégias da gestão, visto que, lidam com recursos: humanos, físicos, tecnológicos, materiais e financeiros. O objetivo principal desta pesquisa foi identificar o perfil dos usuários da biblioteca setorial do Centro de Educação da Universidade Federal de Alagoas. Atrelado aos objetivos específicos de identificar a frequência dos usuários da biblioteca, mapear a tipologia dos serviços e produtos informacionais usados pelos usuários, e verificar o grau de satisfação e/ou insatisfação desse público quanto aos serviços oferecidos. Abordou-se brevemente sobre o que traz a literatura sobre a temática e os assuntos relacionados a ela. O questionário foi respondido por 29 discentes do curso de pedagogia do Centro de Educação dos quais não foi necessária a identificação dos mesmos. Os dados foram devidamente analisados e apresentados no decorrer da pesquisa. Por fim, conclui-se que a maioria dos usuários da biblioteca é do gênero feminino, com idades entre 17 e 22 anos, residentes em Maceió, que exercem alguma atividade profissional e estão cursando sua primeira graduação. Sugere-se a realização de promoções dos serviços e produtos oferecidos, a avaliação periódica das coleções e a intensificação dos treinamentos.

Palavras-chave: estudo de usuários; biblioteca universitária; usuários da informação.

ABSTRACT

University libraries understood as organizations are subject to management strategies, since they deal with resources: human, physical, technological, material and financial. The main objective of this research was to identify the profile of users of the sectoral library of the Education Center of the Federal University of Alagoas. Linked to the specific objectives of identifying the frequency of library users, mapping the typology of services and informational products used by users, and verifying the level of satisfaction and/or dissatisfaction of this public regarding the services offered. A brief approach was taken to what the literature on the subject and issues related to it bring. The questionnaire was answered by 29 students of the pedagogy course at the Centro de Educação, whose identification was not necessary. The data were duly analyzed and presented during the research. Finally, it is concluded that the majority of library users are female, aged between 17 and 22, residing in Maceió, who perform some professional activity and are studying their first graduation. It is suggested to carry out promotions of the services and products offered, the periodic evaluation of the collections and the intensification of training.

Key words: user study; university library; information users.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Identificação do perfil do usuário

Gráfico 2 - Frequência de uso da biblioteca

Gráfico 3 - Serviços mais utilizados

Gráfico 4 - Grau de satisfação- serviço de empréstimo

Gráfico 5 - Grau de satisfação- atendimento ao usuário

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	11
2 ESTUDO DE USUÁRIOS.....	14
2.1 Biblioteca Universitária e os usuários da informação.....	16
3 UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS - CENTRO DE EDUCAÇÃO.....	18
3.1 Biblioteca Setorial - CEDU.....	20
4 METODOLOGIA.....	22
4.1 Tipo de pesquisa.....	22
4.2 Estudo de caso.....	22
4.3 Universo da pesquisa.....	22
4.5 Instrumento de coleta de dados.....	24
5 ANÁLISE DOS DADOS E RESULTADOS.....	26
5.1 Primeiro Eixo.....	26
5.2 Segundo Eixo.....	27
5.3 Terceiro Eixo.....	29
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	32
REFERÊNCIAS.....	34
APÊNDICE A - Questionário.....	37

1 INTRODUÇÃO

A informação encontra-se presente no dia a dia da sociedade. A mesma pode ser constatada numa simples receita de bolo, anúncios, revistas, livros, artigos, entre outros. Logo encontra-se em uma infinidade de formatos e suportes, dos impressos aos digitais e com as mais diversas finalidades. Nesse sentido, o grande fluxo de informações pode ocasionar uma busca incansável e por vezes sem proveito algum dos usuários que podem desconhecer o processo de busca, e com isso, acabam por dar a pesquisa por encerrada ou mesmo absorverem informações que os desviem do foco em função de não conseguirem determinar as suas necessidades de informação. Uhler (2006, p. 13) entende que

[...] uma das principais metas de qualquer sociedade é o fortalecimento de todos os cidadãos, por meio do uso da informação e do conhecimento, como um corolário dos direitos básicos à liberdade de expressão e à participação na vida cultural e no progresso científico.

Sendo assim, podem-se tornar cidadãos críticos em sua forma de pensar e agir. E ninguém mais qualificado para colaborar na formação e informar tais cidadãos do que o bibliotecário e de modo especial o bibliotecário de referência. Neste sentido, Klein (2003, apud OLIVEIRA; CASTRO, 2017, p. 45), observa que “[...] ser bibliotecário, hoje, significa ser mais do que um organizador e conservador de acervos, mais que um pesquisador, mais que um educador; significa ser um defensor de valores ameaçados, de um conhecimento e espaço público de partilha [...]”.

Já o bibliotecário de referência pode ser entendido como aquele que faz a informação circular, é o disseminador e/ou mediador da informação. Portanto, para o desenvolvimento de suas funções, deverá ter aptidão para relações humanas, senso de organização e análise. Também é essencial que conheça bem a coleção de referência. (SOUZA; FARIAS, 2011).

Ao se considerar o contexto do ensino superior, a Biblioteca Universitária tem como missão atender as necessidades de informação de sua comunidade em geral e sua função educativa consiste em orientar os usuários na utilização de recursos informacionais. Diante deste cenário de infinitudes de informações e sendo a sociedade

a razão pela qual existem as bibliotecas é imprescindível ao bibliotecário conhecer seu público, suas necessidades e demandas, além das fontes de informação confiáveis.

No âmbito das pesquisas na Ciência da Informação, a temática recuperação da informação conduziu inicialmente, conforme destaca Oliveira (2005), a outros desdobramentos teóricos, entre os quais o uso e aos usuários da informação. Assim, os tipos de usuários são abrangentes e podem variar conforme alguns critérios. Para Villasenôr Rodriguez (2012 apud CUNHA; AMARAL; DANTAS, 2015) os usuários da informação podem ser classificados de acordo, por exemplo, com o uso que fazem das unidades da informação, tipo de informação requerida, idade, tipo de unidade prestadora de serviço de informação, por competência e pela capacidade para acessar a informação.

A busca pela informação pode ser motivada por diversos fatores, seja no âmbito social, educacional ou profissional, o contexto que vivenciamos pode ser percebido por usuários seletivos, e ao mesmo tempo exigentes por informação rápida. Andrade e Andrade (2016, p. 112) verificam que ocorre

[...] uma mudança significativa no papel do usuário quando no contexto informacional, pois deixou de ser um mero receptor (paradigma físico), para um sujeito dotado de consciência capaz de discernir qual informação lhe interessa, e essa tendo potencial transformador no fluxo informacional em que ele se insere (paradigma cognitivo). É interessante ainda perceber que esses paradigmas não são excludentes, mas complementares, dependendo da ênfase do estudo a ser realizado.

Conhecer o perfil, comportamento e a satisfação dos usuários torna-se fundamental para que a unidade de informação consiga desenvolver e adequar produtos e serviços que melhor atendam as demandas, estabelecer estratégias quanto ao atendimento, além disso, esse conhecimento será pertinente também para a aquisição de materiais que visem dar suporte às necessidades de informação, adequação do *layout*, entre outras possibilidades. Com base no exposto buscou-se responder ao seguinte problema:

Qual o perfil dos usuários da biblioteca do Centro de Educação da Universidade Federal de Alagoas (CEDU/UFAL)?

A partir dessa problemática tem-se como objetivo geral:

Identificar o perfil dos usuários da biblioteca do CEDU/UFAL.

E quanto aos objetivos específicos são:

- 1- Identificar a frequência dos usuários da biblioteca;
- 2- Mapear a tipologia dos serviços e produtos informacionais usados pelos usuários;

3- Verificar o grau de satisfação e/ou insatisfação desse público quanto aos serviços oferecidos.

O interesse e motivação por essa pesquisa se deu durante o período de estágio não obrigatório na biblioteca do CEDU/UFAL e também por ter cursado a disciplina Estudos de Usuários e Necessidades de Informação I¹ e ter me identificado com a temática e os conteúdos apresentados e discutidos. Como consequência, ao exercer atividades de atendimento às solicitações dos usuários naquela biblioteca setorial percebi que seria importante conhecer o público à qual a biblioteca está voltada, desse modo, conjugando teoria e prática. Assim, o estudo de usuários desta unidade de informação permitiria conhecer as necessidades de informação dos usuários, proporcionaria possíveis melhorias dos serviços oferecidos como também no desenvolvimento de novos produtos/serviços, por conseguinte, tornar o uso do espaço da biblioteca ainda mais satisfatório e a informação mais acessível, logo, oportunizar a autonomia destes usuários.

Em termos estruturais, a pesquisa está dividida em seis capítulos.

No primeiro capítulo, temos a *Introdução* em que se apresenta o problema de pesquisa, os objetivos, justificativa e estruturação capitular deste estudo.

O segundo capítulo, foi dedicado à temática *Estudos de Usuários*, conceitos e definições, seguindo tem-se o subcapítulo sobre biblioteca universitária e os usuários da informação abordando o ponto de vista de alguns autores sobre o tema discutido.

No terceiro capítulo, tem-se de forma breve o histórico do *Centro de Educação*, *locus* desta pesquisa, os cursos que são ofertados e sua estrutura acadêmica, assim como, a biblioteca setorial, aprofundando a questão da coleção disponível.

A *Metodologia* e o instrumento de coleta de dados utilizados são abordados no quarto capítulo.

Já o quinto capítulo é dedicado aos *Resultados e Análise dos Dados*.

Finalmente, no sexto capítulo são apresentadas as *Considerações Finais*.

¹ Disciplina ministrada pelo Prof. Marcos Aurélio Gomes no período 2018.2

2 ESTUDO DE USUÁRIOS

Os estudos de usuários tiveram início nos séculos passados e, diferentemente dos dias atuais, eram intitulados de levantamentos bibliotecários (CUNHA; AMARAL; DANTAS, 2015). Figueiredo (1979, p. 82), relata como eram realizados esses estudos nas primeiras épocas, conforme a autora

Estes estudos utilizavam, principalmente, os métodos de questionários e entrevistas, com propósitos exploratórios, para obtenção de dados quantitativos sobre hábitos de obter informação, por parte da comunidade científica. A idéia era, através destes estudos, poder-se chegar a planejar serviços adequados de informação para atender as necessidades da maioria dos usuários.

Observa-se uma preocupação voltada para o levantamento de dados estatísticos para melhor adequar os serviços, sem uma preocupação efetiva para as necessidades dos indivíduos.

A autora define estudo de usuários como sendo

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. (FIGUEIREDO, 1979, p. 79).

Os estudos de usuários são aplicados com o objetivo de conhecer de forma mais aprofundada as necessidades, desejos e demandas dos usuários de uma determinada unidade de informação.

Para Silva (1990, p. 80), estudo de usuários é definido como “[...] investigação que objetiva identificar e caracterizar os interesses, as necessidades e os hábitos de uso de informação dos usuários reais e/ou potenciais de um sistema de informação”.

Diante disso, o pré-requisito será conhecer o público ao qual a biblioteca se propõe atender. Assim, torna-se complexo conhecer o público como também as técnicas para organizar as informações para uso da comunidade.

A complexidade em conhecer o público está ligada a diversos fatores, entre eles o contexto em que o usuário está inserido, aspectos cognitivos e emocionais, além dos hábitos de leitura e a cultura, assim, são fatores que podem influenciar no comportamento das pessoas em relação ao ato de se informar.

É perceptível a importância de se fazer a distinção entre necessidades, desejos e demandas, principalmente entre necessidades e demandas.

Cunha, Amaral e Dantas (2015, p. 39) destacam que os estudos dos usuários da informação

[...] podem ser considerados excelentes instrumentos de planejamento e gestão por contribuírem no planejamento de unidades prestadoras de serviços de informação, à medida que podem ser mais bem conhecidos os diversos aspectos que envolvem tanto a informação quanto a sua disseminação para os usuários que a demandam, além de propiciar condições favoráveis aos estudos no sentido de obter tendências, quanto ao comportamento dos usuários da informação, que facilitarão a tomada de decisão dos gerentes na prestação de serviços proativos capazes de prover a informação de interesse do usuário antecipadamente à sua manifestação expressa.

O usuário da informação conforme Neveling e Wersig (1976 *apud* CUNHA; AMARAL; DANTAS, 2015, p. 15) é definido como “[...] a pessoa ou organização que necessita informação especializada de um centro ou serviço de informação existente ou em fase de planejamento”.

Existe uma troca entre a unidade de informação e o usuário, a primeira tem como foco satisfazer as necessidades, para isso estabelecem vínculos, enquanto os usuários tornam-se contribuintes na gestão da unidade, auxiliam no processo de desenvolvimento de coleções, na elaboração de ferramentas de trabalho, nas estratégias de busca e avaliação dos resultados. Do ponto de vista de Dantas (2006, p. 36):

A necessidade é inerente ao ser humano. É um desequilíbrio no estado de satisfação, que gera um desejo. [...]. O desejo, por sua vez, é uma carência pela satisfação específica de atender às necessidades. É um querer muito forte, uma vontade, a aspiração a algo. Os desejos podem ser despertados. São muitos e podem ser moldados e remoldados pelas instituições sociais. Se fosse possível empregar um verbo para caracterizar o desejo, esse verbo poderia ser o verbo querer.

Diante de qualquer situação a ser resolvida o usuário sentirá a necessidade de informação, ou seja, aquilo que é indispensável para a realização de sua pesquisa, já o desejo nem sempre acrescentará de forma positiva seu trabalho, assim, o bibliotecário capacitado e usando as ferramentas adequadas conseguirá identificar aquilo que o usuário precisa.

A realização de um estudo de usuário independentemente de qual seja o objetivo que se pretende atingir pressupõe princípios básicos tais como a análise da necessidade de informação, do comportamento para se informar e da satisfação dos usuários, e este deve ser compreendido como um processo contínuo e na perspectiva da Biblioteconomia seu foco principal sempre será a satisfação do usuário.

2.1 Biblioteca Universitária e os usuários da informação

As bibliotecas universitárias compreendidas como organizações são passíveis de estratégias da gestão, visto que, lidam com recursos: humanos, físicos, tecnológicos, materiais e financeiros.

Uma biblioteca universitária tem grande aproximação das bibliotecas especializadas, principalmente, as bibliotecas setoriais que buscam concentrar seu acervo em determinada área do conhecimento, logo atendem um público com necessidades específicas. Na maioria das vezes as demandas neste setor são semelhantes à do ensino médio, ou seja, os universitários só buscam a biblioteca se instruídos pelos docentes a realizarem determinadas tarefas.

Vale ressaltar que conforme estudo realizado por Figueiredo (1983, p. 44) “[...] estudos de usuários de bibliotecas universitárias, por volta dos anos trinta também existia um interesse acentuado em se saber como os estudantes usavam a biblioteca”. Conforme a autora houveram críticas em relação a esses primeiros estudos em que não identificavam o usuário de maneira correta.

Assim, por estarem ligadas ao meio acadêmico, as bibliotecas universitárias têm um público formado, basicamente, por discentes (graduação e pós-graduação) e docentes, podendo esta atender também a comunidade em geral, isso requer do bibliotecário atuante nesse espaço uma dupla função, ou seja, deve conhecer a área do conhecimento para poder organizar as informações e ao mesmo tempo dar assistência aos que desenvolvem pesquisas, poupando assim o tempo do usuário. Poupar o tempo do leitor ou do usuário como estabelece uma das leis de Ranganathan² corresponde a uma boa catalogação e organização do conhecimento, assim, diminuindo o tempo necessário para encontrar a informação desejada. Dessa forma o usuário terá livre acesso às estantes (acervo), e sua busca será mais autônoma, pois o serviço de referência e a simplificação dos processos técnicos serão feitos para que seja alcançado esse fim.

Cada usuário é único no seu modo de ser e pensar, os fatores culturais, econômicos, educacionais, políticos, religiosos e sociais são grandes colaboradores desta singularidade do indivíduo. Para Pinto (2010, p. 10)

[...] os estudos de comunidades, feitos pelos sistemas de informação que não levam em conta a complexidade do indivíduo, podem não conhecer as facetas do seu usuário. Isso corresponde a não perceber os

² Shiyali Ramamrita Ranganathan foi matemático e bibliotecário da Índia, considerado o pai da Biblioteconomia naquele país e referência mundial.

desejos, mas apenas as necessidades de informação. E pode levar à falência de todo o sistema.

O usuário, muitas vezes, desconhece todos os serviços e produtos que uma biblioteca pode oferecer, ou mesmo, limita-se em receber só aquilo que lhe é ofertado, sem ao menos sugerir melhorias que possam melhor atender-lhe. Nesse contexto, surge o bibliotecário de referência que devidamente capacitado possa compreender o usuário e as informações de que ele necessita, fazendo assim, a distinção entre os desejos e as necessidades do indivíduo.

Segundo a Lei nº 4.084, de 30 de junho de 1962, regulamentada pelo Decreto nº 56.725, de agosto de 1965, e alterada pela Lei nº 7.504, de julho de 1986, podemos citar também a Lei nº 9.674, de junho de 1998, que dispõe sobre o exercício da profissão do bibliotecário, são atribuições dos Bacharéis em Biblioteconomia, a organização, direção e execução dos serviços técnicos de repartições públicas federais, estaduais, municipais e autárquicas e empresas particulares, contudo, diante do contexto informacional em que estamos inseridos, este profissional precisa desenvolver funções além das normas e regras, criando uma relação de intimidade com seus usuários tendo como objetivo uma maior interação e autonomia destes. Esse profissional especializado desempenha a função de intermediário entre informação e usuário, ou seja, seu papel é suprir as necessidades informacionais dos usuários. (BRASIL, 1962).

Para tanto, o bibliotecário deve ir além da formação básica, buscar capacitações específicas, isto é, uma educação continuada. Entende-se como educação continuada, de acordo com Prosdócimo e Ohira (1999, p. 112) “[...] o processo contínuo de atualização, aperfeiçoamento, treinamento e aprimoramento das qualificações e habilitações individuais de cada profissional [...]”. Desta forma,

A educação continuada pode ser definida como qualquer aprendizagem, formal ou informal, feita a partir da primeira graduação. São de responsabilidade do bibliotecário o planejamento e a implementação do seu desenvolvimento profissional ao longo da sua vida. (CUNHA, 1984, p. 150)

Assim, o aprendizado contínuo é relevante no campo de diversas profissões e se faz necessário para o bibliotecário, visto que, este profissional desempenha múltiplas funções entre organização, busca, recuperação, investigação e interpretação, não esquecendo que tudo é pensado e realizado para que o usuário possa se tornar autônomo no processo de busca e uso da informação.

As buscas por informações por vezes são apenas por curiosidade que pode desencadear um desejo e assim levar a construção do conhecimento.

3 UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS - CENTRO DE EDUCAÇÃO

O estado de Alagoas possui 31 instituições de ensino superior (Tabela 1), entre estas se destaca a Universidade Federal de Alagoas.

Tabela 1- Total de Instituições de Educação Superior no Estado de Alagoas - 2021

Sede Administrativa	Federal	Estadual	Municipal	Privada	Total
Arapiraca	0	1	0	5	6
Maceió	2	1	0	18	21
Palmeira dos Índios	0	0	0	2	2
Pão de Açúcar	0	0	0	1	1
Penedo	0	0	0	1	1

* Os campi (polos e campus) das Instituições de Ensino Superior que estão localizadas fora de sua sede administrativa / reitoria não estão contabilizados.

Fonte: Sinopse Estatística da Educação Superior 2022

A Universidade Federal de Alagoas é considerada a maior instituição pública de ensino superior do Estado, foi criada em 25 de janeiro de 1961, por ato do então presidente Juscelino Kubitscheck, reunindo as Faculdades de Direito (1933); Medicina (1951), Filosofia (1952), Economia (1954), Engenharia (1955) e Odontologia (1957). Além do campus sede localizado na cidade de Maceió – Campus A.C Simões, a instituição encontra-se presente também no interior do estado, Campus Arapiraca e suas unidades em Viçosa, Penedo e Palmeira dos Índios e Campus do Sertão, com sede em Delmiro Gouveia, e unidade em Santana do Ipanema. E mais recente, a unidade localizada na cidade de Rio Largo também foi reconhecida como campus (Campus de Engenharias e Ciências Agrárias – CECA), conforme a Figura 1.

Figura 1 – Campi da Universidade Federal de Alagoas



Fonte: UFAL, 2020

A instituição tem como missão produzir, multiplicar e recriar o saber coletivo em todas as áreas do conhecimento de forma comprometida com a ética, a justiça social, o desenvolvimento humano e o bem comum.

Observa-se que a constituição do Centro de Educação se deu nos anos 50, pelo Padre Teófanês Augusto de Barros, da Faculdade de Filosofia de Alagoas. O intuito da faculdade era suprir a carência de professores para o ensino secundário, com isso, foi colocado em funcionamento o curso de Pedagogia, que, com as licenciaturas antes criadas, integrariam a Universidade de Alagoas, no início de 1961. (UFAL, [200-?]).

A aprovação do estatuto/UFAL ocorreu em 2003, estatuto este elaborado de forma democrática pelo congresso instituinte, sendo então aprovado pelo Ministério da Educação (MEC) o qual contribuiu para impulsionar a necessidade de reconstrução de todas as instâncias administrativas e acadêmicas da universidade, levando a discussão e aprovação do regimento da UFAL.

Então, por volta de 2006, foram criadas as unidades acadêmicas, como unidades em que se planejam, executam e avaliam, de forma dissociada, as ações de ensino, pesquisa e extensão. Dessa forma, o Centro de Educação cresceu institucionalmente em complexidade e responsabilidade, pois, consolidando a associação com o setor de educação física, agrega hoje cinco colegiados e seus cursos: Colegiado do Curso de Pedagogia, Colegiado do Curso de Pedagogia a Distância, Colegiado do Curso de Bacharelado em Educação Física, Colegiado do Curso de Licenciatura em Educação Física e o Programa de Pós-Graduação em Educação que, por sua vez, agrega os

Colegiados do Curso de Mestrado em Educação Brasileira e dos Cursos de Especialização Escola de Gestores (UFAL, [200-?]).

São oferecidos no Centro de Educação da UFAL os cursos regulares de graduação e pós-graduação, nas modalidades presencial e a distância, além disso, procura atender às demandas da sociedade alagoana feitas pelos sujeitos políticos coletivos que atuam no campo educacional, buscando mais ampla e melhor formação para os trabalhadores da educação do Estado, por meio de programas e cursos de formação continuada, bem como participa de diversos projetos de complementação profissional em integração com outras unidades acadêmicas da UFAL e também com o Ministério da Educação (UFAL, [200-?]).

Os núcleos de ensino, pesquisa e extensão, também fazem parte da estrutura acadêmica do CEDU e buscam fortalecer o atendimento a essa demanda, com a função de agir como lugar de cruzamento de conhecimentos e interesses interdisciplinares e interinstitucionais, gerando e lançando redes de complexidade de ações. Todos os programas e projetos desenvolvidos em todas essas instâncias acadêmicas, que têm como pontos de interligação os setores de estudos e grupos de pesquisa (UFAL, [200-?]).

Logo, a biblioteca setorial do CEDU, *locus* desta pesquisa, torna-se essencial como ambiente que confere facilidade de acesso aos recursos de informação tão necessários ao Centro de Educação.

3.1 Biblioteca Setorial - CEDU

O *campus* A. C. Simões que abriga a Universidade Federal Alagoas conta com sete bibliotecas setoriais, conforme o *site* do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Alagoas. As bibliotecas setoriais localizadas no *campus* são as setoriais de Química, Física, Matemática, Faculdade de Letras e o CEDU. As situadas fora do *campus*, são as bibliotecas do Espaço Cultural e do Museu Theo Brandão. Segundo o Sistema de Bibliotecas todas as setoriais possuem um bibliotecário responsável pela gestão.

A biblioteca setorial do CEDU fica localizada no térreo do prédio, e disponibiliza aos usuários o uso de computadores para a realização de pesquisas científicas. O acervo ainda está em processo de catalogação no sistema Pergamum - gerenciador dos serviços técnicos bibliotecários. Antes todos os materiais pertenciam à

sala de leitura do Programa de Pós-Graduação que ficava no primeiro andar do prédio em uma sala com um espaço reduzido.

O acervo abrange as áreas do conhecimento voltadas para o ensino e a educação, isto é, história da educação, formação de professores, ensino de matemática, educação especial, educação de jovens e adultos entre outros.

A biblioteca tem como objetivo conservar e preservar os acervos impressos e digitais especializados, interagir com sua comunidade acadêmica, buscando facilitar o acesso à informação e colaborar para a construção de novos conhecimentos. Os serviços oferecidos são, consulta ao catálogo e empréstimo domiciliar.

Os cadastros dos usuários são realizados de maneira única para utilização do acervo da biblioteca central ou qualquer setorial, não havendo um cadastro específico para empréstimo nessa biblioteca.

4 METODOLOGIA

Cada tipo de pesquisa requer um método específico que se adeque e facilite tanto a coleta quanto os resultados destas. Dessa forma, apresenta-se abaixo a metodologia adotada para essa pesquisa visando seu melhor entendimento.

4.1 Tipo de pesquisa

O trabalho ora desenvolvido se caracteriza como pesquisa exploratória, esse tipo de pesquisa encontra-se baseada no desenvolvimento de conceitos e ideias, permitindo a formulação de problemas mais precisos ou hipóteses pesquisáveis para estudos posteriores. A pesquisa exploratória possui uma dimensão que é o levantamento bibliográfico, ou seja, consiste na pesquisa de bibliografias existentes sobre determinado assunto (GIL, 2010).

A pesquisa terá uma abordagem quali/quantitativa, por meio da aplicação de questionário aos usuários da biblioteca setorial do CEDU.

4.2 Estudo de caso

Para o delineamento da pesquisa utilizou-se o método de estudo de caso, que conforme Yin (2001, p. 21):

[...] permite uma investigação para se preservar as características holísticas e significativas dos eventos da vida real - tais como ciclos de vida individuais, processos organizacionais e administrativos, mudanças ocorridas em regiões urbanas, relações internacionais e a maturação de alguns setores.

Ainda, de acordo com Bell (2008, p. 18), tais estudos

[...] devem ser feitos para acompanhar e proporcionar mais detalhes a um levantamento. Também podem preceder um levantamento e ser usados como meio para identificar questões-chave que mereçam mais pesquisa, mas a maioria é realizada como exercícios independentes.

Nesse sentido, realizar um estudo de caso configura-se uma tarefa difícil, caso a pesquisa não seja analisada e interpretada da melhor forma serão apenas um amontoado de dados, as evidências neste tipo de estudo devem ser convincentes para que se possa fazer um julgamento da análise.

4.3 Universo da pesquisa

Constitui universo desta pesquisa os(as) discentes do Centro de Educação da Universidade Federal de Alagoas (CEDU/UFAL), estudantes da graduação em pedagogia. O curso de graduação em pedagogia oferece a cada semestre 120 vagas, 40 vagas em cada turno, levando em consideração os quatro anos regulares teremos aproximadamente mil alunos matriculados.

4.4 Amostra

A escolha da biblioteca do CEDU, especificamente, para a realização dessa pesquisa se deu por conveniência, ou seja, uma vez que a discente exerceu atividades como estagiária por quase dois anos nesse espaço. A amostragem por conveniência é a menos rigorosa em relação aos outros tipos de amostragem, além de dispensar rigor estatístico. Os elementos da pesquisa são selecionados pelo pesquisador de forma a representar o universo. É o tipo de amostragem usado principalmente em estudos exploratórios ou quantitativos, assim o nível de precisão não é exigido. (GIL, 2010).

A população que fará parte desse estudo serão os usuários da biblioteca setorial do CEDU. A amostra também será constituída pela quantidade de alunos que se propuserem a responder o questionário.

4.5 Ruídos na pesquisa

Fazer uma pesquisa demanda tempo e de preferência espera-se que o local pesquisado seja de fácil acesso para o pesquisador. Como já foi citado, a escolha do local da pesquisa se deu por conveniência, já que realizava estágio não-obrigatório na biblioteca onde está sendo realizado o estudo. No entanto, com o surgimento e agravamento da pandemia (COVID) fui obrigada a afastar-me do estágio, desse modo perdi o contato com o local e o público alvo da pesquisa.

O acesso às fontes de informação para a fundamentação teórica também foi prejudicado com o fechamento da Biblioteca Central, impedindo o uso das fontes impressas. O que poderia ser resolvido se a biblioteca oferecesse as fontes necessárias em formato digital. Estar distante tornou todo processo complexo, para andamento da pesquisa e para a coleta de dados foi necessário ter acesso aos e-mails dos alunos, no entanto, solicitar a colaboração da Coordenação do Centro de Educação de modo formal

e presencialmente traria mais credibilidade para a pesquisa, o que não foi possível devido a esse contexto.

4.5 Instrumento de coleta de dados

O instrumento de coleta de dados utilizado foi o questionário.

Este instrumento de coleta de dados, ou seja, o questionário, proporciona algumas vantagens em relação aos outros.

As vantagens encontram-se relacionadas a

[...] abrangência em número de pessoas, principalmente aquelas que estão geograficamente distantes, no custo reduzido que ele propicia, obtenção de respostas mais rápidas e mais precisas, maior liberdade nas respostas em função do anonimato, maior tempo para responder e em momento mais favorável, maior uniformidade na avaliação, como consequência da natureza impessoal, sendo a exigência mínima o participante ser alfabetizado. (GAIO, 2008, p. 160)

O mesmo foi desenvolvido na plataforma *Google Forms*³ (Apêndice A) e confeccionado contendo um total de 18 questões condizentes com os objetivos da pesquisa, e não sendo necessária a identificação dos usuários participantes.

Com o objetivo de validar o instrumento de coleta foram feitos pré-testes com alguns colegas de turma e pessoas próximas, o que possibilitou identificar inconsistências e realizar adequações mediante as dificuldades que foram apresentadas.

Foi estabelecido o prazo de uma semana para que os participantes pudessem responder a pesquisa. O *link* do questionário foi enviado em grupos de *WhatsApp* do Curso de Pedagogia com a permissão e colaboração do Coordenador do Curso de Pedagogia.

O instrumento de coleta foi enviado inicialmente pelo grupo de *WhatsApp* do Curso de Pedagogia e, posteriormente, por e-mail através de lista com os endereços eletrônicos fornecidos pela Coordenação do referido Curso. Tal medida foi necessária, pois pelo grupo de *WhatsApp* não se obteve um quantitativo necessário.

O questionário foi dividido em três eixos. O primeiro eixo, composto por cinco questões para determinar o perfil do usuário. O segundo eixo, contou com três questões que possibilitou verificar o conhecimento sobre a biblioteca, como também a frequência de utilização e opinião sobre a atuação desse espaço no contexto

³ Serviço gratuito para criação de formulários online, a plataforma possibilita a produção de questionários voltados para pesquisas ou avaliações.

universitário. Já o terceiro eixo composto por dez questões identificava os serviços mais utilizados e o grau de satisfação quanto a esses serviços da biblioteca.

É importante destacar que as questões relacionadas ao grau de satisfação dos usuários quanto aos serviços da biblioteca só eram respondidas pelos que afirmaram que conheciam essa unidade de informação.

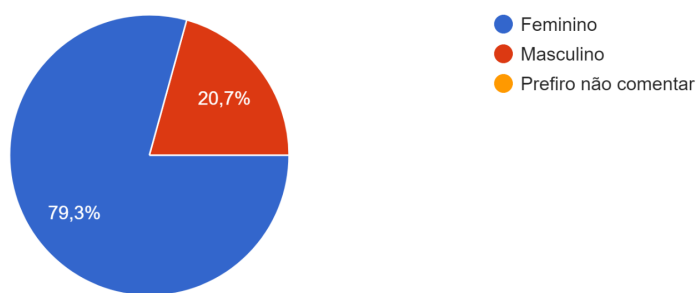
5 ANÁLISE DOS DADOS E RESULTADOS

Foram enviados 245 *e-mails* e obtidas apenas 29 respostas equivalentes a (11,8%), incluindo as que foram respondidas pelo *link* via *whatsapp*. O período de coleta ocorreu no mês de setembro de 2022. Os resultados da análise foram divididos em três eixos, seguindo a estrutura do instrumento de coleta de dados utilizado.

5.1 Primeiro Eixo

Aborda questões sobre identidade de gênero, nível de escolaridade, cidade na qual reside os respondentes, faixa etária, e se exercem alguma atividade profissional.

Gráfico 1 - Identificação do perfil do usuário da biblioteca - CEDU/UFAL



Fonte: Dados da pesquisa, 2023

O Gráfico mostra que 23 (79,3%) respondentes são do gênero feminino e 6 (20,7%) são do gênero masculino. Tais dados confirmam a posição dada por Monteiro e Altmann (2013, p. 2), quando afirmam que "O processo de feminização do magistério vem ocorrendo desde o século XIX no Brasil, sendo que antes desse período a docência em instituições dedicadas à educação de meninos era exercida predominantemente por homens."

Dos 29 respondentes 24 (82,8%) tem graduação incompleta e 5 (17,2%) graduação completa. Pesquisas mostram que, cada vez mais, o número de pessoas que procuram uma segunda graduação aumenta. Seja pelo desejo de mudar de área profissional quando não foi possível ter uma realização pessoal e profissional na área escolhida ou para complementar a primeira formação, isso possibilita a atuação em diferentes setores. Os respondentes da pesquisa residem em diversas cidades do estado, como Coruripe (1 respondente), Marechal Deodoro (1 respondente), Paripueira (1

respondente), Santa Luzia do Norte (1 respondente), União dos Palmares (1 respondente), Messias (1 respondente), Viçosa (1 respondente), Satuba (1 respondente), Joaquim Gomes (1 respondente), Rio Largo (3 respondentes) e Maceió (17 respondentes), esta última com maior percentual. Infere-se que o curso de Pedagogia da UFAL atrai moradores de vários municípios, não somente aqueles que estão concentrados em Maceió, isso demonstra a importância da universidade pública no Estado de Alagoas.

A maioria dos usuários, 12 (41,4%) dos que responderam têm entre 17 e 22 anos, a segunda faixa etária com mais respostas, 10 (34,5%) encontram-se entre 23 e 28 anos, o terceiro lugar está entre 29 e 34 anos com 3 (10,3%) respostas, seguidos da faixa entre 35 e 40, também com 3 (10,3%) respostas, e com 41 ou mais apenas 1 (3,4%) resposta. Conforme Peduzzi (2020), em matéria veiculada na Agência Brasil (2020), “Tanto nas instituições de ensino superior públicas como nas privadas, a maior parte dos alunos é proveniente do ensino médio público.” Esses dados fazem parte do estudo que mostra o perfil do universitário no Brasil, sendo este a maioria feminina e de pele branca. Aponta ainda, o ensino excludente em relação a classe social. Quanto à atividade profissional 23 (79,3%) responderam que exercem sim alguma atividade e 6 (20,7%) que não exercem. Conforme apontam Sampaio e Cardoso ([199-?], p. 2):

O trabalho do estudante tanto prejudica seu desempenho em atividades ligadas ao aprendizado como também reduz seu grau de envolvimento com o ambiente acadêmico. É como se pelo fato de trabalhar, o jovem deixasse de gozar plenamente sua condição de estudante e a experiência do trabalho estivesse deslocada. Os estudantes que trabalham jamais constituem a regra (mesmo que em termos numéricos sejam maioria), mas são a exceção. É o desviante no sentido de estar meio fora - trabalhador - e meio dentro da universidade - estudante.

Sabe-se que esse é apenas um dos fatores apontados no baixo desempenho acadêmico, outros ainda como o deslocamento das cidades do interior e o acesso às tecnologias influenciam ainda mais.

5.2 Segundo Eixo

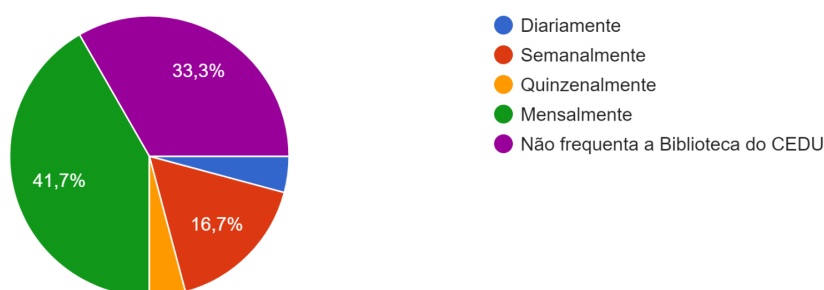
Por meio deste eixo foi possível obter dados relacionados ao conhecimento da biblioteca, frequência de utilização e a opinião dos participantes da pesquisa sobre a atuação da biblioteca do CEDU no contexto universitário.

Obteve-se que 24 (82,8%) participantes responderam que conhecem a

biblioteca, mas 5 (17,2%) participantes informaram que desconhecem esse espaço. Observa-se que existe uma necessidade da biblioteca de promover seus recursos (espaço, produtos e serviços). Para Mazzarollo (2011, p. 11) “A promoção, [...], é uma alternativa para conceder visibilidade aos serviços que as bibliotecas oferecem, capaz de atrair e reter a atenção das pessoas, proporcionando fidelização dos usuários reais e seduzindo os usuários potenciais.”

O Gráfico 2 abaixo apresenta com que frequência os usuários utilizam a biblioteca.

Gráfico 2 - Frequência de uso da biblioteca - CEDU/UFAL



Fonte: Dados da pesquisa, 2023

Constatou-se que 10 (41,7%) dos respondentes frequentam a biblioteca mensalmente, 8 (33,3%) dos alunos que participaram da pesquisa não frequentam, 4 (16,7%) desses frequentam semanalmente, e empatados com 1 (4,2%) estão os que frequentam diariamente e quinzenalmente. Os dados apresentados demonstram uma retração de usuários tendo em vista que a biblioteca é o espaço que pode proporcionar apoio às pesquisas, como também um espaço de convivência. Oliveira (1985) já apontava a necessidade de tornar a biblioteca e seus serviços conhecidos, pois conforme o autor: “[...] a meta de qualquer esforço do marketing, é a mudança do comportamento do mercado alvo. Em marketing de biblioteca, a mudança esperada pode ser o aumento de frequência e uso [...]”. E ainda complementa, “A organização que utiliza a filosofia de marketing, objetiva provocar uma troca com sua comunidade, onde ambos serão beneficiados, satisfazendo assim suas necessidades.”

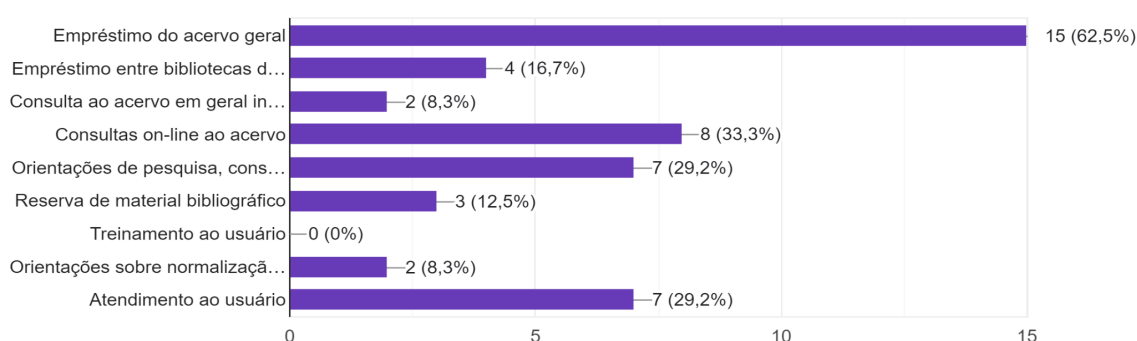
Quando questionados se a biblioteca tem contribuído de forma efetiva para a formação, 21 (87,5%) dos respondentes disseram que sim, enquanto 3 (12,5%) preferiram não comentar. Nota-se o reconhecimento da biblioteca como ambiente que

tem desempenhado seu objetivo, mas que ainda não em sua totalidade porque é necessário reconhecer que os que não quiseram comentar podem ter uma visão diferente.

5.3 Terceiro Eixo

Este eixo foi dedicado aos serviços mais utilizados e o grau de satisfação quanto aos serviços oferecidos pela biblioteca.

Gráfico 3 - Serviços utilizados pelos usuários da biblioteca - CEDU/UFAL



Fonte: Dados da pesquisa, 2023

Dentre os serviços mais utilizados levando em conta o número de respondentes e a porcentagem de cada serviço está em primeiro lugar o Empréstimo do acervo geral, em que 15 respondentes da pesquisa disseram utilizar mais esse serviço, totalizando (62,5%), seguido da Consulta *on-line*, 8 participantes utilizam mais esse serviço sendo (33,3%) dos usuários pesquisados e em terceiro tem-se o empate entre Orientações de pesquisa, consulta à base de dados e o Atendimento ao usuário com 7 respondentes em ambos, totalizando (29,2%) das respostas em cada uma.

Tem-se ainda o item Empréstimo entre bibliotecas com 4 respostas, equivalente a (16,7%) dos serviços mais utilizados. A Reserva de material bibliográfico teve 3 respostas, obtendo (12,5%) e em penúltimo houve outro empate entre os itens Consulta ao acervo em geral *in loco* e Orientações sobre normalização de trabalhos com 2 respostas cada um, totalizando (8,3%) dos serviços mais utilizados. Vale ressaltar que o item Treinamento ao usuário teve o percentual nulo quando analisado, ou seja, nenhum dos 24 respondentes assinalou esse item. Percebe-se a necessidade de promover e

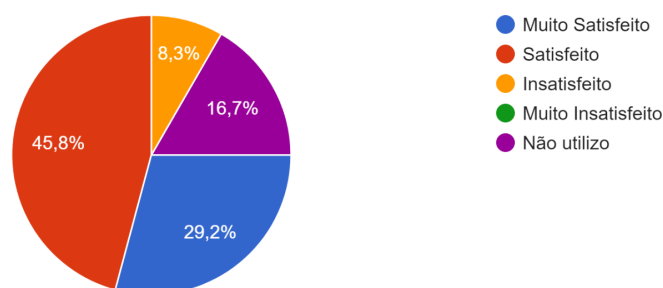
intensificar o serviço de treinamento para que sejam ofertados com mais frequência, tendo em vista que a cada semestre a universidade recebe uma demanda de novos usuários reais e/ ou potenciais. Conforme Gomes (2016, p. 64), “[...] expressões como educação de usuários, instrução e orientação se associam, em termos gerais, ao movimento de educar o usuário da biblioteca quanto aos recursos informacionais existentes.” Ainda, conforme esse autor:

[...] quer seja em espaços ditos tradicionais ou digitais, os programas de educação de usuários poderiam estabelecer relações com necessidade e uso da informação e na busca de soluções de problemas reais vivenciados a partir de situações significativas de seus usuários. Dessa forma, não deveriam ser ações ou simulações voltadas apenas para a biblioteca e sim para uma dimensão extramuros.

Desse modo, o usuário torna-se independente na busca pela informação necessária, e a biblioteca/bibliotecário estará cumprindo seu papel de maneira efetiva.

Os usuários foram questionados quanto ao grau de satisfação com os serviços oferecidos pela biblioteca do CEDU. Desse modo, analisaremos o item que teve maior porcentagem na pergunta anterior (Gráfico 3), seguindo, analisaremos também as respostas sobre o atendimento pois considera-se algo relevante no ambiente pesquisado.

Gráfico 4 - Grau de satisfação: serviço de empréstimo aos usuários da biblioteca - CEDU/UFAL

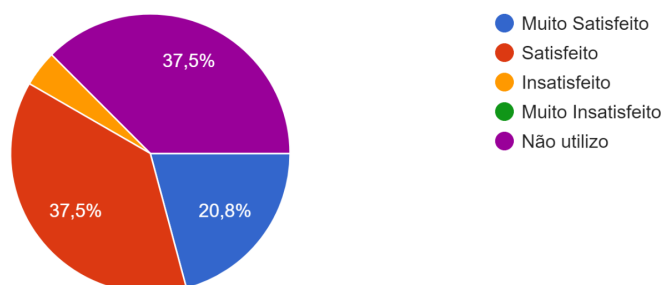


Fonte: Dados da pesquisa, 2023

O Gráfico mostra que 11 (45,8%) dos usuários estão satisfeitos com o serviço de empréstimo, 7 (29,2%) estão muito satisfeitos, 4 (16,7%) não utilizam o serviço, 2 (8,3%) estão insatisfeitos e ninguém assinalou muito insatisfeito. Para Zeithaml e Bitner (2003, p. 87): “A satisfação [...] é influenciada pelas percepções acerca da qualidade dos serviços, da qualidade do produto [...] e pelas percepções a respeito de fatores situacionais e pessoais.”

Apesar de se ter uma maioria satisfeita, não deve ser descartado o fato de existirem usuários insatisfeitos com os serviços.

Gráfico 5 - Grau de satisfação: atendimento aos usuários da biblioteca - CEDU/UFAL



Fonte: Dados da pesquisa, 2023

Em relação ao grau de satisfação com o atendimento, 9 (37,5%) usuários estão satisfeitos, o mesmo número de usuários afirmaram que não utilizam esse serviço, 5 (20,8%) estão muito satisfeitos, 1 usuário (4,2%) está insatisfeito e ninguém assinalou muito insatisfeito. Trabalhar com o atendimento ao público é considerado um serviço complexo e dependendo de como o usuário vai ser recebido e/ou acolhido na biblioteca fará com que o mesmo decida se retornará ou não, como também pode influenciar sua opinião quanto a unidade de informação. Assim, como os outros serviços, ainda que se tenha uma maioria satisfeita, não deve ser descartado o fato de existirem usuários insatisfeitos.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir do que se observa na literatura sobre estudos de usuários existem vários fatores que podem influenciar a busca por informação. Logo, conhecer o perfil dos usuários acaba sendo uma tarefa árdua devido à dificuldade de se estabelecer um entendimento de suas reais necessidades. Por experiência, após essa pesquisa, há de se considerar também a falta de interesse de muitos em participar das pesquisas, fato comprovado com o baixo número de respostas no questionário durante o período de coleta de dados e tendo todo o apoio da Coordenação do Curso de Pedagogia.

Entretanto, com base no que foi analisado podemos observar que no que diz respeito ao perfil dos respondentes, os resultados demonstram que a maioria dos usuários da biblioteca é do gênero feminino, com idades entre 17 e 22 anos, residentes em Maceió, que exercem alguma atividade profissional e estão cursando sua primeira graduação.

Com relação a frequência foi observado que uma minoria frequenta diariamente, observa-se que o espaço físico da biblioteca tem sido pouco utilizado, porém, essa pesquisa não se aprofunda ao ponto de identificar as justificativas para o não uso desse espaço. Vale ressaltar que a maioria diz reconhecer a biblioteca como contribuinte efetivo na sua formação acadêmica.

Em se tratando dos serviços tem-se o empréstimo do acervo geral como o mais utilizado. Isso revela a necessidade de solucionar as carências e dificuldades da biblioteca no tocante à coleção disponível. Quanto ao grau de satisfação com os serviços de empréstimo do acervo geral, empréstimo entre bibliotecas, consulta *in loco* e consulta *on-line*, a maioria está satisfeita, enquanto que com os serviços de orientações de pesquisa, orientações sobre normalização a maioria está parcialmente satisfeita. Já o serviço de reserva de material não é utilizado pela maioria dos usuários e grande parte não teve acesso a treinamentos oferecidos pela biblioteca. Por fim, o serviço de atendimento ao usuário tem deixado a maioria satisfeita ou muito satisfeita.

Concluimos que a pesquisa atingiu seu objetivo geral antes proposto que foi identificar qual o perfil dos usuários da biblioteca do CEDU e também foram alcançados seus objetivos específicos, identificar a frequência dos usuários da biblioteca, mapear a tipologia dos serviços e produtos e verificar o grau de satisfação quanto a esses serviços e produtos. Sugere-se a realização de promoções dos serviços e

produtos oferecidos, a avaliação periódica das coleções e a intensificação dos treinamentos. Além disso, faz-se necessário outras pesquisas com o intuito de identificar necessidades específicas dos usuários.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, Robéria de Lourdes de Vasconcelos; ANDRADE, Wendia Oliveira de. Usuários da informação: sujeitos perfilados com base na ciência da informação. **Revista Conhecimento em Ação**, v. 1, n. 1, 2016. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/71355>. Acesso em: 09 ago. 2019.

BELL, Judith. **Projeto de pesquisa**: guia para pesquisadores iniciantes em educação, saúde e ciências sociais. 4. ed. Porto Alegre: Artmed, Bookman, 2008. 224 p.

BRASIL. **Decreto n.56.725 de 16 de agosto de 1965**. Regulamenta a Lei n. 4.084, de 30 de junho de 1962, que dispõe sobre o exercício da profissão de Bibliotecário. Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/decret/1960-1969/decreto-56725-16-agosto-1965-397075-publicacaooriginal-1-pe.html>. Acesso em: 16 de jul. de 2021.

BRASIL. **Lei n. 4.084, de 30 de junho de 1962**. Dispõe sobre a profissão de Bibliotecário e regula seu exercício. Disponível em: planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/1950-1969/L4084.htm. Acesso em: 08 de jul. de 2021.

BRASIL. **Lei n. 9.674, de 25 de junho de 1998**. Dispõe sobre o exercício da profissão de Bibliotecário e determina outras providências. Disponível em: planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9674.htm. Acesso em: 08 de jul. de 2021.

BRASIL. **Lei n.7.504, de 2 de julho de 1986**. Dispõe sobre a profissão de bibliotecário, e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L7504.htm. Acesso em: 16 de jul. de 2021.

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

CUNHA, Murilo Bastos da. O desenvolvimento profissional e a educação continuada. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, v. 12, n. 2, 1984. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/77608>. Acesso em: 20 jul. 2021.

DANTAS, Edmundo Brandão. A informação como insumo na prática do marketing: possibilidade de capturar o conhecimento do cliente. **Informação & Sociedade: Estudos**. João Pessoa, v.16, n. 1, p. 35-47, jan./ jun. 2006.

FIGUEIREDO, Nice Menezes. Avaliação de coleções e estudo de usuários. Brasília: **ABDF**, 1979.

FIGUEIREDO, Nice Menezes. Aspectos especiais de estudos de usuários. Brasília: **Ci. Inf.**, p.43-57, jul./dez. 1983.

GAIO, Roberta. (org.). **Metodologia de pesquisa e produção de conhecimento**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2008.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

GOMES, Marcos Aurélio. **Da educação de usuários à construção de competência em informação no contexto das bibliotecas das universidades federais: um estudo a partir da Universidade Federal de Alagoas e Universidade Federal de Minas Gerais**. Belo Horizonte: UFMG, 2016.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTATÍSTICA E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA, **Sinopse estatística da Educação Superior 2021**. Brasília: Inep, 2022. Disponível em: <https://www.gov.br/inep/pt-br/aceso-a-informacao/dados-abertos/sinopses-estatisticas/educacao-superior-graduacao>. Acesso em: 07 set. de 2023.

MAZZAROLLO, Fabiana. **Promover é sobreviver: a promoção dos serviços bibliotecários em bibliotecas públicas municipais no Rio Grande do Sul**. Porto Alegre, 2011. Disponível em: <https://lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/37540/000819875.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 22 out. 2022.

MILANESI, Luís. **Biblioteca**. Cotia, SP: Ateliê Editorial, 2002.

MONTEIRO, Mariana Kubilius; ALTMANN, Helena. Trajetórias na docência: professores homens na educação infantil: In: 36ª reunião nacional da ANPED, 2013, Goiânia. **Anais [...]**. Goiânia: ANPED, 2013, p. 1-17.

NEVELING, Ulrich; WERSIG, Gernot. **Terminology of Documentation: 1200 terms in English, French, German, Russian and Spanish**. Paris: UNESCO, 1976.

OLIVEIRA, Alessandra Nunes de; CASTRO, Jetur Lima da. Entre a censura e a disseminação: uma análise crítica sobre a prática profissional bibliotecária fundada na emancipação de informação e dignidade humana. **Páginas A&B**, Arquivos e Bibliotecas (Portugal), n. 7, p. 31-50, 2017.

OLIVEIRA, Marlene de. Origens e evolução da Ciência da Informação. In: OLIVEIRA, Marlene de. (coord.). **Ciência da Informação e Biblioteconomia: novos conteúdos e espaços de atuação**. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2005. p. 9-28.

OLIVEIRA, Silas Marques de. Marketing e sua aplicação em bibliotecas: uma abordagem preliminar. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 14, n. 2, jul./dez. 1985. Disponível em: <https://revista.ibict.br/ciinf/article/view/218>. Acesso em: 15 out. 2022.

PEDUZZI, Pedro. Mapa do ensino superior aponta maioria feminina e branca. **AGÊNCIA BRASIL**, Brasília, 21 maio 2020. Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/educacao/noticia/2020-05/mapa-do-ensino-superior-aponta-para-maioria-feminina-e-branca>. Acesso em: 23 out. 2022.

PINTO, Lourival Pereira. Os usuários da informação. **Ponto de Acesso**, v. 4, n. 3, p. 3-15, 2010. DOI: 10.9771/1981-6766rpa.v4i3.4667. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/81486>. Acesso em: 07 ago. 2019.

PROSDÓCIMO, Zulma Pures Alves; OHIRA, Maria Lourdes Blatt. Educação continuada do bibliotecário: revisão de literatura. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, v. 4, n. 4, p. 111-128, 1999. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/74629>. Acesso em: 20 jul. 2021.

SAMPAIO, Helena; CARDOSO, Ruth. **Estudantes Universitários e o Trabalho**. s.l., [199-?]. Disponível em: http://anpocs.com/images/stories/RBCS/26/rbcs26_03.pdf. Acesso em: 12 out. 2022.

SOUZA, Maria Naires Alves de; FARIAS, Karla Meneses. Bibliotecário de Referência e a Competência Informacional. *In*: Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação, 24., 2011, Maceió. Disponível em: https://repositorio.ufc.br/bitstream/riufc/10377/1/2011_eve_mnadesousa.pdf. Acesso em: 07 set. de 2022.

SILVA, Edna Lúcia da. Sistemas de informação e mensuração da demanda de informação: análise de citação, volume de uso e estudos de usuários. Revisão de literatura. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, v. 18, n. 1, 1990. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/77980>. Acesso em: 08 de set. 2020.

UHLIR, Paul F. **Diretrizes políticas para o desenvolvimento e a promoção da informação governamental de domínio público**. Brasília: UNESCO, 2006. Disponível em: https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000137363_por. Acesso em: 21 de mar. 2023.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS. Centro de educação. **Histórico**. Disponível em: <http://www.ufal.edu.br/unidadeacademica/cedu/institucional/historico>. Acesso em: 11 de set. 2022.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS. **Institucional-Apresentação**. Disponível em: <https://ufal.br/ufal/institucional/apresentacao>. Acesso em: 21 de jul. de 2022.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS. Sistema de Bibliotecas. **setoriais**. Disponível em: <http://sibi.ufal.br/portal/>. Acesso em: 21 de jul. de 2022.

YIN, Robert K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

ZEITHAML, Valerie A.; BITNER, Mary Jo. **Marketing de serviços: a empresa em foco no cliente**. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2003.

APÊNDICE A - Questionário

Estudo de Usuários

Prezado(a) discente,

Sou aluna do Curso de Biblioteconomia da Universidade Federal de Alagoas (CBIB/Ufal) e estou desenvolvendo o Trabalho de Conclusão de Curso (TCC), cujo título é "Estudo de usuários: um olhar para a Biblioteca do Centro de Educação da Universidade Federal de Alagoas (CEDU/UFAL)".

Para obtermos êxito na realização da pesquisa, necessitamos da colaboração de V. Sa. no sentido de responder o questionário a seguir. O mesmo levará poucos minutos, pois foi confeccionado com 18 perguntas e não há necessidade de identificação do(a) participante.

Desde já agradecemos sua valiosa colaboração ao participar da pesquisa. Desta forma, nos comprometemos que as informações obtidas por meio das respostas serão utilizadas apenas com finalidades acadêmicas.

Atenciosamente,

Bertulina dos Santos (Orientanda/CBIB/Ufal)

Marcos Aurélio Gomes (Orientador/CBIB/Ufal)

Obrigatório

Após os esclarecimentos, solicitamos o seu consentimento de forma livre para que participe desta pesquisa. *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Eu aceito participar dessa pesquisa
- ☐ Não aceito participar dessa pesquisa

Eu aceito participar dessa pesquisa

1. Qual sua identidade de gênero? *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Feminino
- ☐ Masculino
- ☐ Prefiro não comentar
- ☐ Outro: _____

2. Qual seu nível de escolaridade? *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Graduação completa
- ☐ Graduação Incompleta

3. Em qual cidade você reside? *

4. Assinale a sua faixa etária *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ entre 17 e 22
- ☐ entre 23 e 28
- ☐ entre 29 e 34
- ☐ entre 35 e 40
- ☐ 41 ou mais

5. Você exerce alguma atividade profissional? *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Sim
- ☐ Não

6. Você conhece a Biblioteca do CEDU? *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Sim
- ☐ Não

10. Qual o seu grau de satisfação quanto ao serviço de Empréstimo do acervo geral? *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Muito Satisfeito
- ☐ Satisfeito
- ☐ Insatisfeito
- ☐ Muito Insatisfeito
- ☐ Não utilizo

11. Qual o seu grau de satisfação quanto ao serviço de Empréstimo entre bibliotecas da ufal? *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Muito Satisfeito
- ☐ Satisfeito
- ☐ Insatisfeito
- ☐ Muito Insatisfeito
- ☐ Não utilizo

12. Qual o seu grau de satisfação quanto ao serviço de Consulta ao acervo geral in loco? *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Muito Satisfeito
- ☐ Satisfeito
- ☐ Insatisfeito
- ☐ Muito Insatisfeito
- ☐ Não utilizo

13. Qual o seu grau de satisfação quanto ao serviço de Consultas on-line? *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Muito Satisfeito
- ☐ Satisfeito
- ☐ Insatisfeito
- ☐ Muito Insatisfeito
- ☐ Não utilizo

14. Qual o seu grau de satisfação quanto ao serviço de Orientações de pesquisa?

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Muito Satisfeito
- ☐ Satisfeito
- ☐ Insatisfeito
- ☐ Muito Insatisfeito
- ☐ Não utilizo

15. Qual o seu grau de satisfação quanto ao serviço de Reserva de material bibliográfico?

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Muito Satisfeito
- ☐ Satisfeito
- ☐ Insatisfeito
- ☐ Muito Insatisfeito
- ☐ Não utilizo

16. Qual o seu grau de satisfação quanto ao serviço de Treinamento ao usuário?

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Muito Satisfeito
- ☐ Satisfeito
- ☐ Insatisfeito
- ☐ Muito Insatisfeito
- ☐ Não participei

17. Qual o seu grau de satisfação quanto ao serviço de Orientações sobre normalização de trabalhos acadêmicos?

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Muito Satisfeito
- ☐ Satisfeito
- ☐ Insatisfeito
- ☐ Muito Insatisfeito
- ☐ Não utilizo

18. Qual o seu grau de satisfação quanto ao serviço de Atendimento ao usuário?

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Muito Satisfeito
- ☐ Satisfeito
- ☐ Insatisfeito
- ☐ Muito Insatisfeito
- ☐ Não utilizo