

## Biblioteca e formação técnica: um estudo de caso no contexto da Educação Profissional e Tecnológica (EPT)

Tatielle Marques Cunha  
tatielle.lettras@hotmail.com

Dagmar Dnalva da Silva Bezerra  
dagmar.bezerra@ifg.edu.br

Recebido em: 16/03/2025  
Aceito em: 11/08/2025

### Resumo

Este artigo se situa no contexto teórico da Educação Profissional e Tecnológica (EPT), em que as bibliotecas assumem papel estratégico na formação de estudantes, oferecendo acesso a recursos e informações essenciais para o desenvolvimento acadêmico. O objetivo foi investigar como os discentes do quarto ano do curso Técnico Integrado em Instrumento Musical do Instituto Federal de Goiás (IFG) utilizam a biblioteca, considerando a satisfação e percepção sobre sua relevância formativa. A pesquisa, de natureza aplicada e exploratória, adotou o estudo de caso com abordagem qualitativa. A coleta de dados ocorreu por meio de questionário disponibilizado a dez estudantes, combinando questões fechadas e abertas. Esse instrumento possibilitou a identificação das principais necessidades dos usuários, bem como a detecção de lacunas nos serviços prestados. Os resultados mostraram que a biblioteca é reconhecida como um espaço fundamental de estudo e apoio pedagógico, embora alguns produtos e serviços permaneçam pouco conhecidos, sugerindo falhas na divulgação e na capacitação dos usuários. Os participantes recomendaram a ampliação do acervo, incluindo partituras e livros de artes, além de melhorias na infraestrutura, como a instalação de ar-condicionado e a criação de áreas de convivência. Conclui-se que a biblioteca, embora atenda demandas específicas do curso de Instrumento Musical, pode otimizar suas ações por meio de estratégias de marketing, treinamentos permanentes e avaliação contínua dos serviços. Espera-se que as reflexões apresentadas contribuam para o aperfeiçoamento do espaço bibliotecário na EPT, beneficiando não apenas os estudantes pesquisados, mas também toda a comunidade acadêmica.

**Palavras-chave:** biblioteca; educação profissional e tecnológica; estudos de usuários; satisfação do usuário.

### *Library and technical formation: a case study in the context of Professional and Technological Education (EPT)*

#### **Abstract:**

*This article is situated in the theoretical context of Professional and Technological Education (EPT), in which libraries play a strategic role in the*

*education of students, providing access to essential resources and information for academic development. The objective was to investigate how fourth-year students of the Integrated Technical Course in Musical Instruments at Instituto Federal de Goiás (IFG) use the library, considering frequency of use, satisfaction, and perception of its educational relevance. The research, of an applied and exploratory nature, adopted a case study with a qualitative approach. Data collection was carried out through a questionnaire made available to ten students, combining closed and open questions. This instrument made it possible to identify the main needs of users, as well as to detect gaps in the services provided. The results showed that the library is recognized as a fundamental space for study and pedagogical support, although some products and services remain little known, suggesting gaps in the dissemination and training of users. The participants recommended expanding the collection, including sheet music and art books, in addition to improvements in the infrastructure, such as the installation of air conditioning and the creation of common areas. It is concluded that the library, although it meets specific demands of the Musical Instrument course, can optimize its actions through marketing strategies, ongoing training and continuous evaluation of services. It is expected that the reflections presented will contribute to the improvement of the library space at EPT, benefiting not only the students studied, but also the entire academic community.*

**Keywords:** library; professional and technological education; user studies; user satisfaction.

## 1 INTRODUÇÃO

A pesquisa está inserida no contexto do Ensino Médio Integrado (EMI), modalidade que articula a formação geral do ensino médio à formação técnica, promovendo um desenvolvimento mais amplo dos discentes. Nesse cenário, a biblioteca desempenha papel central ao fornecer recursos informacionais, espaços de estudo e serviços de orientação. Este estudo buscou compreender como a biblioteca contribui para a autonomia, a formação crítica e a preparação dos educandos do EMI do curso de Técnico Integrado em Instrumento Musical.

O trabalho se apoia em reflexões acerca da Educação Profissional e Tecnológica (EPT), reconhecendo que as bibliotecas em Institutos Federais (IFs) enfrentam o desafio de alinhar-se às necessidades específicas de cursos que combinam conhecimentos gerais e técnicos. A adoção de estratégias que fortaleçam a interação entre discentes e biblioteca, bem como a avaliação contínua dos serviços, mostra-se fundamental para aprimorar o processo formativo.

Diante disso, foi definida a seguinte pergunta de pesquisa: **Como os estudantes do quarto ano do Técnico Integrado em Instrumento Musical estão utilizando a biblioteca do IFG?** A investigação buscou identificar as principais atividades realizadas pelos discentes e a satisfação de produtos e serviços da biblioteca na formação acadêmica escolar. Assim, o objetivo deste estudo foi analisar as percepções dos educandos do curso Técnico Integrado em Instrumento Musical sobre a biblioteca.

Este artigo é um dos desdobramentos da pesquisa realizada no Mestrado Profissional em Educação Profissional e Tecnológica (ProfEPT) do IFG Câmpus<sup>1</sup> Anápolis. Nesse sentido, este estudo oferece uma perspectiva sobre o uso da biblioteca no contexto do EMI, apontando possibilidades de melhorias na estrutura, no acervo e nas estratégias de divulgação.

Este trabalho teve como objetivo identificar as principais atividades praticadas e o nível de satisfação dos estudantes do quarto ano do curso Técnico Integrado em Instrumento Musical

<sup>1</sup> Conforme o Memorando-Circular nº 010/2015/GAB/IFG, ficou estabelecido, no âmbito do IFG, que o termo “câmpus” deverá ser utilizado tanto no singular quanto no plural. Disponível em: <https://www.ifg.edu.br/attachments/article/1008/memorandocircular102015.pdf>. Acesso em: 2 ago. 2025.

na biblioteca do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás (IFG). O interesse por esse tema surgiu a partir da experiência profissional, na qual se observou a relevância de entender as demandas dos usuários, a frequência de uso, o conhecimento dos serviços e a satisfação em relação ao acervo e às atividades oferecidas.

## **2 REFERENCIAL TEÓRICO**

A Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica (RFEPECT) surgiu a partir de um histórico de transformações, que tiveram início em 1909, com as Escolas de Aprendizes Artífices, criadas pelo Decreto nº 7.566 (Brasil, 1909), durante o governo do então presidente Nilo Peçanha. Ao longo das décadas, essas instituições passaram por mudanças estruturais e de nomenclatura (Patronatos Agrícolas, Liceus Industriais, Escolas Técnicas Federais, CEFETs, entre outras), até 2008, quando a Lei nº 11.892 (Brasil, 2008) reorganizou-as como Institutos Federais (IFs). Essas instituições passaram a ter autonomia administrativa, patrimonial, financeira e pedagógica, ofertando ensino em diferentes níveis e modalidades da educação formal, com foco na Educação Profissional e Tecnológica (EPT). Nesse contexto, a Lei nº 11.892 (Brasil, 2008) também estabeleceu a oferta de cursos técnicos integrados ao ensino médio (EMI), visando formar profissionais aptos a atender às demandas do mundo do trabalho e promover o desenvolvimento social e econômico.

A biblioteca, nesse cenário, assume papel essencial no suporte ao processo formativo, atuando como espaço pedagógico e integrando-se ao ensino, à pesquisa e à extensão. De acordo com o Manifesto da International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA), as bibliotecas escolares são fundamentais para capacitar estudantes e fomentar a aprendizagem ao longo da vida, além de estimular a imaginação e a cidadania. Com a Lei nº 12.244/2010 (Brasil, 2010), todas as instituições de ensino no Brasil, públicas ou privadas, passaram a ter a obrigação de manter uma biblioteca escolar, reforçando a importância desse ambiente na formação de leitores críticos e usuários conscientes da informação.

Nos IFs, as bibliotecas vão além de simples repositórios de livros. Elas são espaços dinâmicos, que articulam ensino, pesquisa e extensão, acolhendo estudantes de diferentes realidades sociais, culturais e econômicas. Para atender às demandas informacionais desse público heterogêneo, as bibliotecas necessitam repensar seus produtos e serviços, ajustando-os às necessidades dos usuários e às especificidades dos cursos oferecidos. Diferentes pesquisas apontaram que as bibliotecas dos IFs desempenham papel estratégico, pois fortalecem a formação técnica e humana dos estudantes, ao mesmo tempo em que promovem ações culturais, tecnológicas e de inclusão digital (Santos; Gracioso; Amaral, 2018; Becker; Faqueti, 2015).

A EPT, por sua vez, tem como foco o desenvolvimento de competências profissionais, alinhadas às exigências do mundo do trabalho e às demandas sociais. Nesse âmbito, o Ensino Médio Integrado (EMI) articula a formação geral com a formação técnica, potencializando o processo de ensino-aprendizagem. As bibliotecas, nesse contexto, tornam-se ambientes pedagógicos que precisam ser planejados de forma cuidadosa, considerando a organização do acervo, a disposição das áreas de estudo e a disponibilidade de recursos tecnológicos, de modo a fomentar a autonomia informacional e o pensamento crítico dos discentes.

Além disso, a literatura destaca a relevância dos produtos (como livros, bases de dados e periódicos) e dos serviços (como empréstimo, atendimento de referência e treinamentos) na construção da satisfação dos usuários. Enquanto os produtos são elementos tangíveis, passíveis de observação direta, os serviços são intangíveis e, portanto, avaliados de forma subjetiva, baseando-se na percepção e na experiência individual de cada usuário. Rabello e Caiado (2014) enfatizam que produtos e serviços são interdependentes, pois a efetividade dos serviços está diretamente relacionada à qualidade e disponibilidade dos produtos oferecidos. Nesse sentido, Borges (2007) ressalta a importância de compreender as necessidades informacionais dos discentes como ponto de partida para o desenvolvimento de recursos realmente significativos.

Assim, investigar o uso de produtos e serviços sob a perspectiva dos usuários torna-se essencial para aprimorar a atuação das bibliotecas, garantindo que suas ofertas estejam alinhadas às expectativas, experiências e contextos dos estudantes.

Para compreender a satisfação dos usuários, faz-se necessário implementar os Estudos de Usuários, visto que, conforme Rozados e Piffer (2009, p. 174), “relacionam-se a pesquisas realizadas para identificar e diferenciar as características, os interesses, as necessidades e os hábitos de informação dos usuários reais e potenciais de uma unidade de informação”. Os Estudos de Usuários são fundamentais para aprimorar e alinhar os serviços e produtos às reais demandas do público-alvo, além de possibilitar a identificação de demandas e o desenvolvimento de soluções. Dessa forma, tornam-se uma ferramenta estratégica para assegurar maior qualidade e eficácia no atendimento às necessidades dos usuários.

O contato direto com o público, por meio dos Estudos de Usuários e canais de comunicação, possibilita identificar lacunas e promover melhorias contínuas, garantindo que a biblioteca permaneça relevante e alinhada às demandas acadêmicas. Reforça Almeida (2000, p. 16):

A avaliação deve determinar o que mudar em um serviço de informação e como mudar, auxiliando o bibliotecário a fazer mudanças internas (rotinas, atividades, serviços) ou externas (relações com o ambiente). Sempre parte de um problema e, desta forma, ou este existe e provoca uma mudança na organização, ou era irrelevante.

Os Estudos de Usuários possibilita à biblioteca compreender as necessidades e expectativas de seu público, medindo a eficácia dos serviços e produtos oferecidos. Por meio da coleta de dados sobre o comportamento e a satisfação dos usuários, possibilita o embasamento sobre decisões estratégicas e orienta melhorias contínuas na biblioteca. Ademais, são importantes para a biblioteca porque permitem alinhar recursos e atividades à realidade de quem os utiliza, garantindo maior relevância e qualidade no atendimento. Sem essas ferramentas, a biblioteca corre o risco de manter serviços obsoletos ou mal direcionados, deixando de suprir as demandas informacionais e perdendo espaço como instituição de apoio ao aprendizado.

Outro aspecto fundamental é a mediação da informação, que envolve tanto dimensões pedagógicas quanto técnicas, promovendo a aproximação entre a biblioteca e a comunidade escolar. Orientar os estudantes na busca e utilização de informações, oferecer treinamentos e manter a biblioteca como um espaço de interação cultural são estratégias que contribuem para a formação integral dos usuários (Campello, 2003). Nesse sentido, a avaliação contínua dos serviços, associada a ações de marketing e divulgação, fortalece a visibilidade da biblioteca, justifica investimentos e incentiva a participação de discentes, docentes e gestores em seu aprimoramento (Cossich, 2014; Walter; Eirão; Reis, 2010).

Em síntese, as bibliotecas dos IFs constituem ambientes privilegiados para o desenvolvimento acadêmico, técnico e cultural dos estudantes, assumindo funções pedagógicas, sociais e culturais. Contudo, para que possam cumprir esse papel de forma efetiva, é fundamental conhecer o perfil do público atendido, analisar suas demandas e expectativas, além de implementar processos de avaliação e divulgação sistemática dos serviços. Nesse contexto, a pesquisa sobre o uso dos produtos e serviços de informação nos IFs revela-se indispensável, pois, ao considerar a perspectiva dos usuários, permite identificar suas percepções, necessidades e níveis de satisfação. Esse olhar contribui para a tomada de decisões mais assertivas na gestão da informação, fortalece a função educativa da biblioteca, potencializa o processo de ensino e aprendizagem e favorece a formação de sujeitos críticos, autônomos e alinhados aos princípios da EPT.

### **3 METODOLOGIA**



Esta pesquisa se caracterizou como aplicada, por buscar soluções para o uso da biblioteca no contexto do EMI no IFG, alinhando teoria e prática (Prodanov; Freitas, 2013). Optou-se por uma abordagem exploratória, porque o tema “a relação entre a biblioteca e o EMI” ainda é pouco investigado, demandando um aprofundamento inicial, que permitisse o levantamento de informações relevantes. Essa escolha possibilitou a identificação de aspectos específicos, “o aprimoramento de ideias ou a descoberta de intuições” (Gil, 2013, p. 43). Tal perspectiva fortaleceu o compromisso do ProfEPT com a produção de conhecimento rigoroso e conectado à realidade educacional.

Para embasar teoricamente o trabalho e contextualizar o tema na EPT, realizou-se uma revisão de literatura, que envolveu legislações referentes ao EMI, projeto pedagógico de curso, regulamentos institucionais, artigos científicos e documentos oficiais. Segundo Gil (2010), o procedimento de pesquisa documental permite analisar diferentes tipos de fontes (texto impresso, documentos eletrônicos, relatórios, entre outros), garantindo maior robustez às reflexões e conclusões. As buscas sistemáticas foram conduzidas em bases de dados acadêmicas, como o *Google Acadêmico* e a Base de Dados em Ciência da Informação (BRAPCI), utilizando termos como “biblioteca AND Ensino Médio Integrado”, “biblioteca AND Instituto Federal” e “biblioteca AND Instituto”.

No que se refere à estratégia de investigação, adotou-se um estudo de caso, definido como a coleta e análise detalhada de dados sobre um grupo ou organização, visando aprofundar a compreensão de um fenômeno (Gil, 2010; Prodanov; Freitas, 2013). O principal propósito foi explorar como os estudantes do quarto ano do Curso Técnico Integrado ao Ensino Médio em Instrumento Musical utilizam a biblioteca, considerando as especificidades desse contexto. A pesquisa adotou uma abordagem qualitativa, pois, conforme Prodanov e Freitas (2013), esse tipo de investigação exige um trabalho mais intensivo, uma vez que as questões são analisadas no contexto em que se manifestam. Diferentemente da abordagem quantitativa, que se baseia prioritariamente em dados estatísticos, a qualitativa valoriza informações descritivas, buscando representar, com riqueza de detalhes, os múltiplos elementos presentes na realidade observada. Essa perspectiva favoreceu a compreensão mais aprofundada dos aspectos subjetivos e culturais que permeiam o uso da biblioteca (Bogdan; Biklen, 1994).

Para a coleta de dados, elaborou-se um questionário via *Google Forms*, combinando questões fechadas (quantitativas) e abertas (qualitativas). O questionário continha questões obrigatórias, garantindo dados essenciais, enquanto as demais, discursivas, permitiram respostas mais reflexivas. Essa mescla de métodos buscou uma análise completa do problema, unindo dados numéricos e percepções dos participantes, possibilitando a triangulação de informações e uma visão mais ampla do fenômeno.

O *locus* da pesquisa foi o IFG, instituição criada pela Lei nº 11.892/2008, que oferece ensino em diversos níveis, incluindo cursos técnicos integrados. O estudo concentrou-se no Câmpus Goiânia, especificamente no quarto ano do Curso Técnico Integrado ao Ensino Médio em Instrumento Musical, dadas as demandas de formação artística e técnica desse curso. Por fim, os sujeitos investigados foram estudantes, convidados de forma voluntária, após a aprovação do projeto pelo Comitê de Ética em Pesquisa<sup>2</sup>. A participação ocorreu mediante assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), garantindo o cumprimento das premissas éticas em pesquisas acadêmicas.

A coleta de dados ocorreu em uma sala de aula, onde foi apresentado que se tratava de um estudo de mestrado do programa ProfEPT, voltado ao uso de produtos e serviços da biblioteca, convidando os estudantes maiores de 18 anos a participarem. Foi esclarecido que o preenchimento do TCLE formalizaria a adesão, reforçando-se a natureza voluntária da participação, a possibilidade de desistência a qualquer momento e a garantia de confidencialidade dos dados. Dos 14 discentes presentes, 13 inicialmente concordaram, enquanto um recusou-se de imediato. Dos 13 discentes que assinaram o TCLE, 10 responderam

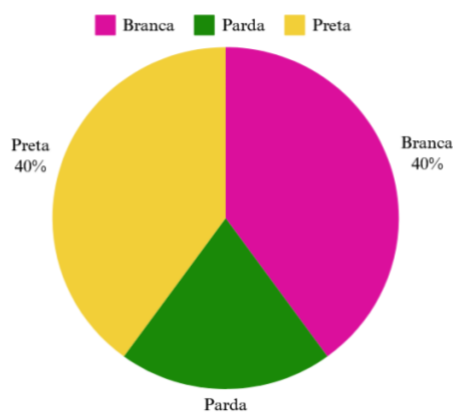
<sup>2</sup>A pesquisa foi submetida ao Comitê de Ética em Pesquisa sob o Protocolo nº 79429224.4.0000.8082.

efetivamente ao questionário, resultando em três desistências.

#### 4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

A análise de dados desta pesquisa teve início traçando o perfil dos estudantes do quarto ano do Curso Técnico Integrado ao Ensino Médio em Instrumento Musical no IFG. O questionário incluiu questões que abordaram idade, gênero, cor/raça, renda familiar e se os discentes exerciam alguma atividade além dos estudos. Também foi solicitado que escolhessem nomes fictícios, preservando o anonimato. Dos dez respondentes, metade tinha 18 anos e a outra metade 19, indicando homogeneidade na faixa etária. Em relação à cor/raça, os estudantes se classificaram como brancos (40%), pretos (40%) e pardos (20%), revelando diversidade racial, conforme o Gráfico 1.

**Gráfico 1 – Cor/raça dos respondentes**

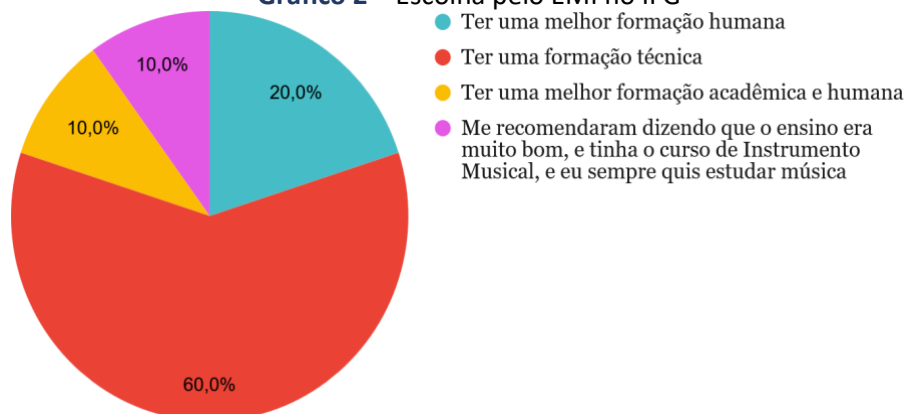


Fonte: Dados da pesquisa (2024).

A maioria dos participantes (80%) se identificou como mulheres cis, enquanto 20% se identificaram como homens cis. Quanto à renda familiar, metade relatou valores entre um e quase dois salários mínimos, sugerindo restrições socioeconômicas mais significativas, enquanto os demais declararam renda superior. Além disso, foi questionado o nível de escolaridade dos responsáveis pelos discentes, constatando-se diferentes graus de formação (pós-graduação, ensino superior completo, ensino médio incompleto e ensino fundamental incompleto). Essa diversidade familiar indica contextos variados de apoio educacional.

Sobre a ocupação, além dos estudos, metade dos estudantes declarou não exercer nenhuma atividade e a outra metade afirmou ser bolsista ou preferiu não especificar. Aqueles que mencionaram bolsas apresentaram renda familiar entre um e três salários mínimos, o que sugere a necessidade de complementar a renda familiar. Em seguida, questionou-se por que escolheram cursar o EMI em Instrumento Musical no IFG. A maioria (60%) buscava formação técnica, enquanto outros destacaram a busca por formação humana, acadêmica e até pessoal mais ampla. A influência de recomendações de terceiros também apareceu, demonstrando que vários fatores motivaram a escolha do curso, como consta no Gráfico 2.

Gráfico 2 – Escolha pelo EMI no IFG

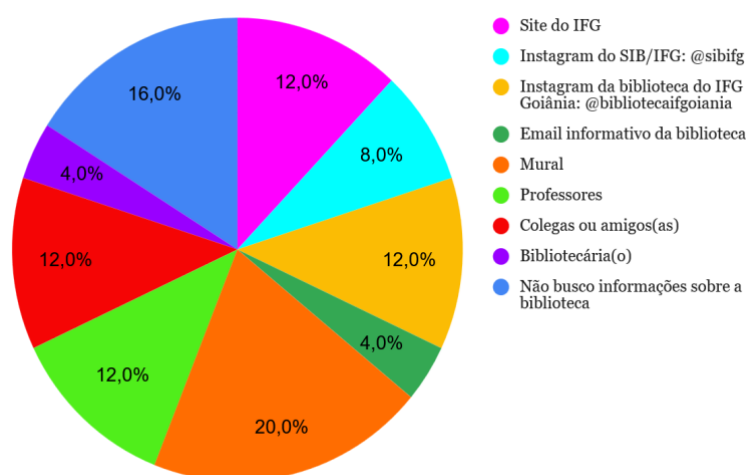


Fonte: Dados da pesquisa (2024).

Para verificar o contato prévio com bibliotecas, perguntou-se se os pesquisados já conheciam ou frequentavam alguma biblioteca antes de ingressar no IFG. Em relação ao uso da biblioteca, 70% dos estudantes afirmaram conhecê-la, mas não a utilizavam; 20% não a conheciam nem a frequentavam; e apenas 10% relataram fazer uso diário do espaço. Após o ingresso no IFG, todos passaram a conhecer a biblioteca, porém em diferentes frequências de uso, variando de semanal a esporádico, indicando que o hábito de frequentar bibliotecas foi mais comum após a entrada na instituição.

Perguntou-se se havia incentivo para o uso da biblioteca: 40% dos estudantes mencionaram que sim (sendo que 20% citaram incentivo de professores), enquanto 60% afirmaram não receber nenhum tipo de estímulo externo. Ainda assim, todos relataram conhecer e frequentar a biblioteca em maior ou menor grau. Na sequência, questionou-se como os estudantes obtinham informações sobre a biblioteca. A maioria dos estudantes (20%) mencionou os murais do IFG como principal fonte de informação sobre a biblioteca. Outros 16% afirmaram não buscar informações, enquanto 12% acessavam o site do IFG, 12% utilizavam o Instagram da biblioteca, 12% recorriam a colegas e outros 12% buscavam informações com professores, conforme apresentado no Gráfico 3.

Gráfico 3 – Como os estudantes se informam sobre a biblioteca



Fonte: Dados da pesquisa (2024).

Identificar como os estudantes obtêm informações sobre a biblioteca foi fundamental, porque isso possibilita adequar as estratégias de comunicação e garantir que o público conheça os recursos disponíveis. Isso permite identificar os canais mais eficazes de divulgação, melhorar o alcance dos serviços

e, assim, promover maior uso e satisfação. Além disso, compreender como os educandos se informam auxilia a biblioteca a antecipar demandas, ajustar sua linguagem e oferecer soluções que realmente atendam às necessidades acadêmicas (Rozados; Piffer, 2009; Rabello; Caiado, 2014). Percebeu-se que os murais funcionam como principal meio de comunicação, mas há potencial para melhorar a divulgação, especialmente por canais digitais.

Quanto aos motivos para frequentar a biblioteca, questões de estudo (com material próprio ou da própria biblioteca) e elaboração de trabalhos escolares foram as mais citadas. O uso da sala de informática e o descanso no espaço também apareceram, mas com menor frequência. Por outro lado, serviços especializados, como levantamento bibliográfico ou acesso a bases de dados, não foram mencionados, indicando subutilização desses recursos.

Na investigação sobre possíveis razões para não frequentar a biblioteca, 50% dos discentes responderam à pergunta. Desses, 60% afirmaram não haver motivo para não frequentar, 20% mencionaram a falta de tempo e outros 20% não especificaram suas razões. Essa constatação sugere que, para a maioria, não existem barreiras objetivas, embora alguns apontem aspectos que podem influenciar na frequência, como a falta de tempo.

Quando questionados sobre os produtos e serviços que conhecem e utilizam, a sala de estudo individual e coletiva, consulta ao acervo (local e *on-line*), empréstimo, devolução e acesso à internet foram os mais mencionados. Ao contrário de treinamento de usuários, acesso ao Portal de Periódicos Capes, bases de dados, elaboração de ficha catalográfica, acesso às normas ABNT, que apareceram como desconhecidos pela maior parte dos respondentes. Essa lacuna revela a importância de se promover tais recursos.

Em relação à avaliação dos produtos e serviços, a sala de estudo coletivo e individual, o empréstimo e a devolução domiciliar, bem como a consulta ao acervo, obtiveram classificações mais altas (bom ou excelente). Observou-se, contudo, uma aparente contradição: alguns discentes classificaram serviços como “bons” ou “ruins” mesmo declarando não os conhecer, sugerindo possíveis equívocos ou desatenção no preenchimento do questionário. Ainda assim, inferimos que os serviços mais conhecidos são também os mais bem avaliados, reforçando a adequação desses recursos às necessidades imediatas dos estudantes.

Quando perguntado por que não utilizavam determinados serviços, 80% dos discentes disseram não haver motivo específico. Já uma estudante, por exemplo, criticou o curto prazo de empréstimo, enquanto outra estudante apontou a falta de motivação ou oportunidade. Isso indica que ajustes pontuais podem melhorar a adesão a esses serviços, como rever prazos de empréstimo ou divulgar melhor as vantagens do uso de tais recursos.

Sobre dificuldades de acesso aos produtos e serviços, 90% dos estudantes responderam “não” e apenas 10% mencionaram falta de tempo. Assim, não houve relatos de obstáculos diretamente ligados à infraestrutura ou ao funcionamento da biblioteca, embora haja aspectos que possam ser aprimorados. As opiniões sobre atendimento, produtos e serviços também foram solicitadas, e a maioria elogiou o atendimento, destacando o bom relacionamento com a equipe e o ambiente agradável. Entretanto, houve críticas pontuais, como a proibição de fichários na sala de estudo e a insatisfação com alguns atendimentos específicos, como consta do Quadro 1.

**Quadro 1** – Aspectos positivos e/ou negativos em relação ao atendimento dos produtos e serviços da biblioteca

Estudante	Resposta
Letícia	Não acho o atendimento e os serviços da biblioteca ruins
Cecília	os atendimentos são bons, os funcionários são educados e ajudam nas dúvidas.
Luis	Sempre ter livro a vontade
Beatriz	Acho o atendimento da biblioteca impecável e acessível. O acervo é sempre organizado e a biblioteca é um espaço bem administrado e confortável
Barbo	Bom atendimento, facilidade na comunicação e etc
May	Os aspectos positivos são: os funcionários são educados, o ambiente é limpo e iluminado.

Heitor	Gosto muito do espaço de estudo/ Não gosto do atendimento de alguns poucos funcionários
July	O atendimento dos produtos e serviço da biblioteca, me atendem positivamente
Amélia	Não poder entrar na biblioteca com fichário dificulta a organização dos meus estudos. A biblioteca do IFG é extremamente acolhedora e possui uma estrutura excelente, possibilitando um ambiente propício para o desenvolvimento do estudo e das habilidades acadêmicas dos estudantes
Vitória	O serviço é prático e rápido

**Fonte:** Dados da pesquisa (2024).

Em seguida, investigou-se o processo de busca de informação na biblioteca. A maioria dos respondentes recorre ao catálogo e vai direto à estante, revelando autonomia no uso do acervo. Quando não encontram o material, procuram o balcão de atendimento. Não houve desistência na busca por informação, reforçando a confiabilidade do espaço. Somente um estudante declarou não usar a biblioteca para buscar informações, representando exceção no grupo analisado.

Ao se questionar sobre o suporte que a biblioteca oferece às pesquisas e estudos, a maioria (70%) disse que a biblioteca atende a essas necessidades, enquanto três apontaram respostas como “Mais ou menos”, “Nem sempre” e “Às vezes”, sinalizando insatisfação parcial. Na questão sobre a relevância da biblioteca na formação pessoal e profissional, 90% dos estudantes afirmaram que a instituição tem papel essencial, pois oferece recursos e espaços que facilitam o aprendizado.

Em seguida, perguntou-se quais os serviços e produtos a biblioteca poderia oferecer para atender às expectativas dos estudantes. Enquanto 20% declararam não saber o que sugerir, outros 20% consideraram o acervo e os serviços já adequados, e os demais (60%) sugeriram melhorias, como um acervo maior e internet de melhor qualidade. As respostas demonstram satisfação de parte dos discentes, mas também a percepção de lacunas, incluindo infraestrutura (por exemplo, ar-condicionado na sala de informática) e produtos específicos (acervo de partituras, maior variedade de livros).

Por fim, a última questão solicitou sugestões de melhorias. Alguns reforçaram ideias já mencionadas: estender o prazo de empréstimo, criar um espaço de convivência e lazer, incluir um acervo de partituras e ampliar as opções de livros de poesia, música e artes. Tais contribuições evidenciam a preocupação dos discentes em aprimorar a biblioteca tanto como espaço de estudo quanto como ambiente de uso geral, atendendo às demandas específicas do curso de Instrumento Musical.

Em síntese, as respostas revelam que a maioria dos estudantes reconhece a biblioteca como um local de apoio acadêmico, mas apontam possibilidades de expansão de produtos e serviços, bem como melhorias na infraestrutura. A análise indica que, embora as necessidades básicas de estudo sejam atendidas, existem recursos especializados e canais de divulgação que poderiam ser melhor explorados para potencializar o uso da biblioteca.

Diante dos achados, constata-se a importância de uma divulgação mais efetiva, especialmente no meio digital, visto que muitos serviços, como o treinamento de usuários, ainda são desconhecidos. A criação de guias informativos, campanhas de marketing e a realização de eventos culturais podem motivar os estudantes a frequentarem mais a biblioteca, aproveitando, não apenas o espaço de estudo, mas também recursos de pesquisa avançados.

Além disso, a percepção de alguns discentes sobre prazos de empréstimo ou restrições de uso (como a proibição de fichários) demonstra a necessidade de revisar determinadas normas, equilibrando a preservação do acervo com a comodidade dos usuários. A inserção de um acervo especializado em partituras e artes em geral alinha-se às necessidades do curso de Instrumento Musical, reforçando a vocação da biblioteca como suporte técnico e cultural.

Ao final, a análise de dados confirmou a relevância da biblioteca no cotidiano acadêmico dos estudantes, atuando como espaço de aprendizagem, convivência e pesquisa. Verificou-se que, embora haja elevada satisfação com os serviços mais utilizados, persistem desafios na comunicação e no incentivo ao uso de produtos e serviços mais especializados. A partir disso, propõe-se a adoção de estratégias que ampliem o conhecimento sobre os recursos disponíveis, promovam melhorias na infraestrutura e atendam às demandas específicas do curso de Instrumento Musical.

Por fim, esta sistematização evidencia a contribuição do estudo para o planejamento de ações que tornem a biblioteca do IFG mais acessível, inclusiva e alinhada às necessidades formativas dos discentes. Desse modo, a pesquisa reforça a importância de se ouvir os usuários, entendendo seus contextos e anseios, para que a biblioteca se mantenha como um espaço pedagógico de excelência e formação integral.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa demonstrou a importância de a biblioteca fortalecer a política de divulgação dos recursos disponíveis, adotar estratégias de marketing e criar treinamentos permanentes, para que os estudantes utilizem a biblioteca de forma mais efetiva.

Além disso, os participantes sugeriram aperfeiçoamentos, como a criação de um acervo de partituras, a ampliação de livros de poesia, música e artes e melhorias na infraestrutura, indicando a necessidade de investimentos, que contemplem as demandas específicas do curso e a promoção de um ambiente acolhedor. Em suma, avaliar continuamente a satisfação dos usuários e incorporar suas sugestões revelam-se estratégias fundamentais para manter a qualidade dos serviços, fomentar a formação integral dos estudantes e contribuir para o desenvolvimento acadêmico, cultural e humano na instituição.

Por fim, recomenda-se que este trabalho seja utilizado como guia no planejamento bibliotecário e na tomada de decisões, considerando que a biblioteca, enquanto organismo em constante crescimento, requer avaliações contínuas para manter-se relevante. Investigações futuras podem envolver colaboradores da instituição, além de ampliar a amostragem, de modo a abranger um público maior do campus, com outros cursos de EMI.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA, M. C. B. **Planejamento de bibliotecas e serviços de informação**. Brasília, DF: Briquet de Lemos Livros, 2000.

BECKER, C. R. F.; FAQUETI, M. F. **Panorama das bibliotecas da rede federal de educação profissional, científica e tecnológica: um olhar sobre a gestão**. Blumenau: IF, 2015. Disponível em: <https://editora.ifc.edu.br/2017/06/27/panorama-das-bibliotecas-da-rede-federal-de-educacao-profissional-cientifica-e-tecnologica-um-olhar-sobre-a-gestao/>. Acesso em: 12 mar. 2024.

BOGDAN, R. C.; BIKLEN, S. K. **Investigação qualitativa em educação: uma introdução à teoria e aos métodos**. Portugal: Porto, 1994.

BORGES, M. E. N. O essencial para a gestão de serviços e produtos de informação. **RDBCi: Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, SP, v. 5, n. 2, p. 115-128, 2007. DOI: 10.20396/rdbci.v5i1.2007. Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/2007>. Acesso em: 24 jun. 2024.

BRASIL, Presidência da República. Casa Civil. Subchefia para Assuntos Jurídicos. **Decreto nº**



**7.566, de 23 de setembro de 1909.** Cria nas capitais dos estados da república escolas de aprendizes artífices, para o ensino profissional primário e gratuito. Rio de Janeiro: 1909. Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/decret/1900-1909/decreto-7566-23-setembro-1909-525411-publicacaooriginal-1-pe.html>. Acesso em: 18 set. 2024.

BRASIL, Presidência da República. Casa Civil. Subchefia para Assuntos Jurídicos. **Lei nº 11.892 de 29 de dezembro de 2008.** Institui a Rede Federal de Educação Profissional, Ciência e Tecnológica, cria os Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia. Brasília, DF: 2008. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2007-2010/2008/lei/l11892.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/lei/l11892.htm). Acesso em: 27 ago. 2024.

BRASIL. Presidência da República. Casa Civil. Subchefia para Assuntos Jurídicos. **Lei nº 12.244 de maio de 2010.** Dispõe sobre a universalização das bibliotecas nas instituições de ensino do país. Brasília, DF: 2010. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2007-2010/2010/lei/l12244.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2010/lei/l12244.htm). Acesso em: 24 set. 2024.

CAMPELLO, B. A função educativa da biblioteca escolar no Brasil: perspectivas para o seu aperfeiçoamento. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 5., 2003, Belo Horizonte. **Anais...** Belo Horizonte: Escola de Ciência da Informação da UFMG, 2003. Disponível em: <https://midiasstoragesec.blob.core.windows.net/001/2017/08/a-funo-educativa-da-biblioteca-escolar-no-brasil.pdf>. Acesso em 21 out. 2011.

COSSICH, Marília. O papel da qualidade e do marketing no serviço de referência. **BIBLOS - Revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação**, [S. l.], v. 28, n. 2, p. 27-36, 2014. Disponível em: <https://periodicos.furg.br/biblos/article/view/4248>. Acesso em: 5 out. 2024.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

IFLA. **Manifesto IFLA/UNESCO para biblioteca escolar**. São Paulo: IFLA, 2000. Disponível em: <https://www.ifla.org/files/assets/school-libraries-resource-centers/publications/school-library-manifesto-pt-brazil.pdf>. Acesso em: 22 jun. 2024.

PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C. **Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico**. 2. ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

RABELLO, R.; CAIADO, B. C. **Produtos e serviços de informação: Estudos de Uso e Usabilidades**. Brasília, DF: Ibict, 2014. Disponível em: <https://livroaberto.ibict.br/handle/1/1058>. Acesso em: 11 mar. 2024.

ROZADOS, H. F.; PIFFER, B. P. Pesquisa de Marketing e estudos de usuário: um paralelo entre os dois processos. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 15, n. 2, p. 169–182, 2010. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/index.php/EmQuestao/article/view/10387>. Acesso em: 10 fev. 2025.

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**, v. 14, n. 2, p. 26-43, 2018. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/668>. Acesso em: 24 jun. 2024.

WALTER, M. T. M. T.; EIRÃO, T. G.; REIS, L. A. **Regulamentos, orçamentos, etcétera: miniguia**. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2010.