



# Estudo de usuários da Biblioteca do Parque da Cidade de Natal/RN

Users' study of the Public Library of the “Parque da Cidade” in Natal/RN

**Samya Maia**, Universidade Federal do Rio Grande do Norte – samya426@ufrn.edu.br  
**Gabrielle Tanus**, Universidade Federal do Rio Grande do Norte – gabrielle.tanus@ufrn.br

## Eixo 2 - O Advocacy de todo dia

### 1 Introdução

Na sociedade atual, caracterizada comumente como sociedade da informação e do conhecimento, faz-se necessário oportunizar o acesso à informação e ao conhecimento às pessoas que deles necessitam. Nessa conjuntura, os espaços de informação, como é o caso das bibliotecas, têm papel fundamental nesse processo. Especialmente as bibliotecas públicas, cujos principais atores (usuários), em sua maioria, procuram-nas com inúmeros objetivos, sempre ligados às suas funções principais que estão relacionadas à educação, à informação, à cultura e ao lazer, e que em grande parte das vezes não encontram na sociedade outras possibilidades e garantias de acesso à informação e ao conhecimento que não na biblioteca pública, uma instituição social e voltada para todos/as. Contudo, as bibliotecas públicas, na maioria das vezes, não são formuladas considerando as necessidades de seu público, fato esse que compromete o seu avanço e o seu reconhecimento como organismo vivo.

Ao longo dos anos, desde a primeira Biblioteca Pública oficial do país, inaugurada em 1811, em Salvador, Bahia, não houve grandes avanços ou políticas públicas nacionais que tenham conseguido promover de modo integral a biblioteca pública em todos os estados e que funcione efetivamente com e para a sociedade.

No Estado do Rio Grande do Norte (RN), segundo o site do Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas (SNBP), existem 165 bibliotecas públicas<sup>1</sup>, quantitativo – à primeira vista – interessante para a quantidade de municípios que é de 167. Porém, o levantamento realizado apontado por Tanus (2021) demonstrou uma outra

<sup>1</sup> <http://snbp.cultura.gov.br/bibliotecas-rn/>



realidade, tendo em vista que muitos endereços constantes no SNBP não mais existem conforme constatado por meio das pesquisas utilizando as imagens do Google Maps. Em outros casos, os endereços estão desatualizados e muitas bibliotecas já se encontram fechadas, o que leva a uma desatualização da planilha oriunda do SNBP. Também é possível observar que existem bibliotecas que não constam na lista pesquisada, como o caso da Biblioteca do Parque da Cidade que apesar de já ter solicitado a sua inserção, ainda não se encontra relacionada entre as demais.

Partindo da compreensão da necessidade de mudar a realidade da biblioteca pública, a primeira atitude é perceber que o usuário, real ou potencial, é o principal ator de uma unidade informacional e, por isso, deve ter voz na concepção dos serviços e atividades a serem realizados. Para tanto, os estudos de usuários têm papel fundamental, pois é por meio deles que é possível identificar o que os indivíduos precisam com relação à informação ou para que esses indivíduos avaliem os serviços ofertados pela biblioteca.

Para atender ao objetivo da pesquisa<sup>2</sup> de realizar um estudo de usuários da Biblioteca Pública do Parque da Cidade do Município de Natal/RN, com vistas à proposição de melhorias dos seus serviços e produtos, foi aplicado um questionário centrado na avaliação de serviços e produtos da Biblioteca do Parque da Cidade de Natal/RN, com seus frequentadores e com indivíduos das quatro regiões administrativas da cidade de Natal<sup>3</sup>.

Pretendeu-se – a partir do estudo – responder ao seguinte questionamento: Quais os principais produtos e serviços informacionais devem ser ofertados a partir da percepção dos usuários? Como hipótese desta pesquisa infere-se que a Biblioteca do Parque da Cidade de Natal/RN, pode e deve ser aprimorada em grande medida com produtos e serviços elaborados a partir da percepção dos usuários, pois apesar de importante ferramenta social da cidade, ela ainda não desenvolve de modo satisfatório essa função.

---

<sup>2</sup> A pesquisa se refere a um recorte da dissertação de mestrado defendida no dia 23 de junho de 2022, no Programa de Pós-graduação em Gestão da Informação e do Conhecimento da Universidade Federal do Rio Grande do Norte.

<sup>3</sup> A Cidade de Natal está dividida em: Região Administrativa Norte; Região Administrativa Sul; Região Administrativa; e Região Administrativa Oeste. Cada uma dessas regiões administrativas contempla parte dos 36 bairros que compõem o Município.



Como justificativa, o estudo apoia-se no fato de a biblioteca, especialmente a pública, ter um papel imprescindível para o desenvolvimento da cultura, do indivíduo, e conseqüentemente trazer benefício para a sociedade em geral. E, ao propor ações de promoção da Biblioteca Pública do Parque da Cidade do município de Natal/ RN, a partir da percepção dos usuários – reais ou potenciais – e sua possível aplicação pela gestão, essa organização se tornará ainda mais viva e atuante na vida da comunidade.

Assim, após aplicação da pesquisa, a partir dos resultados identificados, foram propostas ações que podem contribuir sobremaneira para o desenvolvimento cultural, informacional e social, tanto no âmbito local, quanto regional e até nacionalmente.

## **2 BIBLIOTECA PARQUE DA CIDADE DE NATAL/RN E A IMPORTÂNCIA DOS ESTUDOS DE USUÁRIOS**

Inaugurada em 5 de junho de 2008, a Biblioteca do Parque da Cidade é um dos espaços do Parque Natural Municipal da Cidade de Natal Dom Nivaldo Monte, que tem como secretaria responsável a Secretaria Municipal de Meio Ambiente e Urbanismo (SEMURB) do município de Natal/RN. O Parque da Cidade é a primeira Unidade de Conservação Ambiental municipal da cidade de Natal/RN e está situado na Zona de Proteção Ambiental – 1 (ZPA-1) da cidade. O nome Dom Nivaldo Monte é uma homenagem ao Administrador Apostólico de Natal que amava a natureza e se dedicava à botânica. Ele também atuava, entre outras áreas, como escritor e membro da Academia Norte-Rio-Grandense de Letras. O principal objetivo da biblioteca é facilitar o estudo, a pesquisa e o lazer de seus usuários, facilitando o acesso ao conhecimento em diversas áreas, com foco especial na área de meio ambiente. (NATAL/RN, 2014, não paginado).

Desde sua abertura, a Biblioteca recebe um público diversificado – grupos, estudantes, turistas, pesquisadores, crianças e famílias – que buscam o espaço da Biblioteca para as mais variadas atividades relacionadas à pesquisa, estudo e lazer. Por esse motivo, a biblioteca cria, planeja, desenvolve e oferece serviços e projetos que buscam atender a todos os públicos que ela recebe diariamente. Em razão da Pandemia da Covid-19, questões administrativas do Parque e decisão dos gestores



do Parque e SEMURB, há mais de dois anos - assim como os demais equipamentos e setores do Parque - a Biblioteca permanece fechada para o público geral, exceto para o usuário que utiliza o espaço para estudo individual em condições restritivas no que tange ao aspecto quantitativo, distanciando-se – em certa medida – de seu propósito interativo de quando atende aos grupos e famílias frequentadores de seu espaço.

Os principais projetos e atividades desenvolvidos pela biblioteca, antes da Pandemia da Covid-19 eram: Projeto “O escritor vai ao Parque”; Projeto “Era uma Vez no Parque” (Contações de Histórias); Oficinas e Palestras com artistas convidados; Intervenção literária; e Projeto Férias no Parque; Jogos elaborados pela Biblioteca. Todos esses trabalhos foram pensados e realizados de forma empírica, isto é, sem uma escuta sistemática da comunidade voltada para a compreensão da sua real necessidade. Por este motivo, os estudos de usuários são tão necessários, pois a partir deles o/a pesquisadora pode aproximar das demandas, dos desejos, das necessidades, entre outras dimensões.

Os estudos de usuários são uma importante ferramenta de investigação da gestão das bibliotecas que possibilitam identificar e conhecer as necessidades dos usuários reais ou potenciais, bem como avaliar os produtos e serviços desses espaços, sendo “canais de comunicação que se abrem entre a biblioteca e a comunidade a qual ela serve” (FIGUEIREDO, 1994, p. 7). Trata-se de um campo de estudo da Biblioteconomia e Ciência da Informação, que possibilita orientar a política de seleção de uma unidade de informação como é o caso das bibliotecas, visando aos interesses de seus usuários (CUNHA; AMARAL; DANTAS, 2015).

Sua origem, quando ainda eram conceituados como levantamento bibliográfico (library surveys), é apontada em dois momentos: o primeiro na década de 1930 na Universidade de Chicago e o segundo, em 1948, na Conferência de Informação Científica da Royal Society. Já o uso do termo “estudos de usuários” surge em 1960 e substitui o anteriormente utilizado (FIGUEIREDO, 1994). Cunha, Amaral e Dantas (2015, p. 33) acrescentam que “no Brasil, a expressão estudo de usuários teve origem em meados do século XX, como um desmembramento natural do levantamento bibliotecário”.



Os estudos de usuários vêm passando por mudanças a fim de atender as necessidades informacionais de seus usuários em harmonia com as mudanças oriundas das formas de acesso à informação. Esses estudos são bastante relevantes para a proposição e melhoramento dos serviços e das atividades desenvolvidas pela unidade de informação, fato esse que possibilita melhorias significativas na gestão da informação do referido ambiente informacional.

Em síntese, os estudos de usuários realizados nas bibliotecas públicas são importantes e almejam compreender os usuários a partir de pesquisas que podem apresentar diferentes enfoques.

### **3 MÉTODO DA PESQUISA**

Como atividade humana, a pesquisa científica objetiva fornecer respostas para as questões acerca da compreensão da natureza, a partir do conhecimento e da explicação dos fenômenos (PRODANOV; FREITAS, 2013).

No que se refere à natureza, trata-se de uma pesquisa aplicada. Nessa direção, a pesquisa teve como proposta contribuir para melhoria de uma biblioteca pública do município de Natal/RN – Biblioteca do Parque da Cidade.

Quanto aos fins, esta pesquisa configura-se como descritiva e de caráter exploratório. Ao considerar sua classificação, do ponto de vista de seus objetivos, trata-se de uma pesquisa descritiva. Assim, a pesquisa pretendeu realizar um estudo de usuários para propor ações de promoção da Biblioteca do Parque da Cidade do município de Natal/RN mediante a percepção dos usuários.

Foi aplicado junto aos usuários reais e potenciais da biblioteca, um questionário dispo de questões estruturadas e semiestruturadas para a coleta de dados. O questionário foi disponibilizado de forma presencial, por meio do suporte: tablet, tanto para os usuários que frequentam a biblioteca quanto para os que caminham no Parque e não utilizam o espaço e/ou serviços da Biblioteca. Considerando o cenário de Pandemia da Covid-19, também foi feito o envio do formulário – por whatsapp – para os usuários que neste momento não estão frequentando o espaço da Biblioteca e feita a divulgação do link do questionário no Boletim de Notícias da UFRN.



Sobre a caracterização da pesquisa, ela pretendeu ser, no que se refere aos procedimentos técnicos, mista (qualitativa e quantitativa). É importante ressaltar ainda que apesar de mista, a referida pesquisa é predominantemente quantitativa, pelo fato de os dados quantitativos analisados (estudo de usuários) se sobressair frente aos dados qualitativos.

Portanto, intencionou-se com este estudo de usuários investigar, refletir e apontar estratégias que possibilitem o aprimoramento dos serviços da Biblioteca do Parque da Cidade de Natal/RN e igualmente oferecer subsídios para se pensar e executar algumas ações de promoção dessa biblioteca a partir da percepção dos usuários, e assim possibilitar uma melhor utilização dos espaços e serviços por parte dessa comunidade. Conseqüentemente, promover um ambiente vivo e agradável para a sociedade na qual a biblioteca está inserida.

#### **4 RESULTADOS**

Após realização da coleta de dados ocorrida entre os dias 17 de janeiro e 25 de fevereiro de 2022, no dia 26 de fevereiro, iniciou-se a análise e discussão dos dados. Com a análise dos dados foi possível efetuar algumas reflexões. Inicialmente percebe-se que o estudo se constituiu de uma amostragem de 190 respondentes, cuja maior representatividade é dos participantes residentes na Zona Sul da cidade de Natal, ambiente em que fica localizada a entrada principal do Parque da Cidade. Isso demonstra que a localização parece ser fator preponderante no que se refere ao uso da biblioteca, já que existe uma diversidade de outros bairros e regiões em que as pessoas, dado o afastamento da biblioteca e inexistência de transporte público suficiente nas proximidades do Parque, não fazem uso desse espaço.

Outros resultados a serem destacados se referem a faixa etária e filhos. Apenas 4% dos respondentes têm menos de 19 anos e metade dos participantes que responderam à questão sobre filhos informaram não ter, trazendo fortes indícios de que as atividades da biblioteca além de serem direcionadas às crianças, devem adotar ações em benefício da população jovem e idosa. Um ponto relevante sobre esse resultado é o fato de, atualmente a biblioteca ainda não ter sido autorizada pela gestão do Parque a retornar os projetos infantis e com isso não ter sido possível



aplicar o questionário com esse público que antes da Pandemia da Covid-19, sempre frequentou o espaço.

Em se tratando da (não) utilização da Biblioteca, percebe-se que grande parte desses respondentes, 63%, informou nunca haver utilizado, apresentando indicativos de que há necessidade de a biblioteca divulgar e ofertar serviços em benefício desse público. A esse respeito, é pertinente destacar que o principal motivo dessa não utilização está relacionado à localização do espaço, contudo, neste caso não se identifica uma alternativa para melhorar a localização da biblioteca. Conforme destacado anteriormente, acredita-se que maiores atrativos por meio de projetos elaborados pela equipe da biblioteca poderiam influenciar a utilização desse espaço, sendo a localização um aspecto menos significativo.

Ainda sobre possíveis atrativos é pertinente destacar a necessidade de a Biblioteca ofertar o serviço de acesso à Internet via Wi-fi, sendo este apontado como o principal serviço ainda não disponibilizado pela Biblioteca. Sobre isso, percebe-se que, diante da evolução dos serviços de informação ofertados pelas bibliotecas independente de sua tipologia, essa necessidade é urgente por parte da população que carece de acesso rápido, eficiente e eficaz à informação, sendo a Internet uma facilitadora nesse processo.

Essas reflexões coadunam com a resposta sobre a forma como os respondentes costumam suprir as necessidades de informação, sendo a utilização de notebooks e/ou computadores para consultar sites, redes sociais, entre outras fontes de informação disponíveis pela Internet. Fato esse que reverbera a necessidade do serviço de acesso à Internet para os usuários da unidade de informação estudada.

Outro dado a ser apresentado diz respeito ao fato de o Instagram, na perspectiva de grande parte dos participantes, 49%, ser o canal mais interessante para acompanhar as ações, serviços e atividades da Biblioteca do Parque. A esse respeito destaca-se a necessidade de esforços para a criação de uma conta nessa rede social digital com vistas a disseminar essa unidade de informação.

Ao relacionar a necessidade de divulgação da biblioteca estudada por meio do canal Instagram com a questão aberta referente às sugestões e comentários adicionais relativos à Biblioteca, identifica-se a necessidade de maior



divulgação da Biblioteca do Parque da Cidade de Natal/RN, sendo as redes sociais digitais uma das estratégias para apresentar e aumentar a visibilidade das ações, serviços e atividades ofertados pela biblioteca.

Sobre o nível de satisfação dos respondentes acerca da estrutura física da biblioteca, os resultados demonstram que estes estão em sua maioria satisfeitos ou plenamente satisfeitos com o tamanho (57%), divisão do espaço (57%), organização das estantes (70%), climatização (66%), equipamentos (44%), mobiliário (59%), ornamentação (50%), e ainda utilização do catálogo e localização dos materiais nas estantes (41%), todavia, na questão aberta foi relatada a necessidade de se ter cabines de estudo individualizado.

Tendo o acervo como dimensão essencial da biblioteca pública é possível refletir, a partir da questão sobre ele, que no caso da Biblioteca do Parque da Cidade é necessário além de melhorá-lo, também dá visibilidade já que para quase todos os tipos de materiais disponíveis no acervo, o maior percentual para cada um dos tipos foi o de indivíduos que afirmaram não saber opinar, provavelmente por não utilizar ou não conhecer (Livros em Braille - 57%; Documentos técnicos – 55%; Periódicos – 48%; Obras de Referência – 47%; Materiais audiovisuais - 55%; Desenhos – 45%; e Jogos – 50%). A exceção foi para os livros, em que a maioria - 36%, disse está satisfeito.

Em síntese, destaca-se após reflexões apresentadas ser possível evidenciar que de uma forma geral a Biblioteca do Parque possui atrativos para os seus usuários reais e potenciais, contudo, existem lacunas que interferem na boa qualidade dos serviços oferecidos, sendo a falta de acesso à Internet via Wi-fi a principal delas. Apesar disso, os usuários não atribuem a falta de utilização da biblioteca a inexistência de algum serviço, o que pode sugerir que um possível investimento na divulgação da Biblioteca torne-a ainda mais ativa e mais conhecida.

Nessa direção, destaca-se a necessidade de estudos de usuários periódicos a serem realizados pelas bibliotecas a fim de identificar lacunas e assim propor e/ou aplicar ações de melhorias que atendam às necessidades e expectativas dos usuários. No caso da Biblioteca do Parque, a seção que segue trata da proposição de ações a serem implementadas.



## 5 DISCUSSÃO

A partir da análise dos dados e resultados identificados, foi possível compilar possíveis ações que objetivam a criação (e/ou melhoria) de serviços e produtos de informação a serem implantados pela biblioteca estudada, bem como possíveis ações de divulgação da Biblioteca. As propostas também buscam tornar a biblioteca um espaço cultural cada vez mais conhecido e utilizado pela população.

Sobre plano de ação, Maximiano (2008, p. 119), discorre ser “[...] um guia para uma ação no futuro” dispendo de objetivo, meios de realização e controle. Nesse contexto, uma das ferramentas possíveis para a criação de um plano de ação corresponde a 5W2H, cuja denominação refere-se à sigla inglesa das etapas a serem realizadas no planejamento das ações, sendo essas: what (o que), who (quem), Where (onde), When (quando), why (por que), how (como) e howMuch (quanto) (ROCHA, 2018).

Apesar de considerar todas essas etapas relevantes, nesta pesquisa adotou-se apenas algumas dessas, tais quais: o que?, quem?, por quê? e quando? Nesse caso, conforme Nakagawa ([201-]) o quê? Diz respeito à ação ou atividade que deve ser executada; Quem? Refere-se à definição do responsável pela execução ou planejamento; Por quê? equivale à justificativa para desenvolvimento da atividade; Já o Quando? Trata do cronograma de execução. Assim, essas etapas e ações são apresentadas no Quadro 1 a seguir:

Quadro 1 - Proposição de Plano de ações para criação ou melhoria de serviços e produtos para a Biblioteca do Parque da Cidade de Natal/RN

<b>PROPOSIÇÃO DE PLANO DE AÇÕES - O que? / Quem? / Por quê? / Quando?</b>
<b>O que?</b> - O retorno do funcionamento da Biblioteca nos finais de semana e feriados, bem como do horário de funcionamento ininterrupto das 8h às 18h). <b>Quem?</b> - Chefe da Biblioteca, Gestor do Parque e Semur. <b>Por quê?</b> - Parte da população da cidade de Natal trabalha no horário atual de funcionamento da Biblioteca. <b>Quando?</b> - Juntamente com o retorno das atividades do Parque.
<b>O que?</b> - Disponibilização de acesso à internet via Wi-fi. <b>Quem?</b> - Gestor do Parque e Semurb. <b>Por quê?</b> - A biblioteca deve disponibilizar aos seus clientes o acesso à internet via wi-fi além de tomadas que permitam aos clientes plugarem seus notebooks para estudo. <b>Quando?</b> - Juntamente com o retorno das atividades do Parque.



**O que?** - Serviço de Informação Utilitária. **Quem?** - Equipe da Biblioteca. **Por quê?** - Com a criação desse serviço, a população poderá entrar em contato com a biblioteca, por meio de telefone ou e-mail e solicitar informações diversas e utilitárias. **Quando?** - Juntamente com o retorno das atividades do Parque.

**O que?** - Biblioteca Ambiental Itinerante. **Quem?** - Chefe da Biblioteca e Equipe da biblioteca. **Por quê?** - Por meio deste serviço, será possível levar o acervo das áreas de Meio Ambiente e Urbanismo da biblioteca, para escolas, praças e outros espaços do município. **Quando?** - Juntamente com o retorno das atividades do Parque.

**O que?** - Ciranda de livros infantis (troca de livros). **Quem?** - Chefe da Biblioteca e Equipe da biblioteca. **Por quê?** - A criação da ciranda de livros permitirá que em dias determinados a população possa ir à Biblioteca e realizar a troca de livros entre os presentes. Além de incentivar a leitura, também irá trabalhar a interação social entre os participantes. **Quando?** - Juntamente com o retorno das atividades do Parque.

**O que?** - Oficinas (Realizar oficinas que estejam relacionadas ao cotidiano da comunidade e seus interesses, tais como: oficina de gastronomia; oficina de confecção de brinquedos; Oficina de confecção de sabão com óleo de cozinha etc.). **Quem?** - Equipe da biblioteca por meio de parcerias com instituições. **Por quê?** - Promove o lazer, o conhecimento prático e a qualidade de vida da população. **Quando?** - Juntamente com o retorno das atividades do Parque.

**O que?** - Projeto de educação ambiental. **Quem?** - Equipe da biblioteca por meio de parcerias com instituições de ensino público e privadas. **Por quê?** - Promover a parceria da escola com a biblioteca, visando sensibilizar os estudantes para a temática do meio ambiente, sustentabilidade, informação ambiental. **Quando?** - 15 de agosto de 2022.

**O que?** - Elaboração de Plano de Marketing para Biblioteca do Parque da Cidade. **Quem?** - Equipe da Biblioteca. **Por quê?** - A partir da elaboração do Plano de marketing será possível pleitear junto a Prefeitura a autorização e recursos para melhorar a divulgação da Biblioteca. **Quando?** - 01 de junho de 2022.

**O que?** - Criação de uma conta no Instagram e Facebook para a Biblioteca do Parque e que deve ser administrada pela equipe da Biblioteca. **Quem?** - Prefeitura do Natal e Equipe da Biblioteca. **Por quê?** - Para dar celeridade as postagens feitas em tempo real sobre informações e programação das atividades da Biblioteca. **Quando?** - 05 de junho de 2022.

**O que?** - Elaboração de Folder impresso, com informação sobre horário de funcionamento e principais produtos e serviços da Biblioteca. **Quem?** - Equipe da Biblioteca e Setor de Comunicação da Semurb. **Por quê?** - Aumentar os meios de divulgação da Biblioteca. **Quando?** - Juntamente com o retorno das atividades do Parque.

**O que?** - Divulgação feita de forma presencial, nas trilhas do Parque e nos bairros próximos ao Parque. **Quem?** - Equipe da Biblioteca. **Por quê?** - Incentivar a utilização da Biblioteca. **Quando?** - Juntamente com o retorno das atividades do Parque.

**O que?** - Elaborar QR code com informações da Biblioteca (horário de funcionamento, principais serviços) e dicas de leitura e espalhar os códigos ao longo das trilhas pavimentadas. **Quem?** - Equipe da Biblioteca. **Por quê?** - Para unir tecnologia e divulgação da Biblioteca, bem como instigar assim a curiosidade dos visitantes do Parque. **Quando?** - Juntamente com o retorno das atividades do Parque.

Fonte: Dados da pesquisa (2022).



A partir das ações propostas é preciso destacar que se faz imprescindível o apoio institucional e financeiro da Prefeitura de Natal/RN, ademais da necessidade de ampliação dos recursos humanos da Biblioteca - que atualmente conta apenas com uma bibliotecária. Acredita-se que a Biblioteca estudada pode contribuir ainda mais com a comunidade a partir da implementação de novos serviços e produtos.

## **6 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O desenvolvimento de estudos de usuários é uma tarefa bastante complexa, haja visto a subjetividade e pluralidade humana a ser considerada nesse processo, apesar disso, são bastante relevantes para a criação, manutenção e aperfeiçoamento das bibliotecas. Diante de tal importância, faz-se necessário que todas as bibliotecas, independentemente de sua tipologia, desenvolvam periodicamente estudos de usuários com vistas a conduzirem as ações da biblioteca de uma forma eficiente, eficaz e satisfatória. No contexto das Bibliotecas públicas, especialmente, diante da imensidão de usuários que as frequentam e impossibilidade de identificação de um perfil único, esses estudos fazem-se cada vez mais necessários.

Após confirmação do objetivo atendido, é pertinente destacar que, dentre os inúmeros resultados da pesquisa, uma das principais necessidades dos usuários participantes da pesquisa configura-se na implantação do serviço de acesso à Internet. Assim sendo, percebe-se que a biblioteca estudada precisa se adaptar com vistas a promoção de um serviço de qualidade e assim estar em consonância com os avanços tecnológicos, principalmente pelo fato de a Internet ser considerada uma das principais formas de acesso às informações no contexto atual.

Ante o exposto, é pertinente abordar que o referido estudo tem limitações a serem evidenciadas. Nesse caso, destaca-se que pelo fato de a amostra ter sido de 190 respondentes, a pesquisa não pode ser generalizada a todos os usuários reais e potenciais da Biblioteca do Parque, contudo, acredita-se que essa representação possibilitou o atendimento ao objetivo proposto e desenvolvimento da pesquisa.

Outra limitação diz respeito ao fato de a biblioteca durante o período da pandemia da COVID-19 estar aberta apenas para o público de pesquisadores e



concurseiros, não tendo o mesmo fluxo de usuários atendidos anteriormente a esse período. Esse fato influenciou na não participação de um público economicamente vulnerável que poderia trazer outros apontamentos e contribuir ainda mais com essa pesquisa.

Como pesquisas futuras, sugere-se a realização de estudos de usuários com enfoque na comunidade do entorno do Parque da Cidade com vistas compreender mais profundamente a relação dos usuários com a biblioteca (suas necessidades, demandas, desejos, expectativas). Também se recomenda a realização de estudos dessa natureza nas demais bibliotecas públicas do Estado do Rio Grande do Norte (RN). Em síntese, acredita-se que essa pesquisa trouxe contribuições significativas para a literatura sobre bibliotecas públicas, especialmente no contexto do Estado do Rio Grande do Norte.

## REFERÊNCIAS

BARDIN, L. **Análise de Conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2011.

CUNHA, M. B. da; AMARAL, S. A. do; DANTAS, E. B. **Manual de estudo de usuários da informação**. São Paulo: Atlas, 2015.

FIGUEIREDO, N. M. de. **Estudos de usos e usuários da informação**. Brasília: Ibitct, 1994.

MAXIMIANO, A. C. A. **Introdução à administração**. São Paulo: Atlas, 2008.

NAKAGAWA, M. **Ferramenta 5w2h: plano de ação para empreendedores**. [S.l.], [201-].

NATAL/RN. Secretaria Municipal de Meio Ambiente e Urbanismo. Prefeitura do Natal. **Parque da Cidade Dom Nivaldo Monte: biblioteca**. Biblioteca. 2014.

PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C. de. **Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico**. 2. ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013. 277 p. E-book.

ROCHA, T. R. **Módulo temático: contribuição para a formação continuada de professores em ciências**. 2018. Tese (Doutorado em Educação em Ciências) – Universidade Federal de Santa Maria, Centro de Ciências Naturais e Exatas. Santa Maria, RS, 2018.

TANUS, Gabrielle Francinne de S. C. (Org.). **Em busca de bibliotecas verdadeiramente públicas no Rio Grande do Norte**. Natal: Ed. do autor, 2021. 140 p.