

Universidade Federal de São Carlos
Sistema Integrado de Bibliotecas

Relatório do projeto
Estudo de uso e usuários do SIBi da UFSCar

UFSCar



Sistema
Integrado de
Bibliotecas
UFSCar

SISTEMA INTEGRADO DE BIBLIOTECAS (SIBi-UFSCar)

ELABORAÇÃO

Cristina Marchetti Maia

Vera Aparecida Lui Guimarães

Marisa Cubas Lozano

Isadora Victorino Evangelista Geroto

Ariadne Chloe Mary Furnival

REVISÃO

Camila Cassiavilani

COLABORAÇÃO NO PROJETO

Gabriele de Oliveira Arantes (Bolsista)

DIAGRAMAÇÃO

Kaylane Azevedo da Silva (Bolsista)

São Carlos, SP

2025

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Dados sobre pessoas com deficiência.....	22
Figura 2 - Nuvem de palavras das respostas da Questão 24.....	63
Figura 3 - Nuvem de palavras das respostas da Questão 25.....	64

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Faixa etária dos respondentes da pesquisa.....	13
Gráfico 2 - Vinculação dos respondentes aos campi.....	15
Gráfico 3 - Vinculação dos respondentes por categoria.....	16
Gráficos 4 - Análise da frequência às Bibliotecas por faixas etárias.....	27
Gráficos 5 - Frequência às Bibliotecas da UFSCar por categoria.....	29
Gráfico 6 - Acesso aos materiais instrucionais das Bibliotecas.....	47
Gráfico 7 - Satisfação em relação aos materiais instrucionais.....	48
Gráfico 8 - Estratégias e recursos de aprendizagem preferidos pelos respondentes.....	51
Gráfico 9 - Conhecimento sobre o Espaço do Pesquisador.....	55

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Comunidade da UFSCar nos campi em 2023.....	12
Tabela 2 - Comunidade da UFSCar por categoria nos campi em 2023.....	12
Tabela 3 - Respondentes da pesquisa por campi.....	12
Tabela 4 - Tipo de deficiências apresentadas.....	19
Tabela 5 - Frequência que os respondentes vão às Bibliotecas.....	24
Tabela 6 - Frequência às Bibliotecas por faixa etária.....	25
Tabela 7 - Faixa etária e categoria dos respondentes.....	26
Tabela 8 - Principais razões que levam o respondente a não frequentar a Biblioteca do seu campus.....	30
Tabela 9 - Locais de estudo alternativos às Bibliotecas.....	32
Tabela 10 - Motivos para frequentar as Bibliotecas.....	33
Tabela 11 - Frequência de uso dos materiais informacionais impressos.....	35
Tabela 12 - Dificuldade em localizar informação sobre tema/assunto na Biblioteca.....	37
Tabela 13 - Grau de satisfação sobre os serviços prestados e espaços das Bibliotecas.....	39
Tabela 14 - Uso de materiais e recursos informacionais digitais e online.....	40
Tabela 15 - Grau de satisfação em relação aos recursos informacionais.....	43
Tabela 16 - Dificuldades encontradas pelos respondentes.....	44
Tabela 17 - Dificuldades encontradas pelos respondentes mencionadas em “Outros”.....	46
Tabela 18 - Temáticas sugeridas nas formações.....	52
Tabela 19 - Opiniões e sugestões sobre o “Espaço do Pesquisador”.....	56
Tabela 20 - Ações culturais mais frequentadas pelos usuários.....	58
Tabela 21 - Meios de comunicação que os usuários preferem ser informados.....	61
Tabela 22 - Contagem das respostas das Questões 24 e 25.....	63
Tabela 23 - Observações para melhorias e sugestões de produtos e serviços já existentes nas Bibliotecas.....	65

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	7
2 METODOLOGIA.....	9
3 RESULTADOS E DISCUSSÃO.....	11
Questão 1: Qual a sua faixa etária?.....	13
Questão 2: Qual a sua nacionalidade?.....	14
Questão 3: Qual campus universitário você está matriculado ou tem vínculo?.....	15
Questão 4: Usuário por Categoria.....	16
3.1 PESSOAS COM DEFICIÊNCIA E ACESSIBILIDADE NAS BIBLIOTECAS.....	18
Questão 6: Você é uma pessoa com deficiência?.....	18
Questão 7A: Informe o tipo de sua(s) deficiência(s).....	19
Questão 7B: Você precisa de algum suporte relacionado à acessibilidade?.....	20
Questão 8: Caso você enfrente barreiras/dificuldades na Biblioteca do seu campus, quais são?.....	20
3.2 FREQUÊNCIA ÀS BIBLIOTECAS.....	24
Questão 9: Com que frequência você vai à Biblioteca do seu campus?.....	24
Questão 10: Quais as principais razões que o levam a não frequentar a Biblioteca do seu campus?.....	30
Questão 11: Como você não vai à Biblioteca do seu campus, onde costuma estudar?.....	32
Questão 12: Por quais motivos você frequenta a Biblioteca do seu campus?.....	33
3.3 RECURSOS INFORMACIONAIS, SERVIÇOS E ESPAÇO FÍSICO DAS BIBLIOTECAS.....	34
Questão 13: Com que frequência você utiliza os materiais e recursos informacionais Impressos/ De suporte físico da Biblioteca do seu campus, citados abaixo?.....	34
Questão 13A: Caso você tenha selecionado "outros" acima, por favor, forneça informações sobre esses recursos impressos e físicos que você utiliza.....	36
Questão 14: Você costuma ter dificuldade para localizar informação sobre determinado tema/assunto de pesquisa na Biblioteca do seu campus?.....	36
Questão 15: Por favor, indique seu grau de satisfação em relação aos Serviços	

prestados e Espaços da Biblioteca do seu campus que você costuma usar.....	37
Questão 16: Com que frequência você utiliza os materiais e recursos informacionais DIGITAIS e ONLINE da Biblioteca do seu campus citados abaixo?.....	40
Questão 16A: Caso você tenha selecionado “outros” acima, por favor, forneça informações sobre esses recursos digitais que você também utiliza.....	42
Questão 17: Por favor, indique seu grau de satisfação em relação aos recursos informacionais da Biblioteca do seu campus que você costuma usar:.....	42
3.4 DEMANDAS INFORMACIONAIS, MATERIAIS INSTRUCIONAIS E ESTRATÉGIAS DE ENSINO-APRENDIZAGEM.....	44
Questão 17A: Quais a(s) dificuldade(s) que você geralmente encontra?.....	44
Questão 18: Você acessa os materiais instrucionais (tutoriais, vídeos, manuais) disponíveis nos sites e redes sociais da Biblioteca do seu campus?.....	47
Questão 18A: Indique seu grau de satisfação em relação a esses materiais.....	48
Questão 19: Quais estratégias e recursos você acredita que facilitam a sua aprendizagem?.....	50
Questão 20: Quais temáticas você desejaria receber treinamentos da Biblioteca do seu campus?.....	51
Questão 21: Você conhece o "Espaço do Pesquisador" lançado no site do SIBi?...	54
3.5 AÇÕES CULTURAIS NAS BIBLIOTECAS.....	57
Questão 22: Quais ações culturais você gostaria de ver com maior frequência na Biblioteca do seu campus?.....	57
3.6 COMUNICAÇÃO DAS BIBLIOTECAS.....	60
Questão 23: Como você prefere ser informado sobre os serviços, produtos e eventos promovidos pela Biblioteca do seu campus?.....	60
3.7 MELHORIAS E NOVOS SERVIÇOS E/OU PRODUTOS.....	62
Questão 24: Para possíveis melhorias futuras na Biblioteca do seu campus, deixe sua sugestão de pontos a melhorar e outras formas de aprimorar os serviços já existentes, dúvidas ou outro comentário que desejar para tornar sua experiência melhor.....	62
Questão 25: Para possíveis melhorias futuras na biblioteca do seu campus, deixe sua sugestão de ideias de novos produtos, serviços ou espaços que você gostaria	

que tivessem na biblioteca, dúvidas ou outro comentário que desejar para tornar sua experiência melhor.....	62
4 PLANO DE AÇÃO.....	67
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	73
REFERÊNCIAS.....	74

1 INTRODUÇÃO

No final da década de 1970 e início da década de 1980, assistiu-se a uma mudança de paradigma na pesquisa da informação, a ênfase passando dos sistemas para os usuários. Os pesquisadores criaram modelos sobre uma série de tópicos relacionados com o comportamento dos usuários, incluindo contextos, atividades e fases de busca e uso da informação. Estes modelos foram amplamente aplicados em pesquisas e estudos de usuários pelo mundo (Wilson, 1981).

O projeto de extensão “Estudo de uso e usuários da informação da UFSCar” efetivado pelo Sistema Integrado de Bibliotecas (SIBi/UFSCar) foi realizado junto à comunidade da UFSCar, com o objetivo de coletar dados para avaliar os produtos e serviços informacionais oferecidos pelo SIBi para dar suporte na gestão das Bibliotecas, na melhoria e inovação de seus produtos e serviços, a partir das necessidades informacionais dos usuários.

Em relação às quatro Bibliotecas do SIBi/UFSCar, é uma preocupação que os seus públicos conheçam e façam o melhor uso possível dos recursos informacionais disponíveis e, para isso, é imprescindível constantemente revisar e aprimorar suas estratégias de divulgação e utilização dos diversos canais de comunicação. Por meio deste Estudo de Usuários, também, será possível delinear técnicas mais assertivas de comunicação e *marketing*, a partir do conhecimento de seu público. Essa pesquisa foi realizada no período de 04/12/2023 a 31/03/2024.

Em virtude das constantes transformações que vêm ocorrendo nos últimos anos no ambiente digital, o Estudo de Usuários do SIBi tem relevância acadêmica, extensionista e profissional à medida que proporciona uma melhor avaliação dos serviços e produtos oferecidos pelas bibliotecas, identificando o grau de uso e satisfação dos usuários internos e externos à UFSCar. Também contribui no entendimento das necessidades informacionais reais e potenciais de seus usuários, pois permitiu conhecer o contexto do público que ainda não faz uso dos serviços oferecidos pelas Bibliotecas, e que subsidiará o planejamento das futuras atividades e a tomada de decisões consciente dos recursos humanos e financeiros da UFSCar.

A análise dos resultados, a partir dos dados coletados, permitirá o planejamento de possíveis novos produtos e serviços a serem ofertados pelas bibliotecas e setores de comunicação, mais condizentes com as características

identificadas neste estudo (Cunha; Cavalcanti, 2008; Cunha *et al.*, 2015; Figueiredo, 1994; Sepúlveda; Araújo, 2012).

De modo geral, Estudos de usuários são definidos por Figueiredo (1994) como investigações que possibilitam identificar se as necessidades informacionais dos usuários e dos usuários em potencial estão sendo adequadamente sanadas pela unidade de informação. Por meio desses estudos, é possível discernir para quais finalidades os usuários utilizam as informações e quais são os fatores que afetam ou influenciam esse uso. Essas investigações atuam, portanto, como canais de comunicação entre as bibliotecas e seus usuários.

Essa visão também é compartilhada por Dias e Pires (2004, p. 10), que afirmam que essas pesquisas possuem como objetivo “identificar e caracterizar os interesses, as necessidades e hábitos de uso de informação de usuários reais e/ou potenciais de um sistema de informação”. Segundo as autoras, os estudos de usuários permitem avaliar o comportamento de uso de sistemas e produtos de informação, assim como as necessidades informacionais dos indivíduos, permitindo avaliar e melhorar os serviços oferecidos pelas unidades informacionais.

Este projeto tem em vista que o usuário é a razão de existir das bibliotecas, uma vez que a missão desses espaços é o atendimento das necessidades informacionais de seus usuários e, neste sentido, os bibliotecários devem desenvolver ações para conhecer completa e efetivamente o seu público e promover o acesso à informação inclusiva, ou seja, para todos, indistintamente. Os dados coletados possibilitaram compreender o cenário do acesso e uso da informação, como fontes de informação, recursos e ferramentas utilizadas pelos usuários, assim como técnicas de busca da informação. Também permitiram constatar se as bibliotecas estão atendendo às necessidades de sua comunidade e se a divulgação científica desses recursos está sendo realizada da maneira adequada.

O projeto de extensão "Estudo de usos e usuários do SIBi/UFSCar" apresentado à ProEx/UFSCar, foi desenvolvido em parceria entre quatro bibliotecárias vinculadas ao SIBi e uma docente do Departamento de Ciência da Informação (DCI) e contou com a colaboração como bolsista da estudante Gabriele de Oliveira Arantes, do curso de graduação em Estatística, que auxiliou em várias fases do estudo. O projeto foi submetido e aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa da UFSCar (CAAE: 70439923.9.0000.5504). Número do Parecer:

6.196.005.

Esta atividade do projeto Estudo de Usuários, embora ainda não tenha sido realizada anteriormente, deverá, doravante, fazer parte das práticas das bibliotecas do SIBi/UFSCar, visando a constante melhoria das coleções, serviços e produtos oferecidos pelas bibliotecas e as formas de divulgação da produção científica e acadêmica, aproveitando seus pontos fortes e oportunidades, principalmente após o período pandêmico, quando tantas mudanças ocorreram.

Este relatório tem como objetivo apresentar os dados agregados do SIBi. Será elaborado, ainda, um relatório complementar com os dados específicos de cada Biblioteca, de modo que cada Unidade possa avaliar suas particularidades e definir um plano de ação próprio, além daquele proposto pelo SIBi ao final deste documento.

2 METODOLOGIA

Foi realizada uma pesquisa quali-quantitativa com coleta de dados a partir da aplicação de um questionário *online* a toda comunidade da UFSCar (docentes, TAs, alunos de graduação e pós-graduação) e comunidade externa.

O questionário (Apêndice A), elaborado em parceria com a bolsista do curso de Graduação em Estatística, continha perguntas fechadas e abertas sobre os principais serviços oferecidos pelas Bibliotecas à comunidade usuária. A estruturação do questionário foi feita com base na realidade e comunidade usuária das bibliotecas da UFSCar, localizadas nos *campi* de São Carlos, Araras, Sorocaba e Lagoa do Sino. Para atingir todo este público, optou-se por estruturar o questionário na ferramenta *Google Forms*, o que permitiu o envio do mesmo de modo *online* e a análise automática dos resultados no que diz respeito à perspectiva quantitativa dos dados. Foi realizado um pré-teste do questionário junto às bibliotecas, com diferentes tipos de usuários, para avaliar a clareza, objetividade e pertinência das questões e o tempo requerido para as respostas.

Como estratégias de divulgação, definiu-se o envio do questionário por meio das seguintes ferramentas:

- Inicialmente, foi enviado para os endereços de *e-mail* dos usuários via catálogo Pergamum. Dessa forma, foi possível atingir o maior número

possível de usuários, uma vez que a carga de endereços é realizada de modo automático na ferramenta por meio do sistema institucional Saguí;

- Ademais, também foram elaboradas notícias que foram divulgadas a toda comunidade acadêmica por meio do InfoRede, sistema informacional que divulga as notícias da universidade diariamente;
- Outra ação foi o envio dos questionários aos *e-mails* dos coordenadores de curso, pedindo a ampla divulgação para os alunos; além disso, também foi solicitada às chefias de departamento para que informassem sobre a pesquisa a todos os professores do departamento;
- Foram elaborados cartazes que foram colocados nas Bibliotecas e outros locais de grande circulação na UFSCar. Além do lembrete para a importância da pesquisa, havia também o *QR Code* para possibilitar o acesso imediato à pesquisa.
- Por fim, também foi feita a ampla divulgação do estudo por meio das redes sociais do SIBi e das Bibliotecas, por meio de publicações no *feed* do Instagram com o *QR Code* para a pesquisa, como também do Story com o link direto para o questionário, entre os meses de dezembro de 2023 a fevereiro de 2024.

Foi utilizada para essa pesquisa a amostragem probabilística ou por conveniência (Vieira, 2009; Cunha *et al.*, 2015), que ocorre quando as unidades selecionadas para compor a amostra são escolhidas com base na acessibilidade ou disponibilidade, em vez de serem escolhidas aleatoriamente. Assim, a comunidade que, após convidada, se dispôs a responder à pesquisa, foi escolhida para representar toda a UFSCar.

De acordo com a previsão amostral realizada, o número de respondentes deveria alcançar o que segue: São Carlos - 288, Sorocaba - 68, Araras - 22 e Lagoa do Sino - 16. Sendo assim, foi possível atingir essa meta com 512 respostas válidas.

A partir da análise estatística dos dados coletados, verificou-se o conhecimento dos usuários sobre os recursos informacionais que estão disponíveis para uso no ambiente *online* e da Biblioteca, e quais destes eles costumam usar e com qual frequência, no contexto de determinada tarefa ou necessidade. Também verificou-se se os usuários possuem conhecimento dos serviços que as Bibliotecas

oferecem, como treinamentos nos referidos recursos e em outros aspectos da produção científica.

Em suma, a partir dos dados coletados de maneira quantitativa, foi realizada uma reflexão qualitativa dessas respostas, de maneira a identificar o comportamento do usuário atual, que costuma ser mais autônomo com a incorporação das Tecnologias Digitais de Informação e Comunicação (TDIC) nas suas rotinas de trabalho, que incluem a busca pela informação. Essa análise das experiências dos usuários permitirá, certamente, criar subsídios para construção de resoluções de problemas informacionais pelas Bibliotecas (Baptista; Cunha, 2007).

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

A Universidade Federal de São Carlos (UFSCar) é uma instituição de ensino superior localizada no interior de São Paulo, fundada em 1968 e iniciada em 1970, sendo a primeira universidade federal a ser instalada nesta região. A universidade possui hoje quatro *campi*, localizados em: São Carlos, Araras, Sorocaba e Lagoa do Sino. Distribuídos nesses *campi*, há 48 departamentos acadêmicos localizados em oito centros: Ciências Agrárias, Ciências Biológicas e da Saúde, Ciências em Gestão e Tecnologia, Ciências e Tecnologias para a Sustentabilidade, Ciências Exatas e de Tecnologia, Ciências Humanas e Biológicas, Educação e Ciências Humanas e Ciências da Natureza (UFSCar, 2024).

A UFSCar possui 64 cursos de graduação, oferecendo um total de 2.897 vagas para esse público. Ademais, oferece 52 cursos de pós-graduação, 12 cursos de mestrado profissional, 44 cursos de mestrado acadêmico, 31 de doutorado e 96 cursos de especialização. Além disso, conta com mais de mil atividades e programas de extensão, atuando em conjunto com a comunidade nas mais diversas áreas, como Educação, Saúde, Meio Ambiente e Cultura.

Em relação a sua população acadêmica, a comunidade da UFSCar (população dos quatro *campi*) em 2023, considerando o número de alunos de graduação, de mestrado, de doutorado, especialização, técnico-administrativos, docentes, pós-doutorandos, pessoas da comunidade externa perfaz um total de 25.757 pessoas e pode ser visualizada na Tabela 1.

Tabela 1 - Comunidade da UFSCar nos *campi* em 2023

São Carlos	Sorocaba	Araras	Lagoa do Sino
18.845	4.419	1.429	1.064

Fonte: Dados de pesquisa (2024).

Quando esses números são distribuídos por categoria, tem-se a seguinte distribuição, conforme Tabela 2:

Tabela 2 - Comunidade da UFSCar por categoria nos *campi* em 2023

Categoria	São Carlos	Sorocaba	Araras	Lagoa do Sino
Alunos graduação	9.754	2.798	1.016	958
Alunos pós-graduação	3.775	557	147	–
Docentes	926	186	84	65
Técnicos-administrativos	438	94	61	35
Alunos especialização	3.454	760	96	–
Total / Porcentagem	18.347 / 72,79%	4.395 / 17,44%	1.404 / 5,57%	1.058 / 4,20%

Fonte: Dados de pesquisa (2024).

O total de respondentes da pesquisa foi **512**, porém oito pessoas não declararam o *campus* aos quais estão vinculadas. A distribuição ocorreu da seguinte forma pelos 4 *campi*, conforme Tabela 3:

Tabela 3 - Respondentes da pesquisa por *campi*

São Carlos	Sorocaba	Araras	Lagoa do Sino	Sem vínculo institucional
327	79	73	24	8

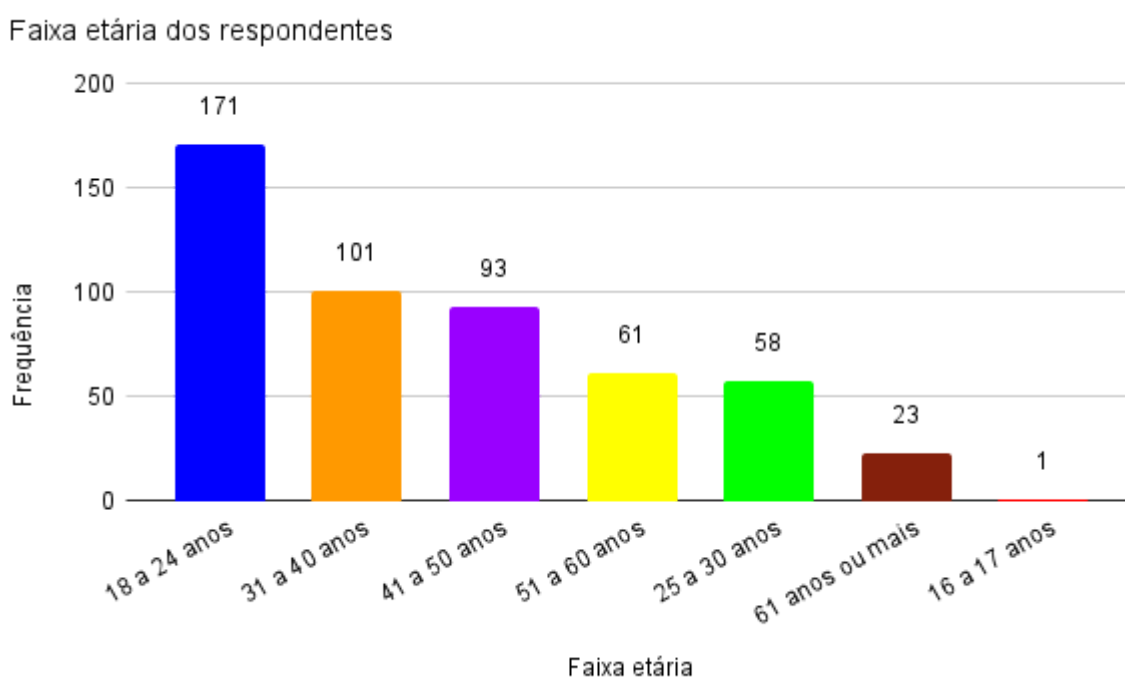
Fonte: Dados de pesquisa (2024).

Considerando essas informações e a partir das respostas fornecidas ao questionário, seguem agora os dados relativos às questões sociodemográficas dos 511 respondentes.

PARTE I - Os participantes responderam às questões de número 1 até a 5, conforme é possível verificar no Apêndice A.

Questão 1: Qual a sua faixa etária?

Gráfico 1 - Faixa etária dos respondentes da pesquisa



Fonte: Elaborado pelas autoras (2024).

Como pode se perceber, de acordo com os dados mostrados no Gráfico 1, há uma nítida predominância de usuários jovens, especialmente na **faixa etária de 18 a 24 anos**, que representam **33,6%** dos respondentes. Essa informação pode sugerir que grande parte dos respondentes corresponde ao público universitário de graduação, o que também corresponde ao maior público usuário das Bibliotecas da UFSCar.

A predominância desses usuários jovens reforça a importância de oferecer serviços e coleções que atendam às necessidades dos cursos de graduação, como acervo atualizado e de acordo com a bibliografia sugerida nas ementas das

disciplinas oferecidas. Além disso, é relevante manter tecnologias modernas - como a disponibilização de computadores para pesquisa e acesso à base de dados, tomadas em locais estratégicos e um bom funcionamento da rede Wi-Fi - e também uma infraestrutura que favoreça o aprendizado colaborativo, como salas de estudo em grupo e de salas de treinamento. Como um número considerável de cursos de graduação da UFSCar são em período integral (42 nos 4 *campi*), as Bibliotecas também atuam como espaços de convivência e descanso durante os intervalos, reforçando que também é necessário atender à infraestrutura para esse público, com locais confortáveis e um acervo de literatura também disponível.

O **segundo maior grupo** encontra-se na faixa etária entre **31 e 40 anos (19,88%)**, que pode representar um público que pode estar cursando a pós-graduação ou realizando atividades de pesquisa, enquanto docentes, servidores técnico-administrativos ou público em geral, que possui interesse em retornar ao ambiente acadêmico após um tempo no mercado de trabalho.

Considerando essa faixa etária, deve-se dar atenção à importância dos serviços especializados, como acesso à base de dados científicas e suporte à pesquisa e treinamentos específicos, realizados em grande parte pelos bibliotecários do serviço de referência, acentuando a importância desse setor e dos serviços especializados oferecidos por ele.

Questão 2: Qual a sua nacionalidade?

Como esperado, os dados demonstram uma predominância de usuários **brasileiros**, com 498 (**98%**) dos respondentes, o que é condizente com o contexto de uma universidade pública brasileira, em que o público-alvo principal é formado por estudantes e servidores nacionais.

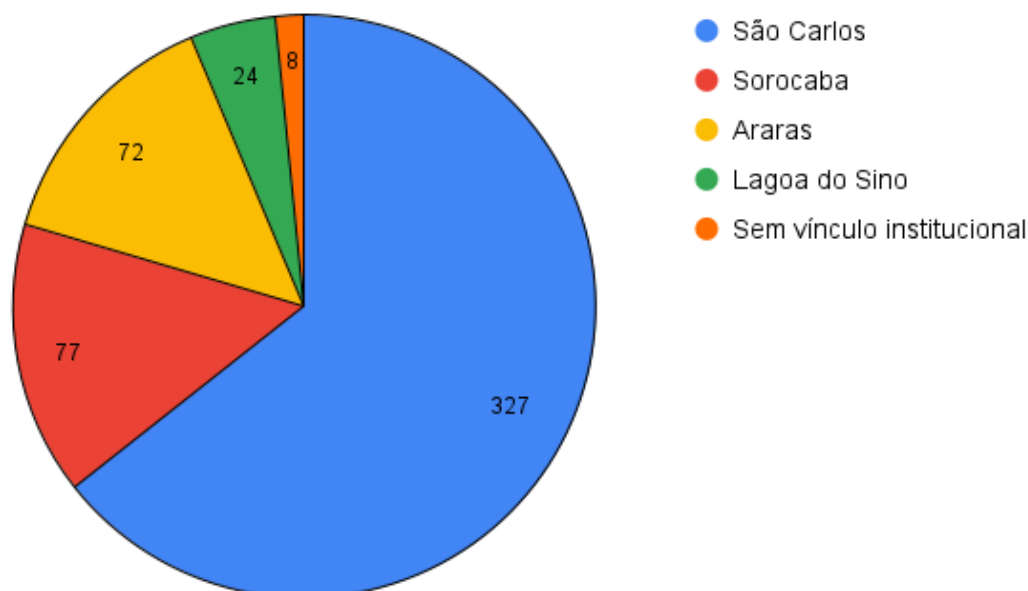
Entretanto, a presença de usuários de outras nacionalidades, ainda que limitada a apenas 9 respondentes, merece atenção. A presença de usuários estrangeiros reforça a existência de uma comunidade internacional na UFSCar, formada possivelmente por intercambistas, alunos de pós-graduação, pesquisadores visitantes ou docentes de outros países. Segundo informações obtidas da Secretaria Geral de Relações Internacionais da UFSCar em 2024 foram: 13 alunos de graduação; 155 alunos de pós-graduação; 6 pós doutorandos e 38 pesquisadores estrangeiros.

Essa diversidade reforça a necessidade de considerar o idioma nos manuais a respeito dos serviços das Bibliotecas, como guias de orientação em inglês ou recursos de pesquisa internacionais disponíveis. Também pode-se considerar a Biblioteca como um espaço de promoção de eventos acadêmicos e culturais, em parcerias com setores como a Secretaria de Relações Internacionais (SRInter), que promovam o intercâmbio de ideias e experiências.

Questão 3: Qual *campus* universitário você está matriculado ou tem vínculo?

Gráfico 2 - Vinculação dos respondentes aos *campi*

Frequência de respondentes por Campus



Fonte: Elaborado pelas autoras (2024).

Conforme pode ser visualizado no Gráfico 2, a predominância dos respondentes (64%) está vinculada ao *campus* São Carlos. Isso era esperado, pois é o *campus* que concentra o maior número de estudantes, docentes e pesquisadores, considerando ter o maior número de cursos ofertados por ser o *campus* mais antigo e com sua estrutura mais consolidada.

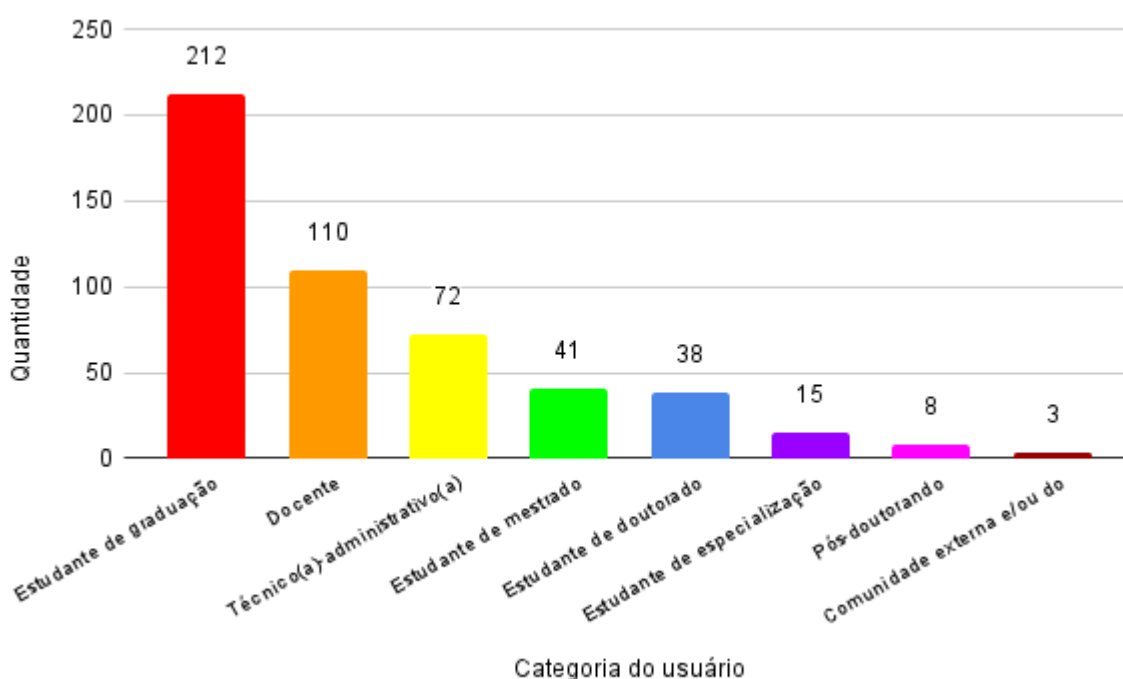
A proporção de respondentes entre os *campi* de Sorocaba (15%) e Araras (14%) demonstra um equilíbrio. Isso demonstra que esses locais também possuem comunidades acadêmicas ativas. A baixa representatividade do *campus* de Lagoa do Sino – 5% do total de respondentes – é justificada, considerando ser este o

campus mais recente, ainda em fase de estruturação e, portanto, com um tamanho menor e foco mais específico em determinadas áreas do conhecimento.

A presença de 8 respondentes (2%) sem vínculo institucional é um indicativo de que as Bibliotecas atraem um público externo, como egressos, pesquisadores independentes, membros da comunidade local ou de outras universidades da região.

Questão 4: Usuário por Categoria

Gráfico 3 - Vinculação dos respondentes por categoria



Fonte: Elaborado pelas autoras (2024).

No Gráfico 3 é possível analisar qual é o perfil dos usuários de acordo com seu vínculo com a Universidade. Percebe-se que o maior público, de acordo com os respondentes, são os estudantes de graduação, o que representa uma forte demanda desse público pelos serviços oferecidos pelas Bibliotecas, como é esperado em instituições de ensino superior.

Uma segunda categoria de destaque são os docentes, o segundo maior grupo dos respondentes da pesquisa. Isso demonstra a necessidade desses espaços em atender serviços de ensino, pesquisa ou suporte institucional, o que

também é confirmado pela terceira categoria de respondentes, os técnicos-administrativos.

Considerando as informações expostas nessas questões demográficas, passamos agora à segunda parte do presente relatório, com questões mais voltadas para os serviços e espaços das Bibliotecas da UFSCar.

PARTE II - Os participantes responderam às questões de número 6 até a 25, conforme é possível verificar no Apêndice A.

3.1 PESSOAS COM DEFICIÊNCIA E ACESSIBILIDADE NAS BIBLIOTECAS

Nos últimos dez anos, observa-se um aumento em estudos e pesquisas sobre como os usuários com deficiência buscam e obtêm informações (Berget; MacFarlane; Pharo, 2020). E apesar dessa crescente atenção, ainda existem grupos que vivem à margem em bibliotecas universitárias, como as pessoas surdas e as neurodivergentes, cujas deficiências são “invisíveis” (França; Furnival, 2024).

Embora esse cenário ainda persista, este estudo foi elaborado com a preocupação de incluir questões específicas para identificar e compreender as necessidades e demandas dos usuários com deficiência, refletindo um compromisso com a construção de um ambiente mais inclusivo e acessível nas Bibliotecas do SIBi, além da atenção na produção de materiais instrucionais, divulgações, publicações em mídias sociais e atenção na contratação de recursos informacionais.

Questão 6: Você é uma pessoa com deficiência?

Essa questão foi respondida por 499 pessoas, sendo que destas 483 (96,7%) não possuem deficiência, e **16 (3,2%) têm alguma deficiência**. No *campus* de São Carlos foram registrados 9 (56,2%); em Sorocaba 6 (37,5%) e em Araras 1 (6,2%) casos de pessoas com deficiência. Predominou o TEA - Transtorno do Espectro Autista com 6 (37,5%) casos; também aparecem com 3 (18,7%) casos de deficiências auditiva, motora e visual e 1 (6,2%) caso de deficiência mental ou intelectual.

No entanto, esses dados refletem a realidade parcial da comunidade UFSCar que possui algum tipo de deficiência, uma vez que, de acordo com a Secretaria Geral de Ações Afirmativas, Diversidade e Equidade (SAADE), 112 pessoas declararam-se com algum tipo de deficiência, divididos da seguinte forma: - Araras: 7, Lagoa do Sino: 5, São Carlos: 70 e Sorocaba: 30.

Ainda que esse conjunto de respondentes represente uma parcela pequena do total de respondentes (3,2%), essa é uma minoria significativa e que deve ter suas demandas atendidas, cumprindo com o dever das Bibliotecas de oferecer tratamento e acesso à informação igualitário a todas as pessoas. Esses números

revelam importantes desafios e questões que precisam ser abordadas para garantir a inclusão plena de todos os indivíduos nos espaços educacionais e institucionais.

A distribuição das pessoas com deficiência entre os *campi* de São Carlos, Sorocaba e Araras destaca a necessidade de uma atenção particular em cada local, com São Carlos concentrando a maioria dos casos (56,2%). Há de se considerar que este é o *campus* com o maior número de usuários (cerca de 18.845 pessoas, distribuídas entre alunos de graduação, de pós-graduação, de especialização e docentes) e também, o *campus* em que houve o maior número de respondentes (327 pessoas, correspondendo a 64% do total). Também cumpre destacar que, embora a comunidade com deficiência do *campus* de Lagoa do Sino não apareça neste universo, a SAADE informa que 5 pessoas se declararam com algum tipo de deficiência no *campus*. Destaca-se ainda que, embora as políticas inclusivas sejam as mesmas para todos os *campi*, há diferenças na acessibilidade física desses espaços ou até mesmo no nível de conscientização sobre o tema em cada *campus*.

Questão 7A: Informe o tipo de sua(s) deficiência(s).

Na Tabela 4 é possível verificar a distribuição dessas respostas por deficiência.

Tabela 4 - Tipo de deficiências apresentadas

Tipo de deficiência declarada	N	%
Auditiva	3	18,8
Visual	3	18,8
Mental ou Intelectual	1	6,2
Motora	3	18,8
Transtorno Espectro Autista (TEA)	6	37,5

Fonte: Dados de pesquisa (2024).

O predomínio do Transtorno do Espectro Autista (TEA) entre os tipos de deficiência registrados (37,5%) é um dado relevante que aponta para a necessidade de adequações específicas para esse grupo. Instalações como a recentemente inaugurada, em 31 de julho de 2024 na Biblioteca Comunitária (BCo), Sala de Estudo e Autorregulação ao Neurodivergente é uma das iniciativas do SIBi para

melhor receber essas pessoas, permitindo que possam estudar em um local com iluminação e barulhos controlados.

Questão 7B: Você precisa de algum suporte relacionado à acessibilidade?

Com relação a esse quesito de suporte à acessibilidade, apenas 7 respondentes destacaram a necessidade de algum suporte ou explicitamente declararam que não há nenhuma necessidade de suporte. Sobre os que possuem essa necessidade, elas dizem respeito, principalmente, ao suporte aos distúrbios do processamento sensorial, textos ampliados, abafadores de ruído, andador/bengala, piso tátil e profissionais com conhecimento em Libras. Essas e outras adaptações sensoriais serão consideradas no planejamento do SIBi para solicitação de recursos financeiros específicos para atender essas demandas.

Questão 8: Caso você enfrente barreiras/dificuldades na Biblioteca do seu *campus*, quais são?

As dificuldades mencionadas referem-se a aspectos como: salas mais silenciosas, necessidade de um tradutor e intérprete de Libras e textos ampliados. Foi destacado por um dos respondentes a presença de rampas e elevadores próximos à entrada na Biblioteca do *campus* de São Carlos, o que nos leva a duas interpretações: mais rampas disponíveis na Biblioteca ou ainda, rampas mais acessíveis, uma vez que já foi destacado por usuários que as que existem hoje possuem um nível de elevação inapropriado. Cumpre destacar ainda que o prédio em que hoje está localizada a Biblioteca Comunitária foi construído há mais de 30 anos, o que impacta na acessibilidade física dessa estrutura. Medidas estão sendo estudadas para minimizar essas barreiras, que serão melhor descritas na seção sobre ações futuras.

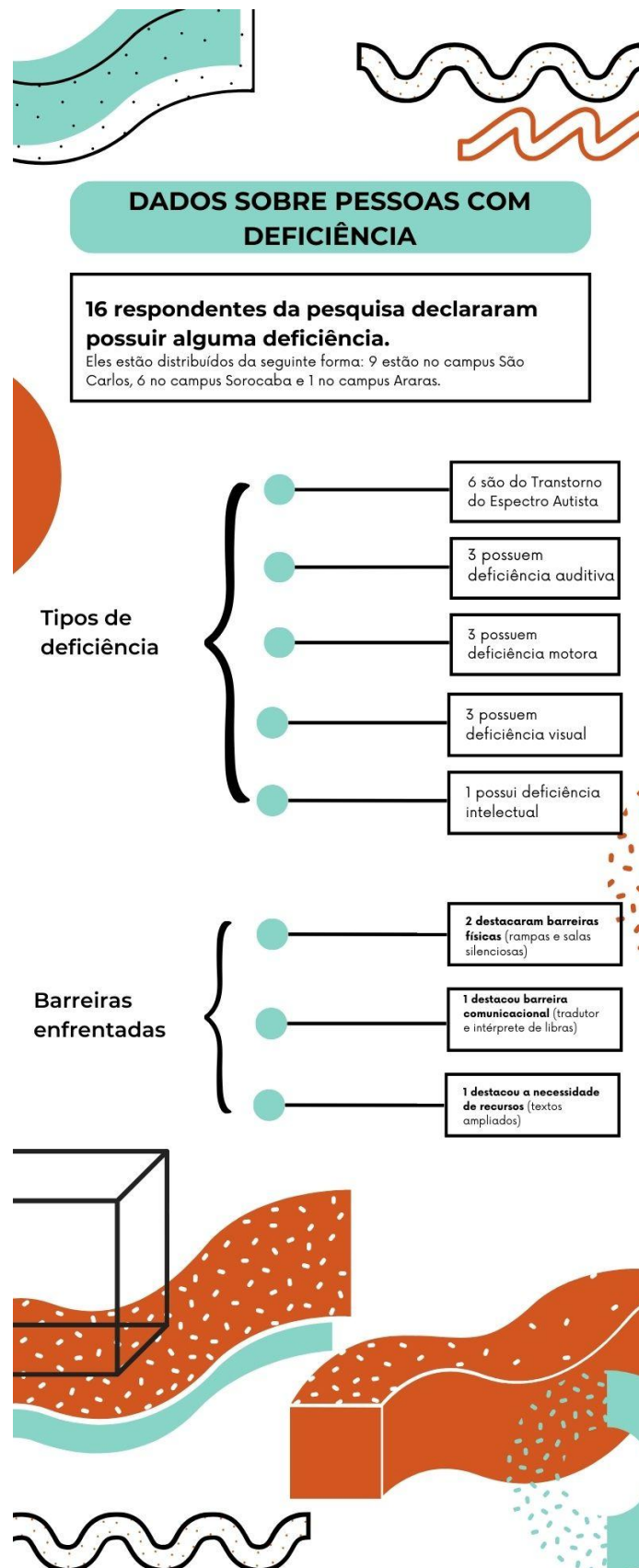
Esses aspectos reforçam a necessidade de políticas de inclusão mais robustas, uma vez que essas barreiras impedem o acesso pleno ao conhecimento e ao espaço educacional, exacerbando as desigualdades já enfrentadas por essas pessoas. Evidencia-se, ainda, que para dois dos respondentes, não há nenhuma barreira enfrentada na Biblioteca de seus respectivos *campus*.

Portanto, a reflexão que emerge desses dados é que, embora a quantidade de pessoas com deficiência seja pequena em relação ao total, suas necessidades

são variadas e específicas, exigindo uma abordagem cuidadosa e adaptada. A inclusão não deve ser vista apenas como uma obrigação legal, mas como um valor central de qualquer instituição que preza pela diversidade e pela igualdade de oportunidades a todos os seus usuários. Isso requer não apenas mudanças estruturais, mas também um compromisso contínuo com a formação de profissionais e a adaptação de materiais e espaços, garantindo que todos, independente de suas capacidades, possam participar plenamente da vida acadêmica e institucional.

De modo a melhor ilustrar os dados que emergiram das respostas ao questionário nesta questão, elaborou-se o seguinte infográfico:

Figura 1 - Dados sobre pessoas com deficiência



Fonte: Dados de pesquisa (2024).

Descrição da imagem: Infográfico com o título “Dados sobre pessoas com deficiência”. Logo abaixo há um quadro com o seguinte texto: “16 respondentes da pesquisa declararam possuir alguma deficiência. Eles estão distribuídos da seguinte forma: 9 estão no campus São Carlos, 6 no campus Sorocaba e 1 no campus Araras”. Logo abaixo há duas seções, na primeira há os textos: “Tipos de deficiência: 6 pessoas com transtorno do espectro autista; 3 pessoas com deficiência auditiva; 3 pessoas com deficiência motora; 3 pessoas com deficiência visual; e uma pessoa com deficiência intelectual”. Na segunda seção, há o texto: “Barreiras enfrentadas: 2 destacaram barreiras físicas, rampas e salas silenciosas; 1 destacou barreira comunicacional, tradutor e intérprete de libras; e 1 destacou a necessidade de recursos, textos ampliados”.

3.2 FREQUÊNCIA ÀS BIBLIOTECAS

Questão 9: Com que frequência você vai à Biblioteca do seu *campus*?

A Questão 9 teve como objetivo aferir a frequência com que os respondentes utilizam as Bibliotecas da UFSCar. Esse questionamento ajuda a identificar tanto os usuários reais quanto os usuários potenciais, permitindo uma melhor compreensão de suas necessidades e de como o SIBi poderá atendê-las.

Conforme Rabello (2023, tradução nossa), usuários reais são aqueles que utilizam “efetivamente o sistema e os seus produtos e serviços de informação”, enquanto os usuários potenciais são aqueles com “potencialidades para tal utilização, mas precisa ser alcançado ou provocado pelo profissional para que a informação [ou o sistema de informação] possa ser mediada e utilizada”.

A análise da frequência de visitas às Bibliotecas começa com a Tabela 5, que mostra a periodicidade que os respondentes frequentam as Bibliotecas, classificando-os pelo número de respostas.

Tabela 5 - Frequência que os respondentes vão às Bibliotecas

Frequência à Biblioteca	N	%
2 a 3 vezes na semana	92	18,8
1 vez por mês	91	18,6
Não vou à Biblioteca	86	17,6
1 vez no semestre	74	15,1
Todos os dias	56	11,5
1 vez na semana	33	6,8
De 15 em 15 dias	29	5,9
1 vez ao ano	28	5,7
Total	489	100%

Fonte: Dados de pesquisa (2024).

A maioria dos respondentes (403 - 82,4%) frequenta as Bibliotecas - usuários reais¹ -, sendo a periodicidade mais comum 2 a 3 vezes por semana (18,8%) e 1 vez por mês (18,6%). O estudo também revelou uma porcentagem expressiva de respondentes (17,6%) que não frequentam as Bibliotecas, mas que podem ser usuários potenciais.

Para ampliar essa análise foi feito um cruzamento de dados que inclui informações sobre a faixa etária e a categoria dos respondentes, como mostrado nas Tabelas 6 e 7.

Tabela 6 - Frequência às Bibliotecas por faixa etária

Faixa etária / Frequência	16 a 17 anos	18 a 24 anos	25 a 30 anos	31 a 40 anos	41 a 50 anos	51 a 60 anos	61 anos ou +	Total Geral
Todos os dias	1	41	7	3	1	2	1	56
2 a 3 vezes na semana		65	12	10	2	3		92
1 vez na semana		17		10	4	2		33
De 15 em 15 dias		14	3	7	3	2		29
1 vez por mês		16	12	14	27	16	6	91
1 vez no semestre		8	10	14	23	15	4	74
1 vez ao ano		1	2	10	8	4	3	28
Não vou à Biblioteca		5	9	28	22	15	7	86
Total Geral	1	167	55	96	90	59	21	489
%	0,2	34	11,2	19,6	18,7	12	4,3	100%

Fonte: Dados de pesquisa (2024).

¹ Neste relatório, são considerados usuários reais aqueles que frequentam as Bibliotecas pelo menos uma vez por mês.

Como esperado, em geral, a frequência é maior entre os respondentes na faixa dos 18 aos 24 anos (34%) (Tabela 7), que corresponde à faixa etária da maioria dos estudantes de graduação (41,8%), os quais também representam a maior parte dos participantes deste estudo, conforme mostrado anteriormente no Gráfico 1.

Tabela 7 - Faixa etária e categoria dos respondentes

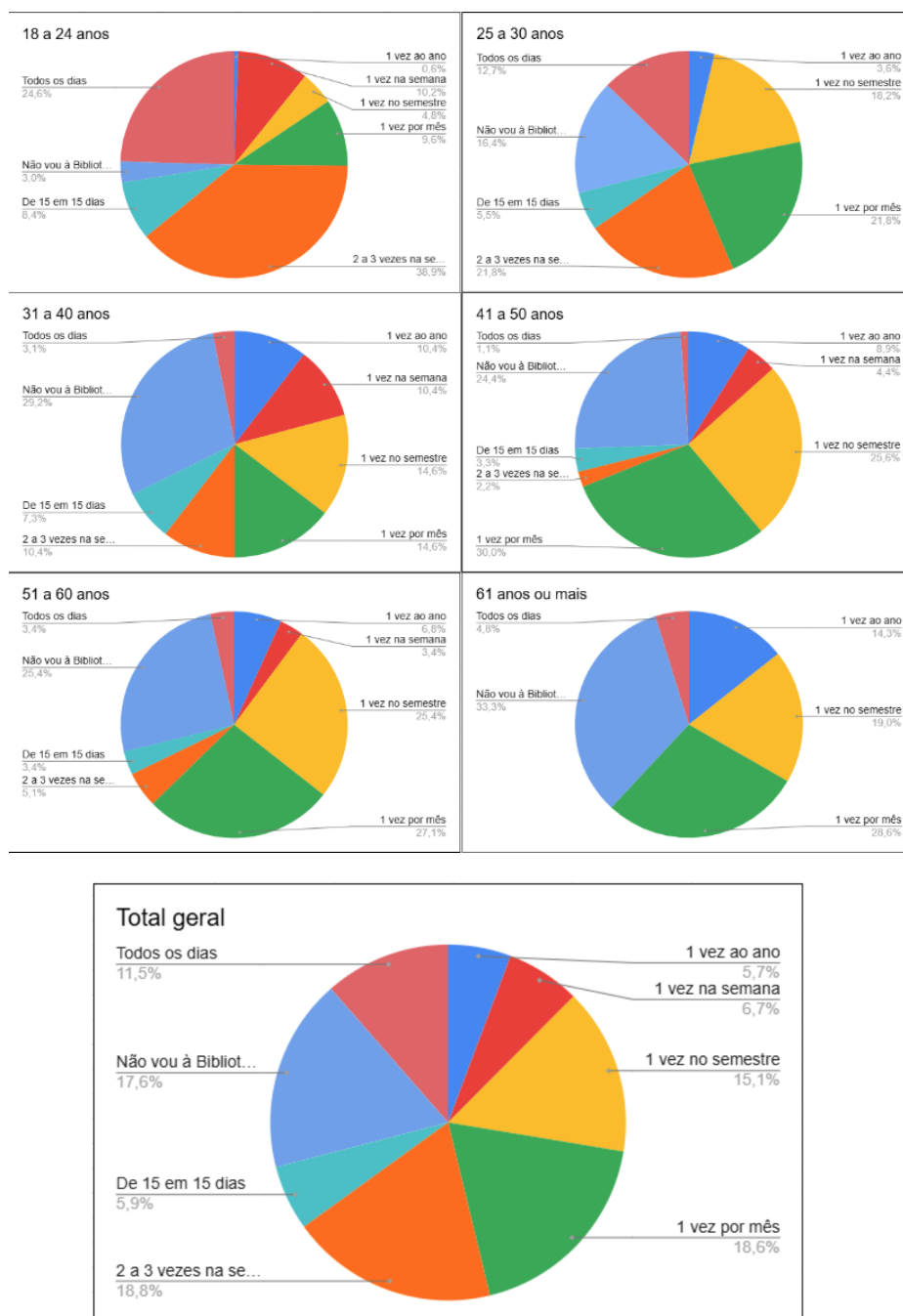
Catego- ria / Fai- xa etária	*	Comunid ade externa e/ou do IFSP	Do- cente	Estu- dante de douto- rado	Estuda nte de especia lização	Estuda nte de gradua ção	Estuda nte de mes- trado	Pós- dou- torando	Técnic o(a)-ad ministr ativo(a)	Total geral
16 a 17 anos						1				1 (0,2%)
18 a 24 anos						163	4			167 (34,0%)
25 a 30 anos	2			5	2	27	15		4	55 (11,2%)
31 a 40 anos	3	2	17	16	6	8	11	5	28	96 (19,6%)
41 a 50 anos	3	1	48	8	3	4	4	1	20	92 (18,7%)
51 a 60 anos			30	3	4	2	4	1	15	59 (12,0%)
61 anos ou mais	1		11	1			3	1	4	21 (4,3%)
Total geral	9	3	106	33	15	205	41	8	71	491
%	1,8	0,6	21,6	6,7	3,1	41,8	8,4	1,6	14,5	100%

* Respondentes não indicaram a categoria

Fonte: Dados de pesquisa (2024).

Observa-se uma menor frequência e um aumento significativo da ausência nas Bibliotecas à medida que a faixa etária aumenta, como evidenciado no conjunto dos Gráficos 4.

Gráficos 4 - Análise da frequência às Bibliotecas por faixas etárias

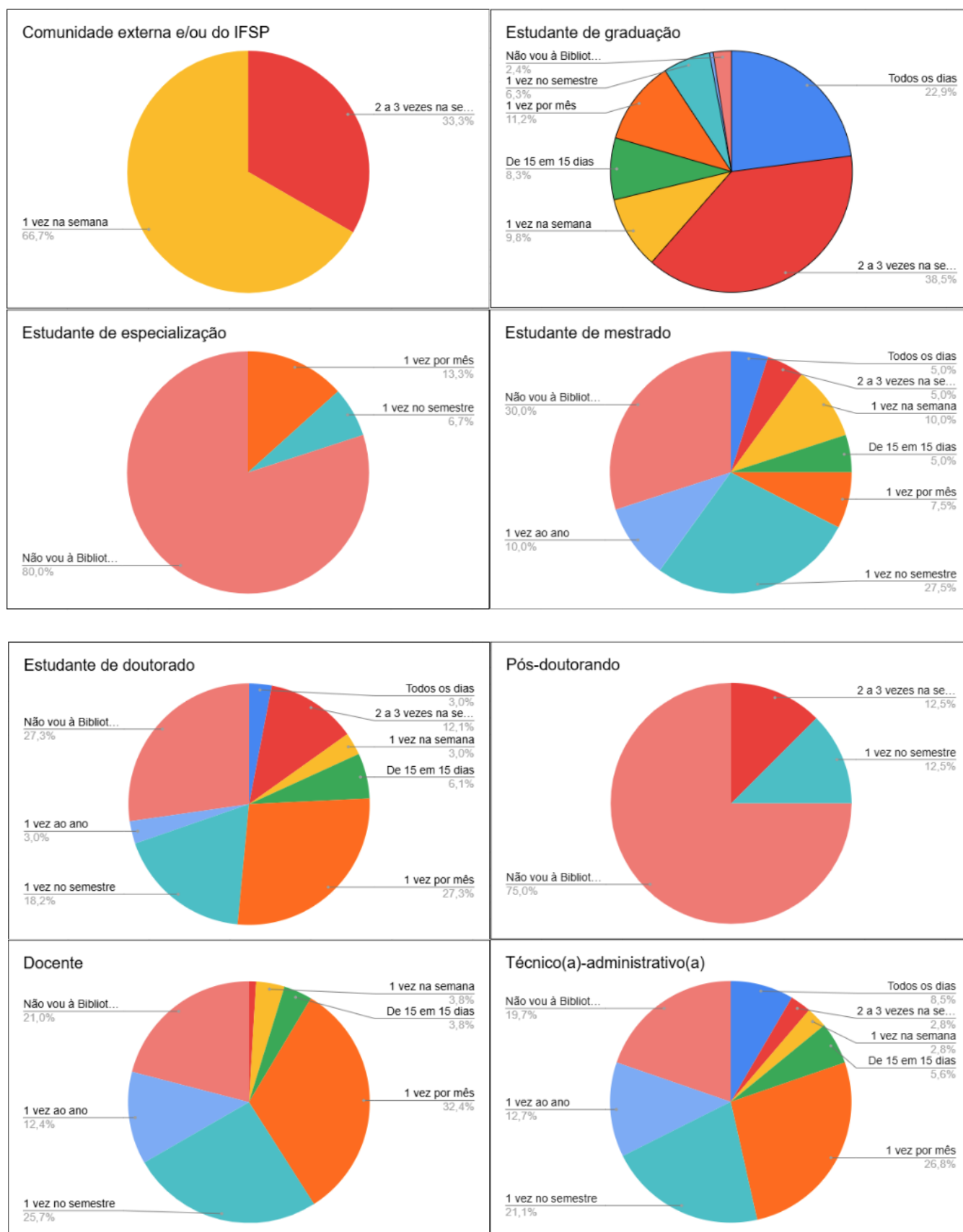


Fonte: Elaborado pelas autoras (2024).

Além de complementar a discussão que relaciona frequência à faixa etária, as Tabelas 6 e 7 e os Gráficos 4 evidenciam que, independentemente da proporção, as Bibliotecas da UFSCar atendem a um público de diversas gerações. Isso impacta a forma como se consome informação e interage com as Bibliotecas (Zaninelli; Caldeira; Fonseca, 2022).

A interação com as Bibliotecas também é influenciada pela categoria do respondente. Nos Gráficos 5 foi realizada uma intersecção entre a frequência às Bibliotecas e a categoria dos respondentes, complementando a análise da frequência em relação à faixa etária.

Gráficos 5 - Frequência às Bibliotecas da UFSCar por categoria



Fonte: Elaborado pelas autoras (2024).

Esses gráficos corroboram com o que foi constatado na análise por faixa etária: o grupo que frequenta as Bibliotecas com maior regularidade é o dos estudantes de graduação. Quanto aos estudantes de especialização, a baixa frequência deles (3,1%) está relacionada à dinâmica dessa modalidade de pós-graduação *lato sensu*, uma vez que muitos cursos não são presenciais e/ou têm aulas somente aos sábados, dia em que as Bibliotecas estão fechadas.

Entre os estudantes de mestrado e doutorado, embora haja maior diversidade na frequência, uma grande porcentagem dos dois grupos têm baixa frequência ou não frequentam as Bibliotecas. Mais uma vez, isso pode ser um reflexo da dinâmica da pós-graduação. A pós-graduação *stricto sensu* prevê aulas presenciais, mas não durante toda a duração do curso. Com isso, muitos estudantes realizam suas pesquisas de forma remota, seja em casa, em trabalho de campo ou em instituições parceiras.

Questão 10: Quais as principais razões que o levam a não frequentar a Biblioteca do seu *campus*?

A questão 10 solicitava que os respondentes justificassem a falta de frequência nas Bibliotecas. Essa questão era aberta e não obrigatória, sendo respondida por 81 respondentes (uma resposta foi descartada, pois dizia somente “sim”), com alguns respondentes apresentando mais de uma justificativa. Foi possível agrupar algumas razões com base em similaridades, sistematizadas na Tabela 8.

Tabela 8 - Principais razões que levam o respondente a não frequentar a Biblioteca do seu *campus*

Razões	N	%
Acesso <i>online</i> a conteúdos	25	29,1
Estudante EaD	16	18,6
Distância entre a casa e o <i>campus</i>	10	11,6
Possui os livros	3	3,5
Biblioteca não oferece local adequado de estudo	6	7

Razões	N	%
Falta de tempo	5	5,8
Biblioteca desatualizada	4	4,7
Estudante novo na instituição	3	3,5
Falta de títulos nas bibliotecas	3	3,5
Prefere comprar os livros	3	3,5
Falta de interesse	2	2,3
Sem demandas	2	2,3
Estudante formado	1	1,2
Falta de informações sobre a biblioteca	1	1,2
Não frequenta o <i>campus</i>	1	1,2
Não quer ir à biblioteca	1	1,2
Total de respostas	86	100%

Fonte: Dados de pesquisa (2024).

A falta de títulos e a desatualização do acervo foram ponderações feitas principalmente por docentes, que também mencionaram o acesso *online* a conteúdos, assim como a compra e/ou posse dos livros. Infelizmente, o orçamento das universidades vem sofrendo diversos cortes ao longo dos últimos anos e, mesmo com a recomposição feita pelo MEC em 2024 (Andrade, 2024), esse valor tem sido insuficiente para a adequação do acervo, entre outras ações necessárias nas instituições.

Outros pontos mencionados, como a distância das Bibliotecas e o estudo na modalidade EaD, justificam a ausência física nos espaços, mas mostram uma oportunidade para aumentar e diversificar ainda mais o catálogo de produtos e serviços digitais. Estes respondentes podem, inclusive, já fazer uso dessas opções para suprir suas demandas informacionais (a análise sobre o uso de produtos e serviços digitais será realizada nas questões 16, 17 e 18).

É importante destacar também o que não foi mencionado, especialmente em relação à diversidade e acessibilidade, visto que os espaços das Bibliotecas devem estar preparados para atender esse público. Conforme Stroparo e Moreira (2016, p. 210), “precisam ser garantidas possibilidades de acesso iguais e justas a todos,

criando-se ambientes que ofereçam recursos tanto em termos de espaço físico, como acervo e capacitação pessoal”.

Questão 11: Como você não vai à Biblioteca do seu *campus*, onde costuma estudar?

A Questão 11 investigou quais espaços alternativos às Bibliotecas, os respondentes utilizam para estudar, indicando algumas possibilidades (Tabela 9) e deixando alternativa para inclusão de outras opções. Com a possibilidade de assinalar múltiplas respostas e acrescentar outras, foram obtidas 87 respostas nessa questão.

Tabela 9 - Locais de estudo alternativos às Bibliotecas

Opções de onde costuma estudar	N	%
No local onde resido	70	80,5
Em salas/laboratório do meu Departamento	34	39,1
Em bibliotecas de outras universidades	8	9,2
Em biblioteca pública	7	8
Na residência de colegas/amigos	2	2,3

Fonte: Dados de pesquisa (2024).

Assim, é possível observar que a opção preferencial de estudo pelos que não vão às Bibliotecas é “no local onde resido”, por 80,5% dos respondentes, seguido por “em salas/laboratório do meu Departamento”, por 39,1%. A opção “outro” foi indicada por 4 pessoas: uma pessoa não estuda; duas utilizam computadores pessoais e uma mãe pesquisadora opta por espaços comerciais (cafés e *coworkings*) que aceitam crianças. O ponto levantado por essa respondente é bastante relevante, pois indica um público que merece atenção no planejamento das Bibliotecas, para que a maternidade não seja negligenciada também nesse espaço. Cabe ressaltar que não há restrição de uso do espaço, a BCo, inclusive, dispõe de uma Biblioteca Infantil, com acervo e recursos adaptados para crianças. As Bibliotecas são abertas a todas as pessoas e, neste caso, possivelmente, a

pesquisadora não tinha conhecimento e se auto-excluiu, o que indica uma necessidade de maior divulgação quanto ao uso dos espaços.

Questão 12: Por quais motivos você frequenta a Biblioteca do seu *campus*?

Retomando o tema dos frequentadores das Bibliotecas, a questão 12 abordou os motivos que os levam a visitar esses espaços presencialmente. Foram dadas algumas opções, permitindo que os respondentes indicassem mais de uma, além de um espaço para incluir opções não listadas. A Tabela 10 mostra os principais motivos mencionados pelos 416 respondentes dessa questão.

Tabela 10 - Motivos para frequentar as Bibliotecas

Motivos de frequência à Biblioteca	N	%
Empréstimo de materiais	259	62,3
Consulta ao acervo físico	251	60,3
Para estudar sozinho(a)	194	46,6
Uso do espaço de convivência e descanso	150	36,1
Participar de atividades culturais e bem estar (exposições, oficinas, palestras, rodas de conversa, apresentações musicais etc)	134	32,2
Para estudar em grupo	128	30,8
Encontrar recursos necessários para realizar minhas atividades acadêmicas (tutorias, treinamentos, orientações e outros materiais)	112	26,9
Solicitar informações sobre serviços da UFSCar, usar a internet, localização de setores etc.	46	11,1

Fonte: Dados de pesquisa (2024).

Entre os que frequentam a Biblioteca, os principais motivos são: o “empréstimo de materiais”, que foi indicado por 62,3% dos respondentes e “consulta ao acervo físico” por 60,3%, evidenciando que ambos ainda são o carro-chefe das Bibliotecas, demonstrando que o investimento em produtos e serviços digitais não dispensa a manutenção do acervo físico, considerando também que é um critério relevante no instrumento de avaliação do MEC. As respostas também mostram que as Bibliotecas são importantes para o “estudo individual” (46,6%), assim como “espaços de convivência em grupo” (30,8%).

Entre os estudantes de graduação, a maioria (147 respondentes) vai às Bibliotecas “para estudar sozinho(a)”, mas também as frequenta como “espaços de convivência e descanso” (126 respondentes) e “para estudar em grupo” (117 respondentes). É importante ressaltar que a UFSCar não possui, além das Bibliotecas, outros espaços de convivência e descanso nos *campi*. Dessa forma, as Bibliotecas acolhem essa demanda de sua comunidade. Por isso, é necessário encontrar uma forma de conciliar os usos que geram sons com aqueles espaços que demandam silêncio.

Na opção “outros”, houve 16 manifestações (3,8%): três servidores técnicos-administrativos mencionaram que trabalham nas Bibliotecas; duas pessoas indicaram que frequentam a Starteca; dois docentes afirmaram que vão à Biblioteca para verificar a disponibilidade da bibliografia básica das ementas de disciplinas, o que se encaixa na opção “consulta ao acervo”; duas pessoas preencheram que usam o espaço para trabalhar.

Além disso, duas pessoas mencionaram o uso de áreas infantis (que pode ser classificado como “uso de espaço de convivência e descanso”). Também foram citadas: dar tutoria; doação de revistas; participar em cursos e treinamentos presenciais; realizar reuniões de trabalho, e utilizar o banheiro, que obtiveram uma indicação cada.

3.3 RECURSOS INFORMACIONAIS, SERVIÇOS E ESPAÇO FÍSICO DAS BIBLIOTECAS

Questão 13: Com que frequência você utiliza os materiais e recursos informacionais Impressos/ De suporte físico da Biblioteca do seu *campus*, citados abaixo?

Nesta questão, os participantes podiam opinar em 11 opções de materiais informacionais de suporte físico da Biblioteca de seu *campus* e ainda havia a possibilidade de indicar outros materiais e recursos que também utilizam.

Para a análise dessa avaliação foram utilizadas as opções apresentadas agrupadas, da seguinte forma: “sempre” e “às vezes” e “raramente” e “nunca”, contudo é possível verificar na Tabela 11 as opções separadamente; o número de respostas foi variável conforme as opções.

Tabela 11 - Frequência de uso dos materiais informacionais impressos

Materiais e recursos informacionais impressos	N	Sempre		Às vezes		Raramente		Nunca	
		N	%	N	%	N	%	N	%
Livros texto	412	133	32,3	154	37,4	87	21,1	38	9,2
Revistas científicas	390	26	6,7	65	16,6	134	34,4	165	42,3
Teses e dissertações	387	22	5,7	61	15,8	117	30,2	187	48,3
Obras de referência	387	20	5,2	54	14,0	129	33,3	184	47,5
Normas técnicas	390	30	7,7	68	17,4	109	27,9	183	47,0
Materiais de Coleções Especiais	386	15	3,9	33	8,5	105	27,2	233	60,4
Histórias em quadrinhos	386	16	4,1	52	13,5	81	21,0	237	61,4
Literatura	390	31	7,9	95	24,4	84	21,5	180	46,2
Literatura infantil	380	4	1,1	27	7,1	71	18,7	278	73,2
Multimídia	381	2	0,5	6	1,6	61	16,0	312	81,9
Acervo em Braille	379	2	0,5	3	0,8	46	12,1	328	86,5

Fonte: Dados de pesquisa (2024).

Fica evidenciado que os recursos informacionais impressos mais utilizados são os “**Livros texto (bibliografia dos cursos)**” com 69,7% de respostas e, em segundo lugar, os de “**Literatura**” com 32,3% de respostas, obtidas com a junção das opções “sempre” e “às vezes”. É possível observar, no entanto, que materiais relevantes e importantes para utilização em pesquisas e trabalhos das disciplinas da graduação e pós-graduação, tais como os periódicos científicos, teses e dissertações, obras de referência e normas técnicas, alcançaram percentuais basicamente acima de 75% na junção das opções “raramente” e “nunca”. Apesar dessa baixa utilização como recursos informacionais impressos, vale ressaltar, no entanto, que os periódicos científicos, teses e dissertações e normas técnicas encontram-se disponíveis como recursos informacionais *online*.

Assim, mais uma vez vale enfatizar a importância da divulgação rotineira desses materiais digitais e dos seus respectivos tutoriais, manuais e treinamentos à toda comunidade usuária das Bibliotecas por meio do programa de Competência em Informação aos Usuários.

Questão 13A: Caso você tenha selecionado "outros" acima, por favor, forneça informações sobre esses recursos impressos e físicos que você utiliza.

Outros recursos informacionais impressos mencionados que são utilizados por alguns poucos respondentes (n=6) da BCo foram: material de pesquisa; material de divulgação científica; fanzine; maquetes; poemas; vídeos com áudios de artistas locais; cordel; amostras culturais e científicas e também foram indicados: brinquedos da biblioteca infantil; computadores; visita a exposições no saguão da BCo.

Questão 14: Você costuma ter dificuldade para localizar informação sobre determinado tema/assunto de pesquisa na Biblioteca do seu *campus*?

Referente à questão se os usuários costumam ter dificuldade para localizar informação sobre determinado tema/assunto de pesquisa na Biblioteca de seu *campus*, foram 416 o número de respondentes. Conforme é possível verificar na Tabela 12, a maioria dos respondentes – **53,1%** – **expressou ter certa dificuldade**, visto que das respostas obtidas, 44,7% assinalaram “sim, às vezes” e 8,4% assinalaram “sim, em geral tenho dificuldades”. E, com relação à opção “nunca”, foram 38% os respondentes; com relação à opção “não tenho opinião” houve apenas uma minoria de 8,9% dos respondentes.

Nesse sentido, vale enfatizar a importância que tem o movimento rotineiro para um maior atendimento e treinamento dos calouros no *software* Pergamum e em outras bases de dados disponíveis para a comunidade da UFSCar, tais como as teses e dissertações (Repositório Institucional), normas técnicas, Biblioteca Virtual Pearson, Portal Capes, dentre outras.

Seria também de grande valia se a Biblioteca conseguisse ter um bibliotecário ou atendente disponível e reconhecido pelos usuários, durante grande parte do funcionamento da Biblioteca, para auxiliá-los nas suas buscas para localização de informação.

Tabela 12 - Dificuldade em localizar informação sobre tema/assunto na Biblioteca

Opções	N	%
Sim, às vezes	186	44,7
Sim, em geral tenho	35	8,4
Nunca	158	38
Não tenho opinião	37	8,9
Total	416	100%

Fonte: Elaborado pelas autoras (2024).

Questão 15: Por favor, indique seu grau de satisfação em relação aos Serviços prestados e Espaços da Biblioteca do seu *campus* que você costuma usar.

O número de respostas a essa questão foi 406. Com relação aos serviços prestados e espaços usados das Bibliotecas é possível verificar na Tabela 13 que os mais destacados com a opção “muito satisfeito” foram: **“Atendimento prestado na Biblioteca” com 56,3%** e **“Empréstimo e devolução de livros” com 47,7%**. No entanto, se juntarmos esses respondentes de “muito satisfeito” com a opção “satisfeito” passamos a ter o **“Atendimento prestado na Biblioteca” com 92,6%** e **“Empréstimo e devolução de livros” com 85,7%**. Portanto, são esses os serviços mais bem avaliados pela comunidade usuária e as Bibliotecas devem continuar investindo sempre neles para o atendimento e continuidade da satisfação dos seus usuários.

Outros serviços e espaços usados, que se considerarmos essa junção das opções **“muito satisfeito”** e **“satisfeito”** obtiveram maioria, também foram os seguintes: **“Espaços físicos”, com 81,5%**; **“Consulta ao acervo”, com 77,7%**; **“Exposições”, com 76,7%**; **“Autoempréstimo”, com 74,5%** e **“Reserva de livros”, com 51,6%**.

Com relação à opção **“não utilizo”**, os serviços ou espaços com os maiores percentuais foram os seguintes: **“Contação de histórias”, com 68,1%**; **“Visita monitorada”, com 63,3%**; **“Empréstimo Entre Bibliotecas”, com 57%**; **“Elaboração de ficha catalográfica”, com 56%** e **“Treinamentos”, com 52,6%**. Portanto, esses serviços oferecidos não são utilizados pela maioria dos respondentes.

Diante disso, compreende-se que os serviços mais bem avaliados são os serviços básicos em detrimento aos serviços mais especializados. Se considerarmos que a maioria dos nossos usuários são da graduação, talvez esses sejam os serviços mais essenciais para eles nessa fase da vida acadêmica. Por outro lado, mostra que precisamos investir mais nos serviços especializados, focados no público da pós-graduação e docentes, aumentando a oferta de serviços e talvez uma divulgação mais direcionada.

Vale ressaltar a respeito da não utilização dos **“Treinamentos”**, uma vez que estes são muito importantes para os usuários das Bibliotecas, e é necessário que estes os conheçam e os utilizem, para que possam desenvolver a Competência em Informação (ColInfo), tão necessária para a utilização dos recursos informacionais disponíveis atualmente. A esse respeito, o SIBi a partir do primeiro semestre de 2025, iniciou seu novo projeto para desenvolvimento da ColInfo destinado à comunidade da UFSCar e demais interessados, com a disponibilização do **Curso on-line de iniciação em pesquisa científica**, com 4 módulos, a saber: Módulo 1 - Fontes de informação e pesquisa; Módulo 2 - Princípios éticos na pesquisa; Módulo 3 - Gestão de pesquisa e produção acadêmica e Módulo 4 - Identificadores digitais de autor. Quanto ao serviço de confecção de ficha catalográfica para trabalhos acadêmicos, este pode ser realizado pelo próprio usuário, preenchendo o programa gerador de ficha catalográfica.

Relativo à opção **“não tenho opinião”**, é possível visualizar na Tabela 13 que os percentuais foram na maioria abaixo de 10% para os serviços e espaços usados. No entanto, os maiores percentuais alcançados foram para: **“Treinamentos”**, com **16,3%**; **“Empréstimo Entre Bibliotecas”**, com **16,3%**; **“Visita monitorada”**, com 16,3%; **“Contação de histórias”**, com 16% e **“Elaboração de ficha catalográfica”**, com 15%.

Os percentuais mais elevados da opção **“insatisfação”** foram nos quesitos **“Espaços físicos”**, com **12,4%** e **“Consulta ao acervo”** com **8,0%** cada. Nos demais itens esse percentual estava muito baixo, quase não alcançando 5%.

Tabela 13 - Grau de satisfação sobre os serviços prestados e espaços das Bibliotecas

Serviços e espaços usados (Respondentes)	Muito satisfeito		Satisfeito		Insatisfeito		Não tenho opinião		Não utilizo	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Atendimento prestado na Biblioteca (416)	234	56,3	151	36,3	10	2,4	8	1,9	13	3,1
Empréstimo e devolução de livros (411)	196	47,7	156	38	14	3,4	9	2,2	36	8,7
Espaços físicos (410)	147	35,9	187	45,6	51	12,4	5	1,2	20	4,9
Consulta ao acervo (412)	138	33,5	182	44,2	33	8,0	22	5,3	37	9,0
Exposições (408)	169	41,4	144	35,3	9	2,2	24	5,9	62	15,2
Autoempréstimo (412)	160	38,8	147	35,7	21	5,1	19	4,6	65	15,8
Reserva livros (405)	101	24,9	108	26,7	9	2,2	38	9,4	149	36,8
Treinamentos (399)	56	14,0	63	15,8	5	1,3	65	16,3	210	52,6
Elaboração ficha catalográfica (400)	56	14	55	13,8	5	1,3	60	15	224	56
Empréstimo entre Bibliotecas (405)	42	10,4	58	14,3	8	2,0	66	16,3	231	57,0
Visita monitorada (400)	40	10	36	9	6	1,5	65	16,3	253	63,3
Contação de histórias (401)	28	7,0	31	7,7	5	1,3	64	16	273	68,1

Fonte: Elaborado pelas autoras (2024).

PARTE III - Perguntas a todas as pessoas que utilizam dos serviços da(s) Biblioteca(s) do SIBi-UFSCar

Questão 16: Com que frequência você utiliza os materiais e recursos informacionais DIGITAIS e ONLINE da Biblioteca do seu campus citados abaixo?

Essa questão contou com 500 respondentes. Referente à utilização dos materiais e recursos informacionais digitais e *online* verifica-se que apenas o **“Portal de Periódicos Capes”** com **59,6%** e o **“Pergamum”** com **52,4%** obtiveram nas opções de respostas “sempre” e às “vezes”, percentuais superiores a 50%, conforme Tabela 14. Os demais materiais e recursos obtiveram respostas maiores que 50% para as opções **“nunca”** e **“raramente”**, como é possível observar na Tabela 14, com destaque para as **“Obras de referência”** com **80,6%**; **“Livros digitais assinados”**, com **68,1%**, “TCC no RI”, com 66,1% e também “Portal de Periódicos UFSCar”, com 57,9%, “Dados de pesquisa no RI”, com 57,7%, “Normas Técnicas”, com 57,5%, “Biblioteca Virtual Pearson”, com 53,8%, “Artigos no RI”, com 52%, “Teses e Dissertações no RI”, com 50,4% dos respondentes. Com isso, pode-se compreender que os **recursos informacionais online disponíveis podem ser melhor aproveitados** por um número maior de pessoas da nossa comunidade. É necessário, portanto, que os usuários conheçam esses materiais para que haja melhor aproveitamento dos mesmos.

Tabela 14 - Uso de materiais e recursos informacionais digitais e online

Recursos inform. digitais e online (Respondentes)	Sempre		Às vezes		Nunca + raramente		Sempre + às vezes	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Portal Periódicos Capes (493)	184	37,3	110	22,3	199	40,4	294	59,6
Pergamum (487)	134	27,5	121	24,9	232	47,6	255	52,4
Portal de Periódicos UFSCar (485)	73	15,1	131	27,0	281	57,9	204	42,1

Recursos inform. digitais e online (Respondentes)	Sempre		Às vezes		Nunca + raramente		Sempre + às vezes	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Biblioteca Virtual Pearson (496)	68	13,7	161	32,5	267	53,8	229	46,2
Teses e Dissertações no RI UFSCar (494)	97	19,6	148	30,0	249	50,4	245	49,6
Livros digitais assinados (492)	48	9,8	109	22,2	335	68,1	157	31,9
Artigos no RI (496)	99	20,0	139	28,0	258	52,0	238	48,0
Normas técnicas (492)	87	17,7	122	24,8	283	57,5	209 1	42,5
Obras de referência (490)	24	4,9	71	14,5	395	80,6	95	19,4
TCC no RI (493)	54	11,0	113	22,9	326	66,1	167	33,9
Dados de pesquisa no RI (492)	75	15,2	133	27,0	284	57,7	208	42,3
Outros	19	8,7	10	4,6	190	86,8	29	13,2

Fonte: Dados de pesquisa (2024).

Relativo à “**Biblioteca Virtual da Pearson**”, 46,2% dos respondentes optaram pelas opções “sempre” e “às vezes”, porém **a maioria 53,8% assinalou “nunca” e “raramente”**, o que evidencia a necessidade e importância do incentivo à divulgação, principalmente, dos treinamentos mensais da Pearson pelas Bibliotecas de forma mais sistemática e sobre todos os recursos *online* disponíveis à comunidade acadêmica.

Questão 16A: Caso você tenha selecionado “outros” acima, por favor, forneça informações sobre esses recursos digitais que você também utiliza.

Sobre outros materiais e recursos informacionais digitais e *online* informados por **25 respondentes**, quantitativo este pouco significativo, os tipos de materiais digitais mencionados foram: - **periódicos e artigos online, por 4 respondentes**; - livros digitais, por 3 respondentes; - tutoriais *online*; - normas técnicas e anuários *online*, por 1 respondente cada. Com relação às fontes de pesquisa mencionadas, foram as seguintes: - **Fontes multidisciplinares** (Google, Google Acadêmico, Portal de Periódicos Capes, Scielo, Biblioteca Digital de Teses e Dissertações - BDTD), por **9 respondentes**; - **Bases da área da Saúde (Up to Date; Pubmed, PEDro, MDPI, Cochrane)**, por **5 respondentes**. Com relação aos *e-books* disponíveis na UFSCar (2 respondentes), vale evidenciar que dispomos da Biblioteca Virtual da Pearson e que a outra plataforma citada “Minha Biblioteca” poderá vir a ser adquirida mediante disponibilidade financeira futura, visto poderem ser complementares aos interesses dos usuários. Outras formas citadas apenas por 1 respondente foram: - Indicação de leitura pelos professores; - Sistema de Bibliotecas da UFAC; - UNIVESP; - Lattes e - Orcid.

Questão 17: Por favor, indique seu grau de satisfação em relação aos recursos informacionais da Biblioteca do seu *campus* que você costuma usar:

Referente ao **grau de satisfação** geral em relação aos recursos informacionais das Bibliotecas é possível verificar a prevalência das opções “muito satisfeito + satisfeito” para as seguintes opções: **“Livros físicos”, que foi de 74,4%**; para o **“Portal de Periódicos CAPES”, de 65,8%**; para o **“Repositório Institucional”, de 61,6%**; e ainda para a “BVP”, de 55,2% e para o “Portal de Periódicos UFSCar”, de 50,6%.

A opção **“Não tenho opinião”** prevaleceu para as opções: “Acervo Braille” para 88,5% dos respondentes; “Livros digitais assinados”, com 53,3% e “Obras de Referência”, com 53,2%. Com relação à opção **“insatisfeito”**, a maioria das opções foi inferior a 5%; porém **10,9% estão insatisfeitos** com a plataforma da **Biblioteca Virtual Pearson**, conforme é possível visualizar na Tabela 15. Assim, mais uma vez, vale enfatizar a importância do conhecimento e participação nos treinamentos sobre a BVP, que atualmente ocorrem mensalmente e são divulgados pelo SIBi e também

a necessidade de aquisição, mediante disponibilidade financeira, de outra biblioteca digital complementar, tal como a Minha Biblioteca.

Tabela 15 - Grau de satisfação em relação aos recursos informacionais

Recursos informacionais (nº respostas)	Muito satisfeito		Satisfeito		Insatisfeito		Não tenho opinião	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Livros físicos (492)	151	30,7	215	43,7	44	8,9	82	16,7
Obras de referência (487)	74	15,2	134	27,5	20	4,1	259	53,2
Livros digitas assinados (486)	61	12,6	133	27,4	33	6,8	259	53,3
Biblioteca Virtual Pearson - BVP (486)	81	16,7	187	38,5	53	10,9	165	34,0
Normas ABNT (488)	78	16,0	164	33,6	17	3,5	229	46,9
Rev. Científicas (482)	78	16,2	148	30,7	19	3,9	237	49,2
Portal Periódicos CAPES (486)	144	29,6	176	36,2	14	2,9	152	31,3
Portal Periódicos UFSCar (480)	95	19,8	148	30,8	7	1,5	230	47,9
Repositório Institucional (485)	119	24,5	180	37,1	11	2,3	175	36,1
Acervo Braille (450)	13	2,9	33	7,3	6	1,3	398	88,5

Fonte: Dados de pesquisa (2024).

3.4 DEMANDAS INFORMACIONAIS, MATERIAIS INSTRUCIONAIS E ESTRATÉGIAS DE ENSINO-APRENDIZAGEM

Questão 17A: Quais a(s) dificuldade(s) que você geralmente encontra?

A questão buscou identificar quais as principais dificuldades relatadas pelos 499 respondentes. As opções contemplaram dificuldades que abrangeram tanto o uso do acervo físico, como dos recursos digitais, de equipamentos, sendo ainda permitido incluir mais algumas dificuldades de forma opcional e livre.

Os dados das opções que constavam no formulário são apresentados na Tabela 16, em seguida, são elencadas outras dificuldades mencionadas pelos 37 respondentes:

Tabela 16 - Dificuldades encontradas pelos respondentes

Dificuldades	N	%
Localizar obras nas estantes	142	28,8
Descobrir sites confiáveis em sua área de interesse	139	27,9
Utilizar diferentes recursos eletrônicos	131	26,3
Fazer buscas em bases de dados especializadas	117	23,4
Não tenho dificuldade	112	22,4
Utilizar o Catálogo Pergamum para encontrar materiais disponíveis da Biblioteca	93	18,6
Problemas no acesso à internet	85	17
Falta de equipamentos com acesso à internet	68	13,6
Avaliar o conteúdo recuperado	50	10

Fonte: Dados de pesquisa (2024).

Nota-se uma maior ocorrência de respostas na dificuldade relacionada à **“localização de obras nas estantes”**, com **28,8%**, seguida da dificuldade de **“Descobrir sites confiáveis em sua área de interesse” (27,9%)** e **“Utilizar diferentes recursos eletrônicos” (26,3%)**. A dificuldade referente a “Fazer buscas

em bases de dados especializadas” também foi representativa (23,4%). Vale destacar que 22,4% dos respondentes mencionaram “não ter dificuldades”; percentual este, cuja expectativa é que aumente gradualmente com novos produtos e serviços a serem desenvolvidos pelas Bibliotecas para satisfazer as necessidades dos usuários.

Com base nas respostas dos participantes, observa-se que as **principais dificuldades** enfrentadas pela comunidade usuária estão relacionadas ao **acesso às fontes de informação impressas e digitais**. Essas dificuldades incluem desde a avaliação da confiabilidade dos *sites* e do conteúdo, até o uso adequado dessas fontes, com destaque para a busca em bases de dados. Esse aspecto deve ser considerado ao se planejar ações educativas voltadas à comunidade, pois representa uma lacuna de conhecimento a ser trabalhada pelos profissionais nas Bibliotecas.

Foram enfatizados os problemas na localização de livros nas estantes e também o uso do sistema Pergamum. Nesse sentido, ações direcionadas a instruir a comunidade para um melhor uso do sistema, como treinamentos e a inclusão de orientações nos terminais de consulta das Bibliotecas, por meio de cartazes, pode ser uma das medidas úteis para atender parcialmente essa demanda.

Na opção “Outros” foram obtidas 37 respostas, com destaque para as dificuldades que dizem respeito ao “**acervo físico e digital**”, como a quantidade de exemplares, atualidade, diversidade e conservação das obras do acervo, com 43,2% das respostas; e também aquelas relacionadas ao “espaço das Bibliotecas” que permeiam o mobiliário, equipamentos e localização do prédio, de forma geral, com 32,5% de respostas. Os dados foram agrupados e são apresentados na Tabela 17.

Tabela 17 - Dificuldades encontradas pelos respondentes mencionadas em "Outros"

Dificuldades (Outros)	N	%
Acervo (atualidade, número de exemplares, aquisição, diversidade, conservação, BV Pearson)	16	43,2
Espaço (mobiliário, equipamentos com avaria, silêncio, localização)	12	32,5
Horário de funcionamento	3	8,1
Uso e aquisição de normas	2	5,4
<i>Sítes</i> das Bibliotecas	2	5,4
Empréstimo Entre Bibliotecas	1	2,7
Comunicação (servidores que saibam Libras)	1	2,7
Total	37	100%

Fonte: Dados de pesquisa (2024).

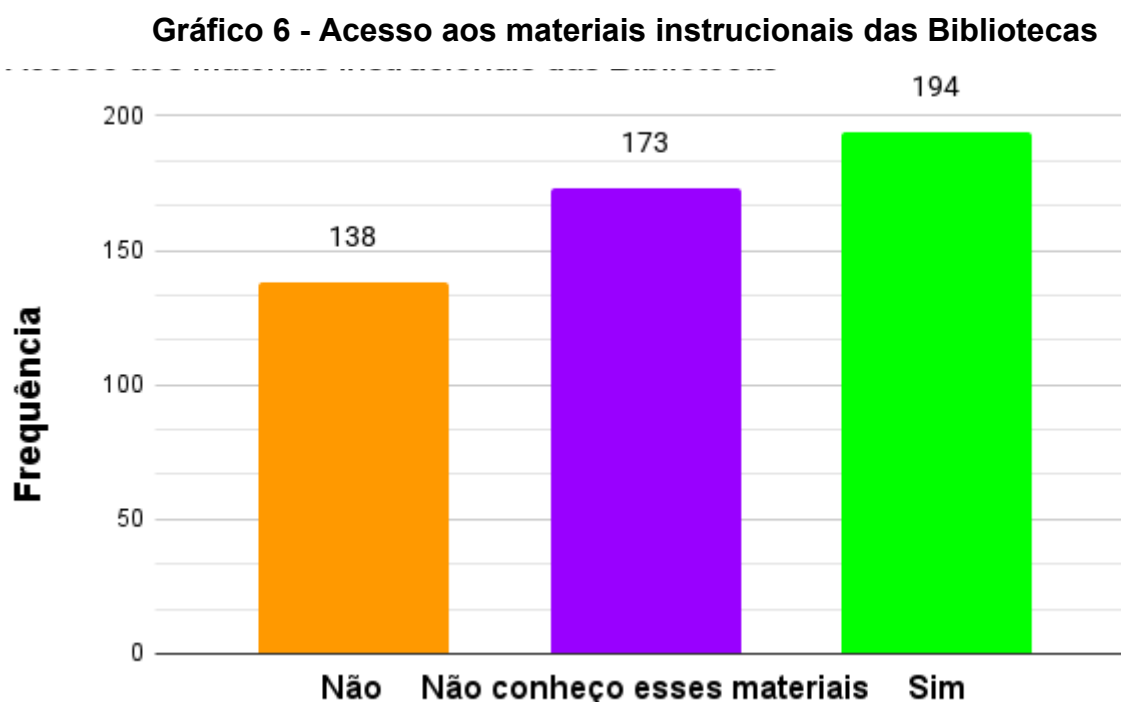
Nota-se que as dificuldades relatadas na opção "**Outros**" referem-se mais a questões relacionadas à **atualidade do acervo físico e sua diversidade** e também à **BVP**. É esperado que haja subsídios financeiros adequados para suprir essas demandas com relação à atualização e diversificação do acervo dos livros físicos. Com relação ao espaço e suas devidas melhorias, também dependerão de subsídios financeiros e de definições por parte das Bibliotecas relativas aos locais necessários de silêncio e outros com participação mais coletiva. Outras opções levantadas nesta questão suscitam a necessidade de maior divulgação do horário de atendimento das Bibliotecas, seja ela no local físico ou nas redes sociais e *sítes*. Também apontam para uma melhor comunicação sobre determinados serviços, como solicitação de normas da ABNT e Empréstimo Entre Bibliotecas (EEB) para a comunidade usuária.

Por fim, as dificuldades mencionadas indicam a urgência no desenvolvimento de atividades específicas nas áreas apontadas com maior incidência. Embora a falta de equipamentos com acesso à internet não seja de responsabilidade direta das Bibliotecas, essa demanda pode ser discutida com os setores responsáveis da

UFSCar para a disponibilização de tais recursos à comunidade que apresenta acesso limitado. Problemas de conectividade também podem ser relatados à Secretaria Geral de Informática (SIn), sendo igualmente importante fornecer orientações à comunidade sobre as opções de rede disponíveis e os tutoriais de configuração no *site* da SIn, sejam por meio de instruções nas Bibliotecas ou de profissionais capazes de fornecer esse tipo de informação de modo a sanar as dúvidas das pessoas.

Questão 18: Você acessa os materiais instrucionais (tutoriais, vídeos, manuais) disponíveis nos *sites* e redes sociais da Biblioteca do seu *campus*?

Essa questão buscou verificar se a comunidade usuária acessa os materiais instrucionais, que são os tutoriais, vídeos e manuais disponíveis nos *sites* e redes sociais das Bibliotecas. Conforme demonstrado no Gráfico 6, a maioria (38,4%) respondeu que “Sim” (n=194), ou seja, que conhecem esses materiais; por outro lado, a soma da quantidade de respondentes que sinalizaram “Não” (n=138) e “Não conheço” (n=173), perfaz 61,6% dos respondentes, sendo, portanto, superior aos que acessam os materiais.

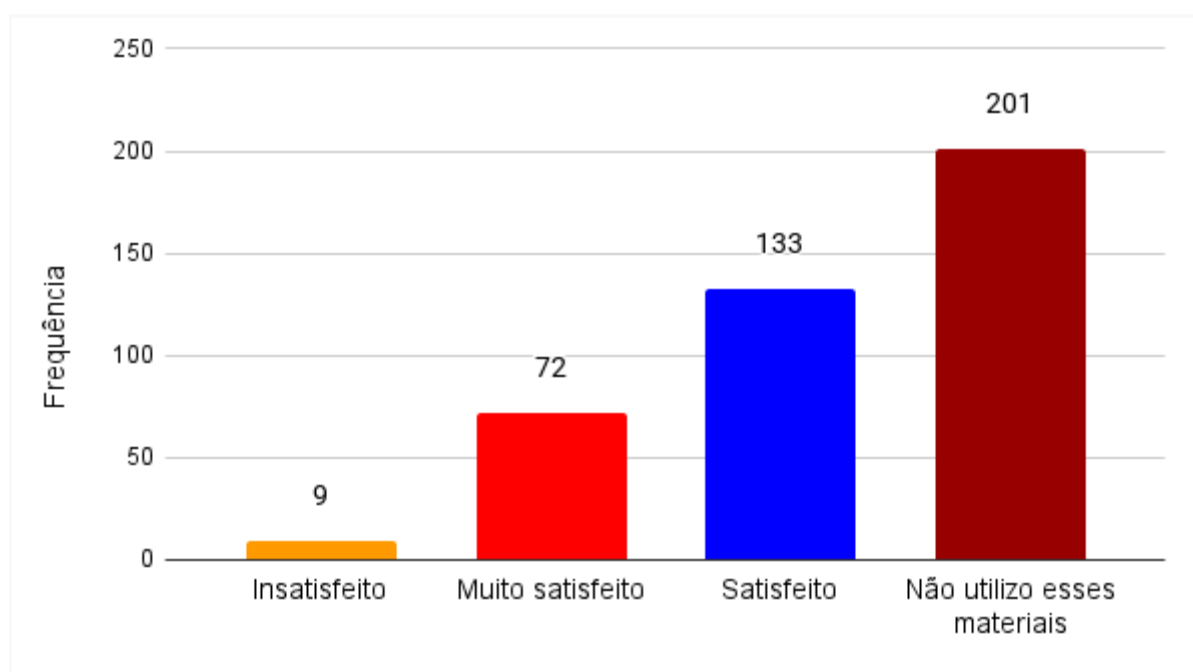


Fonte: Elaborado pelas autoras (2024).

Questão 18A: Indique seu grau de satisfação em relação a esses materiais

O grau de satisfação em relação a esses materiais instrucionais dentre as pessoas que os utilizam, representa que a **maioria está satisfeita** (n=205), o que pode ser verificado por meio do somatório das opções “muito satisfeito” (n=72) e “satisfeito” (n=133), que resulta em **49,4% dos respondentes**. Uma pequena parcela (2,2%) sinalizou não estar satisfeita com os materiais (n=9). Porém, cabe salientar que **48,4%** (n=201) dos respondentes assinalaram “**Não utilizo esses materiais**”, o que está em consonância com o resultado da questão anterior. Os dados podem ser visualizados no Gráfico 7.

Gráfico 7 - Satisfação em relação aos materiais instrucionais



Fonte: Elaborado pelas autoras (2024).

A equipe do SIBi e das Bibliotecas têm trabalhado na elaboração e divulgação de materiais instrucionais, ação esta que está alinhada ao compromisso educacional das Bibliotecas, que devem trabalhar com a formação de sua comunidade usuária, para que esta seja capaz de utilizar a **ampla variedade de recursos informacionais** disponíveis de forma eficiente e ética. Os conteúdos são elaborados, tanto de forma independente pelas equipes das Bibliotecas, como por meio de Câmaras Técnicas (CT) e Grupos de Trabalho (GT); destaca-se aqui, a atuação da **CT-CapacITE** que trabalhou, de forma colaborativa, na criação de

diversos tipos de conteúdo instrucional. Esses materiais estão disponíveis nos canais oficiais no Youtube e nos respectivos *sites*, incluindo o “Espaço do Pesquisador” no *site* do SIBi que será abordado adiante.

Conforme afirmam Maia *et al.* (2022) os materiais desenvolvidos pela CT-CapacITE facilitaram o acesso a informações acadêmicas para as comunidades interna e externa à UFSCar, promovendo o apoio ao aprendizado no contexto universitário, com foco na utilização da tecnologia para conectar a comunidade usuária à informação de forma ética, crítica e inclusiva. Tal conteúdo tem beneficiado também os bibliotecários que utilizam os recursos para orientar o público e desenvolver novas competências profissionais.

Todos os materiais são divulgados por meio das redes sociais oficiais da UFSCar, SIBi e Bibliotecas, assim como pelo *e-mail* institucional. Apesar do esforço empreendido, os dados desta pesquisa revelam que, grande parte dos respondentes, ainda não conhece e acessa esses materiais, o que **indica uma necessidade de maior divulgação dos materiais** para alcançar o público de forma ampla. Uma ação complementar que pode ser realizada é a de investigar, por meio do contato diário e informal com a comunidade usuária, buscando saber qual(is) motivo(s) as pessoas conhecem e não acessam os materiais. Um ponto positivo a ser destacado é que quase a totalidade das pessoas que utilizam os materiais mostraram-se satisfeitas, o que indica a qualidade do conteúdo, resultado de um trabalho de dedicação e responsabilidade da equipe do SIBi e suas Bibliotecas.

Destaca-se a importância deste trabalho realizado pela equipe, pois muitas pessoas apresentam dificuldades na utilização dos recursos digitais (como o uso do catálogo, acervos de periódicos e *e-books*, dentre outros) e a criação de tutoriais, guias e vídeos têm um propósito que vai além de simplesmente sanar uma dúvida pontual, pois possibilita que as pessoas **aprendam de forma rápida e autônoma** e, a partir do conhecimento adquirido, consigam auxiliar outras pessoas. Portanto, tais materiais garantem que as pessoas saibam **onde buscar pela informação** que desejam e acessem o conteúdo de forma eficaz, o que contribui para o uso dos acervos e democratização no acesso à informação.

Importante ressaltar a preocupação da equipe, sempre que possível, em criar **conteúdos que sejam acessíveis a todas as pessoas**, com a disponibilização de legendas, interpretação em LIBRAS, audiodescrição e formato de conteúdo adequados. O conteúdo textual segue as diretrizes que constam no **Guia para**

produção de documentos e conteúdos digitais acessíveis para o Sistema Integrado de Bibliotecas da UFSCar² elaborado pelo GT de Acessibilidade e Diversidade do SIBi.

Por fim, tais materiais consistem em um importante recurso para orientar a comunidade usuária no uso de coleções e diferentes recursos e ferramentas digitais e, além de representar benefícios a quem os utilizam, podem representar um impacto positivo no trabalho diário das Bibliotecas. Além disso, facilita e agiliza o serviço de atendimento e permite que os bibliotecários possam se dedicar na atuação de questões mais complexas, no planejamento e desenvolvimento de produtos e serviços inovadores de acordo com as necessidades mais eminentes da área e das demandas da comunidade universitária.

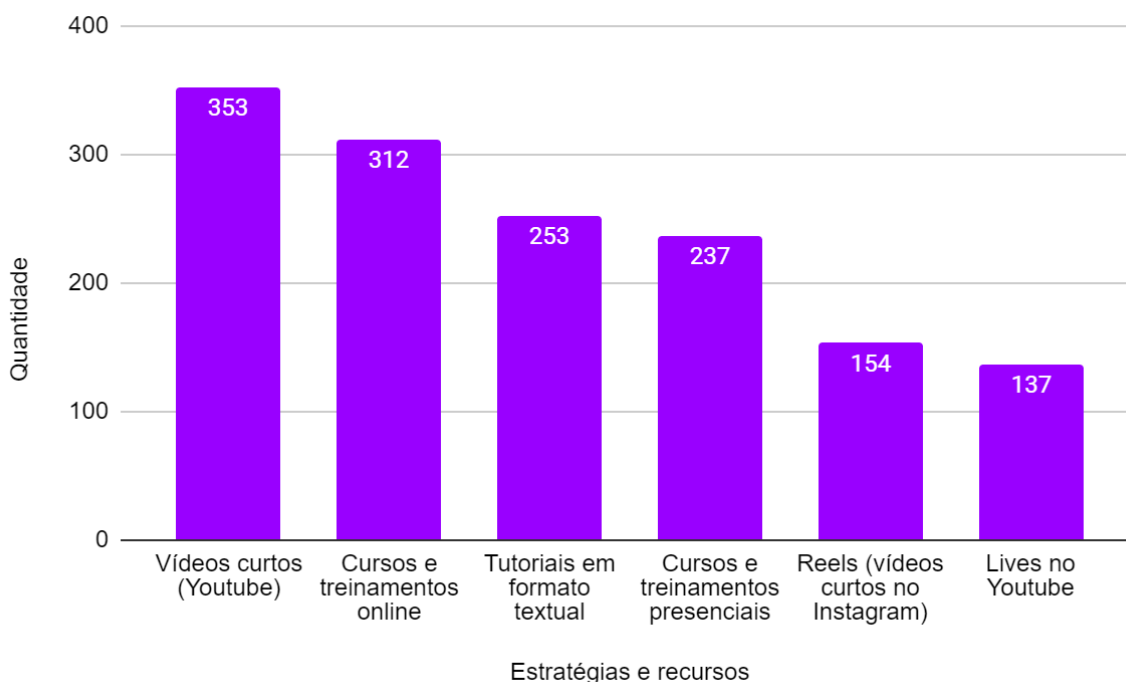
Questão 19: Quais estratégias e recursos você acredita que facilitam a sua aprendizagem?

A próxima questão procurou investigar as estratégias e recursos considerados pelos respondentes que são compreendidos como facilitadores em seu processo de aprendizagem. As opções apresentadas incluíram algumas modalidades de formação, iniciativas promovidas por redes sociais e desenvolvimento de materiais, sendo permitido aos participantes a inclusão de outras opções de forma livre.

Das 498 respostas coletadas, **70,9% (n=353) indicaram uma preferência por vídeos curtos, seguidos por cursos e treinamentos online, com 62,7% (n=312) e tutoriais em formato textual, com 50,8% (n=253)**. Outras estratégias relevantes também foram mencionadas, tais como: cursos e treinamentos presenciais, com 47,6% (n=237), *reels* - vídeos curtos no Instagram, com 30,9% (n=154) e *lives* no YouTube, com 27,6% (n=137), respectivamente, conforme representado no Gráfico 8.

² O material está disponível no site do SIBi: <https://www.sibi.ufscar.br/publicacoes/acessibilidade>.

Gráfico 8 - Estratégias e recursos de aprendizagem preferidos pelos respondentes



Fonte: Elaborado pelas autoras (2024).

Os respondentes também destacaram a **necessidade de maior divulgação de tutoriais, a importância da criação de vídeos dinâmicos e atrativos**, com menos texto escrito e a preferência por videoaulas focadas na temática de pesquisa em bases de dados. Além disso, foi mencionada a relevância de espaços colaborativos para troca de experiências entre colegas, bem como a inclusão de uma disciplina prática que pode estar associada ao desenvolvimento de habilidades de pesquisa. Com relação à iniciativa da disciplina prática, cabe destacar que, conforme mencionado anteriormente, em 2025 o SIBi, em parceria com a Coordenadoria da Rede de Bibliotecas da Unifesp (CRBU), lançou um curso de pesquisa científica, no qual um dos módulos é especificamente voltado ao **aprimoramento de habilidades de busca em fontes científicas**.

Questão 20: Quais temáticas você desejaria receber treinamentos da Biblioteca do seu *campus*?

Com o intuito de subsidiar o planejamento de ações formativas, também foi

explorado o interesse dos respondentes em relação às temáticas de maior relevância para **desenvolvimento de ações de formação**. Os dados são apresentados na Tabela 18.

Tabela 18 - Temáticas sugeridas nas formações

Temáticas	N	%
Currículo Lattes	269	58,1
Projetos e trabalhos acadêmicos	244	52,7
Bases de dados	237	51,2
Normas ABNT (Target GEDWeb)	236	51
Análise da produção científica	181	39,1
Portal de Periódicos CAPES	177	38,2
Gestores de referência	168	36,3
Orientação para busca avançada	165	35,6
Revisão Sistemática	162	35
Biblioteca Virtual Pearson	142	30,7
Identificadores Digitais Persistentes	138	29,8
Portal de Periódicos UFSCar	135	29,2
Catálogo Pergamum	133	28,7
Propriedade Intelectual	128	27,6
Planos de Gestão de Dados (PGD)	121	26,1
Repositório Institucional UFSCar	105	22,7
Outras Normas Técnicas	52	11,2

Fonte: Dados de pesquisa (2024).

Os dados refletem que as demandas mais prevalentes estão relacionadas a temáticas e ferramentas amplamente utilizadas pela comunidade acadêmica, como o **Currículo Lattes (58,1%)**, **projetos e trabalhos acadêmicos (52,7%)**, seguida de temáticas referentes às fontes de informação, pesquisa, normas ABNT e

gestores de referências. Destaca-se a relevância atribuída ao tópico **"Análise da Produção Científica" (39,1%)**, uma discussão crucial nas universidades, considerando a necessidade de mensurar o impacto das pesquisas e desenvolver estratégias para aumentar a visibilidade institucional.

Embora tenha sido menos recorrente, os respondentes expressaram interesse em ampliar o conhecimento sobre as coleções gerenciadas pelo Sistema Integrado de Bibliotecas (SIBi) da UFSCar, como o **Portal de Periódicos UFSCar (29,2%)** e o **Repositório Institucional da UFSCar (22,7%)**, além de temas emergentes no cenário científico global, como **identificadores digitais persistentes (29,8%)** e **Gestão de Dados de Pesquisa (GDP) com 26,1%**. A GDP consiste em um conjunto de práticas que garantem o acesso contínuo e reutilização dos dados em outras pesquisas no âmbito acadêmico-científico, pois proporciona que um conhecimento se torne amplo e disponível, visando a boa qualidade nas publicações e o aumento potencial de colaboração entre os pesquisadores (Santos, M. 2021; Sayão; Sales, 2022). É papel do bibliotecário promover ações voltadas para a formação e orientação no contexto da GDP, aproximando-se, tanto dos pesquisadores, quanto da prática científica na universidade.

Os identificadores persistentes são códigos atribuídos em ambiente digital que têm sido amplamente adotados pela comunidade acadêmico-científica, sendo utilizados tanto para publicações, como o DOI (*Digital Object Identifier*), quanto para autores, como o ORCID (*Open Researcher and Contributor ID*). Os identificadores digitais persistentes dos objetos digitais têm por objetivo identificá-los de forma única e permanente, assegurando a integridade e o acesso contínuo ao conteúdo.

Os identificadores de autor surgiram como solução para a falta de padronização nos nomes de pesquisadores e instituições em publicações científicas. Sua implementação possibilita o monitoramento e a mensuração da produção científica, aumentando a visibilidade dessas produções e contribuindo para a melhoria de práticas internas e a tomada de decisões estratégicas, além de direcionar investimentos em ensino e pesquisa (Santos, T., 2021). A divulgação e suporte na utilização desses recursos é de responsabilidade dos bibliotecários que devem estar atentos à evolução e aplicabilidade dos identificadores, promovendo seu uso efetivo no contexto universitário.

Na opção "Outros", os respondentes indicaram temas como "Como escrever um artigo científico" e a coleta de dados na plataforma Sucupira da CAPES.

Na perspectiva da Competência em Informação (ColInfo), as ações de formação nas bibliotecas abrangem quatro dimensões principais: técnica, estética, ética e política (Vitorino; Piantola, 2011). Nota-se uma predominância pela dimensão técnica nas demandas apresentadas pelos respondentes; no entanto, vale considerar que as dimensões não são excludentes e que, de certa forma, todas estão presentes, embora em proporções diferentes, nas atividades de capacitação.

A ColInfo é alcançada por meio da assimilação de conceitos e práticas que favorecem o domínio de técnicas e a autonomia das pessoas, a partir de um ambiente autêntico que promova a aprendizagem ao longo da vida. Nesse contexto, é fundamental que o bibliotecário incorpore novas abordagens pedagógicas em seus serviços, garantindo que a biblioteca seja um espaço dinâmico e eficaz para a troca e construção de saberes. (Maia; Furnival, 2020).

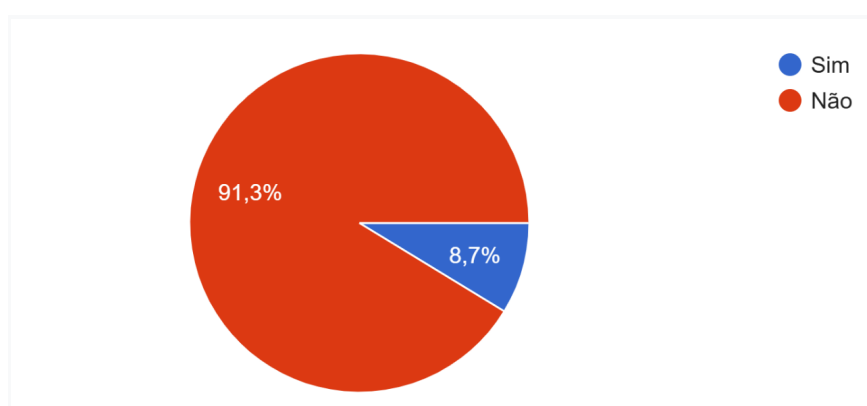
Dessa forma, torna-se evidente que os objetivos da profissão bibliotecária estão diretamente ligados ao processo de ensino e aprendizagem e que o profissional deve adotar uma postura flexível e proativa e que tenha domínio, mesmo que inicial, de diferentes recursos e abordagens de aprendizagem, para que atue de forma eficiente como um facilitador da informação e agente educacional junto à sua comunidade usuária.

Questão 21: Você conhece o "Espaço do Pesquisador" lançado no site do SIBi?

Buscou-se investigar se os respondentes conhecem o "Espaço do Pesquisador", disponível no site do SIBi. Ele foi lançado em maio de 2023 com temas de interesse da comunidade da UFSCar para o desenvolvimento de pesquisas e trabalhos científicos; na ocasião e, posteriormente, foi realizada ampla divulgação em diversos veículos oficiais do SIBi, Bibliotecas e da UFSCar.

Mesmo assim, **91,3% (n=457) dos respondentes assinalaram “não conhecer”** e apenas 8,7% (n=44) responderam que sim, conforme demonstrado no Gráfico 9.

Gráfico 9 - Conhecimento sobre o Espaço do Pesquisador



Fonte: Elaborado pelas autoras (2024).

O “**Espaço do Pesquisador**” foi criado para facilitar a busca por informações acadêmicas confiáveis, proporcionando maior autonomia à comunidade usuária. Com relação ao conteúdo disponibilizado, neste espaço, são reunidas:

[...] orientações e materiais instrucionais sobre o acesso às coleções digitais e recursos voltados para a pesquisa acadêmica e um melhor uso de ferramentas on-line e instrumentos para avaliação da informação, gestores de referência, como EndNote, Mendeley e Zotero e formatação de trabalhos acadêmicos com informações gerais da ABNT, Vancouver e APA. São apresentados conceitos de propriedade intelectual, com foco nos direitos autorais e plágio, métricas da produção científica, além de conteúdo sobre identificadores digitais de publicações e de autor como Currículo Lattes e ORCID, onde são indicados diversos tutoriais e vídeos para auxiliar a comunidade acadêmica a ter uma melhor compreensão das plataformas existentes (UFSCAR, [2024]).

Na análise das respostas referentes a este Espaço, especificamente na **Questão 21a**, foram obtidas **24 opiniões e sugestões** em formato de texto livre, que foram categorizadas conforme apresentado na Tabela 19. Observou-se que **9 respondentes (37,5%) avaliaram o conteúdo de forma positiva**, somando as categorias “Elogios” e “Não conhecia, mas parece interessante”. Dentre as respostas consideradas positivas, destacam-se comentários como: “Parabéns ao SiBi!”; “Acho excelente, organizado, exaustivo” e “Achei muito pertinente!”.

Tabela 19 - Opiniões e sugestões sobre o “Espaço do Pesquisador”

Categorias	N
Necessita de mais divulgação / quer conhecer mais	7
Elogios	7
Não conhecia, mas parece interessante	2
Não se aplica	5
Sugestão de conteúdo	1
Não conhecia	2
Total	24

Fonte: Dados da pesquisa (2024)

Em contrapartida, participantes relataram ter tomado conhecimento do recurso apenas ao responderem ao questionário, evidenciando uma **oportunidade para aprimorar a divulgação dessa ferramenta**. Diante disso, 7 participantes (29,2%) apontaram para a necessidade de maior publicidade do recurso com destaque para a sugestão “Poderia ser enviado *e-mails* com a divulgação para os programas de pós-graduação repassarem aos alunos”; A categoria “não se aplica” abrangeu respostas como “Refletir sobre a importância de poder constituir um acervo que contenha as produções dos docentes da casa”, sendo que já existe o Repositório Institucional e “Pergamum é muito ruim”.

Além disso, houve uma sugestão de conteúdo referente à “Criação de um espaço para que pesquisadores compartilhem as ferramentas que foram úteis ao desenvolvimento de sua pesquisa. Talvez, essas dicas possam ser úteis para pesquisadores iniciantes”.

Os dados apontam para uma **necessidade urgente de delinear uma nova estratégia de divulgação, visando maximizar o alcance, engajamento e efetividade da ação voltada ao público-alvo**. Tais ações precisam estar alinhadas aos diferentes perfis que compõem a comunidade usuária da UFSCar, trabalhando com personalização das mensagens; uma possível revisão das mídias adotadas até o momento; produzir conteúdo de divulgação mais dinâmico e, talvez, interativo, com outros formatos e com uma linguagem mais atrativa ao público em questão. É

fundamental realizar o monitoramento dessa atividade e, se possível, acompanhar a repercussão por meio de estatísticas para avaliar o alcance e fazer os ajustes necessários.

A divulgação deste tipo de conteúdo é essencial no contexto da ColInfo, pois proporciona o acesso à informação e auxilia na busca por fontes confiáveis e de qualidade para que a comunidade usuária possa desempenhar suas atividades acadêmicas de forma satisfatória, proporcionando a resolução de problemas e tomada de decisão de forma assertiva e independente pelas pessoas. Como são disponibilizados conteúdos que foram criados de forma acessível, auxilia a todas as pessoas, incluindo a comunidade externa, pois está disponível no *site*.

3.5 AÇÕES CULTURAIS NAS BIBLIOTECAS

Questão 22: Quais ações culturais você gostaria de ver com maior frequência na Biblioteca do seu *campus*?

De acordo com Flusser (1983), para melhor compreender a ação cultural faz-se necessário ter em mente a dupla definição de cultura: enquanto um acervo de artefatos ou obras elaboradas por seres humanos a partir de suas visões de mundo ou ainda, as práticas sociais ocorridas a partir das relações interpessoais e o contexto em que os indivíduos estão inseridos. Segundo o autor, no âmbito da ação cultural, as duas perspectivas - acervo e contexto, devem ser consideradas e é a partir delas que teremos as heranças culturais, os objetos, tradições e lutas sociais ocorridas e transmitidas por meio de ações. No âmbito dos profissionais da informação, a ação cultural tem por objetivo adicionar um elemento crítico e político nas práticas culturais, é o que difere o bibliotecário de um músico, por exemplo.

Rosa (2009) afirma que há pouca produção científica sobre agentes culturais bibliotecários, mas que essas práticas são de importância incontestável e que há a necessidade de difundir e preservar as produções culturais como formas ativas de desenvolvimento educacional e de transformação social. Dessa forma, a autora argumenta que a ação cultural deve ir além de apenas disponibilizar os bens (ou heranças) culturais, mas deve permitir a interação e possibilidades da criação de novos conhecimentos e bens culturais. O papel da biblioteca nesse sentido é atuar como um espaço receptivo para essas ideias, de modo que o usuário possa participar, opinar e criar.

Nesse sentido, a pergunta do presente estudo a respeito das ações culturais buscou identificar quais são as ações que os usuários mais frequentam nas Bibliotecas. As respostas a essa questão podem ser verificadas na Tabela 20 e o percentual foi calculado a partir dos 419 usuários que responderam que frequentam alguma das atividades culturais disponíveis nas Bibliotecas e um total de 89 respondentes que afirmaram não frequentar as ações culturais das Bibliotecas.

Tabela 20 - Ações culturais mais frequentadas pelos usuários

Ações Culturais	Quantidade	
	N	%
Exposições	282	67,3
Café Filosófico	265	63,2
Lançamento de livros	228	54,4
Oficinas artesanais	202	48,2
Oficinas literárias	199	47,5
Saraus	174	41,5
Contação de histórias	123	29,4
Outros	12	2,9

Fonte: Dados de pesquisa (2024).

As duas ações culturais mais assinaladas pelos respondentes das quatro Bibliotecas foram “**Exposições**” e “**Café Filosófico**”, conforme pode ser observado na Tabela 20. O Café Filosófico é uma atividade que consiste no debate sobre um importante tema da atualidade, ou sobre um tema voltado a um determinado setor ou área do conhecimento humano, ou sobre a vida e a obra de alguém importante, enfim, sobre temas de interesse. As Exposições consistem em apresentações organizadas e exibição de uma seleção de itens, sejam eles de fotógrafos, pintores, etc. Merece destaque também o “**Lançamento de livros**” e as “**Oficinas artesanais**”. Entre as respostas que não haviam sido previstas pelo questionário, mas que foram destacadas pelos respondentes tem-se: apresentações musicais, teatro, rodas abertas, concursos e apresentações acessíveis.

Percebe-se um interesse significativo entre os membros da comunidade por atividades culturais que vão, portanto, além do empréstimo de livros ou espaços para estudo. As duas atividades culturais mais solicitadas, “Exposições” e “Café

Filosófico”, indicam uma busca por experiências que transformam as Bibliotecas em um ambiente multifuncional e dinâmico.

“Exposições” foram a atividade mais votada entre as quatro Bibliotecas, sugerindo que os usuários valorizam o acesso a manifestações artísticas e culturais dentro dos *campi*. Exposições de fotografias, pinturas e outros tipos de manifestações artísticas oferecem à comunidade não apenas uma pausa visual e mental das questões acadêmicas, como também a oportunidade de apresentar suas perspectivas culturais e artísticas para o restante da comunidade.

Bem próximo da incidência de “Exposições”, há a recomendação de um maior número de eventos como os “Cafés Filosóficos”. Isso reflete o desejo dos usuários por debates intelectuais que vão além do currículo acadêmico, permitindo um espaço para reflexão crítica e discussão sobre temas variados, ampliando o horizonte dos participantes e promovendo o desenvolvimento do pensamento crítico.

Outras atividades, como “Lançamento de livros”, “Oficinas artesanais” e “Saraus”, também foram bem recebidas, cada uma atendendo a diferentes interesses e habilidades dos alunos. O lançamento de livros, por exemplo, não só apoia autores emergentes da região - muitas vezes inseridos na própria comunidade da UFSCar - como também incentiva a leitura, a troca de ideias entre aqueles que já são autores publicados com aqueles que desejam adentrar nesse universo, bem como de pessoas apreciadoras do livro e da leitura. Já as oficinas artesanais e literárias sugerem um anseio por experiências práticas e criativas, que permitam a expressão pessoal e o desenvolvimento de novas habilidades.

É importante destacar, no entanto, que nem todos os usuários das Bibliotecas estão satisfeitos com as atividades culturais realizadas nesses espaços. Algumas respostas mencionaram o desconforto causado por atividades que geram barulho, como apresentações musicais, dentro de um ambiente onde espera-se silêncio para concentração e estudo. Cumpre destacar que a visão tradicional de que bibliotecas são ambientes silenciosos e com pouca interação, vem se modificando ao longo dos anos e, atualmente, espera-se que esses espaços de cultura sejam vivos, a partir do dinamismo e trocas de experiências. Essa mudança de paradigma já foi evidenciada pela literatura, inclusive utilizando-se de expressões como *information commons*, que dizem respeito a espaços mais flexíveis e que promovem uma maior interação

entre usuários por meio do uso de tecnologias e troca de conhecimento (Furnival; Gracioso, 2011).

Para que se respeite tanto as necessidades dos estudantes que frequentam a Biblioteca para estudar, quanto aqueles que buscam engajamento cultural, disponibiliza-se salas de estudo silenciosas e atividades de maior interação em horários mais movimentados, como nos intervalos de almoço ou entre turnos de aulas. Pontuamos que as Bibliotecas divulguem previamente essas atividades, permitindo que o usuário possa se planejar, caso ele necessite desempenhar alguma atividade que exige concentração e silêncio.

3.6 COMUNICAÇÃO DAS BIBLIOTECAS

Questão 23: Como você prefere ser informado sobre os serviços, produtos e eventos promovidos pela Biblioteca do seu *campus*?

De acordo com Silva e Nogueira (2016), a comunicação em bibliotecas caracteriza-se enquanto um processo complexo, que envolve aspectos diversos relacionados à disseminação de informações com o público-alvo, a comunicação interna entre os servidores, além das diferentes características entre as comunicações formais e informais. Além disso, os canais de comunicação devem ser considerados, com adaptação aos novos meios de tecnologia e diferentes redes sociais e a visão desses aspectos enquanto elementos de *marketing* das unidades de informação.

Dornelles e Prado (2024) refletem sobre o compartilhamento de informações em bibliotecas universitárias, estruturando dez indicadores que podem ser utilizados para mensurar a gestão da comunicação nesses espaços. Para os autores, as ações comunicativas estão relacionadas ao posicionamento das unidades de informação diante das instituições que estão inseridas e devem ser utilizadas de modo estratégico para atrair o público, convencer os tomadores de decisão e facilitar processos de gestão, de modo a torná-los mais transparentes e efetivos internamente.

Nesse contexto, com relação à questão a respeito de qual a preferência para ser comunicado sobre os serviços, produtos e eventos promovidos pelas Bibliotecas, os dados são apresentados na Tabela 21 e o percentual foi calculado a

partir dos 502 respondentes que informaram como desejam ser comunicados a respeito de informações sobre as Bibliotecas.

Tabela 21 - Meios de comunicação que os usuários preferem ser informados

Como prefere ser informado	Quantidade	
	N	%
<i>E-mail</i> institucional (Inforede)	424	84,5
Redes sociais (Facebook, Instagram, Twitter)	217	43,2
<i>E-mail</i> da Coordenação/Secretaria do Curso	162	32,3
WhatsApp Business/Oficial	111	22,1
<i>Site</i> do SIBi e das Bibliotecas	68	13,5
Outro	2	0,4

Fonte: Dados de pesquisa (2024).

Os respondentes das quatro Bibliotecas selecionaram **em primeiro lugar o “E-mail institucional (Inforede)”**, com **84,5%** e, **em segundo lugar** o item **“Redes sociais (Facebook, Instagram, Twitter)”**, com **43,2%**. E **em terceiro lugar**, escolheram também o **“E-mail da Coordenação/Secretaria do Curso”**, com **32,3%**.

Pode-se perceber que os respondentes disseram em sua ampla maioria que desejam receber as informações a respeito das atividades culturais e de pesquisa por meio dos *e-mails* institucionais e das redes sociais das Bibliotecas. Uma das sugestões não previstas nas opções fornecidas pelo questionário e que foi indicada por meio da opção “Outros” é que essas informações também sejam **repassadas em sala de aula**, para atender o público que não tem por hábito ler o *e-mail* institucional ou seguir as redes sociais das Bibliotecas.

De acordo com essas respostas, as comunicações das Bibliotecas já estão sendo divulgadas de maneira mais intensa por meio dos *e-mails* institucionais, InfoRede e redes sociais; no entanto, percebe-se que é necessário um estudo mais aprofundado nessa temática para definir estratégias mais assertivas a esse respeito.

3.7 MELHORIAS E NOVOS SERVIÇOS E/OU PRODUTOS

As respostas das questões 24 e 25, por serem relacionadas e complementares, foram agrupadas e são apresentadas a seguir. Além disso, é possível acessar a planilha de tratamento das questões no Repositório Institucional da UFSCar (Maia *et al.*, 2025).

Questão 24: Para possíveis melhorias futuras na Biblioteca do seu *campus*, deixe sua sugestão de pontos a melhorar e outras formas de aprimorar os serviços já existentes, dúvidas ou outro comentário que desejar para tornar sua experiência melhor.

Questão 25: Para possíveis melhorias futuras na Biblioteca do seu *campus*, deixe sua sugestão de ideias de novos produtos, serviços ou espaços que você gostaria que tivessem na Biblioteca, dúvidas ou outro comentário que desejar para tornar sua experiência melhor.

As questões 24 e 25 foram questões abertas, nas quais os respondentes puderam expressar suas sugestões e comentários sobre os produtos, serviços ou espaços atuais das Bibliotecas (Questão 24), bem como propor novos produtos e serviços (Questão 25). Devido à natureza semelhante das questões, elas serão analisadas de forma conjunta.

Houve 133 respostas para a Questão 24 (26,12% dos respondentes) e 121 respostas para a Questão 25 (23,77% dos respondentes). Em ambas as questões, alguns participantes enviaram respostas contendo apenas um traço ou expressões como "não sei", "nada a declarar" ou "não tenho sugestões". Essas respostas foram desconsideradas. Também não foram contabilizados elogios como "tudo certo", que, embora sejam indicadores do bom trabalho realizado pelas Bibliotecas, não agregam informações relevantes à análise dos serviços e produtos. Assim, foram analisadas 119 respostas da Questão 24 e 113 respostas da Questão 25.

Algumas respostas abordaram mais de um assunto; portanto, a análise considerou o número de vezes que determinado tema foi mencionado. A Tabela 22 apresenta a forma como as respostas das Questões 24 e 25 foram contabilizadas.

Tabela 22 - Contagem das respostas das Questões 24 e 25

Questão	Quantidade			
	Total de respostas	Respostas válidas	Respostas não contabilizadas	Total de menções categorizadas
Questão 24	133	119	14	153
Questão 25	121	113	8	140

Fonte: Dados de pesquisa (2024).

A Questão 24 solicitava aos respondentes que apresentassem observações para melhorias nos produtos e serviços já oferecidos pelas Bibliotecas. Algumas dessas observações foram formuladas em formato de sugestão (“melhorar o acervo físico, com aquisição de mais títulos”) e outras, em formato de reclamação (“Com as ondas de calor, é inviável não poder entrar com garrafinha d’água na Biblioteca”).

Foi gerada uma nuvem de palavras (Figura 2), na qual foram agrupadas palavras que representavam a mesma demanda (por exemplo: ventilador e ar-condicionado foram reunidos na categoria "climatização").

Figura 2 - Nuvem de palavras das respostas da Questão 24



Fonte: Elaborada pela autora com a ferramenta WordClouds³.

Já a Questão 25 solicitava a sugestão de novos produtos e serviços para as Bibliotecas. Mais uma vez, as respostas foram apresentadas em formato de sugestões (“A disponibilidade de *tablets* ou outros aparelhos para leitura portáteis facilitaria a leitura dentro da BCo”) ou de reclamações (“A biblioteca é ótima, mas é muito barulhenta; não consigo me concentrar para estudar. Assim, não permaneço muito quando quero estudar, vira local de passagem.”), muitas vezes mencionando produtos ou serviços já disponíveis nas Bibliotecas (“Precisa renovar os puffs das áreas de convivência (*campus* São Carlos), pois estão muito gastos”).

Assim como na Questão 24, foi realizado o agrupamento das respostas por categorias e gerada uma nuvem de palavras, conforme apresentado na Figura 3.

Figura 3 - Nuvem de palavras das respostas da Questão 25



Fonte: Elaborada pela autora com a ferramenta WordClouds.

Foi possível observar que demandas similares foram apresentadas nas respostas às Questões 24 e 25:

³ Disponível em: <https://www.wordclouds.com/>. Acesso em: 23 abr. 2025.

- Climatização: tanto pela necessidade urgente quanto pela inclusão em novos espaços;
- Acervo: necessidade de atualização e diversificação do acervo físico;
- Tecnologia: necessidade de melhoria dos sistemas existentes e implantação de novos pontos de empréstimo.

Assim, para facilitar a visualização dos dados, as respostas de ambas as questões foram analisadas e agrupadas na Tabela 23.

Tabela 23 - Observações para melhorias e sugestões de produtos e serviços já existentes nas Bibliotecas

Categoria	Tópicos	Exemplo de respostas	Q24	Q25
Acervo	Atualização, diversidade de gênero	“A UFSCar deve buscar recursos, para voltar a comprar livros periodicamente, pois o acervo está desatualizado.”	23	30
Acessibilidade e Inclusão	Neurodivergente, Maternidade	“Espaço para pessoas neuro-divergentes estudarem”	1	3
Climatização	Ar condicionado, ventiladores	“Ventiladores perto dos locais de estudo”	14	22
Eventos e Cultura	Palestras, divulgação científica, saraus	“Acredito que o Café Filosófico fosse bem interessante, inclusive para alunos.”	5	15
Horário de Funcionamento	extensão do horário	“Seria legal se a BCo abrisse sábado para quem precisa estudar e não tem espaço adequado casa [sic].”	9	3
Infraestrutura	Mobiliário, espaço físico, tomadas, equipamentos	“Ampliar os espaços de descanso e convivência”	38	31
Serviços	Empréstimo, atendimento, divulgação	“Facilitar o auto empréstimo”	40	23
Silêncio e Conforto	Controle de ruído	“Tornar o ambiente mais silencioso para estudo”	13	4
Tecnologia	Computadores, softwares	“melhorar os equipamentos de informática em geral”	10	9
Total de menções			153	140

Fonte: Dados de pesquisa (2024).

A nuvem de palavras evidencia a centralidade das demandas relacionadas ao acervo, à infraestrutura e à adequação dos espaços físicos, bem como à organização de eventos e à oferta de recursos tecnológicos, com destaque para aqueles relacionados a *hardware*. Destacando um ponto da categoria Infraestrutura, ressaltam-se os pedidos por um novo prédio para a Biblioteca do *Campus* Lagoa do Sino (quatro menções na Questão 24 e três menções na Questão 25), uma necessidade que ecoa os anseios do SIBi-UFSCar e está prevista para ser implementada nos próximos anos.

Assim como a demanda por um novo prédio para a Biblioteca do *Campus* Lagoa do Sino, muitas das sugestões e reclamações exigem recursos financeiros para serem atendidas, o que limita sua execução. Apesar disso, conhecê-las contribui para mapear as necessidades dos usuários e elaborar um planejamento para seu atendimento. Dentro da dinâmica institucional, esse conhecimento facilita o aproveitamento de oportunidades que eventualmente surgem para a aquisição de equipamentos ou a execução de serviços de manutenção predial. Além disso, foi possível obter *insights* para aprimorar e lançar novos produtos e serviços nas Bibliotecas, como a criação de espaços para amamentação, eventos culturais e iniciativas de divulgação científica.

Também foram registradas sugestões de serviços que já estão disponíveis nas Bibliotecas, como no trecho da resposta de um docente do *campus* São Carlos:

A BCo (falo do *campus* São Carlos) ganhou muito em frequência dos usuários nos últimos anos, o que foi muito importante. Embora eu não use a BCo para estudo, acredito que falem espaços reservados (cabines) para estudo, individuais ou em grupo.

Esse tipo de comentário evidencia a necessidade de continuar investindo na divulgação dos produtos, serviços e espaços das Bibliotecas.

4 PLANO DE AÇÃO

Esta seção apresenta um plano de ação proposto pelo SIBi para enfrentar os desafios identificados na análise deste estudo, com o objetivo de propor soluções que otimizem e ampliem o uso das Bibliotecas da UFSCar.

De modo geral, a partir da **caracterização da população respondente**, considera-se como possíveis ações:

- Fortalecer as coleções disponíveis nas Bibliotecas, considerando, principalmente, a atualidade das obras e a aquisição de títulos indicados pelos docentes das disciplinas;
- Buscar recursos financeiros junto à administração superior para atualização do acervo;
- Desenvolver um fluxo junto à ProGrad para atualização do acervo das bibliografias dos cursos de graduação;
- Desenvolver um fluxo para atualização do acervo considerando os Programas de Pós-Graduação;
- Disponibilizar espaços adequados para estudos, contando em sua estrutura com computadores, tomadas em locais estratégicos, bom funcionamento da rede *Wi-Fi*, espaços confortáveis para discussões em grupos e silenciosos para atividades de maior concentração;
- Viabilizar também a infraestrutura das Bibliotecas como espaços de lazer e descanso entre as aulas, proporcionando *puffs* e outros locais de descanso, além de contar com um acervo de literatura para além dos livros acadêmicos;
- Ampliar o espaço de *coworking* para todas as Bibliotecas, incluindo no planejamento a disponibilização de infraestrutura para mães e pais que vão acompanhados de seus filhos, com infraestrutura familiar (mobiliário e brinquedos infantis e área de amamentação);
- Fortalecer as ações do Serviço de Referência, em especial atividades como treinamento a trabalhos acadêmicos e busca por fontes de informação, inclusive para as pessoas que não possuem vínculo acadêmico com a UFSCar, considerando, principalmente, os que pretendem retornar ao ambiente acadêmico após um tempo no mercado de trabalho apenas;

- Discutir com a SRInter como as Bibliotecas podem atuar de maneira mais efetiva e acolhedora com os estudantes estrangeiros, considerando seus serviços, tutoriais e fontes disponibilizadas.

Com relação aos serviços prestados – no que se refere ao uso de materiais e recursos informacionais impressos, os livros-texto (técnicos) são os mais utilizados pela maioria dos usuários. Diante disso:

- É fundamental que as Bibliotecas continuem adquirindo livros-texto, bem como obras de literatura, buscando alternativas para viabilizar financeiramente a aquisição desses materiais. Para a concretização desta ação, é necessário que seja feito um planejamento para captação de recursos financeiros com base nas demandas dos cursos e sugestões de literatura pelos docentes.

Acerca do relato de **dificuldades em localizar informações** sobre temas e assuntos de pesquisa e localização de livros nas estantes, evidencia a necessidade de:

- Promoção de visitas guiadas, dinâmicas e acompanhamento contínuo, especialmente aos estudantes ingressantes no início do semestre, para orientar na busca de materiais nas estantes;
- Desenvolver uma sinalização clara e mais visível nas estantes, além de possíveis mapas das estantes nos terminais de consulta nas Bibliotecas;
- Criação de um tutorial em formato impresso e/ou digital com o objetivo de explicar a organização do acervo;
- Realização de oficinas periódicas para orientar quanto à utilização do catálogo Pergamum, assim como as demais coleções digitais disponibilizadas à comunidade da UFSCar. Pode ser elaborado um material em formato de cartaz com QR-code contendo dicas para um melhor uso das funcionalidades do Pergamum, demonstrando como pesquisar, fazer reservas, pedidos de EEB, etc;
- Disponibilidade de profissionais treinados para auxiliar os usuários na busca e localização de informações durante o horário de funcionamento da Biblioteca. Tal nivelamento pode ser oportunizado por meio de capacitações, manuais e procedimentos de trabalho.

Sobre os **serviços de atendimento** prestados pelas Bibliotecas, especialmente os de empréstimo e devolução de livros, os quais foram os mais bem avaliados pela comunidade usuária:

- É importante manter o investimento nesses serviços e buscar seu aperfeiçoamento contínuo;
- Buscar alternativas tecnológicas para agilizar o autoatendimento (empréstimo e devolução) de materiais;
- Pode-se criar uma espécie de Guia para o usuário com um descritivo dos serviços que as Bibliotecas oferecem;
- Realizar a divulgação sistemática do horário de funcionamento nos canais oficiais (*site*, redes sociais, murais) das Bibliotecas.

Sobre as **estratégias de ensino-aprendizagem e desenvolvimento de materiais instrucionais**, pretende-se:

- Dar continuidade na produção e, principalmente, atualização dos materiais educativos;
- Dar continuidade na divulgação, de forma ampla e acessível, dos materiais explicativos como tutoriais, guias, treinamentos via *site*, redes sociais e YouTube, abordando o uso da Biblioteca Virtual Pearson, periódicos científicos, normas da ABNT, Portal de Periódicos da UFSCar, entre outros;
- Para dar mais visibilidade ao “Espaço do Pesquisador”, a divulgação pode ocorrer, novamente, por meio de uma campanha com conteúdos produzidos com esta finalidade, diversificando formato, linguagens e mídias.

É imprescindível que os usuários conheçam e saibam utilizar esses recursos, especialmente a Biblioteca Virtual da Pearson (BVP). Para isso, o SIBi tem divulgado regularmente os treinamentos mensais oferecidos pela plataforma e acompanhado o aprimoramento de suas ferramentas. Além disso, é fundamental que as Bibliotecas também se empenhem na divulgação contínua desses treinamentos junto à comunidade.

Nesse contexto, o SIBi pretende:

- Dar continuidade ao Curso *On-line* de Iniciação em Pesquisa Científica, desenvolvido em parceria com a Unifesp (1º semestre de 2025), com o objetivo de atender às necessidades informacionais da comunidade e ampliar

o conhecimento sobre as coleções digitais disponíveis, tanto para o público interno da UFSCar quanto para o público externo. Atualmente, acredita-se que o curso abrange uma variedade de temas demandados pelos usuários e, em futuras edições, será avaliada a possibilidade de expandir o conteúdo oferecido, promovendo continuamente e de forma sistematizada o uso adequado de fontes confiáveis para a comunidade.

Cabe ressaltar que, para a estruturação do curso proposto, foi adotado o formato de videoaulas curtas, atendendo à demanda apresentada pelos usuários, que demonstraram preferência por capacitações *online* e conteúdos em formato de vídeos breves.

Em relação às **questões de acessibilidade**, o SIBi pretende tomar as seguintes ações:

- O Grupo de Trabalho em Acessibilidade e Diversidade do SIBi está elaborando um projeto de extensão que prevê a execução de um *checklist* analisando as boas práticas relacionadas à acessibilidade em bibliotecas universitárias, considerando barreiras arquitetônicas, atitudinais e comunicacionais. A partir dos resultados desse projeto, serão consideradas as iniciativas levantadas por ordem de prioridade, iniciando pelo que for destacado com mais urgência;
- Apoiar a criação de Salas de Estudo e de Autorregulacção ao Neurodivergente, a exemplo das que foram recentemente inauguradas no *campus* de São Carlos (julho de 2024), e avaliar a possibilidade e interesse pela implementação nos outros *campi*, como forma de propiciar espaços em que há o controle de som e luz para o momento de estudo;
- Viabilizar a compra de equipamentos e suportes à Acessibilidade, como por exemplo: abafadores de ruído, lupas, piso tátil, dentre outros considerados mais essenciais;
- Analisar a necessidade de treinamento aos servidores das Bibliotecas em Libras ou a utilização de tecnologias como *softwares* ou aplicativos que permitam a tradução simultânea em Libras no momento do atendimento à pessoa usuária;
- Participação em comissões que discutam sobre a elaboração de políticas de inclusão no âmbito da UFSCar, propondo e discutindo de que modo as

Bibliotecas podem contribuir para essa questão;

- Incentivar a capacitação dos servidores em cursos que promovam a conscientização a respeito da diversidade das pessoas usuárias, promovendo o acolhimento a todas essas pessoas e mitigando as barreiras comunicacionais e atitudinais.

A respeito das **ações culturais** promovidas no âmbito das Bibliotecas, pretende-se:

- Promover uma maior divulgação das ações culturais das Bibliotecas e da visão desses espaços como agentes de mediação cultural, considerando o número significativo de respondentes que não participam de nenhuma das ações culturais promovidas atualmente pelas Bibliotecas;
- Apoiar a realização de um maior número de atividades que envolvam espaços de discussão, como os Cafés Filosóficos, como também mais Exposições, especialmente de pinturas e fotografias de autoria da comunidade UFSCar, considerando que essas foram as atividades culturais mais frequentadas pelas pessoas usuárias;
- Viabilizar a articulação de outras atividades culturais que ainda não acontecem de modo frequente - como atividades musicais, teatrais e acessíveis, conforme sugestões das respostas ao questionário;
- Considerar sempre a realização de apresentações que geram barulho, como as musicais, em horários que tradicionalmente a Biblioteca já está com mais ruído, como horários de pico nos intervalos de aula ou trocas de turno. Sempre divulgando previamente para o planejamento das pessoas usuárias que pretendam desempenhar ações que exijam concentração e silêncio. Mais uma vez ressalta-se a mudança de paradigma das Bibliotecas, que antes eram vistas como locais absolutamente silenciosos, para espaços vivos e dinâmicos para a comunidade.

Sobre as questões de **comunicação** que as pessoas usuárias pretendem ser informadas, têm-se as seguintes ações previstas:

- Incentivar as divulgações via InfoRede e redes sociais das Bibliotecas e do SIBi, uma vez que esses meios de comunicação foram considerados os favoritos por parte dos usuários;

- Promover também divulgações em salas de aula, nos ATs (prédios de aulas teóricas) e locais de maior circulação de pessoas nos *campi*; forma essa que não foi prevista como resposta ao questionário, mas apareceu como sugestão na opção “Outros” e considerando outras formas de divulgação, como treinamentos e outras informações sobre as fontes disponíveis à comunidade;
- Diversificar os formatos das divulgações nos meios de comunicação;
- Realização de estudo mais aprofundado a respeito da Comunicação interna e externa no SIBi, conforme já previsto em seu Planejamento Estratégico elaborado em 2024;
- Usar como modelo os indicadores previstos em Dornelles e Prado (2024) para a avaliação e gestão da comunicação das Bibliotecas. São eles: 1- Abrangência da divulgação *offline* de produtos e serviços; 2- Acesso direto ao *site*; 3- Acesso aos serviços eletrônicos; 4- Acesso ao repositório institucional; 5- Ações culturais promovidas ou apoiadas; 6- Ações de cooperação profissional e social; 7- Alcance das mídias sociais; 8- Engajamento nas mídias sociais; 9- Índice de evolução de acessos no *site*; 10- Índice de evolução de acessos nas mídias sociais.

É necessário que as ações sejam acompanhadas de forma sistemática, tanto em sua execução, quanto em seu impacto. Isso pode ser feito por meio do uso de formulários, relatórios de atividades e da coleta de dados sobre o uso das coleções digitais e dos serviços.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esse foi o primeiro Estudo de Uso e Usuários realizado pelo SIBi-UFSCar e dele foram obtidas muitas respostas relevantes e indicativas de possíveis soluções para as demandas apresentadas. Este relatório apresentou os resultados obtidos na pesquisa em todas as Bibliotecas da UFSCar, oferecendo uma análise geral dos produtos, serviços e espaços disponibilizados pelo SIBi.

Foi proposto um Plano de Ação do SIBi e, a partir desses dados, espera-se que cada Biblioteca possa refletir sobre melhorias específicas e estabeleça metas próprias, complementares às diretrizes sugeridas pelo SIBi, também com base nos dados que serão detalhados em um relatório complementar, o qual trará as informações separadas por Biblioteca. Dessa forma, cada Biblioteca poderá avaliar especificamente os dados relativos à sua realidade, a fim de elaborar um plano de ação mais alinhado às suas necessidades e características locais.

Cabe destacar que, considerando a robustez do *corpus* de respostas obtidas, foram realizadas as análises que o SIBi considerou mais pertinentes, levando em conta seu contexto atual; no entanto, outras formas de análise poderiam ter sido exploradas. Sendo assim, futuras análises podem ocorrer a partir do conjunto de dados obtidos nesta pesquisa.

A expectativa é que o Plano de Ação proposto seja implementado e aprimorado para que passe a integrar, de maneira sistemática, as rotinas das Bibliotecas, visando não somente o aperfeiçoamento contínuo de seus produtos e serviços para atender às necessidades dos usuários, mas também, contribuir para o fortalecimento da UFSCar no cenário acadêmico nacional e internacional.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, Mariana. Presidente da Andifes: universidades não têm verba para fechar o ano. **Metrópoles**, [s. l.], 06 jun. 2024. Disponível em: <https://www.metropoles.com/brasil/presidente-da-andifes-universidades-nao-tem-verba-para-fechar-o-ano>. Acesso em: 25 set. 2024.

BAPTISTA, Sofia Galvão; CUNHA, Murilo B. Estudo de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 12, m. 2, p. 168-184, maio-ago. 2007. Disponível em: https://repositorio.unb.br/bitstream/10482/905/1/ARTIGO_EstudoUsuarios.pdf. Acesso em: 27 set. 2024.

BERGET, Gerd; MACFARLANE, Andrew; PHARO, Nils. Modelling the information seeking and searching behaviour of users with impairments: are existing models applicable?. **Journal of Documentation**, Londres, v. 77, n. 2, p. 381-400, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/JD-04-2020-0049>. Acesso em: 28 nov. 2024.

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

CUNHA, Murilo Bastos da; CAVALCANTI, Cordélia R.O. **Dicionário de biblioteconomia e arquivologia**. Brasília: Briquet de Lemos, 2008. Disponível em: <https://repositorio.unb.br/handle/10482/34113>. Acesso em: 10 out. 2024.

DIAS, Maria Matilde Kronka; PIRES, Daniela. **Usos e usuários da informação**. São Carlos: EDUFSCar, 2004.

DORNELLES, Dayane; PRADO, Jorge Moisés Kroll do. Indicadores de gestão da comunicação para bibliotecas universitárias. **Brazilian Journal of Information Science: research trends**, Marília, v.18, publicação contínua, p. 1-26, 2024. Disponível em: <https://revistas.marilia.unesp.br/index.php/bjis/article/view/15517/16319>. Acesso em 02. dez. 2024.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Estudo de uso e usuários da informação**. Brasília: IBICT, 1994. Disponível em: <http://livroaberto.ibict.br/handle/1/452>. Acesso em: 10 out. 2024.

FLUSSER, Victor. A biblioteca como um instrumento de ação cultural. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, Belo Horizonte, v. 12, n. 2, p. 145-169, 1983. Disponível em: <https://brapci.inf.br/#/v/71176>. Acesso em: 02 dez. 2024.

FRANÇA, Maísa Coelho; FURNIVAL, Ariadne Chloe. Information behaviour of deaf people in university libraries: a pilot study. **The Canadian Journal of Information and Library Science**, Ottawa, v. 47, n. 2, p. 120-127, 2024. Disponível em: <https://ojs.lib.uwo.ca/index.php/cjils/article/view/17597>. Acesso em: 28 nov. 2024.

FURNIVAL, Ariadne Chloe; GRACIOSO, Luciana de Souza. M-libraries e information commons: novos espaços, novas práticas. **Revista GEMInIS**, São Carlos, v. 2, n. 1, p. 86-105, 2011. Disponível em: <https://www.revistageminis.ufscar.br/index.php/geminis/article/view/41>. Acesso em: 11 jun. 2025.

MAIA, Cristina Marchetti; EVANGELISTA, Isadora Victorino; GUIMARÃES, Vera Aparecida Lui; LOZANO, Marisa Cubas; FURNIVAL, Ariadne Chloe Mary; SILVA, Kaylane Azevedo da; ARANTES, Gabriele de Oliveira. Estudo de uso e usuários da informação da UFSCar. Repositório Institucional da UFSCar, 2025. Dataset. Disponível em: <https://repositorio.ufscar.br/handle/20.500.14289/22462>. Acesso em: 31 jul. 2025.

MAIA, Cristina Marchetti; GEROTO, Isadora Victorino Evangelista; DEMARCHI, Alini Cristiani De Carli; CAMACHO, Monica Facincani; CASSIAVILANI, Camila; RUBI, Milena Polsinelli. CT-CapacITE: a experiência da Câmara Técnica em Capacitação em Informação e Tecnologias Educacionais do SIBi-UFSCar. *In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO*, 29., online, 2022. **Anais [...]** v.1, n.1, p.1-13, 2022. Disponível em: https://scholar.google.com.br/citations?view_op=view_citation&hl=pt-BR&user=51CpaYgAAAAJ&citation_for_view=51CpaYgAAAAJ:0EnyYjriUFMC

MAIA, Cristina Marchetti; FURNIVAL, Ariadne Chloe Mary. A atuação do bibliotecário no ensino de Competência Informacional com o uso de Metodologias Ativas de ensino aprendizagem: uma pesquisa bibliográfica. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v.16, p.1-30, 2020. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/1408>. Acesso em: 02 dez. 2024.

RABELLO, Rodrigo. Studies on information users and non-users: an alternative proposal. **Open Information Science**, [s. l.], v. 7, n. 1, ago. 2023. Disponível em: <https://doi.org/10.1515/opis-2022-0153>. Acesso em: 31 out. 2024.

ROSA, Anelise Jesus da Silva. A prática de ação cultural em bibliotecas. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 14, n. 2, 2009. Disponível em: <https://brapci.inf.br/#/v/77025>. Acesso em: 02 dez. 2024.

SANTOS, Marcelle Costal de Castro dos. **Competência em dados: mapeamento e análise das ações de apoio à pesquisa em bibliotecas universitárias dos Países Baixos e Reino Unido**. 2021. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Federal do Rio de Janeiro; Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia. 2021. 155 p. Disponível em: https://ridi.ibict.br/bitstream/123456789/1191/1/PPGCI_IBICT_UFRJ_Dissertacao_CostalMarcelle_2021.pdf. Acesso em: 15 out. 2024.

SANTOS, Thamyres Vieira dos. **Identificadores persistentes: aplicabilidade na organização e acesso à informação científica**. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) Universidade de São Paulo, São Paulo, 2021. Disponível em: <https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27151/tde-02052022-115537/publico/TamyresVieiradosSantoscorrigida.pdf>. Acesso em: 02 dez. 2024.

SAYÃO, L. F.; SALES, L. F. Plataformas de gestão de dados de pesquisa. **Palavra Chave**, La Plata, v. 12, n. 1, e.171, 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.24215/18539912e171>. Acesso em: 15 out. 2024.

SEPÚLVEDA, Maria Inês Moreira; ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Realização de estudos de usuários na prática profissional bibliotecária: estudo de campo no Sistema de Bibliotecas da UFMG. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 17, n. 2, p.269-287, jul./dez., 2012. Disponível em: <https://revista.acb.org.br/racb/article/viewFile/842/pdf>. Acesso em: 10 out. 2024.

SILVA, Rose Mendes da; NOGUEIRA, Maria Francisca Magalhães. A comunicação nas bibliotecas universitárias: a busca por novos modelos. **Panorama**, Goiânia, v. 6, n. 2, p. 93-95, 2016. Disponível em: <https://seer.pucgoias.edu.br/index.php/panorama/article/view/5512/3028>. Acesso em: 02 dez. 2024.

STROPARO, Eliane Maria; MOREIRA, Laura Ceretta. O papel da biblioteca universitária na inclusão de alunos com deficiência no ensino superior. **Educação**, Santa Maria, v. 41, n. 1, p. 209-222, jan./abr. 2016. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.5902/1984644417430>. Acesso em: 25 set. 2024.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO CARLOS. Sistema Integrado de Bibliotecas. **Espaço do Pesquisador**. São Carlos, [2024]. Disponível em: <https://www.sibi.ufscar.br/espacodopesquisador>. Acesso em: 15 out. 2024.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO CARLOS. **Apresentação**. São Carlos, 2024. Disponível em: <https://www.ufscar.br/a-ufscar/apresentacao>. Acesso em: 09 jun. 2025.

VIEIRA, S. Como elaborar questionários. In: **Como elaborar questionários**. [S.l.: s.n.], 2009.

VITORINO, E. V.; PIANTOLA, D. Dimensões da competência informacional. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 40, n. 1, p. 99-110, 2011. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0100-19652011000100008&script=sci_abstract&lng=pt. Acesso em: 15 out. 2024.

WILSON, Thomas D. On user studies and information needs. **Journal of Documentation**, Londres, v. 37, n. 1, p. 3-15, 1981. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/eb026702>. Acesso em 28 nov. 2024.

ZANINELLI, Thais; CALDEIRA, Giseli; FONSECA, Diego Leonardo de Souza. Veteranos, Baby Boomers, Nativos Digitais, Gerações X, Y e Z, Geração Polegar e Geração Alfa: perfil geracional dos atuais e potenciais usuários das bibliotecas universitárias. **Brazilian Journal of Information Studies: research trends**, [s. l.], v. 16, e02143, 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.36311/1981-1640.2022.v16.e02143>. Acesso em: 31 out. 2024.