

## PERFIL DO USUÁRIO DE UMA BIBLIOTECA MULTINÍVEL DO INSTITUTO FEDERAL DO ACRE

USER PROFILE OF A MULTILEVEL LIBRARY OF THE FEDERAL INSTITUTE OF ACRE

PERFIL DE USUARIO DE UNA BIBLIOTECA MULTINIVEL DEL INSTITUTO FEDERAL DE ACRE

Neila Cristina de Lima Fernandes<sup>1</sup>

Flávia da Conceição Coelho<sup>2</sup>

Aparecida Maria Martins Lopes<sup>3</sup>

Suely Oliveira Moraes Marquez<sup>4</sup>

**RESUMO:** Esta pesquisa objetivou conhecer o perfil de usuários que utilizam os serviços da biblioteca multinível do Instituto Federal do Acre - Campus Rio Branco. A pesquisa qualitativa de caráter descritivo-exploratório, aplicada aos usuários internos e externos da instituição, utilizou como instrumento de coleta de dados, um formulário eletrônico disponibilizado via Google Formulários, estruturado com 12 questões objetivas e 01 subjetiva para que o usuário escrevesse sugestões para melhoria dos serviços oferecidos. A maioria dos usuários declarou que frequentam semanalmente em horários variados e geralmente o material procurado na biblioteca está disponível. Sugerem ampliação da divulgação dos serviços ofertados, do espaço e do acervo, solicitando mais diversidade de livros ao público adolescente. Assim, o estudo nesta biblioteca multinível torna-se importante para conhecer o perfil do usuário e as suas necessidades informacionais, norteando a melhoria dos serviços quanto a aquisição de materiais, ampliação dos meios de divulgação e treinamento de usuários.

7919

**Palavras-chave:** Estudo de usuário. Necessidades de informação. Recursos informacionais.

**ABSTRACT:** This research aimed to understand the profile of users who use the services of the multilevel library of the Instituto Federal do Acre - Campus Rio Branco. The qualitative and quantitative research of descriptive and exploratory nature, applied to internal and external users of the institution, used as a data collection instrument an electronic form made available via Google Forms, structured with 12 objective questions and 01 subjective so that the user could write suggestions for improving the services offered. Most users stated that they visit the library weekly at different times and that the material they seek in the library is generally available. They suggest expanding the dissemination of the services offered, the space and the collection, requesting a greater diversity of books for the adolescent public. Thus, the study in this multilevel library becomes important to understand the profile of the user and their information needs, guiding the improvement of the services regarding the acquisition of materials, expansion of the means of dissemination and user training.

**Keywords:** User study. Information needs. Information resources.

<sup>1</sup>Discente de Biblioteconomia, Universidade Federal do Amazonas.

<sup>2</sup>Discente de Biblioteconomia, Universidade Federal do Amazonas.

<sup>3</sup>Bibliotecária, Instituto Federal do Acre.

<sup>4</sup>Docente, Universidade Federal do Amazonas.

**RESUMEN:** Esta investigación tuvo como objetivo conocer el perfil de los usuarios que utilizan los servicios de la biblioteca multinivel del Instituto Federal de Acre – Campus Rio Branco. La investigación cuali-cuantitativa, de carácter descriptivo-exploratorio, aplicada a usuarios internos y externos de la institución, utilizó como instrumento de recolección de datos un formulario electrónico disponible a través de Google Forms, estructurado con 12 preguntas objetivas y 01 subjetiva para que los usuarios escribieran sugerencias de mejora para los servicios ofrecidos. La mayoría de los usuarios declaró que asiste semanalmente en horarios variados y que, generalmente, el material buscado en la biblioteca está disponible. Sugieren una mayor divulgación de los servicios ofrecidos, así como la ampliación del espacio y del acervo, solicitando más diversidad de libros para el público adolescente. Así, este estudio en la biblioteca multinivel se vuelve importante para conocer el perfil del usuario y sus necesidades informacionales, orientando la mejora de los servicios en cuanto a la adquisición de materiales, la ampliación de los medios de divulgación y la capacitación de usuarios.

**Palabras clave:** Estudio de usuários. Necesidades de información. Recursos informacionales.

## INTRODUÇÃO

O presente artigo está organizado em quatro seções: a primeira é a introdução, apresentando o tema e suas delimitações, problema, questão norteadora e hipótese, justificativa da pesquisa, objetivos (geral e específicos) e a metodologia. Na segunda seção abordamos a revisão de literatura. Na terceira apresentamos os resultados e discussão e por fim, na quarta seção têm-se as considerações finais.

7920

### 1.1 Apresentação do tema e suas delimitações

A pesquisa se insere no campo da Ciência da Informação e tem como tema central o estudo de usuários de biblioteca multinível, norteado por literatura especializada de Figueiredo (1979; 1990; 1994), Marconi e Lakatos (2003), Dias e Pires (2004), Evaldt (2013), Cóquero (2014), Moutinho (2014), Almeida (2015), Santos (2015), Ferreira e Cervantes (2016), Bardin (2016), Pereira (2018) e Baptista e Gonçalves (2017; 2019).

### 1.2 Problema, questão norteadora e hipótese

Diante da crescente demanda por serviços de informação nas instituições de ensino, faz-se necessário conhecer o perfil de usuários da biblioteca do Instituto Federal do Acre - Campus Rio Branco (IFAC-CRB) e suas necessidades informacionais. Sendo assim, para o desenvolvimento desta pesquisa, tem-se a problemática de saber quem são esses usuários, como utilizam os recursos da biblioteca e quais são as principais informações que buscam.

Com o intuito de compreender as características, hábitos de utilização e expectativas dos usuários quanto aos serviços ofertados pela referida biblioteca, a partir do problema delimitado, elencamos a questão norteadora: Qual o perfil dos usuários da biblioteca do IFAC-CRB e como as suas necessidades de informação relacionam-se com os recursos e serviços oferecidos?

A hipótese que guia este estudo é a de que: O perfil dos usuários da biblioteca é diversificado, cada um com necessidades de informação específicas.

### **1.3 Justificativa da pesquisa**

A temática foi escolhida em virtude de vivência e observações no campo de estágio, em que se observou que o estudo sobre o perfil de usuários de bibliotecas é importante para saber quem são e como interagem com os recursos disponíveis, conhecer suas necessidades informacionais e se são supridas. O estudo de usuários em bibliotecas multinível é relevante para a Biblioteconomia e a Ciência da Informação, pois possibilita a oferta de serviços mais direcionados às reais demandas dos usuários. Ao passo que identificamos quem são os usuários e de que forma acessam e utilizam a informação, torna-se viável promover a inclusão e aprimorar o atendimento. Além de fortalecer a base teórica da Ciência da Informação, essa temática reafirma o papel social da biblioteca como espaço de acesso ao conhecimento dinâmico e centrado no usuário. Essa prática também contribui para uma atuação mais sensível, crítica e transformadora por parte do profissional bibliotecário.

7921

### **1.4 Objetivos**

Na busca por respostas à pergunta norteadora da pesquisa, foram definidos os objetivos geral e específicos abaixo descritos.

#### **1.4.1 Geral**

Conhecer o perfil dos usuários que utilizam os serviços da biblioteca do Instituto Federal do Acre - Campus Rio Branco.

#### **1.4.2 Específicos**

1. Traçar o perfil dos usuários que frequentam a biblioteca;
2. Investigar as informações que buscam;

### 3. Identificar se as necessidades de informação são supridas.

## 1.5 METODOLOGIA

Fundamentada pela classificação de Marconi e Lakatos (2003), esta pesquisa é de caráter quali-quantitativa, exploratória-descritiva, realizada mediante pesquisa bibliográfica, documental e de campo, através da aplicação de formulário semiestruturado. A pesquisa se caracteriza como aplicada, por se tratar de uma investigação em contexto específico. Quanto aos objetivos, se classifica como exploratória-descritiva, ao passo que busca compreender e analisar o perfil do usuário em uma biblioteca multinível.

Em relação aos procedimentos técnicos, o estudo se caracteriza por uma revisão bibliográfica e documental, realizando revisão sistemática de literatura para organização dos dados e de documentos institucionais, cujo universo da pesquisa abrange a biblioteca do IFAC-CRB.

Sendo uma pesquisa de campo com amostragem não-probabilística, os sujeitos são os usuários da biblioteca, no qual o espaço amostral contemplou 15 usuários, dentre eles: docentes, discentes, técnico-administrativos em educação e usuários externos.

Como instrumento de coleta de dados, utilizou-se formulário semiestruturado adaptado de Baptista e Gonçalves (2017; 2019), organizando em formulário eletrônico de múltipla escolha disponibilizado através do Google Formulários com 12 perguntas objetivas e 01 subjetiva, esta última, para que o usuário escrevesse as recomendações que sugere para melhoria dos serviços oferecidos pela biblioteca.

Antes de responder o formulário, foi disponibilizado o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) aos usuários da biblioteca que aceitaram participar desta pesquisa, demonstrando “respeito muito grande pelo entrevistado” (Lüdke; André, 1986, p. 35), não sendo exigida identificação, para que se sentissem à vontade em responder.

Após coleta de dados, estes foram interpretados seguindo perspectiva da análise de conteúdo de Bardin (2016), por meio de categorias de análise, na qual se considera as principais palavras citadas nas respostas dos usuários, assegurando uma descrição objetiva e sistemática.

Por conseguinte, este estudo se baseia em autores cujo estudos foram primordiais no arcabouço teórico e na definição das discussões suscitadas sobre o estudo de usuários.

## 2 REVISÃO DE LITERATURA

Nesta seção, é delineada fundamentação teórico-conceitual, dividida em quatro subtópicos: o primeiro trata sobre os Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia e suas bibliotecas. O segundo enfatiza a biblioteca multinível do IFAC-CRB. O terceiro reflete sobre o estudo de usuários e quarto subtópico aborda sobre o perfil do usuário.

### 2.1 Os Institutos Federais e suas bibliotecas

Os Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia (IFs) têm origem nas Escolas de Aprendizes e Artífices, fundadas em 1909, com principal objetivo de formar mão de obra qualificada para trabalhar nas indústrias e agropecuária brasileira (Santos, 2017, p. 12).

A Lei n.º 11.892, de 29 de dezembro de 2008 “institui a Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica, cria os Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia, e dá outras providências” (Brasil, 2008, p. 1) e o Decreto n.º 7.022, de 02 de dezembro de 2009, “estabelece medidas organizacionais de caráter excepcional para dar suporte ao processo de implantação da Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica [...]” (Brasil, 2009, p. 1), configurando os IFs, “como um modelo de instituição de ensino especializado na oferta de educação profissional e tecnológica com diferentes modalidades e níveis de ensino” (Santos; Gracioso; Amaral, 2018, p. 28).

Os IFs atendem uma diversidade de usuários e, nesse contexto organizacional observa-se três tipologias de biblioteca:

Biblioteca universitária: os IFs podem ofertar cursos superiores em tecnologia, licenciaturas e pós-graduação *lato sensu* e *stricto sensu*;

Biblioteca escolar: os IFs podem ofertar cursos técnicos integrados ao ensino médio;

Biblioteca especializada: os IFs podem ter acervo especializado em suas respectivas áreas de atuação, de acordo com a oferta de cursos (Hoffmann; Boccato; Santos, 2011, p.130).

Considerando a falta de consenso entre bibliotecários sobre a denominação mais adequada para verter um espaço informacional de Institutos Federais que atendem usuários com perfis diferenciados, Moutinho (2014), pioneiramente classificou como **biblioteca multinível**.

Silva e Araújo (2014) aderiram essa tipologia, complementando que as bibliotecas multinível assemelham-se às universitárias quanto a organização das coleções (podendo ser centralizadas ou descentralizadas) e, tendo em vista que cada biblioteca multinível tem

realidade diferente da outra, precisariam ser conceituadas também quanto à finalidade para atender os usuários em suas necessidades de estudo, na consulta e pesquisa dos servidores (professores e técnico-administrativos) e alunos (seja nível profissionalizante, médio, técnico, superior de graduação e/ou pós-graduação).

Sendo a diversidade a característica principal dos IFs, Almeida (2015) e Almeida e Freire (2018) afirmam que isso impacta de forma relevante na organização de suas bibliotecas, ao passo que possuem papel essencial na estrutura dessas instituições e constituem recurso pedagógico fundamental para ofertar serviços educacionais.

Nesta perspectiva, tem-se o entendimento de que a biblioteca multinível atende um público diferenciado em níveis de processo formativo, com necessidades e competências informacionais diversas. Sendo assim, faz-se importante conhecer a biblioteca em estudo.

## 2.2 O IFAC e sua biblioteca multinível

O Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Acre - IFAC é uma autarquia federal integrante da Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica (Rede Federal EPCT), vinculada ao Ministério da Educação, com 06 Câmpus (**unidades presenciais**) e **17 polos** com oferta de cursos à distância (IFAC, 2021) e atualmente, no IFAC Campus Rio Branco são ofertados 03 cursos técnicos integrados ao ensino médio, 05 cursos técnicos subsequentes ao ensino médio, 06 cursos superiores: 01 bacharelado, 03 tecnológicos e 02 (duas) licenciaturas, 03 cursos de pós-graduação *lato sensu* e 02 cursos de pós-graduação *stricto sensu*.

A instituição utiliza o Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas (SIGAA) que informatiza os procedimentos da área acadêmica e disponibiliza portais específicos para a reitoria, professores, alunos, tutores de ensino à distância, coordenações de cursos, comissões de avaliação e biblioteca (IFAC, 2024).

As bibliotecas do IFAC dispõem de regimento interno geral, regulamentado pela Resolução n.º 164, de 09 de setembro de 2013, que “aprova as normas de funcionamento e uso das Bibliotecas do IFAC, nos termos do Estatuto do IFAC” (IFAC, 2013, p. 1) e a Resolução n.º 40/2016 – CONSU/IFAC “aprova a Política de Formação e Desenvolvimento de Acervo do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Acre” (IFAC, 2016, n. p.).

A biblioteca do IFAC Campus Rio Branco possui salas de estudo, área para trabalho da equipe técnica, computadores e *chromebooks* para pesquisa, espaços para estudo individual e em

grupo, área para eventos e acervo físico de livre acesso. Oferece aos usuários um ambiente climatizado, dinâmico e organizado, como pode ser observado na Figura 1.

**Figura 1** – Biblioteca do IFAC-CRB: (A) Setor de referência, (B) Acervo (C) Estante em formato semicircular contendo assento côncavo para estudo e leitura



**Fonte:** Autoras (2025).

Esta biblioteca dispõe como fontes de pesquisa digital o Repositório Institucional e as Bibliotecas Virtuais *Person* e *Minha biblioteca*. No seu acervo físico possui 15.065 itens, dentre eles: Trabalhos de Conclusão de Cursos, Dissertações, Teses, CD's e DVD's, sendo dividido por áreas do conhecimento conforme a Classificação Decimal de *Dewey* (CDD) e sinalizado com placas de identificação nas seções, para facilitar o acesso de usuários.

7925

Os serviços de circulação oferecidos pela biblioteca constam no SIGAA e estão descritos no artigo 16 da Resolução n.º 164, de 09 de setembro de 2013: empréstimo domiciliar; renovação de empréstimo; devolução de empréstimo; reserva de material e acesso aos serviços de circulação via *internet* (IFAC, 2013). E, adicionalmente aos serviços de circulação - porventura não descritos na referida resolução, se realiza também, confecção de ficha catalográfica, levantamento bibliográfico e visitas orientadas.

Neste contexto, entende-se que, uma vez que as bibliotecas de IFs atendem comunidade interna e externa para o ensino, pesquisa e extensão, esta precisa oferecer estrutura informacional de qualidade (Ferreira; Cervantes, 2016, p. 166), sendo imprescindível o estudo de usuários.

### 2.3 Estudo de usuários

Segundo Santos (2017), os estudos de usuários vêm sendo difundidos e aplicados desde a década de 30, para estudar as necessidades dos usuários, sendo a base do aprimoramento da



gestão dos serviços oferecidos pela biblioteca e introdução de inovações em alguns procedimentos que tornam a busca pela informação mais eficiente.

Com isso, para conhecer uma biblioteca, é necessário explorar temas e informações relacionadas às suas pesquisas, desenvolvendo procedimentos que agilizem e atendam a busca pela informação, bem como avaliar a satisfação com os serviços. De acordo com Figueiredo (1990) os estudos de usuários:

[...] se baseiam em técnicas usadas nas ciências sociais para observar ou questionar os usuários [...], com objetivo de entender suas necessidades, preferências, opiniões e avaliações a respeito dos serviços a eles oferecidos ou que podem vir a ser oferecidos. [...] para compreensão dos não-usuários ou usuários potenciais (p. 24).

Nessa perspectiva, Baptista e Gonçalves (2017; 2019) destacam que a aplicação de um estudo fornece informações relevantes para conhecimento desses recursos e fontes. O que segundo Santos (2015, p. 472) reproduz as cinco leis de Ranganathan: “1 – Livros são para usar; 2 – A cada leitor seu livro; 3 – A cada livro seu leitor; 4 – Poupe o tempo do leitor; 5 – A Biblioteca é um organismo em crescimento”, nos levando a compreensão que, uma vez tendo como o estudo do usuário como ponto central, estes fornecem percepções valiosas para aprimorar produtos e serviços, que impulsionam as bibliotecas a evoluírem em prol do suprimento das necessidades e expectativas do público-alvo.

Todavia, Araújo (1974) destaca que:

[...] embora tenham sido feitos inúmeros estudos de usuários de bibliotecas e serviços de informação, a maioria deles deixou de abordar o fator mais importante, que é considerar o usuário não como um mero dado numérico na ‘performance’ do sistema, mas a razão fundamental do sistema (p. 176).

Reforçando essa ideia, Dias e Pires (2004) afirmam que, ao analisar as necessidades de informação dos usuários, o bibliotecário realiza um planejamento adotando estratégias que as satisfaça e atendam às suas demandas.

Adicionalmente, Cóquero (2014, p. 124) complementa que é tarefa dos profissionais de informação “conhecer quais são as expectativas dos clientes para oferecerem melhores serviços que atinjam um bom nível de satisfação além de detectarem os problemas que interferem na excelência da prestação de serviços”.

Por isso, para conhecer o perfil do usuário, Figueiredo (1979, p. 79), afirma que é de suma importância encorajá-los a “tornarem suas necessidades conhecidas e, ao mesmo tempo, a assumirem alguma responsabilidade para que estas necessidades de informação sejam atendidas pelas bibliotecas”.



## 2.4 Perfil do usuário

Bibliotecas multinível possuem características plurais, pois envolvem usuários de diferentes níveis de processo formativo e esses estudos, de acordo com Figueiredo (1994) permitem compreender melhor os usuários da instituição de ensino, podendo ser realizado com toda comunidade acadêmica, pois operam em um cenário dinâmico, demandando adaptações nas suas estratégias de atuação, divulgação, apresentação e compartilhamento de recursos e serviços.

Em uma unidade de informação é fundamental saber quem são os usuários que frequentam, suas reais necessidades de informação, seus comportamentos, tanto quanto suas incapacidades no processo de acesso, uso e produção do conhecimento. No entendimento de Dias (2004, p. 35) a biblioteca “deve ser considerada como instrumento educacional, social e informativo, com programas de orientação e instrução voltados para sua comunidade específica”. Isso mostra que as unidades de informação precisam oferecer programas de orientação aos usuários e busquem atender as necessidades informacionais, garantindo que possam recuperar a informação de maneira eficiente.

Evaldt (2013, p. 25) complementa que “identificar os padrões de busca e uso da informação de que necessitam” é o primeiro passo para conhecer o perfil do usuário, reconhecendo que cada pessoa traz consigo uma visão de mundo diferente.

7927

Complementarmente, Pereira (2018) destaca que:

[...] entender melhor quem são os usuários da informação, como se comportam, quais são suas motivações por informação, que habilidades e competências possuem no acesso e uso da informação, [...] fazem com que os bibliotecários se movam em função do pleno entendimento de seus usuários, mesmo sabendo que as particularidades de cada usuário poderão tornar a tarefa ainda mais desafiadora (p. 66).

Ante o exposto, entendemos que, ao traçar o perfil de usuários, consegue-se aprofundar no entendimento sobre quem são, analisar seus comportamentos, identificar as motivações para buscar informações, avaliar suas habilidades e competências no acesso e uso dessas informações.

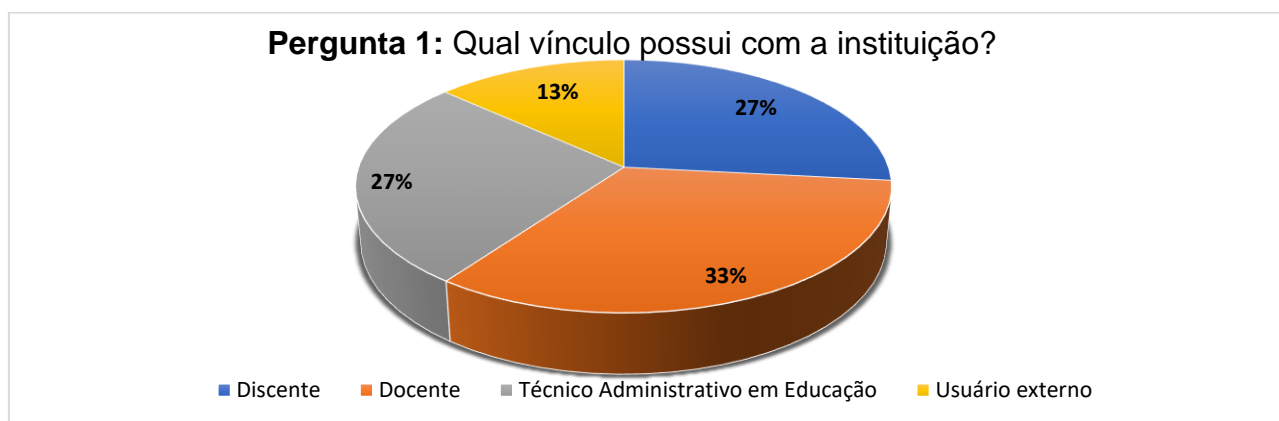
## 3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Esta seção apresenta análise dos dados coletados na pesquisa de campo, mostrando resultado de formulário eletrônico. As percepções da abordagem qualitativa contêm respostas de 15 usuários.

### 3.1 Dando voz aos sujeitos: o perfil do usuário da biblioteca multinível do IFAC Campus Rio Branco

A pergunta 1: Qual vínculo possui com a instituição? Os dados mostram que a biblioteca atende principalmente docentes (33%), com equilíbrio entre técnicos (27%) e discentes (27%), e menor participação de usuários externos (13%), indicando representatividade de cada um, como se observa na Figura 2.

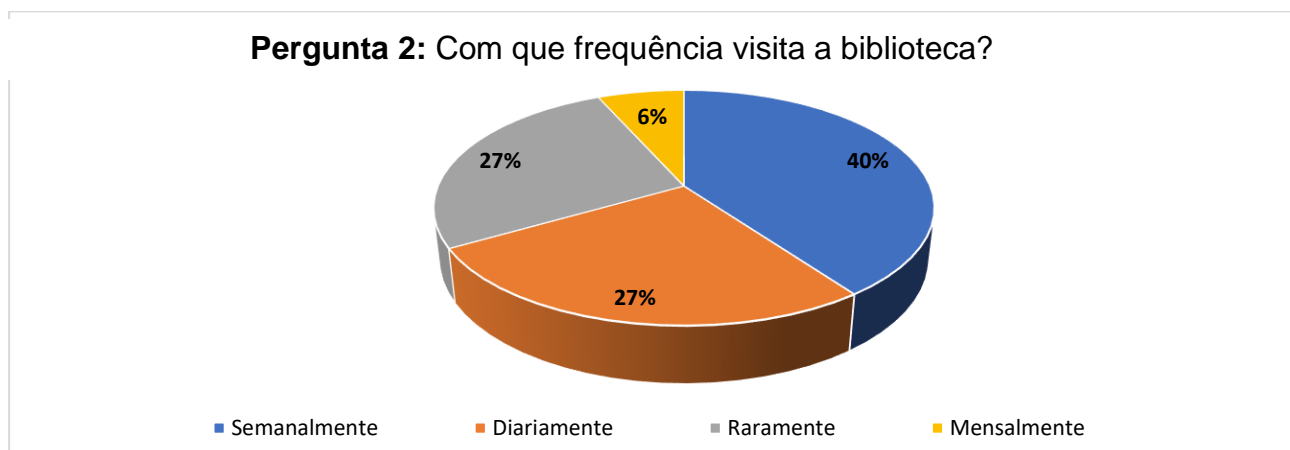
**Figura 2** – Vínculo do usuário com a instituição



**Fonte:** Autoras (2025).

A pergunta 2: Com que frequência visita a biblioteca? Na Figura 3 se observa que 40% frequentam semanalmente, 27% diariamente, 27% raramente e 6% mensalmente, inferindo assim, que a maioria reconhece a importância da biblioteca no seu cotidiano acadêmico. Todavia, a presença de usuários que a utilizam pouco, sugere necessidade de estratégias para tornar o espaço mais atrativo e acessível.

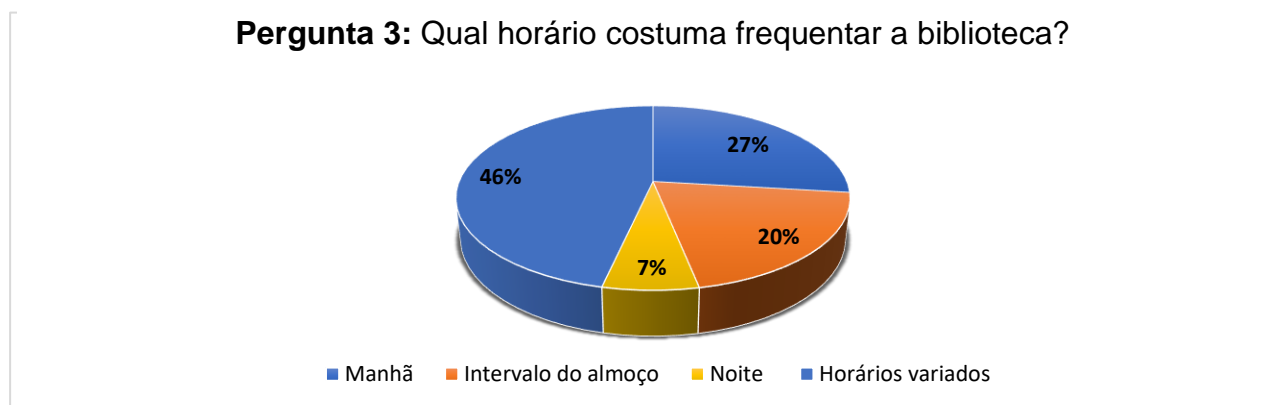
**Figura 3** – Frequência que o usuário visita à biblioteca



**Fonte:** Autoras (2025).

A pergunta 3: Qual horário costuma frequentar a biblioteca? Os usuários responderam que frequentam a biblioteca em horários variados (46%), o turno matutino vem em segundo lugar com 27%, intervalo do almoço em terceiro com 20% e a noite com 7% em último. Isso demonstra a importância em manter a unidade funcionando ininterruptamente, mesmo que o turno da tarde não tenha sido citado (0%) pelos respondentes, como verificado na Figura 4.

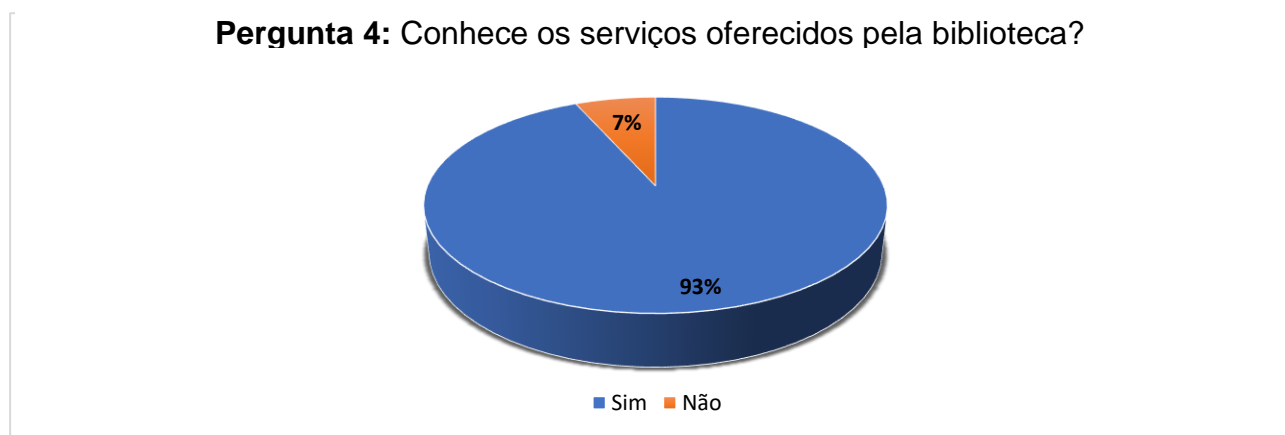
**Figura 4** – Horário que o usuário frequenta a biblioteca



**Fonte:** Autoras (2025).

A pergunta 4: Conhece os serviços oferecidos pela biblioteca? Na Figura 5, observa-se que a maioria dos respondentes conhece os serviços oferecidos (93%) e apenas 7% responderam que não. Assim, entende-se que a maioria dos usuários está informada sobre as funcionalidades disponíveis. Tendo em vista que uma pequena quantidade de usuários ainda desconhece os serviços, é importante manter e fortalecer as estratégias de divulgação, garantindo que todos os usuários tenham acesso às informações e possam aproveitar ao máximo os recursos oferecidos.

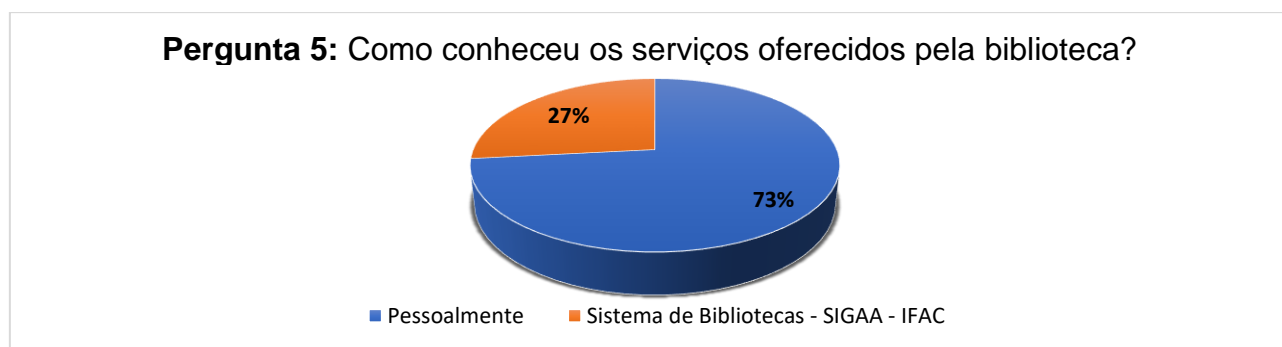
**Figura 5** – Conhecimento dos serviços oferecidos pela biblioteca



**Fonte:** Autoras (2025).

Na pergunta 5: Como conheceu os serviços oferecidos pela biblioteca? Verificou-se que 73% conheceram pessoalmente os serviços e 27% dos usuários afirmam ter conhecimento dos serviços oferecidos via Sistema de bibliotecas SIGAA-IFAC (no qual os usuários acessam os serviços por meio do *login* institucional). Esse resultado demonstra que os usuários têm acesso às informações por diferentes meios, indicando que a interação direta tem sido a principal forma de divulgação dos serviços, por meio do atendimento presencial e do acolhimento realizado pela equipe da biblioteca. A utilização do sistema institucional se destaca, pois, como um canal complementar relevante, reforçando a necessidade de fortalecer e ampliar a divulgação digital, tornando os serviços ainda mais acessíveis de forma remota, como observado na figura 6.

**Figura 6** – Conhecimento dos canais de comunicação da biblioteca

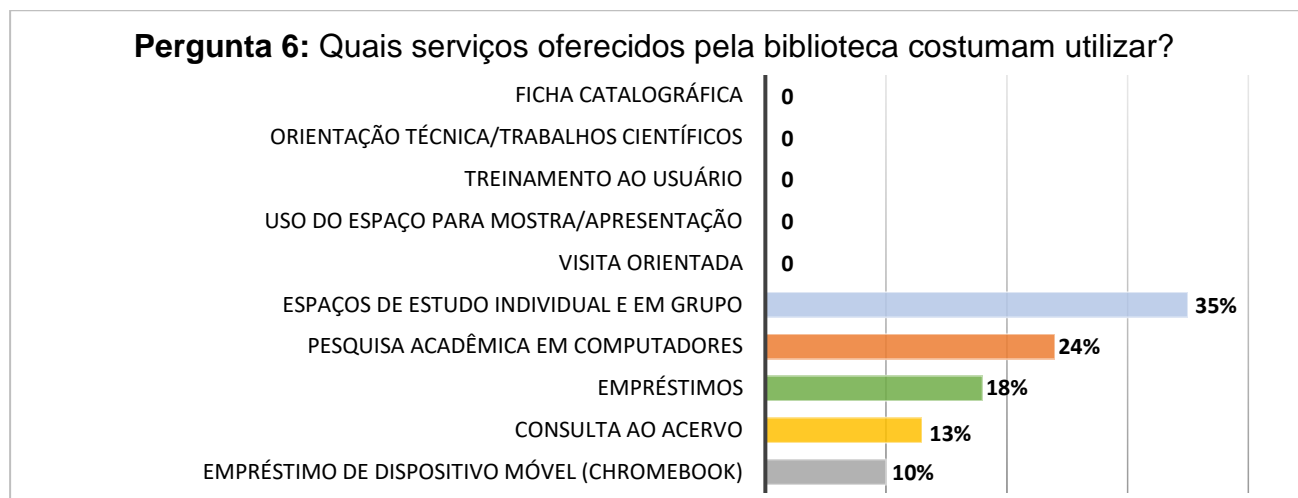


7930

**Fonte:** Autoras (2025).

A pergunta 6: Quais serviços oferecidos pela biblioteca costumam utilizar? Com múltipla escolha, optaram prioritariamente pelo uso de Espaços de estudo individual e em grupo (35%), seguido de Pesquisa acadêmica em computadores da instituição (24%), em terceiro: Empréstimos (18%), em quarto: Consulta ao acervo (13%) e em quinto: Empréstimo de dispositivo móvel do tipo *Chromebook* para pesquisa acadêmica na biblioteca (10%). As outras cinco alternativas de serviços que não foram selecionadas pelos usuários (ambos 0%), podem indicar desconhecimento ou falta de demanda. Embora o uso dos serviços principais seja positivo, há possibilidade para ampliar a divulgação e o aproveitamento de outros recursos oferecidos, tornando a biblioteca ainda mais completa e acessível. Conforme se verifica na Figura 7.

**Figura 7** – Serviços utilizados pelos usuários

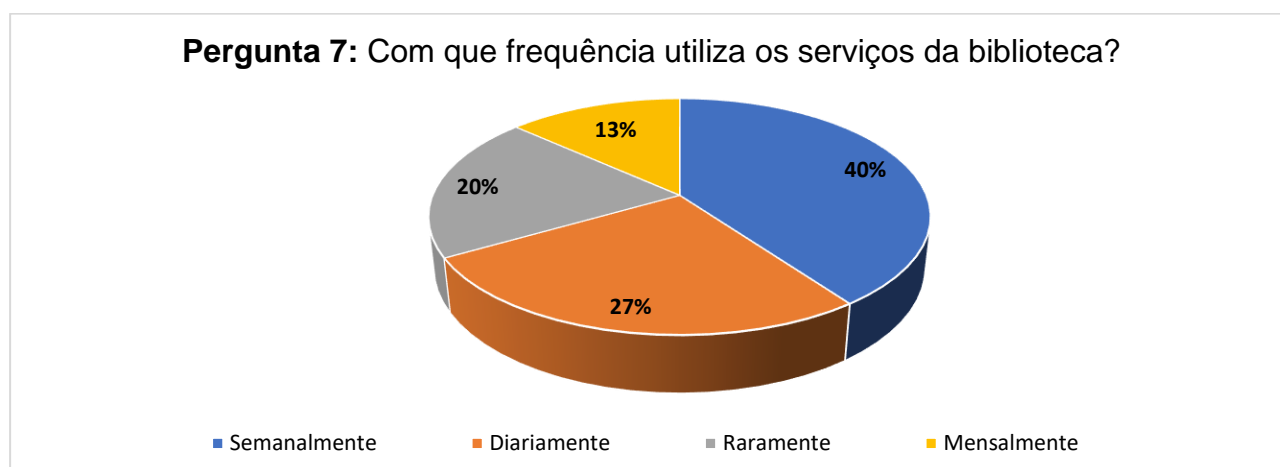


**Fonte:** Autoras (2025).

A pergunta 7: Com que frequência utiliza os serviços da biblioteca? A maior frequência relatada é de 40% semanalmente, 27% diariamente, 20% raramente e 13% mensalmente, ou seja, a maioria reconhece a biblioteca como um recurso importante para suas atividades acadêmicas, tornando-se um indicativo positivo de engajamento. A implicação é que os serviços oferecidos atendem, em grande parte, às necessidades dos usuários, mas também há uma parcela que faz uso pouco frequente deles, o que sugere a importância de investigar possíveis barreiras e intensificar estratégias de divulgação e incentivo, para alcançar aqueles que ainda não utilizam os serviços com regularidade, como apresentado na Figura 8.

7931

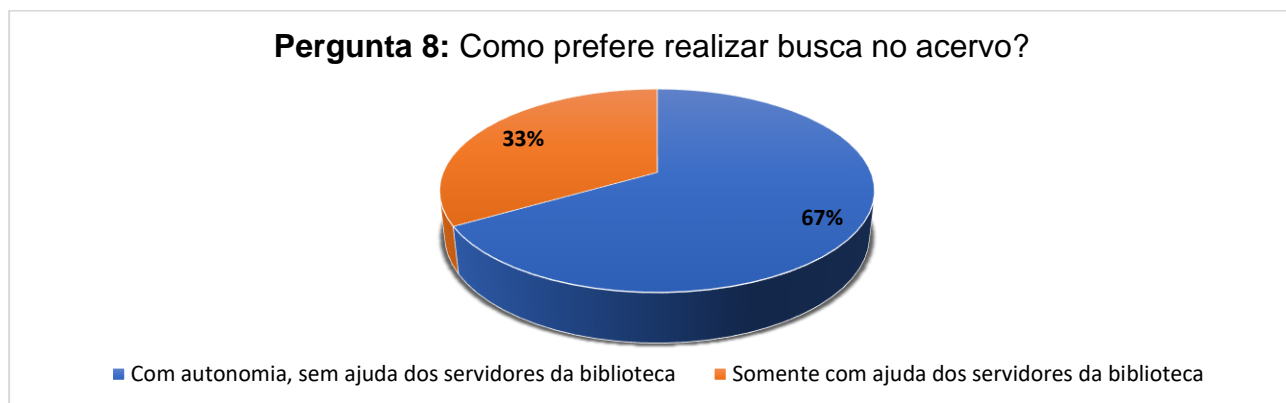
**Figura 8** – Frequência de utilização dos serviços



**Fonte:** Autoras (2025).

A pergunta 8: Como prefere realizar busca no acervo? Verifica-se que 67% dos usuários prefere buscar no acervo físico de forma autônoma e 33% o faz com auxílio de servidores. Com isso, inferimos que a maioria se sente segura e familiarizada com o uso do acervo, o que demonstra autonomia informacional e facilidade de acesso. Por outro lado, há usuários que necessitam de orientação e suporte da equipe da biblioteca. Como se verifica na Figura 9.

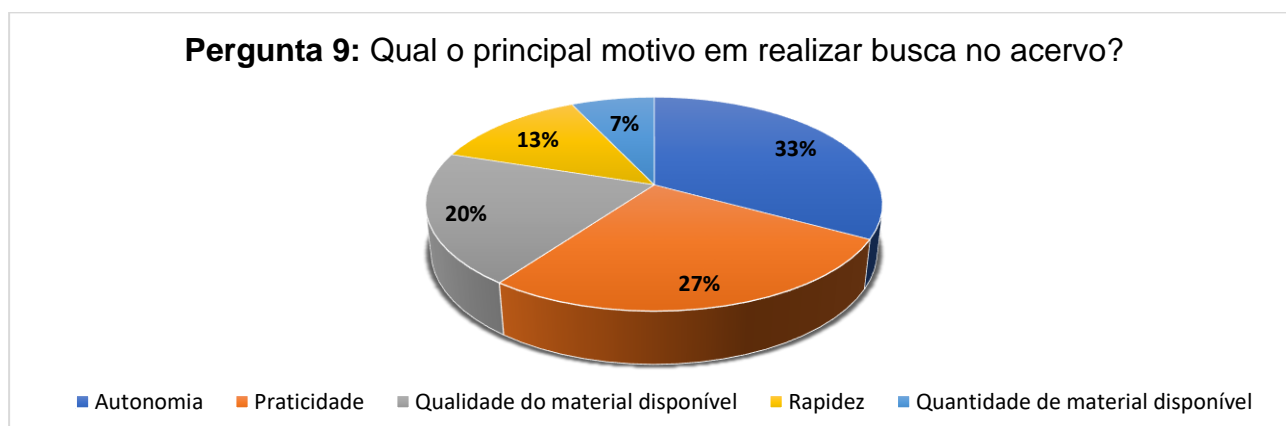
**Figura 9** – Preferência de busca no acervo



**Fonte:** Autoras (2025).

A pergunta 9: Qual o principal motivo em realizar busca no acervo? Com possibilidade de múltipla escolha, a maioria respondeu que o fazem devido à autonomia (33%), a praticidade (27%), a qualidade de material disponível (20%), a rapidez (13%), à quantidade dos materiais disponíveis (7%) e (0%) por solicitação de professor. Os resultados indicam que a biblioteca é vista como um espaço eficiente, acessível e relevante, como observado na Figura 10.

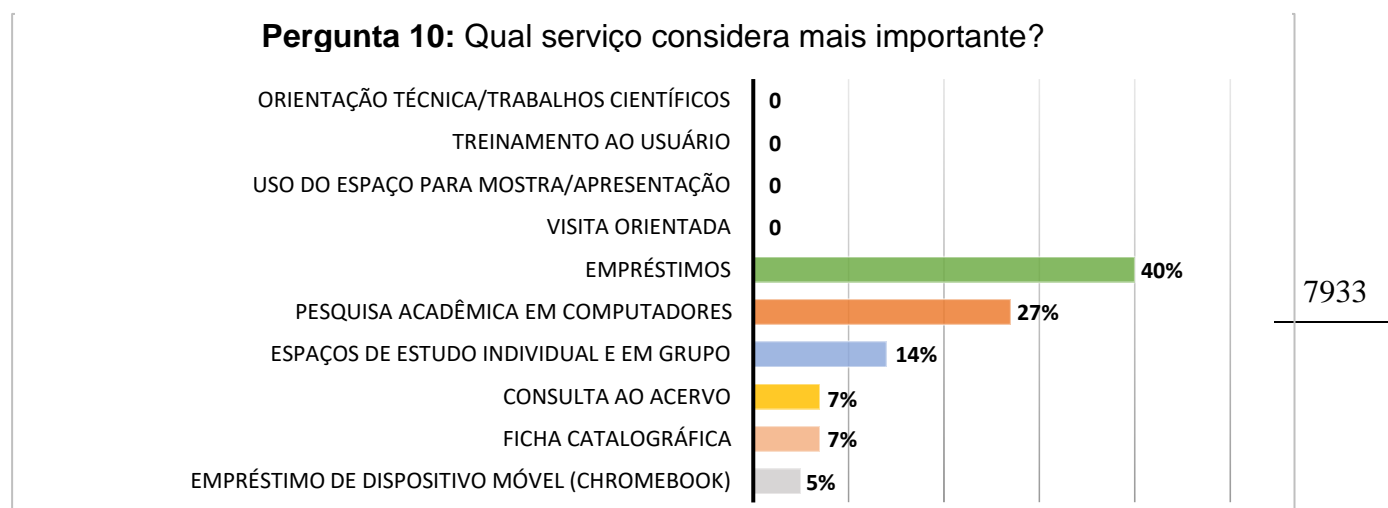
**Figura 10** – Motivos de busca no acervo



Autoras (2025).

A pergunta 10: Qual serviço considera mais importante? Sobre os serviços disponíveis, os usuários acham mais importante os empréstimos (40%), seguido de Pesquisa acadêmica em computadores da instituição (27%), uso de Espaços de estudo individual e em grupo (14%), Consulta ao acervo e Ficha catalográfica (ambos 7%) e Empréstimo de dispositivo móvel do tipo *Chromebook* para pesquisa acadêmica na biblioteca (5%). As outras quatro alternativas de serviços não foram selecionadas pelos usuários (ambos 0%). Com isso, infere-se que a biblioteca cumpre bem sua função de mediadora da informação, apesar de haver serviços subutilizados que podem estar sendo pouco divulgados ou não atendam às necessidades do público respondente. No geral, os resultados são positivos, mas apontam uma possibilidade de reavaliar a comunicação e a oferta de serviços menos acessados, como se observa na Figura 11.

**Figura 11** – Serviços que considera mais importante

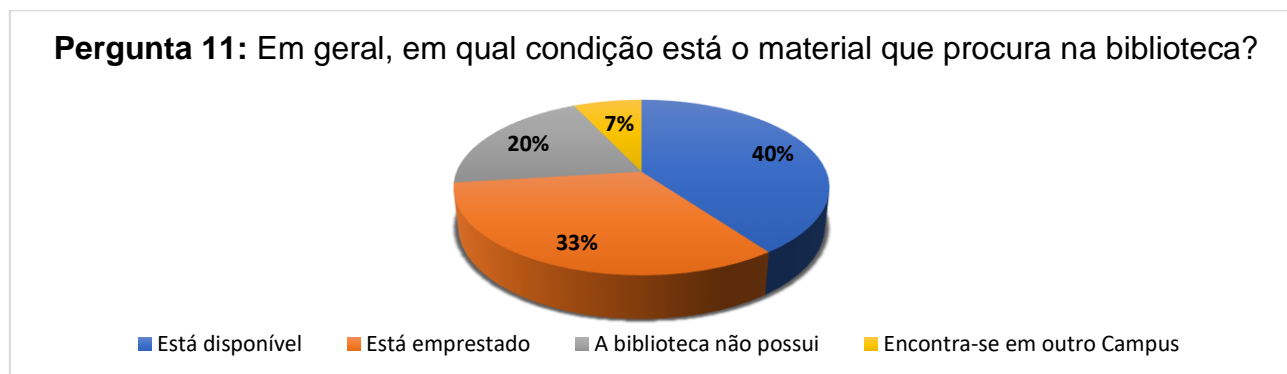


**Fonte:** Autoras (2025).

A pergunta 11: Em geral, em qual condição está o material que procura na biblioteca? Haja vista que um dos focos deste estudo foi avaliar os serviços prestados pela biblioteca no que se refere à disponibilidade dos materiais, a maioria dos usuários respondeu que encontram o material desejado disponível no acervo (40%). Outros 33% responderam que, geralmente o material procurado está emprestado, 20% que a biblioteca não possui e 7% que o material almejado se encontra em outro Câmpus. Esses resultados indicam que, embora a biblioteca atenda parte significativa das demandas, ainda pode melhorar quanto à quantidade e diversidade de exemplares disponíveis, sendo necessário atualizar e ampliar o acervo para melhorar o acesso à informação, conforme se observa na Figura 12.



**Figura 12** – Disponibilidade de materiais que procura

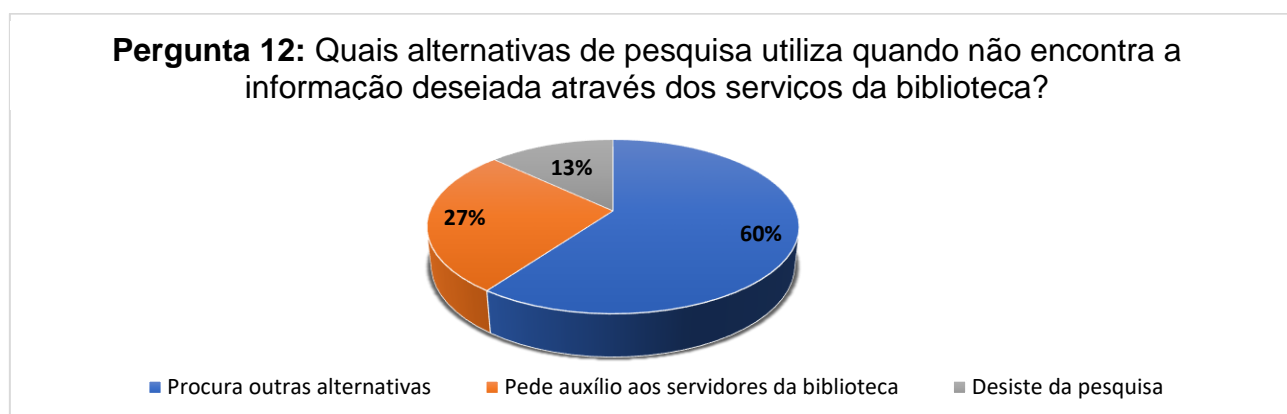


**Fonte:** Autoras (2025).

A pergunta 12: Quais alternativas de pesquisa utiliza quando não encontra a informação desejada através dos serviços da biblioteca? Os dados mostram que, diante da ausência do material desejado na biblioteca, 60% dos usuários buscam outras alternativas (isso inclui compra de material próprio), 27% pedem o auxílio dos servidores (para esgotar qualquer possibilidade de busca) e 13% desistem da pesquisa local. Isso indica que a maioria dos respondentes tenta resolver a situação por conta própria, o que demonstra iniciativa, mas também pode revelar uma limitação no atendimento das demandas pelo acervo atual e a procura por ajuda dos servidores pode ser um ponto positivo, por demonstrar confiança na equipe. Ao passo que o percentual que desiste da pesquisa local, pode apontar para a necessidade de fortalecer o apoio ao usuário. De modo geral, os resultados sugerem uma biblioteca que conta com usuários proativos e autônomos, mas também sinalizam a importância de melhorar a disponibilidade de materiais e a orientação para evitar a desistência das pesquisas, como pode ser observado na Figura 13.

7934

**Figura 13** – Alternativas de pesquisa quando não encontra a informação



**Fonte:** Autoras (2025).

Enquanto espaço de comunicação, a biblioteca facilita troca de informações e o diálogo entre os seus usuários. Sendo assim, a pergunta 13: Visando a melhoria: que recomendações você sugere para melhoria desta biblioteca? Engloba as percepções da abordagem qualitativa devidamente descritas de forma subjetiva e aberta para sugestões de melhorias, retratando a perspectiva dos usuários, com análise de conteúdo realizada por processo de categorização por similaridade, sintetizando as respostas dos usuários e agrupando por critério de categorização léxico, organizando-se no Quadro 1:

**Quadro 1** – Sugestões dos usuários da biblioteca do IFAC-CRB

Item	Sugestão dos usuários
1	<i>Acervo</i> : ampliação e diversidade de livros, especialmente para adolescentes.
2	<i>Recursos humanos</i> : contratação de mais servidores para atender à demanda.
3	<i>Espaço físico</i> : ampliação do espaço para melhoria enquanto espaço cultural.
4	<i>Tecnologia e Serviços</i> : ampliar os meios de divulgação dos serviços.
5	<i>Serviços</i> : treinamento de usuários.
6	<i>Sem sugestão</i> : gostam da biblioteca como está.

**Fonte:** Autoras (2024).

A partir das sugestões respondidas na pergunta 13, observa-se que o usuário, além dos serviços, considera a infraestrutura e recursos humanos da biblioteca. A análise das sugestões apresentadas para melhoria da biblioteca evidencia-se que os usuários desejam um acervo mais diversificado, especialmente para adolescentes, além de um espaço físico amplo e moderno enquanto ambiente cultural. A necessidade de mais servidores para atender à demanda, a importância de ampliar a divulgação dos serviços da biblioteca aos demais setores e a necessidade de treinamentos dos seus usuários, também foram destacadas. É interessante notar que, apesar das diversas sugestões, uma parcela dos usuários mostrou-se satisfeita com os serviços oferecidos pela biblioteca atualmente.

Baptista e Gonçalves (2019) afirmam que, por meio de análises dos usuários ou com a comunidade que frequenta uma determinada biblioteca, consegue-se mapear os serviços de informação disponíveis, como o acesso ao acervo, o uso e compartilhamento de informações, dados em bases de dados e livros digitais, por exemplo. Bem como, possibilita-se traçar um panorama sobre como os usuários utilizam diferentes fontes de informação para solucionar os seus problemas.

Sendo assim, entende-se que, ao atender os anseios informacionais dos usuários, a biblioteca poderá se tornar um espaço ainda mais atrativo e útil para a comunidade acadêmica e externa.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Assim, resultados do estudo de usuários em biblioteca multinível é importante para conhecer o perfil do público e as suas necessidades informacionais, bem como para contribuir na melhoria dos serviços, desenvolvimento de políticas de aquisição de materiais, implementação de programas de informação e treinamento de usuários.

O estudo traçou o perfil dos usuários, identificando que são docentes, técnico-administrativos, discentes e usuários externos. Além disso, constatou-se que os usuários acessam a biblioteca em horários variados, com frequência semanal significativa, principalmente para utilizar os serviços de empréstimo domiciliar e acesso à *internet* para pesquisa com maior regularidade para estudos individuais/grupais e uso das cabines e salas de estudo. Isso indica que a biblioteca é vista como um espaço não apenas de acesso à informação, mas também de estudo e pesquisa.

Sobre as informações que os usuários buscam na biblioteca, pode-se inferir que são relacionadas aos seus estudos e trabalhos acadêmicos, uma vez que o empréstimo domiciliar e a consulta local ao acervo são serviços bastante utilizados.

7936

No tocante à identificação das necessidades informacionais e se essas estão a ser supridas, é possível verificar que os usuários encontram geralmente o material procurado disponível na biblioteca, o que sugere que as necessidades de informação estão sendo atendidas em certa medida.

As sugestões dos usuários quanto as melhorias, incluem-se a ampliação e diversificação do acervo, especialmente para o público adolescente, a necessidade de mais servidores para melhor atendimento e a melhoria do espaço físico da biblioteca. Isso sugere que, apesar da biblioteca estar atendendo as necessidades básicas dos usuários, há oportunidades para melhorar a qualidade e a quantidade dos recursos disponíveis.

Com isso, entende-se que, por meio da análise do perfil do usuário, há necessidade de investimentos em diversas áreas da biblioteca, como: acervo, infraestrutura, recursos humanos e serviços. A ampliação e atualização do acervo, a melhoria das condições físicas e a contratação de mais servidores são as principais demandas. No entanto, é importante ressaltar que a

satisfação de parte dos usuários com a biblioteca atual também deve ser considerada ao implementar as melhorias.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA, J. L. S. **A biblioteca como organização aprendente: o desenvolvimentismo de competências em informação no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba**. Dissertação (Mestrado em Biblioteconomia) – Universidade Federal da Paraíba. João Pessoa, 2015. 122 f. Disponível em: <https://repositorio.ufpb.br/jspui/handle/tede/7671>. Acesso em: 30 abr. 2024.

ALMEIDA, J. L. S.; FREIRE, G. H. A. A Biblioteca Multinível no IFPB Campus Sousa: conceito, descrição e finalidade. **Informação & Informação**, Londrina, v. 23, n. 2, p. 520 – 537, maio/ago. 2018. Disponível em: <https://doi.org/10.5433/1981-8920.2018v23n2p520>. Acesso em: 02 maio 2024.

ARAÚJO, V. M. R. H. Usuários: uma visão do problema. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, Belo Horizonte, v. 3, n. 2, p. 175-192, set. 1974. Disponível em: <https://periodicos.ufmg.br/index.php/reb/article/view/36007>. Acesso em: 09 maio 2024.

BAPTISTA, M. M.; GONÇALVES, M. Estudo do usuário nas Bibliotecas da Universidade de Caxias do Sul. **Bibliotecas Universitárias**, Belo Horizonte, v. 4, n. 2, p. 32-48, jul./dez. 2017. Disponível em: <https://periodicos.ufmg.br/index.php/revistarbu/article/view/3108>. Acesso em: 20 maio 2024.

BAPTISTA, M. M.; GONÇALVES, M. Estudo do usuário nas Bibliotecas da Universidade de Caxias do Sul. **Ponto de Acesso**, Salvador, v.13, n.1, p.30-46, abr. 2019. Disponível em: <https://periodicos.ufba.br/index.php/revistaici/article/download/24500/19542>. Acesso em: 19 maio 2024.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. 3. reimp. Lisboa: Edições 70, 2016.

BRASIL. **Decreto nº 7.022, de 2 de dezembro de 2009**. Estabelece medidas organizacionais de caráter excepcional para dar suporte ao processo de implantação da Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica, criada pela Lei nº 11.892, de 29 de dezembro de 2008, e dá outras providências. Brasília, 2 dez. 2009. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2007-2010/2009/Decreto/D7022.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2009/Decreto/D7022.htm). Acesso em: 27 abr. 2024.

BRASIL. Lei nº 11.892, de 29 de dezembro de 2008. Institui a Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica, cria os Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia, e dá outras providências. **Diário Oficial da República Federativa do Brasil**, Brasília, 30 dez. 2008, Seção 1, p. 1. Disponível em: [https://planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2007-2010/2008/lei/11892.htm](https://planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/lei/11892.htm). Acesso em: 27 abr. 2024.

CÓQUERO, S. M. S. Avaliação da qualidade de serviços com foco no usuário: estudo de caso em uma biblioteca universitária. **Biblionline**, João Pessoa, v. 10, n. 2, 2014. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/16248>. Acesso em: 09 abr. 2024.

DIAS, M. M. K.; PIRES, D. **Usos e usuários da informação**. São Carlos: EdUFSCar, 2004. 48 p. – (Série Apontamentos) Disponível em: <https://bibliotextos.files.wordpress.com/2012/12/usos-e-usuc3airios-da-informac3a7c3a30.pdf>. Acesso em: 28 abr. 2024.

EVALDT, R. S. **Informação para microempresários: um estudo de usuários**. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia) – Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, 2013. 52 f. Disponível em: <https://lume.ufrgs.br/handle/10183/78371>. Acesso em: 18 maio 2024.

FERREIRA, F.; CERVANTES, B. M. N. Processo de indexação nas bibliotecas dos Institutos Federais do Paraná - IFPR. **RDBCI: Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, SP, v.14, n.1, p.164-179, jan./abr. 2016. Disponível em: <http://portal.amelica.org/ameli/journal/365/3651548010/3651548010.pdf>. Acesso em: 18 maio 2024.

FIGUEIREDO, N. M. de. **Avaliações de coleções e estudos de usuários**. Brasília: Associação dos Bibliotecários do Distrito Federal, 1979. Disponível em: <https://pdfcoffee.com/texto-013-avaliacao-de-colecoes-e-estudo-de-usuarios-nice-menezes-de-figueiredopdf-pdf-free.html>. Acesso em: 28 abr. 2024.

FIGUEIREDO, N. M. de. **Estudo de uso e usuários de informação**. Brasília: IBICT, 1994. 154 p. Disponível em: <http://livroaberto.ibict.br/handle/1/452>. Acesso em: 28 abr. 2024.

FIGUEIREDO, N. M. de. **Metodologias para a promoção do uso de informação: técnicas aplicadas especialmente em bibliotecas universitárias e especializadas**. São Paulo: Nobel: Associação Paulista de Bibliotecários, 1990. Disponível em: <https://bibliotextos.files.wordpress.com/2012/03/metodologias-para-promoc3a7c3a30-do-uso-da-informac3a7c3a30.pdf>. Acesso em: 28 abr. 2024.

HOFFMANN, W. A. M.; BOCCATO, V. R. C.; SANTOS, C. A. S. O profissional da informação nos Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia: um estudo de percepção. **Revista EDICIC**, v.1, n.3, p.127-142, jul./sep. 2011. Disponível em: <https://ojs.edicic.org/revistaedicic/article/download/60/63/179>. Acesso em: 15 maio 2024.

INSTITUTO FEDERAL DO ACRE – IFAC. Histórico. **IFAC**, Rio Branco, AC, 15 mar. 2021. Disponível em: <https://www.ifac.edu.br/transparencia-e-prestacao-de-contas/historico>. Acesso em: 30 abr. 2024.

INSTITUTO FEDERAL DO ACRE – IFAC. **Resolução nº 40/2016 - CONSU/IFAC**. IFAC, 2016. Disponível em: <https://www.ifac.edu.br/orgaos-colegiados/conselhos/consu/resolucoes/2016/resolucoes-2016-1/resolucao-consu-ifac-no-40-2016>. Acesso em: 30 abr. 2024.

INSTITUTO FEDERAL DO ACRE – IFAC. **Resolução nº 164, de 09 de setembro de 2013**. IFAC, 2013. Disponível em: <https://www.ifac.edu.br/orgaos-colegiados/conselhos/consu/resolucoes/2013/resolucoes-2013-1/resolucao-consu-ifac-no-164-2013>. Acesso em: 30 abr. 2024.

INSTITUTO FEDERAL DO ACRE – IFAC. SIGAA. IFAC, Rio Branco, AC, 02 jun. 2024. Disponível em: <https://sistemas.ifac.edu.br/sigaa/>. Acesso em: 02 jun. 2024.

LÜDKE, M.; ANDRÉ, M. E. D. A. de. **Pesquisa em educação: abordagens qualitativas**. São Paulo: EPU, 1986.

MARCONI, M. de A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003. 311 p.

MOUTINHO, S. O. M. **Práticas de leitura na cultura digital de alunos do ensino técnico integrado do IFPI – Campus Teresina Zona Sul**. Dissertação (Mestrado em Educação) – Universidade do Vale do Rio dos Sinos. São Leopoldo: UNSINOS, 2014. 183 f. Disponível em: <http://www.repositorio.jesuita.org.br/handle/UNISINOS/3075>. Acesso em: 11 maio 2024.

PEREIRA, R. **Educação de usuários**. Brasília, DF: CAPES: UAB; Rio de Janeiro, RJ: Departamento de Biblioteconomia, FACC/UFRJ, 2018. 172 p.

RICHARDSON, R. J. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. São Paulo: Atlas, 1999. 334 p. Disponível em: [https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/3034822/mod\\_resource/content/1/Texto%20-%20Pesquisa%20social.pdf](https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/3034822/mod_resource/content/1/Texto%20-%20Pesquisa%20social.pdf). Acesso em: 11 maio 2024.

7939

SANTOS, I. L. S. A informação e suas leis: um paralelo entre o pensamento de Ranganathan e o de Moody e Walsh. **RDBCI: Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 13, n. 3, p. 469-479, 2015. Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/8635792>. Acesso em: 11 maio 2024.

SANTOS, M. A. B. **Regulamentação e concepção das bibliotecas dos Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia: em busca de sua historicidade e identidade**. Dissertação (Mestrado em Ciência, Tecnologia e Sociedade) – Universidade Federal de São Carlos. São Carlos, SP, 2017. 149 f. Disponível em: <https://repositorio.ufscar.br/handle/ufscar/8919?show=full>. Acesso em: 11 maio 2024.

SANTOS, M. A. B.; GRACIOSO, L. S.; AMARAL, R. M. As bibliotecas dos Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia: uma análise de literatura científica. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo. v. 14, n. 2, maio/ago. 2018. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/668>. Acesso em: 01 maio 2024.

SILVA, D. A.; ARAÚJO, I. A. **Auxiliar de biblioteca: técnicas e práticas para formação profissional**. 7. ed. Brasília/DF: Thesaurus, 2014. 160 p.