



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARÁ
INSTITUTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA**

SÍLVIA MARYLÉA MALCHER DIAS

**ESTUDO DE USUÁRIOS DA BIBLIOTECA DA UNIVERSIDADE FEDERAL
RURAL DA AMAZÔNIA**

**BELÉM
2018**

SÍLVIA MARYLÉA MALCHER DIAS

**ESTUDO DE USUÁRIOS DA BIBLIOTECA DA UNIVERSIDADE FEDERAL
RURAL DA AMAZÔNIA**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como requisito parcial para a obtenção de grau de Bacharel em Biblioteconomia da Faculdade de Biblioteconomia do Instituto de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal do Pará.

Orientadora: Professora Msc. Maria Raimunda de Sousa Sampaio

**BELÉM
2018**

Dias, Sílvia Maryléia Malcher

Estudo de usuários da biblioteca da Universidade Federal Rural da Amazônia / Sílvia Maryléia Malcher Dias; Orientadora Maria Raimunda de Sousa Sampaio. – Belém, 2018.

52 f. ;il.

Monografia (Trabalho de Conclusão de Curso) – Universidade Federal do Pará, Faculdade de Biblioteconomia, Belém, 2018.

1. Estudo de Usuário. 2. Biblioteca Universitária. 3. Serviço de Referência. I. Sampaio, Maria Raimunda de Sousa Sampaio, orient. Título.

CDD 025.5

ESTUDO DE USUÁRIOS DA BIBLIOTECA DA UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DA AMAZÔNIA

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como requisito parcial para a obtenção de grau de Bacharel em Biblioteconomia da Faculdade de Biblioteconomia do Instituto de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal do Pará. Orientadora: Professora Msc. Maria Raimunda de Sousa Sampaio

Data de aprovação: ____/____/____

Banca Examinadora:

Profa. Msc. Maria Raimunda de Sousa Sampaio - Orientadora
Universidade Federal do Pará

Profa. Msc. Telma Socorro Sobrinho
Universidade Federal do Pará

Profa. Msc. Jane Veiga Cezar da Cruz
Universidade Federal do Pará

Dedico este trabalho aos meus pais Bartolomeu e Cleonice Dias (In memoriam) que educaram-me com amor e carinho ensinando-me a lutar pelos meus objetivos.

Aos meus filhos, Úrsula e Israel Menezes meus tesouros, meus netos Helloise e Lorenzo meus encantos e meu esposo Alminoram Cardoso meu fiel companheiro.

AGRADECIMENTOS

Agradeço à Deus e a Nossa Senhora que sempre acompanharam-me na minha vida e jornada acadêmica.

Minha orientadora professora e mestra Raimunda Sampaio que através de suas preciosas orientações conduziu-me com bastante eficácia o meu TCC.

As bibliotecárias da UFRA Ana Cristina e Merabe que através de suas experiências foram pessoas bastante confiantes nas minhas tarefas de estágio e também aos funcionários técnicos Antônia e Gilban pertencentes à biblioteca da UFRA.

Ao bibliotecário das SEMAS o meu amigo Paulo César Chagas Maia que demonstrou interesse em me ajudar no meu TCC .

Aos meus colegas e amigos de turma; Claudia Coimbra, Denis, Karina Leal, Laurimar, Suelene Santana, Vanderlene pessoas muito importantes na faculdade de Biblioteconomia.

As minhas irmãs Silvane, Silvanete e Sibebe Dias que sempre foram companheiras leais.

À minha vizinha Michelly Christiane que me incentivou em meu curso para não desistir.

À minha amiga Beth (in memoriam) leal e fiel que sempre esteve ao meu lado.

“[...] o serviço de referência serve para ressaltar e valorizar tanto a instituição e as coleções que possui, quanto as competências dos profissionais por elas responsáveis. Ele constitui o elo essencial entre o usuário e a informação”

(Jean-Philippe Accart)

RESUMO

Apresenta uma pesquisa referente ao estudo de usuário da Biblioteca Lourenço José Tavares Vieira da Silva, pertencente à Universidade Federal Rural do Pará–UFRA. O objetivo deste trabalho é realizar um estudo de usuários na biblioteca universitária da Universidade Federal Rural da Amazônia- UFRA. Tal estudo optou por uma metodologia de cunho exploratório baseado no método *quali quanti*. Os dados foram coletados através de questionários com perguntas estruturadas abertas e fechadas aplicadas aos usuários e aos bibliotecários da biblioteca. A partir da pesquisa de campo, observou-se que o serviço de referência da biblioteca exerce um fator primordial para aqueles que a procuram, pois a disseminação de informação cria um elo entre o usuário e o bibliotecário, mesmo havendo alguns problemas relacionados ao atendimento. A biblioteca é muito procurada. Como resultado, o trabalho apresenta sugestões manifestadas pelos usuários para melhorar o desempenho das atividades no serviço de referência. Assim, pode-se constatar que a Instituição procura atender os usuários buscando satisfazer suas necessidades de informações, porém está disposta a crescer ainda mais em seus serviços biblioteconômicos.

Palavras - chave: Estudo de usuário. Serviço de referência. Biblioteca universitária

ABSTRACT

The objective of this work is to carry out a study of users in the university library of the Rural University of Amazonia.- FRUA This study opted for a study of users of the Lourenço José Tavares Vieira da Silva Library, belonging to the Federal Rural University of Pará-FRUA an exploratory methodology based on the quantitative method. Data were collected through questionnaires with open and closed structured questions applied to users and library librarians. From the field research, it was observed that the reference service of the library exerts a primordial factor for those who seek it, since the dissemination of information creates a link between the user and the librarian, even though there are some problems related to the service. The library is highly sought after. As a result, the paper presents suggestions made by users to improve the performance of activities in the referral service. Thus, it can be seen that the Institution seeks to serve users seeking to satisfy their information needs, but is willing to grow even more in its library services.

Keywords: User study. Reference service. University library.

LISTA DE TABELAS

TABELA 01- Usuários de Graduação e Pós-graduação.....	36
TABELA 02- Faixa Etária dos Usuários.....	38
TABELA 03- Gênero.....	39
TABELA 04- Frequência dos Usuários.....	40
TABELA 05- Frequência dos Usuários por Turno.....	42
TABELA 06- Nível de Atendimento.....	43
TABELA 07- Acesso estrito ao Usuário.....	45
TABELA 08- Sistema de Automação Gnuteca.....	46
TABELA 09- Necessidades de Informação.....	48
TABELA 10- Usuários e Suas Finalidades.....	50
TABELA 11- Fontes dos Usuários.....	43

LISTA DE FOTOS

FOTO 01- Entrada da Biblioteca da UFRA.....	26
FOTO 02- Salão da Biblioteca da UFRA.....	28
FOTO 03- Salão dos Periódicos.....	29
FOTO 04- Balcão de Atendimento.....	30
FOTO 05- Acervo da Biblioteca da UFRA.....	31
FOTO 06- Cabines dos Periódicos.....	32
FOTO 07- Acervo dos Periódicos.....	33
FOTO 08- Acesso à Pesquisa.....	34

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	12
2	METODOLOGIA.....	13
3	SERVIÇO DE REFERÊNCIA DE UMA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA.....	16
3.1	O que é um serviço de referência.....	16
3.2	A importância do serviço de referência	17
3.3	Para que serve um serviço de referência	18
4	ESTUDO DO USUÁRIO	21
4.1	Conceitos e características.....	21
5	BIBLIOTECA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DA AMAZÔNIA (UFRA)	26
5.1	A organização do acervo	30
5.2	O processo automatizado	33
6	ANALISANDO O ESTUDO DO USUÁRIO NA BIBLIOTECA DA UFRA	34
7	CONSIDERAÇÕES FINAIS	45
	REFERÊNCIAS.....	47
	APÊNDICE.....	52

1 INTRODUÇÃO

Durante algum tempo usuários, pensavam que poderiam buscar suas informações sozinhos porque, em suas concepções a ideia de ter um profissional de informação para auxiliá-los em uma biblioteca universitária estava fora de cogitação devido à existência dos sistemas automatizados de bibliotecas e, com isso, muitos usuários tiveram dificuldades para realizar suas próprias pesquisas e consultas.

Neste sentido, surgiu o interesse de realizar a pesquisa na biblioteca universitária, a qual foi observada dentro do serviço de referência da biblioteca da UFRA, cujo nome é Biblioteca Lourenço José Tavares Vieira da Silva.

A justificativa desta pesquisa, se deu pelo fato da realização do estágio nos anos de 2013 a 2015 no serviço de atendimento na biblioteca da Universidade Federal da Amazônia, (UFRA) onde se pode constatar algumas dificuldades encontradas em relação ao acesso e à busca de informações pelos usuários. Nesse contexto, levantamos o seguinte questionamento: Qual o perfil do usuário que utiliza a biblioteca da UFRA?

Sabe-se que o estudo de usuário é de vital importância para a biblioteca universitária, pois é por meio da investigação do usuário que se torna possível conhecer as necessidades informacionais de cada público. O usuário é a razão de ser da biblioteca, ela existe para que este possa satisfazer sua necessidade de conhecimento. Mas, para que isso aconteça, é necessário que o bibliotecário tenha a preocupação de conhecer seu público e oferecer o que, realmente, seja útil para atender às suas necessidades.

O objetivo deste trabalho é realizar um estudo sobre usuários na biblioteca universitária da UFRA. Os objetivos específicos são:

- Identificar o perfil dos usuários da biblioteca da UFRA;
- Verificar o tipo de material utilizado no acervo da biblioteca Lourenço José Tavares Vieira da Silva;
- Apresentar o nível de satisfação do usuário da biblioteca da UFRA, referente ao serviço de referência.

Portanto, este trabalho apresenta uma pesquisa *quali-quantitativa*, onde a mesma levam-se em conta tanto os resultados em que “há predominância entre o

mundo real não traduzido em números o que se mostra configurado em quantidades onde a problemática no estudo de caso seja algo para utilizar o instrumento de pesquisa” cujo nome é questionário (KAUARK, 2010, p. 27).

A monografia está dividida em seis capítulos, sendo que, neste primeiro capítulo introdutório apresenta-se a justificativa, os objetivos, a problemática e a relevância desta pesquisa para o estudo de usuários no serviço de referência de uma biblioteca universitária.

No segundo capítulo detalham-se os caminhos metodológicos da pesquisa, focando no método qualitativo e quantitativo, por meio de uma pesquisa documental e exploratória.

O terceiro capítulo aborda a importância do serviço de referência nas bibliotecas universitárias. O quarto capítulo, trata dos conceitos e das características do estudo do usuário em bibliotecas universitárias.

O quinto capítulo trata da pesquisa de campo na biblioteca universitária da UFRA, o perfil do usuário e o nível de satisfação do usuário do serviço de referência.

O sexto e último capítulo aborda as considerações finais em relação à importância do estudo do usuário em relação ao grau de satisfação do usuário no serviço de referência na biblioteca da UFRA.

2 METODOLOGIA

O universo adotado para a pesquisa foi na biblioteca universitária da UFRA, mais especificamente no setor de referência onde foram cadastrados nos meses de janeiro a julho de 2016, 6.037 usuários. Foi coletada uma amostra de usuários que corresponde a 1, 16 usuários da Biblioteca Lourenço José Tavares Vieira da Silva.

A proposta metodológica adotada para o desdobramento desta pesquisa foi realizada em duas etapas:

Na primeira etapa da pesquisa foi feita uma pesquisa bibliográfica para investigar, em livros e artigos, teorias sobre o tema estudo do usuário e serviço de referência em biblioteca universitária.

Na segunda etapa, foi realizado um trabalho de campo por meio de visitas periódicas na biblioteca da UFRA. Também foi realizada uma pesquisa documental nos relatórios de gestão da biblioteca da UFRA.

Segundo Gil, (2008, p. 70), “a pesquisa documental diferencia-se da bibliográfica por valer-se de materiais de que ainda não receberam tratamento analítico, ou que ainda pode ser reelaborados de acordo com a pesquisa”.

O enfoque desta pesquisa é *quali quanti*. Em relação à pesquisa qualitativa, a abordagem verificará fatos e fenômenos que se interligam através de ideias que estejam comprometidas com o resultado da pesquisa. Para Kauark (2010, p. 27), a pesquisa qualitativa apresenta-se da seguinte maneira:

Considera há uma relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito, isto é, um vínculo indissociável entre o mundo objetivo e a subjetividade do sujeito que não pode ser traduzido em números. A interpretação dos fenômenos e a atribuição de significativos são básicas no processo de pesquisa qualitativa. Não requer o uso de métodos e técnicas estatísticas. O ambiente natural é a fonte direta para coleta de dados e o pesquisador é o instrumento-chave.

Em relação à pesquisa quantitativa, há números de opiniões que podem ser quantificáveis, como ressalta KAUARK (2010, p. 27) [...] “informações para classificá-las e analisá-las. Requer o uso de recursos e de técnicas estatísticas (percentagem, média, moda, mediana, desvio-padrão, coeficiente padrão e análise de regressão).”

A pesquisa é um estudo de caso realizado em uma parte da população do serviço de referência da UFRA.

No que diz respeito às técnicas de pesquisa de campo, utilizou-se um questionário com perguntas abertas e fechadas para 52 usuários, sendo que 49 usuários de graduação e 1 aluno de pós-graduação. Estes dados compreendem o período do mês setembro de 2017.

Também, nesse momento, foi realizada uma entrevista formal semiestruturada com perguntas abertas e fechadas, em forma de roteiro apenas aos atores sociais envolvidos na pesquisa, (bibliotecários), os quais correspondem 2 profissionais de informação, principalmente aos gestores das unidades de informação, para verificar a importância do serviço de referência para os usuários.

No último momento da pesquisa, os dados foram coletados e analisados, a partir dos discursos dos atores da pesquisa (bibliotecários) da unidade de informação da UFRA e usuários do serviço de referência, sendo estruturados em forma de trabalho de conclusão de curso.

3 SERVIÇO DE REFERÊNCIA DE UMA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA

Pode-se considerar o serviço de referência sendo uma mola mestra de uma biblioteca, por ser a porta de entrada para a busca de informação.

Na disseminação de informação o principal objetivo dentro do serviço de referência é a informação. O atendimento procura sempre ajudar a instituição em seus mais diferenciados aspectos, quer seja na política de comunicação, quer no processo de desenvolvimento do atendimento ao público, pois o usuário interage com o profissional de informação.

Accart (2012, p. 13) afirma que “o serviço de referência pode ser considerado como um serviço completo que apresenta algumas características que o diferenciam dos outros serviços ou departamentos, como o empréstimo entre bibliotecas, a catalogação ou indexação, consideradas estes como serviços internos”.

O autor ressalta que através do “serviço de referência há inúmeras tarefas a serem desenvolvidas cuja as mesmas têm grande relevância em seu papel fundamental como característica básica de poder ajudar mais no desempenho para a sua própria execução, enfim o serviço de referência se faz necessário em qualquer biblioteca”. (ACCART, 2012, p. 13)

Para Accart (2012, p. 26) “a biblioteca universitária, especializada numa área do conhecimento ou que cubra várias, é a estrutura que mais se parece com um serviço especializado de documentação”.

A política de referência é um dos elementos da “política de informação, determinada a partir dos objetivos e missões da instituição. A política de informação traduz-se pela escolha dos documentos a serem adquiridos para a formação do acervo de documentos; pelos serviços de informação oferecidos: recepção, orientação, informações, pesquisas, etc.; pelos produtos de informação oferecidos: recortes de jornais, revista de sumários, boletim bibliográfico, dossiês de documentos, disseminação seletiva de informação (DSI), etc. participação ou não em uma rede de informação, consórcio etc.” (ACCART, 2012, p. 32)

3.1 O que é um serviço de referência

Quando se fala em serviço de referência presencial, remete-se logo ao um lugar que lembra o espaço físico onde se vai em busca de informações, onde pessoas

são atendidas, onde usuários, procuram sempre por este serviço e, para tanto, receberem as informações necessárias para satisfazer suas necessidades.

Segundo Grogan (2001, p. 8) “o serviço de referência, tem essa incumbência de utilizar o acervo de conhecimentos acumulados foi confiada a agentes humanos, que complementam e reforçam a ajuda ministrada pelos sistemas de catalogação e classificação da biblioteca, ao proporcionarem assistência individual aos usuários que buscam informações [...]”

Para o autor, as pessoas das quais ele se refere são os bibliotecários de referências. Sem os mesmos, as tarefas dentro de uma biblioteca ficariam mais complicadas se fossem executadas por outros tipos de funcionários, por exemplo.

A eficácia de um serviço de referência presencial deve ser levada em consideração, pois o usuário espera que o atendimento o ajude ou, pelo menos aponte uma saída para pergunta que ele fez, porque caso isto não ocorra, provavelmente, tal usuário não fará uso daquele serviço. Em se tratando de uma biblioteca, fica evidente que o usuário recorre aquele serviço esperando receber uma orientação precisa daquele profissional de referência. A importância de um serviço de referência deve ser vista como algo fundamental dentro de uma biblioteca.

3.2 A importância do serviço de referência

A importância do serviço de referência dentro de uma biblioteca é de grande relevância para que o acesso da mesma seja eficaz, pois se sabe que há muitos anos, este tipo de serviço era tido como uma prática quase imperceptível. Em muitas bibliotecas, o usuário acostudou-se a fazer suas buscas sozinho sem o auxílio do profissional de informação.

Segundo Grogan (2001, p. 22):

O trabalho de referência, porém, é muito mais do que uma técnica especializada ou habilidade profissional. Trata-se de uma atividade essencialmente humana, que atende a uma das necessidades mais profundamente arraigadas da espécie, que é o anseio de conhecer e compreender.

Para que um serviço de referência seja realizado de forma correta faz-se necessário que a aplicação do mesmo inicie de maneira fácil visando interagir bem

com o usuário. O bibliotecário, através da intermediação, concretiza esta interlocução que pode ser pessoal ou impessoal.

Grogan (2001, p. 23) apresenta duas grandes contribuições que são vista “Como uma arte humana, a segunda grande contribuição proporcionada pelo serviço de referência é ministrar assistência de maneira individualizada [...]”.

3.3 Para que serve um serviço de referência

Para auxiliar o usuário que busca sua informação e o mesmo com a ajuda do bibliotecário terá facilidade em poder ter acesso ao sistema de base de dados na biblioteca universitária.

Segundo Accart (2015, p. 22), em se tratando de serviço de atendimento para uma biblioteca seja ela pública ou particular ou outros tipos:

a finalidade é sempre a mesma levar aos usuários determinadas informações sobre os mais diversos assuntos, temas e pesquisas, orientando aqueles que necessitam fazer consultas em inúmeros exemplares instruindo as pessoas para que as mesmas não fiquem com dúvidas diante disto tudo a preocupação com a disseminação de informação é fundamental haja vista, o processo desenvolvido pelos bibliotecários atuantes e preocupados em levar para todos os usuários as informações das quais eles mais precisam.

Segundo Accart (2015, p. 22), a biblioteca universitária é aquela:

que abrange um grande número de estudantes, funcionários e também outras pessoas que procuram fazer suas pesquisas, seus estudos científicos e também consultas naquele setor por isto, é necessário que haja um acervo bem atualizado, atraente e, sobretudo eficiente, pois, caso contrário aquele usuário não voltaria mais a retornar a biblioteca.

A biblioteca universitária é sempre especializada em vários cursos. Por isto, o serviço de referência acaba sendo bem complexo pelo fato de a biblioteca possuir várias informações nas mais diversas áreas, o que acarreta ainda mais uma preocupação com a maneira desenvolvida dentro de uma biblioteca universitária em relação à disseminação de informação. Não se trata apenas de ser o intermediário da biblioteca, mas a grande preocupação do profissional de informação é ajudar o usuário na busca pela informação.

Para isto acontecer são desenvolvidas várias atividades dentro da biblioteca que visa auxiliar ainda mais o usuário que apresenta certa dificuldade em utilizar o catálogo de sua própria universidade.

Assim sendo, todos os usuários interessados ou forçados a irem a uma biblioteca de sua instituição de ensino ficarão mais satisfeitos com o serviço promovido pela biblioteca através do profissional de informação.

No serviço de documentação, às vezes, o trabalho é executado por pessoas específicas para estes fins e, com isto, o usuário tem papel importante em relação a isto, pois, sem ele, o serviço de referência não seria eficaz. É nesse contexto que um bibliotecário especializado nesta área de documentação mostrará seu empenho em relação ao mesmo, que é o movimento de documentos existentes numa biblioteca universitária onde há muitos documentos importantes para todos os usuários que buscam fazer suas consultas e pesquisas. Espera-se sempre encontrar vários tipos de informações nos mais diversos produtos. Esses mesmos usuários influenciam na forma de produtos de informação.

Por esse entendimento, a documentação de uma biblioteca universitária deve ser vista de forma bem séria. Caso contrário, o serviço de referência desta mesma biblioteca ficará comprometido.

De acordo com Accart (2012, p.25):

[...] Os bibliotecários organizam, então, sessões de capacitações para os estudantes sobre a utilização de instrumentos bibliográficos. Às vezes, participam de atividades curriculares com o objetivo de explicar qual é o papel da biblioteca, a ajuda que pode ser ministrada pelos bibliotecários no quadro dos estudos universitários, ou a situação global da pesquisa bibliográfica. O sítio que a biblioteca mantiver na rede pode oferecer instrumentos de autoinstrução sobre informações disponíveis em linha.

O serviço de referência é indispensável para todos os usuários de uma universidade, principalmente pelo que muitos alunos ainda estão no início de seus estudos os quais requerem bastante auxílio, além de um local apropriado. Para esses estudantes, é uma biblioteca, não só para o discente como também para o professor, e para outros funcionários da instituição.

Portanto, o serviço de atendimento dentro de uma universidade é, sem dúvida nenhuma, de grande valor instrucional para todos aqueles que procuram informações com precisão. Por isto, a disseminação, uma das funções da biblioteca, deve ser bem planejada.

4 ESTUDO DO USUÁRIO

Ao fazer um estudo sobre o usuário é preciso ter bastante cautela para tal pesquisa por que o mesmo requer muitas informações eloquentes mostrando as suas mais diversas características as quais as mesmas diferenciam uma das outras e desta maneira procurando conhecer mais o usuário.

De acordo com Vieira, (2014, p. 48) por que se faz um estudo de usuário:

O estudo do usuário normalmente nasce da necessidade de entender os desejos a avaliação do usuário em relação ao acervo e aos serviços prestados, além da busca de dados que norteiem o aperfeiçoamento e a promoção de todo o leque de serviços oferecidos[...]

4.1 Conceitos e características

Amaral (2013) comenta que os estudos de usuários se fazem necessários no ambiente organizacional, pois podem ser considerados como ferramentas de planejamento e gestão, contribuindo para que os gestores possam oferecer produtos e serviços de informação de acordo com o perfil informacional de seus usuários.

Aguiar; Diniz; Medeiros (2002, p.2) afirmam que “os estudos de usuários são investigações centradas no sistema, indivíduo, grupo ou comunidade favorecido com os serviços oferecidos por unidades de informação”, ou seja, a informação deve ser direcionada para seu público alvo.

Figueredo, 1983, *apud* Leitão. (2005, p. 21) afirma que:

As pesquisas relacionadas com o usuário já acontecem desde 1930 pois, desde naquela época já havia uma preocupação com o usuário que fazia suas pesquisas, consultas e até mesmo um encontro entre amigos, vale ressaltar que nesta época não existia acesso à internet mas, a procura pela biblioteca era constante e no que se refere à uma biblioteca pública o fluxo pela mesma era intenso. Como aconteceu na Escola de Biblioteconomia de Chicago nos EUA.

De acordo com Melani (2014, p.34) :

os estudos de necessidades e usos de informação integram a literatura dos estudos de usuários e essenciais para compreender as necessidades dos usuários bem como fazer as avaliações a respeito dos serviços oferecidos pela biblioteca.

Esse mesmo autor comenta que para compreender as necessidades dos usuários é preciso fazer um estudo das necessidades e também dos usos de informação, pelo qual o usuário seja o principal beneficiado.

Uma biblioteca deve fornecer aos usuários todas as formas de conforto para aqueles que procuram fazer suas consultas ou até fazer trabalhos acadêmicos com colegas de turma. Para isto, é necessário haver um interesse por parte dos gestores das bibliotecas universitárias. Por meio da biblioteca, muitas vezes, o usuário tem sido levado a frequentar a mesma para adquirir não só as informações como também todos os produtos oferecidos pela biblioteca.

Contudo a percepção do valor da biblioteca se modifica atualmente, pois cresce nela a introdução das novas tecnologias da informação e comunicação as quais transformam cada vez mais o mundo como um todo outro ponto importante a ser considerado quanto à discussão é o espaço físico de uma biblioteca (FONSECA JÚNIOR; CARVALHO e ALVES, 2013, p.2).

Quanto ao treinamento do usuário não houve tanto interesse assim de acordo com MELANI (2014) este é um motivo de problemas, pois se o usuário não for capacitado devidamente para utilizar os serviços, irá se perder no caminho.

Para Rodrigues e Cardoso (2017, p. 6), o estudo de usuários apresenta a seguinte informação:

Uma vertente do campo EU (Estudo do Usuário) chamados de estudos de comunidades, voltou-se para os usuários de bibliotecas, sobretudo as públicas, quando números grupos foram alvo de estudos exploratórios que empregavam questionários e entrevistas para obtenção de dados quantitativos sobre a demanda e o fluxo da informação.

Para Figueredo (1983, p. 20), o usuário é envolvido assim:

O usuário é envolvido diretamente em quatro das seis fases do processo de referência: seleção da mensagem, negociação, seleção da resposta e renegociação. As duas fases restantes são executadas somente pelo bibliotecário: desenvolvimento da estratégia da busca (executada mentalmente) e a busca da informação propriamente dita nas fontes estabelecidas pela estratégia. Sempre se recomenda que, em qualquer dúvida, o usuário seja consultado pelo bibliotecário, isto é, que o bibliotecário realize uma renegociação. É assim sumamente necessário e importante que o bibliotecário na função de referência sinta o usuário como ser humano à busca de uma ajuda para resolver o seu problema de informação, como um elemento que pode se sentir totalmente estranho (às vezes, até adverso) ao ambiente da biblioteca.

O estudo do usuário tornou-se tão importante que vários autores resolveram fazer várias pesquisas sobre o tema. Entre eles, pode-se destacar Figueredo que,

juntamente com Paiva, fala do comportamento informacional. Essas informações podem ser encontradas no artigo intitulado Estudo de Comportamento Informacional dos Usuários da Mediatheque Simone de Beauvoir da Aliança Francesa de João Pessoa. Para Soares e Sousa, os mesmos falam da percepção de serviço prestado pela universidade com qualidade, sob o olhar do usuário. No artigo, Percepção de qualidade de serviços nas bibliotecas das universidades de Ouro Preto, na perspectiva do usuário. Assim também Rodrigues e Cardoso destacam sobre os estudos relacionados com os usuários que perfazem cada vez mais na atualidade.

Segundo Rodrigues e Cardoso (2017, p.8-9)

os resultados do estudo de usuário foi adaptado a um critério cujo trinta e quatro artigos foram recuperados. Vinte e cinco foram descartados por se tratarem de artigos de revisão ou comentários ou pesquisas em andamento, não atendendo, portanto ao critério de inclusão.

Os nove artigos restantes foram analisados por terem se caracterizado como estudo empírico de usuários da informação, como mostra o Quadro 1.

Quadro 1 – Estudo Empírico de Usuários da Informação – Artigos Analisados

N	Autor(es)	Títulos	Periódicos	Ano da Publicação
1	CARIBE, Rita de Cássia Do Vale; OLIEIRA, Evalaise Santos de.	Avaliação do Tesouro do Tribunal de Contas do Distrito Federal a partir dos usuários.	Revista Digital de Biblioteconomia e ciência da informação. v. 13, n. 1 (Qualis B1)	2015
2	FIGUEREDO, Dijanice Alves; PAIVA, Eliane Bezerra	Estudo de comportamento informacional dos usuários da Mediatheque Simone de Beauvoir, da Aliança Francesa de João Pessoa	Encontros Bibli: Revista Eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação v.20, n.42 (Qualis)	2015
3	CAETANO, Ana Carolina de Souza; FERNANDES, GeniAlves	Qual biblioteca universitária? Ações das bibliotecas universitárias mineiras e as necessidades informacionais de seus pesquisadores.	Em Questão revista da faculdade de biblioteconomia e comunicação da UFRGS.v.21, n. 1(Qualis B1)	2015
4	SOARES, Luciana Matias Felício; SOUSA, Caissa Veloso.	Percepção da qualidade de serviços nas bibliotecas das Universidades de Ouro Preto na perspectiva do usuário.	Perspectiva em ciências da informação. v.	2015

			20, n. 2. (Qualis).	
5	COSTA, Maria Elizabeth; SANTOS, Marizete Silva; BARBOSA, Anderson Luiz da Rocha.	Educação a distância e as bibliotecas universitárias: uma interação necessária.	Perspectivas em ciências da informação v. 20, n. 2. (Qualis A)	2015
6	CAMPOS, Cirlei Oraci Dias de; SILVA, Emanuel Quartiero; PINTO, Marli Dias de Sousa.	A satisfação de usuários da informação jurídica: estudo na biblioteca OAB/sc	Perspectivas em ciência da informação, v. 20, n. 3. (Qualis A)	2015
7	FELÍCIO, Joana Carla de Sousa Motta.	Serviço de Referência Educativo (SRE) em bibliotecas universitárias: análise das práticas voltadas ao desenvolvimento de competência em informação de seus usuários.	Encontro Bibli: Revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação, v. 20, n. 43. (Qualis B1)	2015
8	BERTT, Ilemar Christina Lansoniwev; BARTALO, Linete; ARAÚJO, Carlos Alberto de Ávila.	Comportamento informacional de pais de crianças com Síndrome de Dova.	Informação e informação, v.19, n. 1	2014
9	FIGUEREDO, Helton Araújo; MORAIS, Laudereida Eliana Marques; RAMALHO, Francisco Arruda.	Busca da informação para qualificação: um estudo com candidatos ao mestrado em Ciência da Informação do programa de pós-graduação em Ciência da Informação- UFPB	Informação e sociedade: Estudos, v 23, n. 2. (Qualis B1)	2013

FONTE: BRAPCI: elaborado pela autora (2017).

No Quadro 1 acima, o autor deixa bem claro que houve uma maior concentração de artigos descrevendo pesquisas empíricas com usuários de 2015. Os resultados da análise dos artigos que atenderam aos critérios estabelecidos no protocolo desta revisão não permitem definir a existência de uma linha editorial destinada a esta temática, embora a revista Perspectivas em Ciências da informação tenha publicado três novos artigos e Encontro Bibli: revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciências da Informação. (RODRIGUES e CARDOSO, 2017, p. 9-10).

De acordo com Dias, Naves e Moura (2001, p. 7), os usuários em relação às interdisciplinares:

Embora ainda se pense muito nos pesquisadores em termos das disciplinas acadêmicas começam a impor-se os estudos que atravessam fronteiras disciplinares e tem suas referências em áreas de conhecimento. Por conseguinte, quando se estuda os usuários de informação técnica, não se pode pensar apenas naqueles que podem ter seus interesses bem definidos em termos de uma única disciplina acadêmica.

Na citação acima, os autores falam que as disciplinas não se pode pensar apenas na limitação acadêmica. É preciso ir mais longe possível para se obter mais informações desejadas, e o usuário sente a necessidade de buscar e aprofundar mais em relação às pesquisas inerentes aos assuntos, aos temas que estudam.

5 BIBLIOTECA DA UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DA AMAZÔNIA (UFRA)

A Biblioteca Central da Universidade Federal Rural da Amazônia – UFRA foi inaugurada em 23 de abril de 1976, como parte das comemorações do “Jubileu de Prata”, da Faculdade de Ciências Agrárias do Pará (FCAP). Foi instalada em prédio próprio, com área de 600m², construído com recursos advindos do Instituto Nacional de Colonização e Reforma Agrária (INCRA), em convênio com a FCAP, tendo recebido o nome de Biblioteca “Lourenço José Tavares Vieira da Silva”.

Localizada no *campus* universitário de Belém (PA), a biblioteca possui sala de leitura totalmente climatizada, com cabines para estudo em grupo e ambiente para acesso à internet, tendo como finalidade oferecer infraestrutura informacional às atividades de ensino, pesquisa e extensão da UFRA. A foto 01, abaixo, mostra a entrada da Biblioteca.

Foto 01 - Entrada da biblioteca da UFRA



Fonte: Autoria própria (2017).

Nesse contexto, ela representa ainda um importante canal de disseminação de informações, atendendo à demanda dos Cursos da UFRA tanto ao nível de graduação como de pós-graduação.

A biblioteca realiza empréstimo entre bibliotecas, atende a diversas instituições congêneres e a comunidade em geral, que poderá realizar consulta local do acervo. O empréstimo de obras é facultado somente à comunidade da UFRA.

Desde 1978, a biblioteca é depositária das publicações da Food and Agricultural Organization (FAO) e o do Instituto Interamericano de Cooperação para Agricultura da OEA.

A Origem do nome da biblioteca da UFRA foi uma homenagem ao professor “Lourenço José Tavares Vieira da Silva”, que foi o primeiro diretor e organizador da Escola de Agronomia da Universidade Estadual do Maranhão. Além de ser o primeiro diretor e organizador, o professor destacou-se em muitas atividades como:

- Secretário de Agricultura do estado do Maranhão, de março de 1967 a maio de 1970;
- Coordenador de projetos Especiais do Ministério da Infraestrutura, de 1991 a outubro de 1994.

Em 2010, a biblioteca iniciou uma expansão de sua área física. O novo prédio possui 1250m² e conta com um auditório, sala própria para periódicos, um maior laboratório de informática, sala de reunião e cabines para estudo individual.

O horário de funcionamento da biblioteca da UFRA é das 8h às 20h, sendo que não funciona aos sábados. O cadastro dos usuários é somente com os alunos, professores, servidores e discentes de graduação e pós-graduação.

Na Foto 02, abaixo, verifica-se o salão da biblioteca da UFRA, onde alguns alunos estão fazendo consultas e pesquisas, ou até mesmo usando a internet para manter atualizados os assuntos relacionados com seus cursos.

FOTO 02- Salão da biblioteca da UFRA



Fonte: Autoria própria (2017).

A Foto 03, abaixo, mostra alunos no intervalo de suas aulas no salão dos periódicos, mantendo a conversa em dia relacionada com as disciplinas de suas graduações específicas.

FOTO 03- Salão dos Periódicos.



Fonte: Autoria própria (2017).

Atualmente, na superintendência da biblioteca está a bibliotecária Ana Cristina e no, setor de referência, conta-se com 1 bibliotecária gestora e 4 funcionários nos cargos de servidor administrador.

A Foto 04, abaixo, está relacionada com o balcão de atendimento da biblioteca da UFRA. Pode-se notar que há certa tranquilidade pelo fato do horário.

FOTO 04- Balcão de Atendimento da UFRA.



Fonte: Autoria própria (2017).

5.2 A Organização do Acervo

O acervo da biblioteca da UFRA está organizado de acordo com uma política de expansão e atualização do acervo, o que objetiva subsidiar o processo de aquisição através de compra, doação e permuta a partir de sugestões de docentes e demais usuários sempre observando os interesses da comunidade universitária e os objetivos da Instituição, oferecendo suporte informacional aos oferecendo aos usuários dos programas de ensino, pesquisa e extensão dos cursos de graduação e pós-graduação da UFRA.

O acervo é totalmente informatizado e é composto por livros, periódicos, trabalhos acadêmicos, teses, dissertações, folhetos, CDs e DVDs, além de uma coleção especial formada por publicações da Food and Agricultural Organization- (FAO).

O acervo da Biblioteca Lourenço José Tavares Vieira da Silva poderá ser consultado tanto pela comunidade acadêmica quanto pela sociedade em geral. O empréstimo domiciliar do material bibliográfico é facultado à comunidade acadêmica

da UFRA e, é feito pelo prazo de 10 dias para discentes e servidores e 15 quinze dias no caso de docente. Poderão ser emprestados livros, CDs e DVDs.

Na Foto 05, abaixo, está bem elucidado o acervo da biblioteca da UFRA com diversos exemplares de várias obras as quais os usuários procuram muito diariamente.

FOTO 05- Acervo da Biblioteca da UFRA.



Fonte: Aatoria própria (2017).

A biblioteca oferece aos seus usuários orientações quanto à normalização de trabalhos acadêmicos, dissertações e teses, conforme as normas da ABNT e da UFRA.

A Ficha Catalográfica é um elemento obrigatório que deve constar em livros, TCCs, Dissertações e Teses. Possui informações importantes sobre uma publicação como autor, título, local, data, assunto, número de folhas, classificação etc. Para solicitar a elaboração de fichas catalográficas, os usuários devem preencher o formulário abaixo e enviar para o e-mail: ficha.catalografica@ufra.edu.br, anexando os elementos pré-textuais do trabalho (capa, folha de rosto, folha de aprovação, resumo, sumário). O prazo para elaboração da ficha catalográfica é de até dois dias úteis.

Na Foto 06, abaixo, está mostrando as cabines de consultas e pesquisas dos periódicos. Há também cabines fechadas para aqueles usuários que desejam fazer suas pesquisas em equipes.

FOTO 06- Cabines dos Periódicos



Fonte: Autoria própria (2017).

De acordo com Ana Cristina (2017), bibliotecária da biblioteca da UFRA fez suas últimas doações nos respectivos anos de 2015 e 2016, sendo que em 2015 foi de 867 exemplares em 2016, 2.384 exemplares.

Em relação às aquisições de títulos em 2013, foram comprados 8.504 exemplares, enquanto que, em 2014, foi de 3.237. Nos anos de 2015 e 2016, respectivamente, estes números subiram um pouco: em 2015 foi de 8.672 exemplares e no ano de 2016 houve um decréscimo. Em relação ao ano anterior os números foram assim apresentados: 3.800 livros comprados. Até momento, não houve nenhum processo de aquisição.

Quanto aos produtos e serviços na biblioteca Lourenço José Tavares Vieira da Silva, de acordo com a bibliotecária Ana Cristina (2017) “foi criado Repositório Institucional da UFRA, conforme estabeleceu a Resolução n.154, de 06 de abril de 2016. E realizou-se um evento de recepção dos calouros”.

Na Foto 07, abaixo, estão todos os periódicos da biblioteca os quais ficavam no mesmo espaço com o restante do acervo no antigo prédio, ficando, assim, um espaço disponível para as diversas obras.

FOTO 07- Acervo dos Periódicos.



Fonte: Autoria própria (2017).

5.1 O processo automatizado

Desde 2007, por meio do *software* Gnuteca, os usuários podem consultar o catálogo *on-line* do acervo a partir de qualquer terminal de computador.

A partir de qualquer computador com acesso à internet, é possível ao usuário acessar o catálogo *on-line* da biblioteca no endereço eletrônico: <http://www.bc.ufra.edu.br/>. A biblioteca disponibiliza, ainda, 02 terminais no salão de leitura para esse fim.

A Biblioteca Lourenço José Tavares Vieira da Silva disponibiliza aos seus usuários uma sala com 22 microcomputadores conectados à internet para realização de pesquisas acadêmicas e digitação de trabalhos.

Buscando garantir aos seus usuários um maior número de fontes de informação, a biblioteca aderiu ao portal de periódicos da CAPES. O acesso ao portal

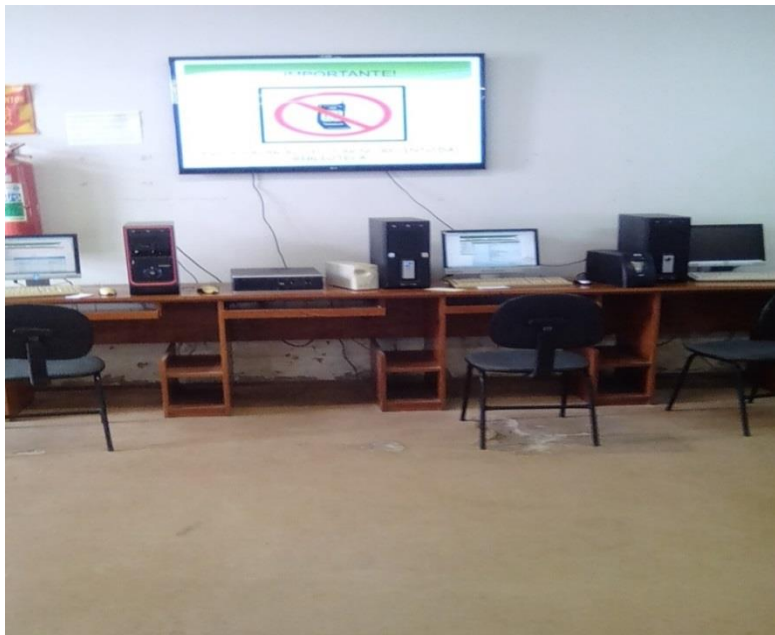
proporciona à comunidade da UFRA acesso a diversas fontes de informação como textos completos de artigos de periódicos e consulta a diversas bases de dados com referências e resumos de documentos em todas as áreas do conhecimento. O uso do Portal é livre e gratuito. Os usuários das instituições participantes poderão acessá-lo, no seguinte endereço eletrônico: <http://www.periodicos.capes.gov.br>.

A comutação bibliográfica, conhecida pela sigla COMUT, é um serviço que permite o acesso a periódicos, teses, anais de congressos, relatórios técnicos e partes de documentos localizados em algumas instituições nacionais e internacionais.

Para participar do COMUT, o usuário deve dirigir-se a uma biblioteca pertencente à rede COMUT, que funciona como intermediária.

Na Foto 08, abaixo, está o acesso à pesquisa da biblioteca da UFRA composta por 4 computadores para atender os usuários que procuram fazer suas consultas e pesquisas em livros, teses, folhetos etc.

FOTO 08–Acesso à Pesquisa



Fonte: Autoria própria (2017).

6 ANALISANDO O ESTUDO DO USUÁRIO NA BIBLIOTECA DA UFRA

Neste processo, os dados coletados são selecionados, organizados de acordo com base em cada instrumento proposto, para se obter as respostas do estudo. Nesta fase, a utilização dos dados coletados, Gil (1999) explica que o objetivo é organizar sistematicamente os dados de forma que possibilitem o fornecimento de respostas ao problema de investigação.

A análise foi feita com 2 tipos de usuários: alunos que frequentam a biblioteca da Universidade Federal Rural do Pará e também 2 funcionários da informação bibliotecários da Biblioteca Lourenço José Tavares Vieira da Silva. Desta forma, as coletas que foram adquiridas através da pesquisa com perguntas abertas e fechadas. A referida pesquisa servirá de base para melhorar ainda mais o serviço de referência da biblioteca universitária Lourenço José Tavares Vieira da Silva.

A primeira tabela que acompanha o gráfico mostra os cursos de graduação e pós-graduação da biblioteca da UFRA. Por meio da Tabela 1, abaixo, percebe-se uma demanda maior de alunos do Curso de Agronomia, os quais correspondem a 19 usuários. Em seguida aparecem os discentes do curso de Engenharia Florestal com um número de 09 pessoas, seguido também pelo mesmo número de alunos do curso de Medicina Veterinária. Já os estudantes do curso de Zootecnia são 06 usuários, 03 alunos do Curso de Engenharia Ambiental e Energia Renováveis, 02 usuários do Curso de Engenharia Cartográfica e Agrimensura. Com a mesma quantidade ficaram alunos do Curso de Engenharia de Pesca e um usuário de pós-graduação, ambos com 01 aluno cada um.

Alunos	e Pós-graduação	
	Graduação	Pós-graduação
Agronomia	19	1
Eng. Ambiental e Energia renováveis	03	0
Eng. Florestal	09	0
Eng. Cartográfica e Agrimensura	02	0
Eng. de Pesca	01	0
Med. Veterinária	09	0
Zootecnia	06	0
TOTAL	49	1

Fonte: autoria própria (2017).

A Tabela 2, a seguir, apresenta dados relativos à faixa etária dos usuários. Dos 50 respondentes os dados são estes: 18 a 23 anos, 31 alunos; de 24 a 28 anos, 12 alunos; pessoas que compreendem as idades de 29 a 33 são apenas 03 usuários; de 34 a 39 anos, 01 pessoa e 40 anos ou mais 03 alunos. Mostrando desta forma que a maioria dos usuários da biblioteca é jovem como mostra a Tabela 02 abaixo faixa etária dos usuários.

Tabela 2- Faixa etária dos Usuários

Faixa etária	Quantidades de alunos
18 a 23	31
24 a 28	12
29 a 33	03
34 a 39	01
40 ou mais	03
TOTAL	50

Fonte: Autoria própria (2017).

A Tabela 3, abaixo, apresenta a variável “Gênero”. Nesta Tabela, mostram-se usuários com a proporção maior no gênero feminino. Dos 50 questionários respondidos 20 alunos são do sexo masculino e 30 usuários pertencem ao sexo feminino, mostrando que a frequência maior à biblioteca é de mulheres.

Tabela 03- Gênero

Gênero	Quantidade
Homens	20
Mulheres	30
TOTAL	50

Fonte: Autoria própria (2017).

A Tabela 4 apresenta dados referentes à Frequência dos Usuários. Nela, dos 50 respondidos sobre frequência na biblioteca, 03 (três) usuários disseram que frequentam a biblioteca 1 vez por mês; 15 (quinze) alunos procuram pela biblioteca semanalmente; 01 (uma) pessoa vai à biblioteca quinzenalmente; 04 (quatro) pessoas afirmaram suas frequências no espaço de pesquisa e consulta 2 vezes por semana e 27 (vinte e sete) usuários disseram frequentar a biblioteca diariamente. Portanto, a maior frequência é diária.

Tabela 4- Frequência dos Usuários

Frequência	Quantidade de Alunos
1/mês	03
Semanalmente	15
Quinzenalmente	01
2/semana	04
Diariamente	27
TOTAL	50

Fonte: Autoria própria, (2017).

Quanto aos turnos os números ficaram assim: 22 discentes frequentam a biblioteca da UFRA pelo turno da manhã, 13 estudantes vão à Biblioteca Lourenço José Tavares Vieira da Silva à tarde, nenhum usuário que faz consulta e pesquisa é do turno da noite e 15 estudantes da biblioteca da UFRA são pessoas que frequentam por tempo integral. Na Tabela 5 abaixo, pode-se verificar os números de usuários que frequentam a Biblioteca Lourenço José Tavares Vieira da Silva, cuja maioria são pessoas do turno da manhã.

Tabela 5 – Frequência dos Usuários por Turno

Turnos	Quantidades de Alunos
Manhã	22
Tarde	13
Integral	15
TOTAL	50

Fonte: Aatoria própria (2017).

Tabela 6- Nível de Atendimento na Biblioteca

Conceitos	Quantidades
Ruim	01
Regular	07
Bom	35
Ótimo	07
Total	50

Fonte: Aatoria própria(2017).

Quanto ao nível de atendimento retratado pela Tabela 6, acima, 50 usuários que responderam ao questionário, 01 (um) usuário disse que o nível de atendimento é “Ruim”; 07 (sete) pessoas deram conceito “Regular”; 35 (trinta e cinco) usuários fizeram esta colocação, o nível de atendimento da biblioteca da UFRA é “Bom” e 07 (sete) alunos conceituaram com “Ótimo” o nível de atendimento da biblioteca. Com isto, pode-se notar que a maioria dos usuários acha “Bom” o nível de atendimento da biblioteca da UFRA.

Em relação ao acesso restrito da biblioteca da UFRA, os 48 alunos que responderam ao questionário ficou assim: 07 usuários acham “Péssimos” o acesso; 14 estudantes da biblioteca consideram “Regulares” o acesso restrito; 18 discentes afirmaram que o acesso restrito é “Bom” e 09 usuários gostam do acesso restrito conceituando “Ótimo”. Os outros dois alunos não fizeram suas opções. A Tabela 7, abaixo, mostra tais dados de forma bem evidentes.

Tabela 7-Opinião do Usuário em Relação ao Acesso Restrito às Estantes

Conceitos	Quantidades de alunos
Péssimo	07
Regular	14
Bom	18
Ótimo	09
TOTAL	48

Fonte: Aatoria própria (2017).

A seguir, a Tabela 8, abaixo, apresenta dados relativos ao sistema de automação da Biblioteca da UFRA.

Das 50 pessoas que frequentam a biblioteca da UFRA, 42 (quarenta e dois) usuários mostraram, em suas respostas, que o sistema implantado pela biblioteca da UFRA cujo nome é Gnuteca facilita suas pesquisas, sendo que destas 42 (quarenta e duas) pessoas, 23 (vinte e três) alunos exprimiram suas reais convicções enquanto o restante dos usuários que equivalem 19 (dezenove) usuários, infelizmente, não fizeram suas justificativas, restando 08 discentes que responderam ao questionário não à pergunta relacionada ao sistema de automação da Biblioteca Lourenço José Tavares Vieira da Silva. Convém observar os dados da Tabela 8:

Tabela 8- O Sistema de Automação da Biblioteca da UFRA

Opiniões	Quantidade de alunos
Sim	42
Não	8
TOTAL	50

Fonte: Aatoria própria (2017).

Sobre as necessidades de informação por parte dos usuários na Biblioteca da UFRA, A Tabela 9, a seguir, é bem ilustrativa.

Dos 50 (cinquenta) alunos que fizeram parte da coleta de dados, nenhum dos respondentes indicou que nunca teve suas necessidades de informações atendidas pela biblioteca da UFRA. Apenas 01 (um) usuário expressou que raramente, sua necessidade é atendida pela instituição, ficando os 26 (vinte e seis) dos demais questionados optando por sempre ter suas necessidades de informações

atendidas o restante que correspondem a 23 (vinte e três) alunos da biblioteca da UFRA elucidou que, algumas vezes, suas necessidades informacionais são atendidas pela biblioteca.

A Tabela 9, abaixo, ilustra muito bem as diversas opiniões desses discentes da biblioteca.

Tabela 9- Suas Necessidades de Informação dos Usuários na Biblioteca da UFRA

Opinião	Quantidade
Nunca	-
Raramente	01
Algumas vezes	23
Sempre	26
TOTAL	50

Fonte: Autoria própria (2017).

Dos 50 respondentes, 02 alunos vão para a biblioteca porque possuem material próprio; 17 estudantes frequentam a biblioteca da UFRA, porque fazem trabalho em equipe; 09 discentes vão à Biblioteca Lourenço José Tavares Vieira da Silva para fazer pesquisa no acervo; 02 usuários têm a finalidade de frequência pelo fato de participar de conversa informal e apenas 01 pessoa vai à biblioteca porque, usa a internet.

Houve também usuários que citaram mais de uma opção. Desta forma, ficou assim: 09 pessoas responderam que suas finalidades são: leitura com material próprio, trabalho em equipe, pesquisa no acervo e conversa informal. Outros 03 usuários optaram por leitura com material próprio e trabalho em equipe. 01 estudante escolheu que o motivo de sua frequência na biblioteca da UFRA é realizar trabalho em equipe e participar de conversa informal. Para 02 usuários, suas finalidades para suas idas à Biblioteca Lourenço José Tavares Vieira da Silva está na leitura com material próprio, trabalho em equipe e pesquisa no acervo; e, 01 usuário tem por finalidade sua presença na biblioteca leitura com material próprio, trabalho em equipe e conversa informal, 02 usuários responderam ao questionário que as principais finalidades são estas leitura com material próprio e pesquisa ao acervo e por último

01 estudante tem sua finalidade informacional com trabalho em equipe, pesquisa ao acervo e conversa informal. Pode-se perceber estes dados na Tabela 10 abaixo.

Tabela 10- Usuários e Suas Finalidades

Finalidade	Quantidade de alunos
Leitura com material próprio	02
Trabalho em equipe	17
Pesquisa ao acervo	09
Conversa informal	02
Outros	01
Leit.com material próprio, trabalho em equipe, pesquisa ao acervo e conversa informal	09
Leit. com material próprio, trabalho em equipe e pesquisa ao acervo	02
Leit. com material próprio e trabalho em equipe	03
Leit. com material próprio e pesquisa ao acervo	02
Leit. com material próprio, trabalho em equipe e conversa informal	01
Trabalho em equipe, pesquisa ao acervo e conversa informal	01
Trabalho em equipe e conversa informal	01
TOTAL	50

Fonte: autoria própria (2017).

De acordo com a Tabela 11, abaixo, descrita, dos 50 respondentes, 30 alunos escolheram livros, 03 usuários optaram por periódicos, 04 estudantes usam as bases de dados; 01 aluno faz sua pesquisa através de teses; para 02 discentes que responderam ao questionário optaram por livros e periódicos; 02 usuários que realizam suas pesquisas através de livros, periódicos e bases de dados; 01 estudante utiliza as fontes como livros e dissertações; 02 alunos preferem livros, periódicos,

teses e dissertações; 02 estudantes optaram por livros, teses e dissertações; 01 aluno disse que suas fontes de informações são livros, periódicos, dissertações e outros; 01 estudante respondeu ao questionário suas fontes são periódicos e outros e apenas 01 usuário optou por outras fontes como a internet.

Tabela 11- Fontes de Informações

Fonte	Quantidade de alunos
Livros	30
Periódicos	03
Bases de dados	04
Teses	01
Dissertações	-
Outros	01
Livros e periódicos	02
Livros, periódicos, dissertações e outros	01
Livros, periódicos e bases de dados	02
Livros e dissertações	01
Livros, periódicos, teses e dissertações	02
Livros, teses e dissertações	02
Periódicos e outros	01
TOTAL	50

Fonte: autoria própria, (2017).

Em relação aos resultados dos profissionais de informações, cada bibliotecário respondeu ao questionário de acordo com suas experiências e de forma imparcial. Para os bibliotecários, o horário de maior demanda é depois das 10 h, sendo que este compreende o intervalo entre 11 e 14h, no que se refere ao comportamento dos usuários da biblioteca da UFRA, onde os respondentes afirmam que os alunos têm um comportamento ruim, e para outro bibliotecário é regular.

A aquisição é feita através do processo licitatório. O acervo possui um número total de 49.064 de obras e 57.821 de exemplares. Quanto à restrição, suas respostas são iguais: eles, os profissionais de informações alegam que há um espaço reduzido para a circulação de usuários devido ao aumento do acervo. Também há um outro ponto importante e este está relacionado com a segurança do ambiente para pesquisa e consulta.

Em relação ao estudo de usuários, os respondentes fizeram as seguintes colocações: o primeiro bibliotecário afirmou não ter feito nenhum estudo. Outro bibliotecário afirmou que a biblioteca da UFRA já teve este estudo.

Para os dois bibliotecários, os resultados dos treinamentos dos usuários têm sido de bom para muito bom. De acordo com os profissionais de informações, as fontes mais utilizadas por alunos são os livros.

Os respondentes têm opiniões diferentes quanto ao item do questionário que fala da mobilização cultural que a biblioteca promove, pois para um bibliotecário a Instituição até o momento não promoveu nenhum evento. No entanto para outra pessoa, a biblioteca já o fez e, inclusive tem “atividades como bibliocine e palestras de cunho e interesse social como escalpelo, saúde preventiva da mulher, datas comemorativas vinculadas a um curso ou profissão na UFRA.”

Assim sendo, todos os dados pesquisados, coletados e analisados obtiveram resultados satisfatórios para a pesquisa de estudo de usuários da biblioteca da UFRA.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A biblioteca universitária possui diversos tipos de informações específicas para cada área de abrangência dentro das especificidades de cada curso. Então, são acervos precisos, os quais ajudarão todos os usuários interessados em desenvolver suas pesquisas e que procuram utilizar os serviços de uma biblioteca universitária para obter resultados e mais conhecimentos.

O serviço de referência, para ter êxito, é necessário que se comprometa com atendimento e a mediação de seus serviços buscando alternativas para o melhor atendimento, visando a satisfação e a preocupação com o usuário que utiliza os serviços da biblioteca.

Os avanços tecnológicos têm contribuído consideravelmente com a busca de informações. Com isto, as mudanças que ocorreram impulsionaram também para melhorar ainda mais o atendimento ao público, pois sem a tecnologia no serviço de referência a qual requer sua presença mais constante do mediador no auxílio das pesquisas com usuários.

Para uma biblioteca universitária, as exigências no trato da disseminação de informação ainda apresenta um desafio muito grande para os dias de hoje. Embora possa contar com ajuda de várias ferramentas tecnológicas, o serviço de referência de uma instituição de grande porte como uma biblioteca universitária é sempre desafiador.

A biblioteca da UFRA têm demonstrado através de serviços e produtos melhor qualidade no atendimento aos usuários que buscam pela biblioteca, pois trata de uma categoria exigente, por qualidade de informação, por essa razão o cuidado é imprescindível no que se refere aos treinamentos desses usuários. Tais treinamentos são feitos anualmente com alunos egressos da UFRA.

Os bibliotecários afirmaram que existe um bom retorno, porém ainda há muito a fazer neste contexto, principalmente em relação ao atendimento onde o mesmo tem sido apontado pela grande maioria com um conceito “bom”, mas com opiniões divergentes, pela falta de serviços não disponibilizados, como o caso do serviço de acesso *online* para reservas de exemplares, por outro lado há quem aponte certo desinteresse por parte dos atendentes.

Os bibliotecários têm se desdobrados para atender uma demanda de estudantes que anualmente a biblioteca recebe, muitos alunos no início do primeiro semestre. Para estes profissionais de informações, tem sido um grande desafio porque os mesmos, embora treinando os usuários nem sempre os mesmos corresponde aos anseios da Instituição, referente ao que é demandado pela biblioteca.

Portanto, a biblioteca da UFRA apresenta acesso restrito às estantes pelo fato de a mesma não possuir um espaço adequado devido ao grande número de obras

onde a circulação dos usuários é impossível, vem cumprindo com seus objetivos diante dos seus usuários.

REFERÊNCIAS

ACCART, Jean-Philippe. **Serviço de referência: do presencial ao virtual**. Brasília, DF: Briquet de Lemos/Livros, 2012. 312p

AGUIAR, Andréa Vasconcelos Carvalho de; DINIZ, Isabel Cristina dos Santos; MEDEIROS, João Bosco. Estudo de usuários em bibliotecas públicas e universitárias: em foco as dissertações defendidas no CMCI/UFPB. **Informação & Sociedade: Estudos**. Joao Pessoa, v.12, n.2, 2002. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/146>>. Acesso em: 13 abr. 2015.

AMARAL, Sueli Angélica do. Estudos de usuários e Marketing da informação. **Brasilian Journal of Information Science**, Marília, v.7, n. Esp., p.3-25, 2013. Disponível em: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4330421>>. Acesso em: 04 jun. 2017.

DIAS, Eduardo Wense; NAVES, Madalena Martins Lopes e MOURA, Maria Aparecida. O usuário-pesquisador e a análise do assunto. **Revista Perspectivas em Ciências da Informação**. v. 6, n. 2, p. 205-221 Jul de 2001 Disponível em <http://www.portalperiodicos.eci.ufmg.br.2001>. Acesso: em 23 Jul. 2017.

FIGUEREDO, Nice Menezes de. O usuário e o processo de referência. **Estudos Avançados em Biblioteconomia e ciência da informação**, v. 2, n. 1, p. 19-20, 1983. Disponível: <<http://www.brapci.ufpr.br/v/a/3319>> Acesso em 14 Out. 2017.

FONSECA JÚNIOR, Luis Cavalcante; CARVALHO, Andréa Vasconcelos; ALVES, Daniele Estaregue. Condições de conforto ambiental para usuários: estudo de caso realizado na biblioteca central Zila Mamede /UFRN. **Revista Informação na Sociedade Contemporânea**. . Disponível<<http://www.brapci.ufpr.br/v/a/12013>> Acesso em: 25 de Jul. 2017.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. - 6. Ed.- São Paulo: Atlas, 2008.

GROGAN, Denis. **A prática do serviço de referência**. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 2001. 196 p.

KAUARK, Fabiana da Silva. **Metodologia de pesquisa: um guia prático**. Itabuna: Via Literarum, 2010. 86p

LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos metodologia científica**. 5. Ed. São Paulo: Atlas, 2003.

LEITÃO, Bárbara Júlia Menezello. **Avaliação qualitativa e quantitativa numa biblioteca universitária: grupos de focos**. Niterói: Rio de Janeiro: Interciência, 2005. 148.p.

MILANESI, Luis. **Biblioteca**. 3. ed. Cotia, SP: Ateliê, 2013, 118p.

LEITÃO, Bárbara Júlia Menezello. **Avaliação qualitativa e quantitativa numa biblioteca universitária: grupos de focos.** Niterói: Rio de Janeiro: Interciência, 2005. 148.p.

MILANESI, Luis. **Biblioteca.** 3. ed. Cotia, SP: Ateliê, 2013, 118p.

MIRANDA, Antônio. **Planejamento bibliotecário no Brasil: a informação para o desenvolvimento.** Rio de Janeiro: livros técnicos e científicos, 1977. 135. p.

MELANI, Maria Augusta. A necessidade busca e uso da informação pelo usuário da biblioteca de ciências humanas (CH) da Universidade Federal do Paraná 2014. Disponível <<http://acessodigital.ufpr.br>> Acesso em: 25 Jul. 2017.

OLIVEIRA, Marlene de.(org).**Ciência da informação e biblioteconomia: novos conteúdos e espaços de atuação.** 2. ed. Belo Horizonte: Ed. UFMG, 2011. 139. p.

OLIVEIRA, Sílvio Luiz de. **Tratado de Metodologia científica: PORTALBIBLIOTECA.** Disponível em <http://www.ufra.edu.br/index..> Acesso em 28 jun. 2017.

OLIVEIRA, Sílvio Luiz de. **Tratado de Metodologia Científica: projetos de pesquisas, TGI, TCC, monografias, dissertações e teses/.2 ed. ,** São Paulo: Pioneira, 1999, 320 p.

RODRIGUES, V. L; CARDOSO, A. M.P.O campo de estudos na ciência da informação brasileira: uma revisão sistemática da literatura. **Em Questão** v. 23, n. 2, 2017. Disponível em <<http://www.brapci.ufpr.br/brapci>>Acesso em 28 Jul. 2017.

SILVA, Fabiano Couto Correa da. **Bibliotecários especialistas: guia de especialidades e recursos informacionais.** Brasília, DF: Thesaurus, 2005, 264. p.

SILVA, Divina Aparecida da.**Auxiliar de biblioteca: técnicas e práticas para formação.** 6. ed. Brasília: Thesaurus, 2009. 165. p.

SOUTO, Leonardo Fernandes. **Gestão da Gestão da informação e do conhecimento: práticas e reflexões.** Rio de Janeiro: Interciência, 2014. 305. p.

UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DA AMAZÔNIA. **Biblioteca Lourenço José Tavares Vieira da Silva.** Disponível em <<http://www.portalbiblioteca.edu.br/index>>Acesso em 23 Set. 2017.

UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DA AMAZÔNIA. **Imagem da biblioteca.** Disponível em <<http://pt.facebookdabibliotecalourencojose.com>>Acesso em 16 Out. 2017.

VIEIRA, Ronaldo Mota. **Introdução à teoria geral da biblioteconomia.** Rio de Janeiro: Interciência, 2014. 305. p.

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIOS USUÁRIOS

Prezado(a) colaborador(a)

Este questionário visa coletar dados para subsidiar meu Trabalho de Conclusão de Curso, intitulado **ESTUDO DE USUÁRIOS DA BIBLIOTECA DA UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DA AMAZÔNIA**.

Sendo assim, sua valiosa contribuição é indispensável para a minha pesquisa.

Desde de já agradeço pela atenção!

Sílvia Dias
Graduanda em Biblioteconomia.

1. A que categoria de usuário você pertence?

aluno de graduação aluno de pós-graduação

2. O período em que você estuda:

manhã tarde noite integral

3. Sexo

masculino feminino

4. Faixa etária

18 a 23 24 a 28 29 a 33 34 a 39 40 ou mais.

5. Qual a alternativa que melhor indica a sua frequência na biblioteca?

1 vez por mês semanalmente quinzenalmente

2 vezes por semana diariamente

6. Como você considera o nível de atendimento na Biblioteca Lourenço José Tavares Vieira da Silva?

ruim regular bom ótimo

Caso sua resposta seja “ruim” ou “regular,”

Por quê _____

7.O sistema de automação conhecido pelo nome Gnuteca facilita a busca para sua pesquisa ?

() sim () não

Justifique sua resposta_____

8. Suas necessidades de informação são atendidas pela Biblioteca da UFRA?

() nunca () raramente () algumas vezes () sempre

Justifique suas resposta_____

9. Com qual finalidade você frequenta a biblioteca da UFRA?

() leitura com material próprio

() trabalho em equipe

() pesquise ao acervo

() conversa informal

() outros _____Especifique.

10. . Você realiza as suas pesquisas no acervo na Biblioteca da UFRA. Com que finalidade?

() Sim () Não

Se responder afirmativamente, com que finalidade?

11. Como você considera o acesso restrito às estantes de livros para usuários da biblioteca Lourenço José Tavares Vieira da Silva?

() Péssimo () Regular () Bom () Ótimo

Justifique_____

12. Quais as fontes mais utilizadas por você?

() livros

() periódicos

() bases de dados

() teses

() dissertações

() outros_____Especifique

**APÊNDICE B- ROTEIRO DE ENTREVISTA DOS PROFISSIONAIS DA
INFORMAÇÃO (Bibliotecários)**

Roteiro de entrevista aos profissionais de informação da biblioteca Lourenço José Tavares Vieira.

Esta entrevista tem como objetivo o levantamento de dados sobre a biblioteca, um pouco sobre usuários e aquisição da biblioteca e também sobre a função do bibliotecário na universidade da UFRA.

Gênero F () M ()

1. Quantos anos você trabalha na Biblioteca Lourenço José Tavares Vieira da Silva?

2. Qual é sua função dentro da Biblioteca da Universidade Federal Rural da Amazônia?

3. Qual é o horário de maior demanda na Biblioteca Lourenço José Tavares Vieira da Silva?

() manhã () tarde () noite

4. Como você considera o comportamento dos usuários que procuram a biblioteca da UFRA?

() ruim () regular () bom () ótimo.

5. Como é feita a aquisição do acervo?

6 O acervo da biblioteca possui:

n. de livros _____ n. de títulos _____
n. de coleção de referência _____

7. O acesso ao acervo é livre ou restrito às estantes de livros?

livre restrito

Caso tenha respondido restrito, explique o motivo da restrição:

8. Já foi feito algum estudo dos usuários?

sim não

9. Como você considera os resultados do treinamento aos usuários da biblioteca da UFRA.

regular bom muito bom ótimo

10. Quais são as fontes mais utilizadas?

livros monografias dissertações
 folhetos outros

11. A biblioteca promove alguma ação cultural?
