

**UNIVERSIDADE DE CAXIAS DO SUL
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO
MESTRADO EM ADMINISTRAÇÃO**

ALESSANDRA ISNARDI LEMÕNS

**GESTÃO DE BIBLIOTECAS E SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO:
ESTRATÉGIAS PARA RETENÇÃO DE USUÁRIOS**

**CAXIAS DO SUL
2026**

ALESSANDRA ISNARDI LEMÕNS

**GESTÃO DE BIBLIOTECAS E SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO:
ESTRATÉGIAS PARA RETENÇÃO DE USUÁRIOS**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade de Caxias do Sul, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Administração.

Linha de Pesquisa: Estratégia e Operações

Orientador: Dr. Deonir De Toni

CAXIAS DO SUL

2026

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
Universidade de Caxias do Sul
Sistema de Bibliotecas UCS - Processamento Técnico

L557g Lemõns, Alessandra Isnardi

Gestão de bibliotecas e serviços de informação [recurso eletrônico] :
estratégias para retenção de usuários / Alessandra Isnardi Lemõns. – 2026.
Dados eletrônicos.

Dissertação (Mestrado) - Universidade de Caxias do Sul, Programa de
Pós-Graduação em Administração, 2026.

Orientação: Deonir De Toni.

Modo de acesso: World Wide Web

Disponível em: <https://repositorio.ucs.br>

1. Bibliotecas - Administração. 2. Biblioteconomia. I. De Toni, Deonir,
orient. II. Título.

CDU 2. ed.: 021

Catalogação na fonte elaborada pela(o) bibliotecária(o)
Carolina Machado Quadros - CRB 10/2236

ALESSANDRA ISNARDI LEMÕNS

**GESTÃO DE BIBLIOTECAS E SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO:
ESTRATÉGIAS PARA RETENÇÃO DE USUÁRIOS**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade de Caxias do Sul, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Administração.

Linha de Pesquisa: Estratégia e Operações

Orientador: Dr. Deonir De Toni

Aprovada em: 29/04/2026.

Banca Examinadora:

Prof. Dr. Deonir De Toni (Orientador)

Universidade de Caxias do Sul

Profa. Dra. Fernanda Lazzari

Universidade de Caxias do Sul

Prof. Dr. Alex Eckert

Universidade de Caxias do Sul

Prof. Dr. Edson Carpes Camargo

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul

RESUMO

As transformações contemporâneas na produção, circulação e uso da informação, intensificadas pela expansão das tecnologias digitais, têm redefinido o papel das bibliotecas enquanto organizações de serviços na economia do conhecimento. Nesse cenário, observa-se a redução da frequência de usuários em espaços físicos, concomitantemente ao crescimento do uso de plataformas digitais e redes sociais como fontes informacionais, muitas vezes desprovidas de validação científica. Diante disso, reforça-se a necessidade de reposicionar estrategicamente as bibliotecas como agentes centrais na mediação, qualificação e promoção do acesso à informação confiável. O estudo teve como objetivo geral compreender as causas da redução da frequência de usuários nas bibliotecas, considerando as transformações sociais, tecnológicas e culturais que impactam o uso dos serviços de informação, bem como propor ações estratégicas que contribuam para a dinamização desses espaços, ampliando seu acesso, relevância e engajamento junto à comunidade. A pesquisa, de abordagem qualitativa, utilizou como técnica de coleta de dados dois grupos focais: um composto por oito servidores e outro por nove estudantes. Essa estratégia possibilitou uma compreensão aprofundada das percepções, experiências e expectativas desse público específico. Os resultados evidenciaram que a retenção de usuários constitui um fenômeno multidimensional, influenciado por fatores estruturais, comunicacionais, digitais e gerenciais. Destacam-se desafios relacionados à atualização do acervo, limitações de infraestrutura e barreiras no acesso a recursos digitais. Em contrapartida, a qualidade do atendimento e o potencial acadêmico da biblioteca emergem como elementos estratégicos para sua valorização institucional. A partir das contribuições teóricas e gerenciais, o estudo reforça a necessidade de uma gestão integrada, orientada à experiência do usuário, que articule o desenvolvimento de coleções, estratégias de comunicação e marketing, capacitação em competências informacionais e reconfiguração dos espaços físicos. Evidenciamos que a Biblioteca deve ser compreendida como um componente estratégico da infraestrutura acadêmica, cujo fortalecimento está diretamente relacionado à permanência estudantil, à qualidade da formação e ao cumprimento da missão institucional.

Palavras-chave: Administração. Biblioteconomia. Gestão de Bibliotecas. Marketing de Bibliotecas. Estratégias para Atração de Usuários.

ABSTRACT

Contemporary transformations in the production, circulation and use of information, intensified by the expansion of digital technologies, have redefined the role of libraries as service organizations in the knowledge economy. In this scenario, there is a reduction in the frequency of users in physical spaces, concomitantly with the growth in the use of digital platforms and social networks as informational sources, often devoid of scientific validation. Therefore, the need to strategically reposition libraries as central agents in the mediation, qualification and promotion of access to reliable information is reinforced. The general objective of this study was to understand the causes of the reduction in the frequency of users in libraries, considering the social, technological and cultural transformations that impact the use of information services, as well as to propose strategic actions that contribute to the dynamization of these spaces, expanding their access, relevance and engagement with the community. The research, with a qualitative approach, used two focus groups as data collection techniques: one composed of eight civil servants and the other of nine students. This strategy enabled an in-depth understanding of the perceptions, experiences, and expectations of this specific audience. The results showed that user retention is a multidimensional phenomenon, influenced by structural, communicational, digital and managerial factors. Challenges related to updating the collection, infrastructure limitations, and barriers to accessing digital resources stand out. On the other hand, the quality of the service and the academic potential of the library emerge as strategic elements for its institutional valorization. From the theoretical and managerial contributions, the study reinforces the need for an integrated management, oriented to the user experience, which articulates the development of collections, communication and marketing strategies, training in informational skills and reconfiguration of physical spaces. We show that the library should be understood as a strategic component of the academic infrastructure, whose strengthening is directly related to student permanence, the quality of training and the fulfillment of the institutional mission.

Keywords: Administration. Librarianship. Library Management. Library Marketing. Strategies for User Attraction.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1: Resumo do Referencial Teórico.....	26
Quadro 2: Resumo Analítico dos Grupos Focais.....	57

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Evolução das publicações de artigo.....	14
Figura 2: Mapa Conceitual da Abordagem Teórica.....	27
Figura 3: Mapa Interpretativo da Atração de Usuários em Bibliotecas Acadêmicas.....	61
Figura 4: Novo Mapa Teórico da Atração de Usuários na Biblioteca.....	66

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	8
1.1	DELIMITAÇÃO DO TEMA E PROBLEMA DE PESQUISA.....	11
1.2	OBJETIVOS.....	12
1.2.1	Objetivo geral	12
1.2.2	Objetivos específicos	12
1.3	JUSTIFICATIVA E RELEVÂNCIA DA PESQUISA.....	13
1.3.1	Justificativa Teórica – Bibliométrica	13
1.3.2	Justificativa Prática – Relevância / Solução	15
2	REFERENCIAL TEÓRICO	16
2.1	História das Bibliotecas.....	16
2.1.1	Bibliotecas na Antiguidade	16
2.1.2	Bibliotecas na Idade Média	17
2.1.3	Bibliotecas na Idade Contemporânea	18
2.1.4	Bibliotecas nos Institutos Federais de Educação	20
2.2	Marketing de Bibliotecas.....	21
2.2.1	Uso das Mídias Sociais por Acadêmicos	24
2.2.2	Mídias Sociais e Marketing de Bibliotecas	25
2.3	RESUMO DO REFERENCIAL TEÓRICO.....	26
2.4	MAPA CONCEITUAL DA ABORDAGEM TEÓRICA.....	27
3	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	29
3.1	DELINEAMENTO DA PESQUISA.....	29
3.2	CAMPO DE ESTUDO OU POPULAÇÃO E AMOSTRA.....	30
3.3	INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS.....	30
3.4	PROCEDIMENTO DE COLETA DE DADOS.....	31
3.5	PROCESSO DE ANÁLISE DE DADOS.....	32
4	RESULTADOS E DISCUSSÃO	34
4.1	GRUPO FOCAL DOS SERVIDORES.....	34
4.1.1	Biblioteca como Unidade Estratégica	34
4.1.2	Mudança de Comportamento dos Usuários	36
4.1.3	Gestão do Espaço Físico: ambiente como fator competitivo	38
4.1.4	Gestão de Serviços e Marketing Institucional	39
4.1.5	Atendimento como Ativo Organizacional	41
4.1.6	Prioridades Institucionais e Tomada de Decisão	43
4.1.7	Cultura Organizacional e Formação Leitora	43
4.1.8	Parcerias e Inovação na Captação de Recursos	45
4.2	GRUPO FOCAL DOS ESTUDANTES.....	47
4.2.1	Mudança no Comportamento Informacional	47
4.2.2	Horários de Acesso a Biblioteca	49
4.2.3	Espaço Físico e Experiência dos Usuários	50

4.2.4	Comunicação Institucional.....	52
4.2.5	Potencial Estratégico do Acervo Especializado.....	53
4.2.6	Inclusão Digital.....	55
4.2.7	Biblioteca Virtual.....	56
4.3	QUADRO RESUMO ANALÍTICO DOS GRUPOS FOCAIS.....	57
4.4	MAPA INTERPRETATIVO DA ATRAÇÃO DE USUÁRIOS EM BIBLIOTECAS ACADÊMICAS.....	61
4.5	SÍNTESE INTERPRETATIVA DOS RESULTADOS.....	62
4.6	RELAÇÃO ENTRE O MAPA TEÓRICO DA PESQUISA E OS RESULTADOS OBTIDOS.....	62
4.7	NOVO MAPA TEÓRICO DA RETENÇÃO DE USUÁRIOS NA BIBLIOTECA.....	66
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	68
5.1	CONTRIBUIÇÕES TEÓRICAS.....	68
5.2	CONTRIBUIÇÕES GERENCIAIS.....	69
5.3	LIMITAÇÕES DA PESQUISA.....	71
	REFERÊNCIAS.....	73
	APÊNDICE A - ROTEIRO DE PESQUISA.....	78
	APÊNDICE B - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO.....	80

1 INTRODUÇÃO

As bibliotecas desempenham, ao longo da história, um papel fundamental na preservação, organização e disseminação do conhecimento humano. Desde os períodos mais remotos da civilização, essas instituições surgiram a partir da necessidade de registrar, conservar e transmitir os saberes produzidos pelas diferentes sociedades, contribuindo de forma significativa para o desenvolvimento cultural, científico e educacional da humanidade. Ao longo dos séculos, as bibliotecas consolidaram-se como espaços estratégicos de acesso à informação, aprendizagem e produção do conhecimento, assumindo um papel relevante na formação intelectual e no fortalecimento das práticas acadêmicas.

A palavra biblioteca tem origem no termo grego *bibliothēke*, que chegou à língua portuguesa por meio do latim *bibliotheca*, derivada dos radicais gregos *biblio* (livro) e *teca* (coleção ou depósito). De acordo com Cunha (1997), etimologicamente, o termo significa depósito de livros. Entretanto, no contexto contemporâneo, essa definição mostra-se limitada diante da complexidade das funções desempenhadas por essas instituições. Conforme argumenta Souza (2005), a biblioteca não deve ser compreendida apenas como um espaço destinado ao armazenamento de livros, mas como um ambiente que reúne diferentes formas de registros informacionais, organizados em diversos suportes, tais como materiais impressos, eletrônicos, digitais e virtuais.

Historicamente, os suportes informacionais utilizados pelas bibliotecas passaram por importantes transformações. Na Antiguidade, predominavam materiais de origem mineral, como as tábuas de argila utilizadas para o registro da escrita. Posteriormente, difundiu-se o papiro, de origem vegetal que, durante muitos séculos, foi amplamente utilizado como suporte para a escrita. Em seguida, consolidou-se o uso do pergaminho, produzido a partir de material de origem animal, conforme apontam Santos (2012) e Martins (2002). Na contemporaneidade, com o avanço das tecnologias da informação e da comunicação, surgiram novos formatos de registro e disseminação do conhecimento, incluindo documentos digitais, conteúdos audiovisuais, recursos hipertextuais e bases de dados eletrônicas.

Esse processo de transformação tecnológica alterou significativamente as formas de produção, circulação e acesso à informação. A expansão da internet, das plataformas digitais e das redes sociais ampliou o volume de informações disponíveis e modificou profundamente os hábitos de busca e consumo

informacional dos usuários. Nesse contexto, as bibliotecas passaram a enfrentar novos desafios relacionados à gestão de seus serviços, à adaptação às tecnologias emergentes e à manutenção de sua relevância no ambiente acadêmico.

De acordo com Araújo (2015), as bibliotecas, enquanto unidades de informação, sofrem influência direta das transformações tecnológicas, da globalização e das dinâmicas do mercado informacional. Nesse sentido, essas instituições podem utilizar as próprias ferramentas tecnológicas como aliadas na qualificação dos serviços oferecidos, ampliando o acesso à informação e fortalecendo sua atuação institucional.

Ao mesmo tempo, a qualidade da prestação de serviços informacionais torna-se um elemento essencial para a permanência e fortalecimento das bibliotecas na sociedade contemporânea. Em um cenário marcado pela circulação intensa de informações provenientes de diferentes fontes, muitas vezes sem critérios de confiabilidade, o papel da biblioteca e do bibliotecário torna-se ainda mais relevante, especialmente no que se refere à mediação da informação e à promoção do acesso a conteúdos confiáveis e qualificados.

Nesse sentido, a pesquisa em diferentes fontes informacionais constitui um dos principais requisitos para a produção de trabalhos acadêmicos consistentes. Conforme destaca Conde (2018), a formação acadêmica de qualidade exige o desenvolvimento de habilidades informacionais, por meio de práticas de leitura crítica e da análise de múltiplas perspectivas, capazes de estimular o pensamento reflexivo e a construção do conhecimento.

Entretanto, apesar de sua importância no contexto educacional, muitas bibliotecas acadêmicas têm enfrentado desafios relacionados à redução da frequência de usuários, à subutilização de serviços informacionais e à baixa visibilidade institucional de suas atividades. Tais fenômenos estão associados, entre outros fatores, às transformações no comportamento informacional dos estudantes, ao crescimento do uso de ferramentas digitais de busca e à necessidade de atualização das estratégias de gestão e comunicação dessas instituições.

Diante desse cenário, torna-se necessário repensar o papel das bibliotecas no contexto das instituições de ensino, ampliando sua atuação para além da função tradicional de guarda e disponibilização de acervos. As bibliotecas contemporâneas são chamadas a atuar como espaços de mediação informacional, apoio pedagógico e promoção de competências informacionais, integrando recursos físicos e digitais e desenvolvendo estratégias capazes de atrair e reter usuários.

É nesse contexto que se insere a presente pesquisa, cujo objetivo é compreender as causas da redução da frequência de usuários nas bibliotecas, considerando as transformações sociais, tecnológicas e culturais que impactam o uso dos serviços de informação, bem como propor ações estratégicas que contribuam para a dinamização desses espaços, ampliando seu acesso, relevância e engajamento junto à comunidade

Para alcançar os objetivos propostos, adotamos uma abordagem qualitativa, utilizando como técnica de coleta de dados a realização de grupos focais com servidores e estudantes do campus em estudo. Conforme Uwe Flick (2008), os grupos focais constituem uma técnica de investigação que utiliza explicitamente a interação entre os participantes para produzir dados e *insights* que dificilmente seriam acessíveis sem essa dinâmica. Além disso, a reunião em grupo favorece um ambiente em que as opiniões são produzidas, expressas e trocadas, possibilitando a emergência de diferentes perspectivas, experiências e percepções, bem como a observação das interações sociais e das dinâmicas de discussão que vão além de respostas individuais.

Os resultados da pesquisa revelam que o fenômeno de redução da frequência na biblioteca não está associado à baixa qualidade dos serviços ou do atendimento prestado, ambos amplamente reconhecidos pelos participantes como pontos positivos da instituição. Ao contrário, os dados indicam que a biblioteca possui importantes ativos organizacionais, como uma equipe qualificada e comprometida, um acervo considerado relevante pela comunidade acadêmica e a disponibilidade de recursos digitais que ampliam o acesso à informação.

Entretanto, a análise também evidencia a existência de desafios estruturais e organizacionais que impactam na utilização desses serviços. Entre os principais fatores identificados, destacam-se: as transformações no comportamento informacional dos estudantes, fortemente influenciadas pelo uso da internet e de ferramentas digitais de busca; as fragilidades na comunicação institucional, que fazem com que muitos usuários desconheçam serviços já existentes; as limitações relacionadas ao espaço físico, especialmente no que se refere ao conforto acústico e à coexistência de diferentes perfis de usuários; e desalinhamento entre o horário de funcionamento da biblioteca e o perfil predominante de estudantes trabalhadores.

Outro aspecto relevante identificado na pesquisa refere-se à baixa centralidade estratégica da biblioteca nos processos decisórios institucionais, evidenciada principalmente pela ausência de investimentos regulares na atualização

do acervo bibliográfico. Embora essa questão não seja percebida de forma imediata pelos estudantes, ela representa um risco potencial para a manutenção da qualidade informacional da biblioteca em médio e longo prazos.

Apesar desses desafios, os resultados também apontam para importantes oportunidades de fortalecimento institucional da biblioteca. Destacam-se, nesse sentido, o potencial estratégico do acervo especializado vinculado à identidade regional do campus, especialmente nas áreas de viticultura e enologia, bem como a possibilidade de ampliar a atuação da biblioteca como espaço de desenvolvimento de competências informacionais e digitais, contribuindo para a permanência e o êxito acadêmico dos estudantes.

De modo geral, esta pesquisa indica que o principal desafio enfrentado pela biblioteca não consiste apenas na ampliação de recursos materiais, mas sobretudo na necessidade de reposicionamento estratégico no contexto institucional. Tal reposicionamento envolve o fortalecimento da comunicação com os usuários, a ampliação da integração com as práticas pedagógicas da instituição e a adaptação dos serviços informacionais às transformações do comportamento informacional contemporâneo.

Nesse sentido, constatamos que a consolidação da biblioteca como núcleo estratégico da instituição depende da adoção de políticas de gestão orientadas por planejamento de longo prazo, desenvolvimento contínuo de coleções, ampliação das ações de letramento informacional, fortalecimento da comunicação institucional e melhoria da experiência dos usuários no espaço físico e nos ambientes digitais.

Assim, investir na gestão e no fortalecimento da biblioteca significa também investir na qualidade da formação acadêmica, na democratização do acesso ao conhecimento e no cumprimento da missão institucional das instituições públicas de ensino.

Como fundamentação da pesquisa, o referencial teórico foi organizado em dois eixos principais: o histórico das bibliotecas e o marketing aplicado a esses espaços. Esses eixos fornecerão o suporte conceitual necessário para a análise e interpretação dos dados obtidos na investigação empírica.

1.1 DELIMITAÇÃO DO TEMA E PROBLEMA DE PESQUISA

Parte-se da hipótese de que a redução da quantidade de usuários da biblioteca do campus estudado, decorre de mudanças nos hábitos de busca e consumo da

informação, com preferência por recursos digitais e redes sociais, em detrimento das fontes informacionais tradicionais, como livros, periódicos, etc. Supõe-se ainda que a ausência de estratégias consistentes de gestão, marketing e formação de usuários limita a visibilidade e atratividade dos serviços oferecidos, contribuindo para o uso de fontes não confiáveis em trabalhos acadêmicos. Por fim, pressupõe-se que a adoção de práticas inovadoras de gestão e mediação da informação, associada à atuação do bibliotecário como mediador crítico, pode contribuir para a aproximação com a comunidade acadêmica, para ampliar a frequência de usuários e fortalecer o papel da biblioteca no enfrentamento à desinformação.

Sendo assim, a pesquisa tem como tema principal atrair e reter clientes para os serviços de informação (bibliotecas). O problema de pesquisa consiste na diminuição progressiva do número de usuários das bibliotecas, aliada ao aumento da busca por informações em fontes não confiáveis, como determinados sites da internet. Diante desse contexto, questiona-se quais fatores têm contribuído para a redução do uso dos serviços informacionais das bibliotecas e quais estratégias podem ser adotadas para reverter esse cenário e fortalecer sua utilização.

1.2 OBJETIVOS

1.1 Objetivo geral

O objetivo geral desta pesquisa é o de compreender as causas da redução da frequência de usuários nas bibliotecas, considerando as transformações sociais, tecnológicas e culturais que impactam o uso dos serviços de informação, bem como propor ações estratégicas que contribuam para a dinamização desses espaços, ampliando seu acesso, relevância e engajamento junto à comunidade.

1.2 Objetivos específicos

Os objetivos específicos são os seguintes:

- a) compreender o papel das bibliotecas na sociedade atual;
- b) propor a criação de novos serviços, conforme a demanda dos clientes;
- c) contribuir para o uso de fontes de informação confiáveis na produção acadêmica;

d) Identificar práticas e estratégias que possam subsidiar a reflexão de gestores quanto à melhoria dos serviços de informação.

1.3 JUSTIFICATIVA E RELEVÂNCIA DA PESQUISA

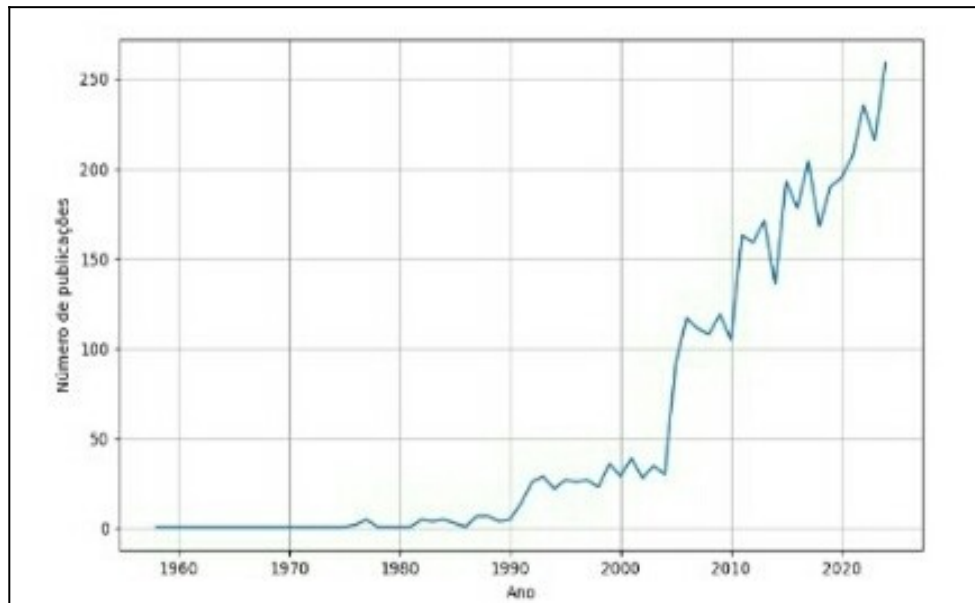
A presente pesquisa tem como justificativa a necessidade de compreender as causas do esvaziamento dos serviços de informação nas bibliotecas, considerando as transformações sociais, culturais e tecnológicas que influenciam o comportamento dos usuários, com especial atenção aos desafios de gestão envolvidos nesse contexto. A relevância deste estudo consiste na contribuição para os campos da Biblioteconomia, Ciência da Informação, Administração e Marketing, ao oferecer subsídios teóricos e práticos que auxiliem na reflexão sobre o papel contemporâneo das bibliotecas, sobretudo no que se refere às práticas de gestão estratégica, tomada de decisão, comunicação institucional e relacionamento com o público. A partir dessa compreensão, buscamos propor ações estratégicas e modelos de gestão que contribuam para o fortalecimento desses espaços, ampliando sua visibilidade, uso e relevância junto à comunidade, de modo a favorecer uma atuação mais eficiente, inovadora e alinhada às demandas contemporâneas.

1.3.1 Justificativa Teórica – Bibliométrica

Este estudo tem a intenção de contribuir de forma teórica para descrever alternativas atuais para os serviços de informação (bibliotecas), para inovarem e se readaptarem, perante as mudanças da era digital.

As buscas para a pesquisa foram realizadas combinando diferentes palavras-chave na base de dados *Web of Science*: (*library and marketing*) e (*library and marketing and challenges*). Como filtro, foram utilizados os artigos publicados em revistas, de onde se obteve, como resultado da primeira combinação de termos (*library and marketing*), 4.110 artigos publicados no período de 1917 até 2026, como mostra a Figura 1:

Figura1: Evolução das publicações de artigo



Fonte: Web of Science (2026).

A Figura 1 nos mostra a evolução temporal das publicações e evidencia que, até a década de 1990, o tema apresentava um crescimento discreto, com baixa incidência de estudos. A partir dos anos 2000, observamos um aumento mais consistente no número de publicações, indicando um interesse progressivo da comunidade científica. Esse crescimento tornou-se ainda mais expressivo após 2010, período em que houve uma intensificação significativa da produção acadêmica. Nos anos mais recentes, verificamos o pico de publicações, o que demonstra não apenas a consolidação do tema no campo científico, mas também sua relevância e atualidade, evidenciando um interesse crescente por parte dos pesquisadores.

Além da *Web of Science*, também foi pesquisada a base de dados *ScienceDirect*, onde foram pesquisados os termos em inglês (*marketing and library*). Por fim, foram realizadas buscas no Google Acadêmico, com as seguintes palavras-chave em português: (biblioteca e marketing) e (história das bibliotecas).

Posteriormente, todos os dados recuperados foram analisados, sendo selecionados aqueles com maior interesse, buscando focar aqueles publicados nos últimos 5 anos.

1.3.2 Justificativa Prática – Relevância / Solução

O trabalho na biblioteca do campus do Instituto em análise revelou uma diminuição contínua no número de clientes que utilizam esse serviço de informação. Essa constatação empírica levanta questionamentos sobre o direcionamento da pesquisa acadêmica, a possível disseminação de desinformação e o futuro das bibliotecas de modo geral.

O ambiente da biblioteca e os serviços bibliotecários desempenham uma das funções educativas e informativas mais relevantes na sociedade. A pesquisa em fontes confiáveis de informação, como bibliotecas, é determinante, especialmente para os acadêmicos, pois garante o acesso a conteúdos precisos e revisados por especialistas. Também contribui para o desenvolvimento de habilidades de leitura e pesquisa, permitindo a avaliação crítica da revisão das fontes consultadas e o acesso a uma gama de serviços que podem não estar disponíveis on-line.

Além disso, ao fornecerem um ambiente adequado para o estudo, as bibliotecas desempenham um papel fundamental na promoção do pensamento crítico e na mitigação da disseminação da desinformação, contribuindo significativamente para a qualidade da educação.

Nesse contexto, torna-se especialmente relevante compreender como a biblioteca de um Instituto Federal enfrenta os desafios da sociedade digital e busca novas estratégias para interagir com seus clientes reais e potenciais, promovendo seus serviços.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 HISTÓRICO BIBLIOTECAS

2.1.1 Bibliotecas na Antiguidade

Na Antiguidade, as primeiras formas de bibliotecas surgiram em civilizações como a Mesopotâmia e Egito, onde eram mantidos registros em tabuletas de argila e papiros. No entanto, foi na Grécia Antiga que as bibliotecas começaram a tomar forma mais organizada, com destaque para a biblioteca de Alexandria, fundada no século III a.C., que se tornou um centro de aprendizado e reuniu uma vasta coleção de manuscritos de diversas áreas do conhecimento, conforme Casson (2018).

Medeiros (2019) explica que a icônica Biblioteca de Alexandria, criada no século III a.C., é considerada a mais importante biblioteca da Antiguidade. Foi fundada por Ptolomeu II, mas idealizada por Alexandre, o Grande, que morreu precocemente antes de vê-la construída. Devido, principalmente, ao poder econômico da dinastia dos Ptolomeus, grandes sábios se dirigiram para a Alexandria onde, com alimentação e moradia, encontravam um ambiente propício para desenvolver seus estudos, com destaque para Euclides, Arquimedes, Galeno, Hipácia. Entretanto, foi Calímaco, bibliotecário e um dos administradores da biblioteca de Alexandria, quem criou um método inovador, os Pinakes, considerado o primeiro catálogo que se tem conhecimento.

Em 44 a.C., na cidade de Roma, surgiu a primeira biblioteca pública, pensada por Júlio César, que não testemunhou sua implementação, devido ao seu assassinato. A visão de Júlio César era estabelecer uma biblioteca acessível ao público, a fim de perpetuar registros de suas conquistas como um destacado general, conforme Martins (2002). Esse ideal foi realizado por Asínio Polo, que concretizou o sonho, construindo a primeira biblioteca pública próxima ao Fórum. O projeto arquitetônico inovador, composto por duas seções distintas e dedicadas à cultura romana e grega, serviu de modelo para a maioria das bibliotecas romanas, segundo Medeiros (2019).

2.1.2 Bibliotecas na Idade Média

Para Martins (2002), a Idade Média contou com três tipos de bibliotecas: as Monacais (desenvolvidas dentro de mosteiros e abadias, logo no início do período medieval), as Particulares e as Universitárias, mais para o fim da Idade Média. Nesse último período, o papel das bibliotecas, de preservação do conhecimento, foi mantido principalmente pelos mosteiros, que conservaram manuscritos e promoveram a cópia e disseminação de textos religiosos e filosóficos. Uma das figuras mais importantes eram os monges copistas, que se dedicavam incansavelmente à cópia de obras antigas e textos sagrados, pois acreditavam que, através da entrega completa a essa tarefa, poderiam obter o perdão de seus pecados e a salvação de suas almas, assegurando um lugar no paraíso (Martins, 2002).

Martins (2002), também destaca a importância das bibliotecas nos mosteiros como centros de conhecimento, mas também ressalta as limitações de acesso a esse conhecimento, para a maioria das pessoas. O acesso era limitado ao clero e a poucos privilegiados autorizados pelos líderes religiosos. A alfabetização também era uma habilidade rara naquela época, o que implicava que apenas uma pequena parcela da população poderia desfrutar do prazer da leitura e absorver o conhecimento contido nas obras disponíveis nessas bibliotecas. Sendo assim, o acesso ao conhecimento estava fortemente ligado ao *status* social e ao poder religioso. A disseminação do conhecimento era controlada e restrita, e a leitura e o aprendizado eram privilégios reservados a uma minoria privilegiada, como o clero e algumas poucas pessoas autorizadas.

Nas bibliotecas antigas e medievais, o que prevalecia era a guarda da informação, independentemente do local em que se encontrava registrada. Os imperadores se interessavam em construir bibliotecas e procuravam adquirir o máximo de informações que conseguissem. Dessa forma, atribuindo-lhes poder e *status*, ou seja, aqueles que tinham conhecimento, tinham poder (Martins, 2002).

Na visão de Martins (2002) e Santos (2012), as bibliotecas bizantinas que ficavam do lado oriental foram mais importantes que as bibliotecas do lado ocidental, pois as ocidentais apenas se permitiam o trabalho de cópia de literatura latina e religiosa. Nas bibliotecas bizantinas, existiam núcleos de civilização helênica que possuíam um acervo muito mais diversificado com literatura religiosa e profana.

Essas bibliotecas, por propiciarem uma maior liberdade literária, desencadearam um acontecimento histórico: o surgimento da Renascença.

Com o Renascimento, houve um ressurgimento do interesse pelo conhecimento clássico e um aumento na construção de bibliotecas públicas e privadas, como a Biblioteca Vaticana e a Biblioteca Laurentiana, em Florença. No século XVIII, com o Iluminismo, as bibliotecas se tornaram centros de debate intelectual e difusão de ideias revolucionárias.

Conforme observado por Martins (2002), o período da Idade Média é caracterizado por um evento de relevância histórica: o surgimento das universidades. A partir desse marco, houve um aumento no número de trabalhadores dentro das bibliotecas para a produção de livros. As primeiras universidades tiveram sua origem como extensões das ordens eclesiais, notadamente os franciscanos e os dominicanos. As bibliotecas universitárias eram consideradas lugares sagrados, exigindo que aqueles que as adentrassem estivessem devidamente trajados com beca e boné, demonstrando o devido respeito pelo espaço. Foi a partir da criação das bibliotecas universitárias que o bibliotecário surgiu, de fato, como o organizador da informação e, conseqüentemente, no Renascimento, consolidou seu papel como disseminador do conhecimento.

2.1.3 Bibliotecas na Idade Contemporânea

Conforme Tanus (2015), as bibliotecas na Idade Média ainda eram espaços exclusivos e acessíveis apenas a uma minoria que dominava a leitura e a escrita. Essas bibliotecas estavam sob o controle das ordens religiosas, e os livros eram considerados objetos sagrados. Somente com o surgimento das universidades, no século XII, os livros começaram a ser vistos como ferramentas essenciais para o processo educacional.

No século XV, a prensa, aperfeiçoada por Gutenberg, com tipos móveis de metal, impulsionou significativamente a produção de livros. Além disso, o aumento da alfabetização e a redução dos custos dos livros foram fatores cruciais para a sua maior difusão. Se antes, na Idade Média, o acesso era limitado, com a imprensa, o acesso passou a ser “ilimitado”, devido ao avanço da produção, o que possibilitou maiores tiragens e uma maior facilidade na aquisição, devido ao barateamento no custo de produção (Tanus, 2015). A quantidade excessiva de livros conduziu a uma necessidade de organização desse conhecimento acumulado durante os séculos, de

forma que poderia ser nomeado de época dos catálogos e das classificações (Araújo, 2013).

Para Siqueira (2010), após a Revolução Francesa (1789-1799), as bibliotecas públicas se consolidaram, estabelecendo as bases para os principais objetivos dessa instituição: atender às necessidades da sociedade em termos de educação e cultura. Nesse contexto, surgiu a Biblioteconomia, disciplina responsável por organizar, administrar e gerenciar livros, e o papel do profissional bibliotecário foi definido. Junto com o arquivista, o bibliotecário tornou-se essencial para a consolidação institucional de arquivos e bibliotecas. Influenciados pelo desenvolvimento tecnológico e científico do século XVIII, esses profissionais concentraram sua formação em dois aspectos: um técnico (catalogação, classificação, paleografia) e outro focado na aquisição de cultura geral (história, literatura, ciências).

No final do século XX, novas tecnologias de informação, especialmente no campo da Informática, revolucionaram o conceito de informação. O armazenamento, tratamento, conservação e recuperação de dados passaram a ser realizados automaticamente, e as redes de informação possibilitaram uma difusão informacional sem precedentes. O modelo de informação também sofreu transformações significativas. Anteriormente centrado no profissional da informação (bibliotecário), com foco no trabalho individual e nos acervos, ele gradualmente se direcionou para o usuário, adotando uma perspectiva de trabalho coletivo, baseada no próprio fluxo informacional (Le Coadic, 2004).

Para Sousa (2017), na época contemporânea, o perfil das bibliotecas se modificou e, conseqüentemente, o bibliotecário também foi alvo dessas mudanças, adquirindo novas competências. O bibliotecário não busca apenas organizar a informação e preservá-la, como faziam os profissionais que atuavam nas bibliotecas no período da antiguidade e na Idade Média. Atualmente, ele busca atrair leitores e também disseminar a informação, facilitando seu acesso e incorporando a sua prática laboral novas mídias e serviços digitais.

De acordo com Fu (2022), como organizações de serviços, as bibliotecas receberam uma nova missão e função na era da economia do conhecimento. A promoção de marketing dos serviços de conhecimento bibliotecário tornou-se um elo vital para melhorar a qualidade do serviço. Os serviços de biblioteca não estão mais limitados a serviços essenciais, como empréstimo e circulação de recursos de acervo. Serviços como referência, recuperação de informação e outros serviços de informação têm sido cada vez mais importantes para as bibliotecas. Na era da

informação, pode ser difícil para os clientes (usuários) encontrarem de forma precisa e abrangente a informação e o conhecimento de que necessitam sem a ajuda de um profissional.

Atualmente, mesmo parecendo obsoletas, as bibliotecas continuam sendo fontes confiáveis de informação e não apenas guardiões do conhecimento, mas desempenhando um importante papel na mediação e disseminação da informação para a construção de conhecimentos.

2.1.4 Bibliotecas nos Institutos Federais de Educação

Em 2008, o Governo Federal, por meio do Ministério da Educação, criou um modelo institucional absolutamente inovador em termos de proposta político-pedagógica: os Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia. Essas instituições se baseiam em um conceito de educação profissional e tecnológica único, sem similar em nenhum outro país, oferecendo educação profissional em diversos níveis, desde a educação básica profissional até a pós-graduação.

Como consequência dessa criação, surgiram, dentro dos Institutos Federais (IFs), centenas de bibliotecas espalhadas por todo o território nacional, incluindo a Biblioteca do Campus objeto deste estudo. De acordo com dados da Plataforma Nilo Peçanha (PNP, 2023), o Brasil conta atualmente com 38 IFs, que operam 656 campi e têm a previsão de implantação de mais 100 novos campi. Em 2023, os campi em funcionamento atenderam a mais de um milhão e meio de estudantes.

Segundo Souza (2022), voltadas para o atendimento da comunidade interna e externa nas áreas onde foram instaladas, as bibliotecas dos IFs apresentam particularidades que as tornam distintas, especialmente em relação à diversidade do público a que se destinam. Esse público varia amplamente em termos de origem social, idade e níveis de formação, abrangendo desde a escolarização básica profissionalizante até a pós-graduação, resultando em múltiplos e distintos interesses e necessidades educacionais, informacionais e culturais.

Para entender com mais clareza o papel das bibliotecas dos IFs e a complexidade das necessidades e interesses educacionais envolvidos, é essencial destacar as finalidades das bibliotecas que compõe o Sistema de Bibliotecas do Instituto em estudo, conforme detalhado no Regimento Interno do Sistema (Instituto, 2022):

I - Proporcionar à comunidade acadêmica o acesso organizado à informação registrada em seus diversos suportes e mídias, que atendam às ações e atividades de ensino, pesquisa e extensão dos campi; II - Oferecer um ambiente que permita a realização das atividades de leitura, pesquisa, trabalhos em grupo, relação interpessoal e exercício da cidadania; III - Disponibilizar as fontes de informação referenciadas nos Projetos Pedagógicos de Cursos (PPCs), bem como outras que se fizerem necessárias ao Projeto Político Pedagógico da Instituição (PPI); IV - Contribuir para a interação servidor-aluno; V - Contribuir na formação de hábitos e atitudes de manuseio, consulta e utilização do livro, da biblioteca e da informação; VI - Incentivar a pesquisa e promover a democratização do acesso ao conhecimento; VII - Cumprir sua função social de disseminar a informação e promover o uso do ambiente junto à comunidade interna e externa, por meio de ações culturais, educativas e de lazer; VIII - Prover o acesso à produção técnico-científica produzida pela comunidade institucional, de acordo com normas pré-estabelecidas; IX - Manter programas de comunicação e divulgação dos serviços e produtos oferecidos pela biblioteca; X - Prestar serviços que contribuam para o fomento do acesso e do uso da informação disponibilizada, podendo ser na forma de capacitação a grupos ou personalizada, e na forma presencial ou à distância; XI - Contribuir para a produção e a disponibilização de tutoriais relativos aos serviços ofertados pelas bibliotecas que compõem o Sistema, dinamizando o uso dos recursos informacionais nos padrões preestabelecidos; XII – Promover e/ou apoiar ações culturais, atividades de fomento à leitura e atividades para usuários com necessidades específicas. (Instituto, 2022, p. 6).

Diante das diversas demandas e atribuições, torna-se evidente a necessidade de repensar e avaliar os serviços oferecidos pela biblioteca em questão, assim como aprofundar o entendimento sobre o perfil e as necessidades de seus clientes.

2.2 MARKETING DE BIBLIOTECAS

Podemos definir marketing como “o processo de criação, distribuição, promoção e precificação de bens, serviços e ideias para facilitar a satisfação nas relações de troca com clientes e desenvolver, e manter, relações favoráveis com *stakeholders* em um ambiente dinâmico” (Orgulho, 2016, p. 3).

Por muito tempo os conceitos de marketing estiveram voltados predominantemente ao setor lucrativo. Apenas a partir de 1969, com os questionamentos levantados por Kotler e Levy (1969), iniciou o desenvolvimento de uma abordagem voltada também às instituições sem fins lucrativos, conforme esclarece Amaral (1990).

Diante disso, entre os diversos conceitos de marketing, destaca-se aqui o enfoque social, compreendido como um processo que aplica princípios e técnicas do marketing com o objetivo de promover mudanças comportamentais no público-alvo, beneficiando simultaneamente o indivíduo e a sociedade. Trata-se de uma disciplina de caráter estratégico, fundamentada na criação, comunicação, entrega e troca de

ofertas que geram valor positivo para indivíduos, clientes, parceiros e para a sociedade em geral, conforme discutido por Lee e Kotler (2020).

O marketing é muito mais do que simplesmente “vender”. É toda uma orientação para a busca do que o mercado deseja, a fim de direcionar a produção para o atendimento da demanda detectada, assim não basta “empurrar” o produto que temos para quem “achamos” que dele precisa. O marketing começa antes de pensarmos em “vender”. Implica em perceber as expectativas, necessidades e desejos do mercado que pretendemos atender, explica Amaral (1990).

As bibliotecas, de modo geral, precisam conhecer os seus clientes, para atendê-los de acordo com um conjunto de atividades e percepções. É necessário que um conjunto de atividades administrativas promova o encontro mutuamente satisfatório entre as necessidades, os desejos e as expectativas do mercado que a biblioteca precisa atender e os objetivos organizacionais de longo prazo da própria biblioteca. Essas atividades consistem no equilíbrio entre o interesse do mercado e o que a biblioteca pode oferecer. É o que denominamos marketing. Fundamentalmente, na biblioteca onde se aplicam as técnicas de marketing, a ênfase é dada ao mercado. O mercado é constituído de clientes, que podem ser individuais e/ou institucionais, de acordo com a clientela da área de atuação da biblioteca. E imprescindível não só conhecê-los, como saber quais são os seus interesses, percepções, hábitos, etc. A biblioteca tem que acompanhar constantemente todas as mudanças que ocorrem no meio ambiente. Embora possamos gerenciar as mudanças, é preciso reconhecer que elas são inevitáveis, segundo Amaral (1990).

Na visão de Baptista (1988), alguns benefícios da aplicação do marketing em bibliotecas são: a) fornece um conjunto de técnicas e instrumentos amplamente testados, para identificação das necessidades, desejos e preferências do usuário; b) força um questionamento sobre o relacionamento da biblioteca com seu público; c) favorece a relação de troca (relação Material), fazendo com que a biblioteca ofereça produtos baseados na necessidade dos clientes e obtenha, através do uso, o reconhecimento pelo seu trabalho; d) incentiva a comunicação, válida principalmente para os não-usuários, fazendo com que a equipe da biblioteca saia do seu imobilismo tradicional; e) ocasiona maior aceitação da biblioteca, atraindo novos recursos, na medida em que a biblioteca for vista como peça fundamental para satisfação do usuário.

O marketing e a propaganda devem ser aplicados não apenas aos serviços já oferecidos pelas bibliotecas, mas também devem atender às necessidades informacionais identificadas por meio de um diagnóstico que inclua elementos estatísticos sobre as informações que os usuários necessitam e que ainda não são oferecidas pelo serviço de informação. Com base em uma avaliação objetiva e subjetiva, é necessário prover todos os recursos informacionais que os usuários demandam e que ainda não estão disponíveis. O marketing é uma das principais ferramentas de trabalho para bibliotecários e cientistas da informação na era digital contemporânea, conforme destaca Lima (2023).

Ainda segundo Lima (2023), além do ambiente físico em que a biblioteca está situada e das estratégias tradicionais de marketing, como divulgações e anúncios, é essencial que a biblioteca também estabeleça sua presença no ambiente digital, promovendo suas atividades e realizando marketing digital em diversos sites e plataformas on-line, como *blogs*, redes sociais, e *e-mail* marketing. Produtos e serviços como a agenda cultural, *e-books*, novos livros adquiridos, assinaturas de revistas e gibis, dicas de leitura e sugestões de compra devem ser amplamente divulgados por meio de postagens. A aquisição de itens bibliográficos em suporte físico e digital, bem como a aquisição de dispositivos tecnológicos para estudo e lazer de conteúdos *on-line* e audiovisuais, a modernização, a atualização e a manutenção do acervo e dos equipamentos tecnológicos são algumas das iniciativas que podem ser promovidas tanto pelos profissionais da informação e do marketing quanto pelos usuários, que são os “consumidores” de tudo o que a biblioteca oferece. É essencial que os profissionais da informação mantenham uma presença digital ativa e incentivem o engajamento dos leitores no ambiente digital.

Assim, a prática de marketing em bibliotecas se concentra em estabelecer e fortalecer relacionamentos conectando os usuários à biblioteca. O envolvimento com o público e a interação contínua com as comunidades de usuários possibilitam uma comunicação bilateral. Isso permite que as bibliotecas transmitam suas políticas e serviços, enquanto os usuários têm a oportunidade de expressar suas necessidades e fornecer *feedback* valioso. Essas atividades de marketing não apenas contribuem para garantir que as coleções e serviços atendam às necessidades dos usuários, mas também são importantes para aumentar a conscientização dos usuários. Ao estabelecer interações proativas, as bibliotecas podem adaptar seus recursos de acordo com as demandas da comunidade, promovendo uma relação dinâmica e benéfica entre a instituição e seus usuários.

Na atualidade umas das formas proativas de ampliar as estratégias de marketing das bibliotecas e nos centros de informação é através das redes sociais. Segundo Harrison (2017), as redes sociais permitem às bibliotecas se envolverem com os diversos grupos de partes interessadas, com um papel vital a desempenhar na movimentação das bibliotecas acadêmicas, para além das suas fronteiras tradicionais e ajudando a envolver novos grupos de partes interessadas. Para Harrison (2017), em menos de uma década, as redes sociais deixaram de ser uma atividade marginal e passaram a ser vistas como centrais.

2.2.1 Uso das Mídias Sociais por Acadêmicos

De acordo com Kingsley (2021), a pesquisa sobre usuários de bibliotecas de graduação é abundante, com a literatura recente frequentemente enfatizando como os estudantes de graduação nascidos entre 1982 e 2000 cresceram em um mundo digital com fácil acesso a avanços tecnológicos, como computadores, *smartphones* e internet, comumente chamados de “nativos digitais”. Essa categoria de estudantes universitários está familiarizada com o comportamento multitarefa, com multiconexões e on-line, tanto dentro como fora dos espaços acadêmicos.

Como resultado, constatou-se que “os estudantes de graduação de hoje estão pressionando a biblioteca acadêmica a repensar a forma como apresenta seus serviços mais básicos” (Gardner; Eng, 2005, p. 405). Para Chenga (2020), com o avanço da Tecnologia da Informação (TI), diferentes ferramentas de mídia social, como *Facebook*, *Instagram*, *YouTube*, *WhatsApp* e *LinkedIn*, estão se tornando cada vez mais populares entre os diferentes usuários da Internet. O uso de plataformas de mídias sociais por estudantes de graduação tem se configurado como uma temática recorrente na pesquisa acadêmica, particularmente no campo da biblioteconomia e da ciência da informação. A utilização de redes sociais como Facebook, por exemplo, tem apresentado um aumento significativo nos últimos anos, notadamente entre os jovens (Anderson, 2018). Em uma investigação conduzida por Hong, Huang, Lin e Chiu (2014), foi constatado que, em média, estudantes universitários dedicam mais de 4,5 horas diárias ao Facebook.

Segundo Carvalho (2019), a quantidade de informações e notícias recebidas diariamente é incomparavelmente maior do que era há alguns anos, sendo possível manter-se constantemente atualizado sobre qualquer evento ao redor do mundo por meio de jornais impressos, televisão, computadores, tablets e celulares. As notifica-

ções de alertas, as notícias compartilhadas nas redes sociais e a proliferação de blogueiros, vloggers e pseudojornalistas/especialistas se somam aos meios mais tradicionais de comunicação. Nunca houve um volume tão grande de notícias, que, paradoxalmente, alimenta a ilusão de estar bem informado.

Em uma cultura digital onde a quantidade de informação cresce exponencialmente, torna-se cada vez mais necessário capacitar os jovens estudantes para distinguir entre o que é verdadeiro e o que pode ser falácia, erro ou desinformação. Para Volotão (2022), neste cenário contemporâneo, caracterizado por uma vasta produção de informações e seu rápido compartilhamento, é fundamental que o indivíduo seja capacitado para atender às suas necessidades informacionais de forma crítica e responsável. A Competência em Informação surge como um conhecimento cada vez mais essencial no ambiente universitário, com a biblioteca desempenhando um papel privilegiado na sua promoção, visando fortalecer a autonomia informacional dos indivíduos e auxiliar no combate à desinformação presente nos diversos espaços sociais, inclusive no meio acadêmico.

2.2.2 Mídias Sociais e Marketing de Bibliotecas

Ferramentas de mídia social são tecnologias que permitem aos indivíduos contribuir com conteúdo e criarem um ambiente web em rede social, conforme Andersen (2007). As ferramentas de mídia social estão sendo amplamente utilizadas pelas bibliotecas para se atingirem uma população maior de usuários. Essas ferramentas também desempenham as funções de compartilhamento de notícias, de educação e de marketing de serviços, de acordo com Garoufallou *et al.* (2013). Entre as diferentes ferramentas de mídia social, o Facebook tem sido uma das ferramentas mais populares entre indivíduos e diversas organizações. Para Chenga (2020), além do Facebook, também é fundamental que as bibliotecas considerem outros canais para um marketing de sucesso de forma abrangente. Segundo Kingsley (2021), as bibliotecas deveriam fazer o seu melhor para garantir que as suas publicações nas redes sociais sejam informativas, valiosas para o estudo dos estudantes, relevantes para suas necessidades acadêmicas, além de precisas e esteticamente atraentes.

Conforme podemos observar nos estudos, os Centros de Informação (bibliotecas) que adotarem estratégias de marketing inovadoras, voltadas para as

redes sociais, melhoraram sua eficiência e eficácia, se diferenciando dos demais e, conseqüentemente, criando um valioso recurso.

2.3 RESUMO DO REFERENCIAL TEÓRICO

O Quadro 1, a seguir, apresenta o resumo das principais ideias abordadas no levantamento bibliográfico.

Quadro 1: Resumo do Referencial Teórico

Tema	Descrição	Pesquisadores
Bibliotecas na Antiguidade	Salienta a importância da biblioteca de Alexandria, como centro de estudos para grandes sábios	Medeiros (2019)
Bibliotecas na Idade Média	Destaca a relevância histórica do surgimento das universidades e o aumento de trabalhadores nas bibliotecas, com o surgimento do profissional bibliotecário	Martins (2002)
Bibliotecas na Idade Contemporânea	Enfatiza o aperfeiçoamento da prensa para a popularização do livro, com a diminuição de custos e o aumento da alfabetização	Tanus (2015)
Bibliotecas na Idade Contemporânea	Aponta a nova missão das bibliotecas na era da economia do conhecimento e a importância do marketing de bibliotecas	Fu (2022)
Bibliotecas nos Institutos Federais de Educação	Destaca o papel das bibliotecas dos Institutos Federais e suas peculiaridades, especialmente quanto aos públicos que se destinam	Souza (2022)
Marketing de Bibliotecas	Apresenta o conceito de marketing social, que usa princípios do marketing para mudar comportamentos do público-alvo em benefício tanto da sociedade quanto do indivíduo	Lee e Kotler (2020)
Marketing de Bibliotecas	Aponta o marketing como uma das principais ferramentas de trabalho para bibliotecários e cientistas da informação na era digital contemporânea	Lima (2023)
Uso das Mídias Sociais por Acadêmicos	Destaca a importância da capacitação de indivíduos para atender de forma crítica e responsável suas necessidades informacionais	Volotão (2022)
Mídias Sociais e Marketing de Bibliotecas	Aponta a necessidade de mudança das publicações das bibliotecas em redes sociais, devendo estas serem informativas e relevantes para as necessidades acadêmicas dos estudantes, bem como atrativas	Kingsley (2021)

Fonte: elaborado pela Autora.

2.4 MAPA CONCEITUAL DA ABORDAGEM TEÓRICA

A seguir, a Figura 2 apresenta o Mapa Conceitual da Abordagem Teórica:

Figura 2: Mapa Conceitual da Abordagem Teórica



Fonte: elaborado pela autora com auxílio do ChatGPT (OpenAI), 2026.

A Figura 2 apresenta um mapa conceitual da abordagem teórica que busca compreender o papel das bibliotecas no contexto educacional, com foco nas bibliotecas dos IFs. O mapa parte de uma perspectiva histórica, destacando a evolução das bibliotecas desde a Antiguidade, representada pela biblioteca de Alexandria, passando pelas bibliotecas da Idade Média, associadas a mosteiros e universidades, até chegar às bibliotecas na Idade Contemporânea, inseridas na chamada Era da Informação.

No centro da imagem, podemos ver as bibliotecas dos IFs, caracterizadas como um serviço educacional diversificado, responsável por apoiar as atividades de ensino, pesquisa e extensão. A partir desse núcleo, o mapa evidencia a importância de duas dimensões estratégicas para ampliar o acesso à informação: o marketing de bibliotecas, que envolve o conhecimento do público-alvo e estratégias de divulgação

dos serviços, e o uso das mídias sociais, voltadas ao engajamento digital e à interação com a comunidade acadêmica.

Essas estratégias convergem para o objetivo central do mapa, que é o acesso à informação, considerado elemento fundamental para a atuação das bibliotecas no ambiente educacional. Como resultados desse processo, destacam-se três impactos principais: a mediação e capacitação informacional, a democratização do conhecimento e o atendimento às necessidades dos usuários. Dessa forma, vemos a relação entre evolução histórica das bibliotecas, práticas de gestão e comunicação informacional, e o papel estratégico dessas instituições na promoção do acesso ao conhecimento.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

3.1 DELINEAMENTO DA PESQUISA

Com o objetivo de aprofundar a compreensão do fenômeno investigado, adotou-se uma abordagem qualitativa, tendo os grupos focais como principal técnica de coleta de dados. Cada grupo foi conduzido a partir de um roteiro de perguntas semi-estruturado para orientar a discussão (APÊNDICE A). Conforme Uwe Flick (2008), os grupos focais constituem uma técnica de investigação que utiliza explicitamente a interação entre os participantes para produzir dados e *insights* que dificilmente seriam acessíveis sem essa dinâmica. Além disso, a reunião em grupo favorece um ambiente em que as opiniões são produzidas, expressas e trocadas, possibilitando a emergência de diferentes perspectivas, experiências e percepções, bem como a observação das interações sociais e das dinâmicas de discussão que vão além de respostas individuais. Essa técnica não tem como objetivo alcançar consenso entre os participantes, mas incentivar a manifestação de diferentes opiniões e percepções, possibilitando uma compreensão mais ampla das atitudes, comportamentos e pontos de vista dos indivíduos envolvidos (Gil, 2021).

A técnica de grupo focal é amplamente utilizada em pesquisas qualitativas por permitir a coleta de dados a partir da interação entre participantes que discutem um tema específico sob a mediação de um pesquisador. Um de seus principais benefícios é a possibilidade de produzir dados ricos e detalhados em um curto período de tempo, uma vez que a interação entre os participantes favorece a troca de experiências e a construção coletiva de significados sobre o fenômeno investigado. Nesse contexto, a dinâmica de discussão permite que os participantes complementem, questionem ou ampliem as falas uns dos outros, contribuindo para uma compreensão mais aprofundada das percepções e opiniões presentes no grupo. Segundo Souza (2020), o grupo focal possibilita captar percepções sociais compartilhadas e compreender como os indivíduos elaboram sentidos coletivamente em torno de um determinado tema.

Outro benefício importante dessa técnica está relacionado à sua flexibilidade metodológica e à capacidade de explorar percepções, atitudes e experiências de forma mais aprofundada. O ambiente de discussão coletiva pode estimular maior espontaneidade nas respostas e revelar consensos e divergências entre os participan-

tes, o que enriquece a análise qualitativa dos dados. Além disso, o grupo focal pode ser aplicado em diferentes áreas do conhecimento, como educação, saúde e ciências sociais, sendo considerado um instrumento eficaz para investigar fenômenos sociais complexos. De acordo com Lima e Sampaio (2023), a interação grupal favorece a emergência de ideias, as percepções e as experiências que muitas vezes não aparecem em entrevistas individuais, ampliando o potencial interpretativo da pesquisa.

Apesar de suas contribuições, o uso de grupos focais também apresenta algumas limitações que devem ser consideradas pelo pesquisador. Entre elas, destaca-se a possibilidade de que alguns participantes dominem a discussão, influenciando as opiniões dos demais ou inibindo manifestações divergentes. Além disso, por se tratar de uma técnica qualitativa baseada em pequenos grupos, os resultados obtidos não podem ser generalizados para populações maiores. Outro aspecto importante refere-se à necessidade de um moderador experiente, capaz de conduzir a discussão de forma equilibrada e garantir a participação de todos os integrantes. Conforme apontam Silva, Schwertner e Zanelatto (2019), a condução inadequada da dinâmica grupal pode gerar vieses na coleta de dados e comprometer a qualidade das informações obtidas.

3.2 CAMPO DE ESTUDO OU POPULAÇÃO E AMOSTRA

O campo de estudo foi um campus de Instituto Federal, com enfoque específico no setor de biblioteca. A população da pesquisa qualitativa abrangeu dois grupos focais: um grupo com servidores da área de educação, composto por professores e técnico-administrativos, e outro grupo composto por estudantes de graduação e pós-graduação.

3.3 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

A pesquisa foi conduzida por meio de uma abordagem qualitativa, tendo os grupos focais como principal técnica de coleta de dados. As sessões ocorreram em um ambiente previamente definido, assegurando condições adequadas para a discussão e a troca de experiências. Cada encontro foi mediado pela pesquisadora, que estimulou o diálogo e a participação de todos os integrantes, favorecendo a livre expressão dos participantes.

A literatura não estabelece um número fixo de participantes para grupos focais, variando geralmente entre 6 e 12 participantes (Morgan, 1997; Krueger & Casey, 2015). No presente estudo, optou-se por um intervalo entre 7 e 15 participantes, considerando aspectos práticos de recrutamento e a necessidade de garantir diversidade de opiniões. A pesquisa apresentou riscos mínimos de exposição de opiniões e percepções, e os participantes ficaram à vontade para expor (ou não) seu ponto de vista. Diante dos possíveis riscos, a pesquisadora comprometeu-se a garantir o anonimato dos participantes. Na transcrição das falas, adotou-se um sistema de identificação por códigos, utilizando a letra “A” para os estudantes e “S” para os servidores, seguida de uma letra aleatória para cada participante. Esse procedimento assegurou a confidencialidade e a preservação da identidade dos integrantes dos grupos focais.

As discussões seguiram um roteiro semiestruturado, elaborado com base nos objetivos da pesquisa, permitindo flexibilidade para explorar percepções, experiências e sugestões dos participantes. As sessões de ambos os grupos focais duraram, no máximo, 60 minutos. As falas dos participantes foram registradas em áudio e vídeo e foram transcritas e analisadas, com prévio consentimento, mediante a assinatura individual do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) por participante da pesquisa (APÊNDICE B). A participação nos grupos focais foi voluntária e garantiu o sigilo e o anonimato dos entrevistados. O tratamento dos dados seguiu os princípios éticos da pesquisa científica, em conformidade com as diretrizes condicionais do Comitê de Ética em Pesquisa.

3.4 PROCEDIMENTOS DE COLETA DE DADOS

A coleta de dados foi realizada por meio de grupos focais. Os participantes foram selecionados por meio de convite direcionado, considerando critérios de representatividade e disponibilidade. Antes da realização dos encontros, todos assinaram um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), garantindo a voluntariedade de participação, o anonimato das informações e a confidencialidade dos dados.

O grupo focal com os servidores foi realizado em 23 de setembro de 2025, às 16h, em uma sala de audiovisual do campus do IF em estudo. A atividade teve duração aproximada de 1h e contou com a participação de 8 profissionais da educação: 3 docentes (2 da área de Pedagogia e 1 da área de Letras) e 5 técnico-

administrativos (1 servidor da biblioteca, 2 pedagogos e 2 servidores da área administrativa), com idades entre 30 e 55 anos.

O grupo focal com estudantes de graduação e pós-graduação foi realizado em 30 de setembro de 2025, às 19h30min, em uma sala de audiovisual do campus do IF em estudo. A atividade teve duração aproximada de 1h e contou com a participação de 9 estudantes, sendo 8 de graduação (dos cursos de Licenciatura em Letras, Bacharelado em Pedagogia, Tecnólogo em Viticultura e Licenciatura em Física), e 1 estudante da pós-graduação em Viticultura e Enologia, com idades entre 25 e 50 anos.

3.5 PROCESSO DE ANÁLISE DE DADOS

A análise dos dados da pesquisa qualitativa encontrada por meio dos grupos focais ocorreu a partir da Análise do Conteúdo que, conforme Bardin (2000), são um conjunto de técnicas destinadas à compreensão dos significados expressos pelos sujeitos participantes de uma pesquisa, pelos documentos analisados e por outras formas de expressão, tendo se consolidado como um dos métodos mais amplamente utilizados nos estudos em âmbito educacional.

A análise de conteúdo possibilita a identificação e a interpretação de padrões, categorias e significados presentes nas falas dos participantes. As transcrições dos grupos focais foram organizadas e submetidas a uma leitura criteriosa, com o objetivo de assegurar a fidelidade entre os registros orais e sua versão escrita. Na etapa seguinte, foi realizada a codificação das falas, buscando identificar unidades de significado relevantes. Essas unidades foram posteriormente agrupadas em categorias, definidas a partir de sua relação com os objetivos da pesquisa.

Os grupos focais foram registrados em vídeo, por meio do uso de câmeras, enquanto o áudio foi captado com auxílio de aplicativo de gravação em telefone celular. A transcrição das falas foi realizada manualmente pela pesquisadora. A organização inicial das transcrições contou com o apoio de ferramentas digitais de inteligência artificial (ChatGPT, OpenAI), utilizadas para auxiliar na sistematização e estruturação textual dos dados. Posteriormente, todo o material foi revisado e validado pela pesquisadora. Ressalta-se que o uso dessas ferramentas não interferiu na interpretação analítica, que permaneceu integralmente sob responsabilidade da pesquisadora.

O método escolhido mostrou-se adequado para captar nuances, contradições e elementos simbólicos que dificilmente seriam apreendidos por método puramente quantitativos.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

4.1 GRUPO FOCAL DOS SERVIDORES

A análise das falas do grupo focal com os servidores mostram um conjunto de percepções que extrapolam a dimensão estritamente técnica da biblioteconomia e evidenciam os desafios eminentemente gerenciais. Ao discutir o uso da biblioteca, os serviços ofertados, o acervo, o espaço físico, as estratégias de engajamento e os servidores apontaram para questões centrais da área de Administração, tais como: planejamento estratégico, alocação de recursos, gestão orçamentária, gestão de pessoas, marketing institucional e inovação em serviços.

A biblioteca, nesse contexto, deixa de ser compreendida apenas como unidade operacional e passa a ser analisada como uma organização de serviços inserida em um contexto institucional maior, sujeita a restrições orçamentárias, decisões políticas, prioridades estratégicas e dinâmicas culturais próprias do campus.

4.1.1 Biblioteca como Unidade Estratégica

Um dos aspectos mais recorrentes nas falas dos participantes refere-se à ausência de investimento sistemático na atualização e na ampliação do acervo físico da biblioteca. Nas palavras de SA: “Faz mais de quatro anos que é só doação que chega de livros”, o que evidencia um cenário que ultrapassa uma dificuldade pontual e passa a caracterizar um problema de natureza estrutural no planejamento institucional. Tal situação revela fragilidades nos processos de priorização orçamentária e na incorporação das necessidades informacionais da comunidade acadêmica nas decisões administrativas.

Em instituições de ensino, especialmente aquelas voltadas à formação técnica e superior, o acervo bibliográfico constitui um dos pilares fundamentais de sustentação das atividades de ensino, pesquisa e extensão. Assim, a inexistência de investimentos regulares nesse campo tende a produzir efeitos cumulativos, resultando em desatualização do acervo e redução da capacidade da biblioteca de atender de forma plena às demandas acadêmicas.

Essa percepção é reforçada pela preocupação dos participantes com a defasagem do acervo, expressa em falas como: “O nosso acervo está há um bom

tempo defasado” (SF), e “Nós temos uma dificuldade tamanha com material” (SF). Tais colocações evidenciam que a insuficiência de recursos não se manifesta apenas em termos quantitativos, mas também qualitativos, afetando diretamente áreas específicas do conhecimento. Além disso, essa situação é compreendida como reflexo de decisões no âmbito da gestão institucional, como indica a afirmação de que “demonstra um déficit de investimento péssimo” (SB).

Especialmente no contexto dos Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia, essa ausência de recursos destinados ao acervo bibliográfico pode ser interpretada como um indicativo de fragilidade nos mecanismos de planejamento de médio e longo prazos. Nesse sentido, a oferta de cursos e a expansão de programas acadêmicos deveriam estar acompanhadas de estratégias contínuas de provisão de recursos informacionais. Quando esse alinhamento não ocorre, estabelece-se um descompasso entre a criação e avaliação dos cursos e a efetiva capacidade institucional de sustentar, em longo prazo, as condições adequadas para sua oferta.

Paralelamente às limitações identificadas, os participantes reconhecem avanços na modernização dos serviços da biblioteca, destacando que: “A gente evoluiu bastante [...]. Até um sistema hoje que a gente consegue consultar” (SF). No entanto, também apontam a necessidade de maior integração entre a biblioteca e os cursos, sugerindo ações articuladas que fortaleçam o uso dos recursos informacionais, como na proposição de que “As coordenações de curso conversassem com a biblioteca [...]” (SF).

Nesse mesmo sentido, surge a necessidade de ações institucionais sistemáticas voltadas à formação de usuários, especialmente para estudantes ingressantes. A importância desse processo é evidenciada em falas como: “Apresentar o espaço, apresentar as possibilidades [...]. Acho que isso era muito interessante” (SE) e “Essa capacitação inicial para os ingressantes seria muito importante” (SD). Tais manifestações indicam que a mediação informacional e o desenvolvimento de competências de uso da biblioteca são elementos fundamentais para potencializar a utilização dos serviços disponíveis.

As falas dos participantes demonstram uma preocupação concreta com os impactos diretos dessa defasagem na qualidade da formação acadêmica oferecida aos estudantes. Esse aspecto torna-se particularmente sensível em áreas como a Pedagogia, cujas transformações teóricas e metodológicas exigem constante atualização das referências bibliográficas. A ausência de novos títulos e edições atualizadas pode limitar o acesso dos estudantes a produções acadêmicas recentes,

restringindo as possibilidades de aprofundamento crítico e de construção do conhecimento. Dessa forma, a insuficiência de investimentos no acervo não se restringe ao âmbito administrativo ou operacional, mas repercute diretamente na qualidade do serviço final prestado pela instituição, isto é, na formação dos discentes. Em última instância, essa situação pode impactar indicadores institucionais relacionados à avaliação de cursos e à qualidade do ensino.

Por fim, a análise das falas sugere que a problemática identificada não se restringe exclusivamente à limitação financeira. Embora a restrição orçamentária seja uma realidade recorrente no setor público, o problema também revela uma dimensão decisória relacionada às escolhas institucionais sobre a alocação de recursos. Em outras palavras, trata-se não apenas da quantidade de recursos disponíveis, mas de como a instituição define suas prioridades estratégicas. A ausência prolongada de investimento em acervo bibliográfico pode indicar que a biblioteca e suas necessidades informacionais não têm sido plenamente incorporadas às agendas de planejamento e decisão institucional, evidenciando a necessidade de fortalecer sua visibilidade e reconhecimento como elemento estratégico no processo de formação acadêmica.

4.1.2 Mudanças de Comportamento dos Usuários

Os servidores reconhecem uma transformação significativa no comportamento informacional dos estudantes, especialmente no que se refere às formas de acesso, leitura e uso da biblioteca. Nesse cenário, percebe-se que a internet passou a constituir o principal ponto de partida para a busca por informações, como evidencia a fala de que “O primeiro impulso é internet [...], depois vai aprofundando” (SD). Paralelamente, a leitura em formato digital mostra-se amplamente difundida, uma vez que “Muitos dos nossos alunos leem, só que eles leem no celular. Eles leem nos *readers* [...], baixam os livros em pdf [...], leem no computador deles ou no celular” (SD).

Esse movimento está associado à redução da frequência ao espaço físico da biblioteca, conforme indicado nas falas de que, “Com o passar dos anos, vem diminuindo, sim, o número de frequentadores da biblioteca” (SD) e, de forma mais enfática, “Eu nunca mais fui na biblioteca” (SG). Além disso, evidencia-se uma mudança na função atribuída a esse espaço, que passa a ser utilizado predominantemente para estudo e convivência, em detrimento da leitura e do

acesso ao acervo, como expressam os participantes ao afirmarem que “Os alunos utilizam muito mais como um espaço de estudo do que de ir até o acervo para retirar algum livro” (SB) e “A biblioteca é um ponto de encontro e menos um ponto de leitura” (SE).

Referente às práticas de leitura, identifica-se também uma mudança em seu propósito, que se torna mais utilitário e vinculado às demandas acadêmicas imediatas, como apontado na fala de que “As retiradas são muito em virtude de referências, uma leitura mais utilitária” (SB). Também, a biblioteca deixa de ser a principal fonte de acesso à informação, uma vez que muitos estudantes recorrem à aquisição própria, conforme indicam as falas “Os que podem comprar o livro adquirem o livro físico” (SD).

Outro ponto importante diz respeito às mudanças nas formas de descoberta e circulação das leituras, que passam a ocorrer predominantemente em ambientes digitais, como sugerido pela afirmação de que “Acabou essa coisa de ir na biblioteca ver o que nós temos, em função da internet” (SG), além da observação de que “Eu vejo que nós estamos indo atrás da leitura dos outros” (SG), indicando a influência de redes e recomendações. Soma-se a isso a própria dinâmica do ambiente digital, que pode impactar a concentração dos leitores, como exemplificado aqui: “Se eu abrir no digital, já estou no Instagram” (SB).

Diante desse cenário, evidencia-se a necessidade de revisão do posicionamento estratégico da biblioteca. Historicamente concebida como um repositório informacional, a biblioteca passa a disputar a atenção dos usuários com ambientes digitais e plataformas online, o que exige, em uma perspectiva administrativa, a redefinição de sua proposta de valor.

Segundo indicam as falas dos participantes, a biblioteca pode ser compreendida não apenas como um espaço de acesso à informação, mas também como um ambiente de estudo, um ponto de encontro, um espaço de convivência e um potencial centro cultural. Essa mudança implica uma transição de modelo, passando de um enfoque centrado no acervo para uma perspectiva orientada à experiência e à aprendizagem dos usuários, o que demanda decisões estratégicas relacionadas a investimentos em *layout*, conforto ambiental, comunicação e programação cultural. Nesse sentido, as bibliotecas contemporâneas vêm sendo compreendidas como espaços de aprendizagem ativos, nos quais o ambiente físico e os serviços oferecidos desempenham papel fundamental na construção do conhecimento, conforme destaca Scott Bennett (2009).

4.1.3 Gestão do Espaço Físico: ambiente como fator competitivo

As falas dos servidores sobre o espaço físico da biblioteca mostram-se particularmente relevantes sob a ótica da Administração de Serviços, ao evidenciarem que o ambiente exerce influência direta sobre a experiência, a permanência e o engajamento dos usuários. O espaço foi descrito de forma crítica, sendo percebido como pouco acolhedor, conforme expresso na fala de que “Todas as vezes que eu entrei na biblioteca ela parece fria. Ela me parece nada aconchegante” (SG). Essa percepção é reforçada por questões relacionadas ao conforto térmico, como apontado a seguir: “No verão é extremamente quente. No inverno é extremamente frio. Então, termicamente, ela não é um lugar atrativo” (SB), além da indicação objetiva de necessidade de melhoria, como em “Então, ar-condicionado urgente!” (SD).

Tais aspectos impactam diretamente a atratividade do espaço e influenciam o comportamento dos usuários que passam a buscar alternativas mais confortáveis dentro da própria instituição. Isso se evidencia na fala de que “Eu acho que isso sim afasta os alunos. Eles preferem estudar aqui no solzinho, no inverno. Daqui a pouco, em outro bloco, porque não é legal de ficar ali” (SB), demonstrando que a biblioteca concorre com outros ambientes do campus.

Nessa perspectiva, emerge a demanda por espaços mais acolhedores e voltados à experiência do usuário, como sugerem os participantes ao proporem “Um espaço legal, com puffs, sofás, que fosse confortável” (SD) e “Quem sabe, um espaço mais aconchegante para uma leitura” (SE). A ausência dessas características também é percebida como uma limitação, conforme a fala “Vou dar uma folhada, vou sentar aqui nesse lugar gostoso [...]. A gente não tem esse espaço” (SB), evidenciando que o conforto é um elemento importante para a permanência e retenção dos usuários na biblioteca.

Além disso, a infraestrutura e o mobiliário são apontados como fatores que podem potencializar o engajamento dos usuários, como destacado em “Mais computadores, com mais mobiliário adequado, uma iluminação adequada [...] proporciona um maior engajamento” (SC). Essa percepção reforça a ideia de que o ambiente físico, quando bem planejado, atua como um diferencial competitivo no contexto dos serviços informacionais.

As discussões também abrangem a necessidade de reorganização do espaço interno, evidenciando preocupações com *layout* e funcionalidade. Nesse sentido, os participantes mencionam que “A gente [es]tá estudando também um reposicionamento da biblioteca, um ‘relayout” (SB), além de apontarem limitações na configuração atual, como em “Outra configuração do *layout* [...]. Vocês ficam muito de costas para o acervo” (SA). A reorganização é vista como uma possibilidade de qualificar o uso do espaço, conforme indicado na fala “Essa reorganização pode dar condições de atender estudo, pesquisa e leitura” (SE).

Outro ponto a ser destacado refere-se à localização da biblioteca no campus, entendida como um fator estratégico para sua visibilidade e utilização. A sugestão de que “Ficaria melhor se fosse num bloco mais central do campus [...] um ponto de encontro” (SA) revela a importância da centralidade física na dinâmica de circulação e acesso dos usuários.

Adicionalmente, a reestruturação do espaço é percebida como uma estratégia capaz de dinamizar o uso da biblioteca e atrair mais usuários, conforme a fala “Reestruturação dos espaços [...]. Daria um bom movimento, o que [es]tá acontecendo lá na biblioteca” (SF). No entanto, a concretização dessas melhorias esbarra em limitações institucionais, especialmente no que tange à disponibilidade de recursos, como evidenciado em “A gente sabe que precisa de espaços mais confortáveis, mas vê pouco investimento” (SB).

Dessa forma, as falas elucidam que o espaço físico da biblioteca deve ser compreendido como um elemento estratégico na gestão de serviços, cuja qualificação depende de decisões institucionais relacionadas a investimento, planejamento e alinhamento com as necessidades dos usuários.

4.1.4 Gestão de Serviços e Marketing Institucional

Quanto à gestão de serviços e ao marketing institucional, um ponto recorrente nas falas e que merece destaque relaciona-se à subutilização da biblioteca digital e dos serviços informacionais ofertados. Embora o acervo digital seja reconhecido pelos participantes como um avanço significativo para a instituição, as falas apontam níveis reduzidos de adesão e exploração de seu potencial, indicando fragilidades na comunicação estratégica e na promoção desses recursos. Tal cenário pode ser compreendido a partir das transformações já apontadas por Sousa (2017), no referencial teórico, que destaca a ampliação do papel do bibliotecário na

contemporaneidade, especialmente no que tange à mediação e à disseminação da informação. A baixa utilização dos recursos digitais sugere não apenas limitações de acesso, mas também a ausência de ações sistemáticas de engajamento e a insuficiência de programas contínuos de capacitação voltados aos usuários, particularmente no que se refere ao acesso, à navegação e ao uso qualificado das plataformas disponíveis. Além disso, conforme aponta Fu (2022), na era da economia do conhecimento, o marketing dos serviços informacionais torna-se um elemento essencial para qualificar o atendimento e ampliar o uso dos recursos oferecidos pelas bibliotecas, o que reforça a necessidade de estratégias mais eficazes de promoção e mediação.

Ainda nesse contexto, reforça-se a importância da atuação da biblioteca no ambiente digital, conforme descrito por Lima (2023), além do ambiente físico em que a biblioteca está situada e das estratégias tradicionais de marketing, como divulgações e anúncios, é essencial que a biblioteca estabeleça sua presença no ambiente digital, promovendo suas atividades em diversos sites e plataformas on-line, como blogs, redes sociais e e-mail marketing. Produtos e serviços como agenda cultural, e-books, novos livros adquiridos, assinaturas de revistas e gibis, dicas de leitura e sugestões de compra devem ser amplamente divulgados por meio de postagens, fortalecendo a visibilidade institucional e o engajamento do público.

As falas revelam a necessidade de fortalecimento do marketing institucional e da comunicação com o público. O uso de redes sociais é apontado como uma estratégia relevante, conforme indicado em “O instagram, ele seria uma forma mais imediata para chegar a informação ao público” (SD), bem como a adoção de ações de divulgação contínua, como “Colocar livro do mês [...] dica de leitura [...] conheça as novas aquisições” (SD). Soma-se a isso o reconhecimento do papel das redes e da comunicação informal, como destacado em “A gente vai lá, e alguém já vê já posta [...]. Isso vai chamando as pessoas” (SG), evidenciando a importância do engajamento digital e do compartilhamento entre usuários como práticas alinhadas à lógica contemporânea de circulação da informação.

Em termos de posicionamento estratégico, ganha destaque a necessidade de ampliar o alcance da biblioteca por meio de ações ativas de aproximação com os estudantes, reforçando a ideia de uma atuação mais dinâmica e proativa do bibliotecário. Isso se expressa na proposta de “Talvez a gente pensar em um momento da biblioteca chegar onde estão os estudantes” (SF), bem como na sugestão de “Tivesse uma exposição em outros blocos. [...] unir tecnologia com

esses movimentos” (SF), indicando estratégias de descentralização e maior visibilidade dos serviços.

A análise também mostra a importância do desenvolvimento de serviços de valor agregado, especialmente no campo da mediação da informação. Nesse sentido, os participantes sugerem “Uma aula sobre como pesquisar nos periódicos” (SF) e destacam que “Essa capacitação inicial para os ingressantes seria muito importante” (SD), reforçando a necessidade de ações formativas contínuas como estratégia de qualificação do uso dos recursos e fidelização dos usuários.

Além disso, surgem propostas relacionadas à inovação e ao marketing, que buscam tornar a biblioteca mais atrativa e dinâmica. Entre elas, destacam-se iniciativas como “Livro encapado. A pessoa retira o livro sem saber qual é” (SD) e “Vale brinde dentro do livro. A pessoa ganha um livro” (SD), bem como a sugestão de “Promover alguma atividade competitiva. Quem lê mais livros vai ganhar” (SC), evidenciando o uso de estratégias de incentivo e premiação para ampliar o engajamento.

Os participantes também apontam a relevância da realização de eventos e parcerias como forma de ampliar a visibilidade institucional e atrair diferentes públicos. Isso se manifesta em propostas como “Trazer um autor; lançamento de livro [para] atrair público externo” (SC), “Oferecendo esse espaço [para] aproximar autores” (SD) e “Encontro com autor [com] oficinas [e] leitura coletiva” (SF), indicando o potencial da biblioteca como espaço cultural e de integração acadêmica.

Por fim, as falas apontam para um processo mais amplo de ressignificação da biblioteca no contexto contemporâneo. Esse movimento é explicitado na afirmação de que “O próprio papel da biblioteca precisa ser repensado e ressignificado” (SD), sendo complementado pela compreensão de que “A biblioteca vai ser muito mais um lugar de encontro, de interação, de acesso à cultura” (SD). Assim, observa-se que a gestão de serviços e o marketing institucional configuram-se como instrumentos essenciais para consolidar a biblioteca como um espaço dinâmico, interativo e culturalmente relevante.

4.1.5 Atendimento Como Ativo Organizacional

O atendimento prestado pela biblioteca foi unanimemente reconhecido pelos participantes como um dos principais pontos fortes do setor. As falas mostram que, independentemente das limitações estruturais ou das dificuldades relacionadas à

atualização do acervo, a equipe tem conseguido manter um padrão elevado de acolhimento, disponibilidade e apoio aos usuários. Esse reconhecimento não se restringe à cordialidade no trato cotidiano, mas abrange também aspectos relacionados à mediação da informação e ao suporte nas buscas bibliográficas, como expresso na fala de um participante que considera o atendimento “Um ponto alto no sentido assim de auxiliar a procurar, indicar os exemplares. Eu gosto bastante do atendimento” (SF).

Além disso, ressalta-se a relação interpessoal do serviço, marcada pela empatia e pelo acolhimento, evidenciada na afirmação de que o atendimento é “Sempre bastante solícito, tranquilo assim procurando auxiliar, esclarecer, acolhedor também. Eu acho que é um atendimento bem acolhedor” (SE). Tal percepção é reforçada pela consistência das experiências relatadas, como na fala “Eu sempre tive experiências muito positivas enquanto usuária [...] sempre muito solícitas” (SD), bem como pela síntese apresentada por outro participante ao afirmar que “Eu sempre fui muito bem atendida” (SC). Essas manifestações indicam a presença de um padrão de qualidade reconhecido coletivamente pelos usuários.

Dessa forma, a percepção positiva do atendimento mostra que a biblioteca tem desempenhado um papel importante como espaço de mediação do conhecimento, no qual a interação entre usuários e profissionais da informação constitui elemento central para o funcionamento do serviço. A valorização do atendimento pode ser compreendida, nesse contexto, como a presença de um ativo estratégico intangível dentro da organização, associado ao capital humano qualificado e a uma cultura organizacional orientada ao serviço e ao acolhimento.

Em contextos institucionais marcados por restrições orçamentárias e limitações estruturais, como a defasagem do acervo bibliográfico e eventuais inadequações dos espaços físicos, a qualidade do atendimento tende a assumir um papel ainda mais relevante. Nessas circunstâncias, o serviço prestado pelos profissionais da biblioteca torna-se um diferencial significativo na percepção dos usuários, contribuindo para minimizar, em certa medida, os efeitos das limitações orçamentárias.

Contudo, para que esse potencial seja plenamente aproveitado e potencializado, torna-se fundamental que a gestão da Instituição reconheça a biblioteca como um setor estratégico dentro da organização e não apenas como uma unidade de apoio operacional.

4.1.6 Prioridades Institucionais e Tomada de Decisão

As falas dos participantes apontam para uma disparidade significativa entre os investimentos realizados na infraestrutura física geral do campus e a ausência de investimentos sistemáticos no acervo bibliográfico, o que suscita, ainda que de forma implícita, uma discussão sobre os critérios de priorização adotados pela instituição. Essa percepção é evidenciada em avaliações críticas sobre a alocação de recursos, como “Ter tem, só não é direcionado para” (SD), indicando que o problema não se restringe à escassez de recursos, mas envolve decisões institucionais sobre sua distribuição.

Além disso, as falas apontam para um descompasso entre as necessidades identificadas e as decisões efetivamente tomadas pela gestão, como expresso em “A gente sabe que precisa de espaços mais confortáveis, mas vê pouco investimento” (SB). Esse cenário sugere que a biblioteca não tem ocupado uma posição central na agenda decisória institucional, o que pode indicar uma baixa visibilidade estratégica, limitada inserção nas instâncias de decisão e ausência de indicadores que evidenciem, de forma consistente, seu impacto no processo de ensino e aprendizagem.

Ao mesmo tempo, surgem, nas falas, indícios de possibilidades estratégicas ainda pouco exploradas, especialmente no que se refere à captação de recursos e ao estabelecimento de parcerias. Nesse sentido, destaca-se a observação de que “Parceria com indústrias [...] alguém da gestão que tem que ir atrás” (SD), assim como a menção a “Convênios [...] vínculo público/privado” (SF), evidenciando a necessidade de maior protagonismo da gestão na busca por alternativas que contribuam para a sustentabilidade e para o fortalecimento da biblioteca.

Sendo assim, a pesquisa assume um papel relevante como instrumento de gestão, ao produzir evidências empíricas que permitem dar visibilidade às demandas da biblioteca e subsidiar processos de tomada de decisão mais alinhados às necessidades da comunidade acadêmica.

4.1.7 Cultura Organizacional e Formação Leitora

As discussões sobre a necessidade de tempo institucional para leitura, bem como a proposição de momentos sistemáticos e integrados às práticas pedagógicas, ampliam a análise para além da biblioteca enquanto setor isolado, inserindo-a no

âmbito da cultura organizacional do campus. Nessa perspectiva, a biblioteca deve ser compreendida como uma instituição historicamente vinculada às demandas sociais de educação e cultura, conforme destaca Siqueira (2010), ao afirmar que, após a Revolução Francesa, as bibliotecas públicas se consolidaram com a função de atender às necessidades sociais nesses campos. As falas dos participantes mostram que essa integração ainda se apresenta como um desafio, uma vez que “Nunca a gente parou para pensar na biblioteca” (SD), indicando uma fragilidade histórica na priorização institucional do setor.

Ao mesmo tempo, aparecem reflexões que apontam que a biblioteca deve ser concebida “Muito mais [como] um lugar de encontro, de interação, de acesso à cultura” (SD). Essa perspectiva sugere uma transição cultural que demanda o envolvimento coletivo da instituição, em consonância com a função social das bibliotecas, visto que “Não deve partir de um ou outro professor e nem de um ou outro servidor da biblioteca. Tem que ser uma ação colaborativa” (SE), “[...] envolvendo principalmente a gestão” (SD) e considerando que “[...] é da instituição, como é que a instituição pode contribuir” (SE).

Neste cenário, a valorização da leitura aparece como elemento central da formação acadêmica e da própria identidade institucional, reforçando o papel educativo das bibliotecas. Isso se expressa na compreensão de que “Tudo é uma questão de como a gente enxerga. A educação começa pelo básico que é a leitura” (SG). Entretanto, as falas também revelam fragilidades significativas na formação leitora dos estudantes, como na constatação de que “Os nossos usuários não são leitores muito assíduos” (SB) e de que predomina “[...] uma leitura mais utilitária do que propriamente de lazer” (SB), o que indica uma mudança no sentido atribuído à leitura e impõe desafios à consolidação de uma cultura leitora institucional.

Essa transformação também se reflete no uso do espaço da biblioteca, que passa a ser percebido “[...] como um ponto de encontro e menos um ponto de leitura” (SE), ao mesmo tempo em que se reconhece que “Nos falta subsídios para essas discussões [...]”, evidenciando a relação entre formação leitora, cultura organizacional e disponibilidade de acervo qualificado. Ainda assim, reforça-se a centralidade da leitura na formação intelectual, uma vez que “Não acessamos em outro lugar o repertório de pensamento, fora do campo da leitura” (SH) e que, no contexto acadêmico, “Aqui não é gostar de ler, aqui a gente tem que ler” (SH), sendo importante considerar que “[...] ler é uma coisa, estudar é um processo” (SH).

Diante desse cenário, os participantes destacam a necessidade de políticas institucionais que incentivem e estruturem o hábito da leitura, reafirmando o compromisso histórico das bibliotecas com a educação e a cultura, conforme já apontado por Siqueira (2010). Isso se evidencia na afirmação de que “Acho que a gente precisa ter tempo para a leitura” (SF) e na sugestão de práticas já adotadas em outros contextos, em que “Tem escolas que fazem 15 a 20 minutos [em que] todo mundo tem que ler” (SD). Além disso, observa-se uma mudança na forma de descoberta e mediação da leitura, visto que “Acabou essa coisa de ir na biblioteca ver o que nós temos” (SG) e que, atualmente, “A gente vai indo atrás da leitura dos outros” (SG), o que aponta para novas dinâmicas sociais e culturais de acesso à informação.

Por fim, surgem propostas que indicam caminhos para o fortalecimento da formação leitora no âmbito institucional, como a realização de atividades coletivas e culturais, exemplificadas na sugestão de que “Se a gente tivesse um encontro por mês com o autor [com] leitura coletiva...” (SF). Desse modo, se a missão da instituição contempla a formação integral dos estudantes, a biblioteca deve ser incorporada às estratégias pedagógicas e culturais, deixando de ser concebida apenas como unidade de apoio para se consolidar como agente ativo na formação acadêmica, leitora e cultural.

4.1.8 Parcerias e Inovação na Captação de Recursos

Diante das restrições orçamentárias que atravessam as instituições públicas, especialmente no campo educacional, as falas dos participantes evidenciam a busca por alternativas viáveis e criativas para a manutenção e ampliação dos serviços da biblioteca. Observa-se a emergência de propostas que ultrapassam a dependência exclusiva do orçamento institucional, indicando uma postura mais propositiva e orientada à articulação de diferentes estratégias de captação de recursos.

Nesse sentido, destacam-se sugestões voltadas à construção de parcerias com o setor produtivo local, como expresso na fala de que “Talvez uma parceria com indústrias aqui de Bento, mas aí, de novo, é alguém da gestão que tem que ir atrás disso para fazer as parcerias de doações de materiais, pufes, coisas, né?” (SD), o que evidencia tanto o potencial dessas iniciativas quanto a necessidade de mobilização por parte da gestão. Essa perspectiva é reforçada pela menção a possíveis apoios concretos, ao se questionar: “A Tramontina aqui do lado, será que

não tem alguma coisa, uma cadeira, uma coisa, sei lá que fique legal?” (SB), indicando uma visão prática de captação por meio de doações.

Paralelamente, as falas apontam para a importância de institucionalizar essas iniciativas por meio de mecanismos formais de cooperação, como evidenciado na afirmação de que “A questão é a parceria, os convênios que é de instituição para instituição, seria um vínculo público/privado no sentido de benefícios” (SF), o que remete à necessidade de estruturar as relações interinstitucionais mais estáveis e estratégicas.

Além disso, surgem proposições relacionadas à criação de instrumentos institucionais de financiamento, como na sugestão de que “A gente podia ver um edital de fomento ao acervo, [com] ampliação de acervo” (SF), ampliada pela ideia de vincular projetos acadêmicos à captação de recursos, a exemplo de que “Um projeto de contação de história faria vínculos com recursos para ampliação do acervo” (SF). Tais falas indicam a possibilidade de integrar ensino, extensão e desenvolvimento do acervo em uma mesma estratégia de gestão.

Também se destacam iniciativas de caráter colaborativo, como a proposta de circulação de livros entre os próprios usuários, expressa na seguinte sugestão: “Deixe aqui o livro que você já leu” (SG), apontando para práticas de compartilhamento que ampliam o acesso ao acervo sem demandar investimentos diretos.

Apesar do caráter propositivo dessas sugestões, sua efetivação depende de condições estruturais mais amplas, especialmente do reconhecimento da biblioteca como unidade estratégica, como já mencionado anteriormente. Conforme indicado pelos próprios participantes, muitas dessas ações demandam iniciativa e respaldo da gestão, o que implica a necessidade de políticas institucionais claras, apoio administrativo e inserção da biblioteca na agenda decisória.

Assim, as falas analisadas revelam um movimento em direção a uma gestão mais dinâmica e articulada, baseada em parcerias, mecanismos institucionais de fomento e práticas colaborativas, ao mesmo tempo em que evidenciam que a consolidação dessas estratégias está diretamente condicionada ao alinhamento institucional e à priorização da biblioteca no âmbito organizacional.

4.2 GRUPO FOCAL DOS ESTUDANTES

A seguir, apresentamos a análise qualitativa das falas obtidas no grupo focal realizado com estudantes do campus, com o objetivo de compreender suas percepções acerca do uso da biblioteca, dos serviços ofertados e das possíveis causas do esvaziamento do espaço físico. A discussão aborda perspectivas da gestão de serviços, da comunicação organizacional e da inovação em ambientes informacionais, buscando identificar elementos estratégicos para a retenção e fidelização de usuários.

Os resultados indicam que o esvaziamento da biblioteca não está relacionado à perda de qualidade do acervo ou do atendimento, ambos amplamente reconhecidos pelos participantes, mas decorre principalmente de fatores estruturais, como as transformações no comportamento informacional e a fragilidade da comunicação institucional.

4.2.1 Mudança no Comportamento Informacional

Os participantes apontam de forma recorrente que a tecnologia modificou profundamente a forma como se consome informação. O acesso imediato por meio de mecanismos de busca, inteligência artificial e redes sociais reduziu significativamente a necessidade de deslocamento físico até a biblioteca. Essa transformação é evidenciada em falas como a de (AA), ao afirmar que “Hoje todo mundo entra na IA, entra no google, não querem mais se deslocar de casa pra vir na biblioteca”, bem como na colocação de (AG), que destaca: “O tanto de tempo que eu não venho na biblioteca... Eu leio constantemente. Vou para o YouTube, Instagram, Google”. De forma complementar, (AI) reforça essa prática ao indicar que “Geralmente eu uso o google acadêmico ou é na internet mesmo.”

A partir das falas apresentadas, evidencia-se uma mudança no comportamento informacional dos usuários, que pode ser analisada sob a perspectiva do marketing social, especialmente no que se refere à promoção de práticas mais qualificadas de busca e uso da informação. Nessa perspectiva, torna-se essencial incentivar a consulta a fontes confiáveis no ambiente digital, bem como o desenvolvimento de competências críticas para a avaliação da informação disponível. Trata-se da aplicação de princípios e técnicas de marketing voltados à promoção de mudanças comportamentais no público-alvo, com benefícios tanto para

o indivíduo quanto para a coletividade, ao estimular o uso de conteúdos cientificamente validados. Esse processo assume caráter estratégico, pois envolve a criação, a comunicação e a oferta de serviços que orientem os usuários no acesso a fontes seguras e qualificadas, conforme discutido por Lee e Kotler (2020).

Além disso, observa-se a incorporação crescente da inteligência artificial como mediadora da busca informacional, como evidenciado por (AD): “Eu utilizo a inteligência artificial. Tu coloca o termo, e ela te dá links com artigos”, e por (AG), ao afirmar que “Hoje já teve uma explosão de IA. Tem um monte ajudando. Coloca no chat GPT [e] ele te entrega.”

Outro ponto relevante é o consumo contínuo e personalizado de informação por meio das redes sociais, que reforça um comportamento mais dinâmico. Nesse sentido, (AG) relata: “Eu consumo isso constantemente, todos os dias”, enquanto (AE) observa que “As pessoas não acessam muito o e-mail, tem outros canais. Às vezes a pessoa nem quer procurar, mas vê algo nas redes.”

As falas indicam que os estudantes objeto da pesquisa estão privilegiando soluções rápidas, acessíveis e digitais, reorganizando sua busca informacional. Tal fato é também influenciado por fatores como a falta de tempo, mencionada por (AC): “Não frequento mais, porque não tenho tempo para ler”, por (AB): “Gostaria de ir na biblioteca, mas está fechada”, e por (AG): “O pessoal trabalha. Não tem tempo fora desse horário.”

Através das falas, observamos que a biblioteca física deixa de ser percebida como etapa obrigatória do processo de pesquisa, passando a ocupar um espaço secundário, acionado principalmente quando há exigência docente ou necessidade específica. Essa mudança também se relaciona à diminuição da mediação institucional tradicional, como aponta (AD): “Os professores não incentivam mais. Isso foi se perdendo”, e (AI): “No início do curso usava mais”.

Paralelamente, apresentam-se barreiras tecnológicas e desigualdades nas competências informacionais que impactam diretamente o uso dos recursos disponíveis. (AE) relata que “Para quem tem dificuldade, é uma barreira”. Essa limitação é ainda mais evidente na fala de (AD): “Eu não sei pesquisar até hoje”, e de (AA): “Perco tempo tentando aprender Não sei por onde ir.”

Apesar da predominância do digital, percebe-se uma coexistência de formatos, evidenciando uma preferência híbrida. (AC) afirma: “Eu gosto do livro físico. No digital, a leitura fica fragmentada”, enquanto (AE) complementa: “Só não uso virtual, se tiver físico.” Por outro lado, (AG) amplia essa perspectiva ao destacar

que “Não é só livro. [Tem] vídeo, áudio. Tudo é informação”, indicando uma ampliação do conceito de leitura.

Dessa forma, o desafio não consiste em estabelecer uma disputa com o ambiente digital, mas em redefinir o papel da biblioteca. Isso implica reconhecer as transformações no comportamento do usuário e integrar, de forma intencional, ferramentas digitais ao portfólio de serviços, ampliando sua atuação como instância mediadora, crítica e qualificada da informação. Assim, a biblioteca deixa de ocupar uma posição apenas reativa frente as mudanças tecnológicas e passa a assumir um papel protagonista na orientação e formação informacional da comunidade acadêmica.

4.2.2 Horários de Acesso a Biblioteca

As falas dos participantes revelam manifestações de insatisfação relacionadas ao horário de funcionamento da biblioteca, com ênfase especial no turno noturno. Considerando que parcela significativa dos estudantes exerce atividades laborais durante o dia, o acesso à biblioteca tende a se concentrar no período da noite. Essa realidade é explicitada na fala de (AB), ao afirmar que “Porque quem vem a noite, vem às 9h, porque tem trabalho em grupo, tem trabalho até às 10h”. Nesse contexto, o encerramento das atividades em horários incompatíveis com essa dinâmica limita o uso do espaço físico justamente no período em que ele se mostra mais necessário.

A limitação de acesso se evidencia de forma direta quando o participante relata: “Eu gostaria de ir na biblioteca e [es]tá fechada”, indicando que, embora o serviço exista, ele não está disponível no momento em que o usuário efetivamente pode utilizá-lo. Tal situação reforça a percepção de que o horário atual não contempla adequadamente a rotina acadêmica dos estudantes do turno noturno, levando inclusive à sugestão de ampliação: “Se tivesse horários a mais, para que a gente tivesse esse tempo a mais para ler...”

A biblioteca, enquanto ambiente de estudo, pesquisa e permanência acadêmica, desempenha papel relevante no apoio às atividades formativas, especialmente para estudantes trabalhadores que dependem desse período para realizar leituras, pesquisas e trabalhos acadêmicos. Como já mencionado por Souza (2022), as bibliotecas dos IFs, por estarem voltadas ao atendimento da comunidade interna e externa, nas regiões em que se inserem, apresentam particularidades que

as distinguem, sobretudo em função da diversidade do público atendido. Quando o horário de funcionamento não contempla essa diversidade, configura-se uma barreira concreta de acesso, mesmo que o serviço esteja formalmente disponível. “Esse horário peca muito para alguns cursos, principalmente para alguns cursos para irem até a biblioteca” (AB), indicando que a questão não se limita à infraestrutura ou ao acervo, mas está diretamente relacionada à organização e à gestão do serviço.

Dessa forma, identifica-se um desalinhamento entre a oferta institucional e o perfil predominante do público atendido. A definição de horários constitui uma decisão administrativa estratégica, que impacta diretamente a utilização do espaço. Quando essa decisão não considera as condições reais de acesso dos usuários, especialmente daqueles que estudam no período noturno, há um comprometimento do uso efetivo da biblioteca.

A adequação dos horários, nesse sentido, configura-se como elemento fundamental na gestão de serviços, particularmente em instituições públicas comprometidas com o acesso e a permanência estudantil. A ampliação ou flexibilização do funcionamento, ainda que de forma parcial ou em períodos estratégicos, pode contribuir significativamente para o aumento da frequência e retenção de usuários. Trata-se, portanto, de uma ação que ultrapassa a dimensão operacional e assume caráter estratégico na consolidação da biblioteca como um espaço efetivamente acessível e alinhado às necessidades da comunidade acadêmica.

4.2.3 Espaço Físico e Experiência dos Usuários

A análise das manifestações dos participantes acerca do espaço físico da biblioteca revela percepções contraditórias, que combinam reconhecimento e crítica. De um lado, o ambiente é percebido como potencialmente adequado e confortável, como expressa um dos participantes ao afirmar que “A gente tem um espaço bom aqui, [e] esse espaço aqui é muito bom. As salas ali é considerado um espaço de estudo, então pode ser muito mais aproveitado” (AF). Da mesma forma, há reconhecimento da proposta de um ambiente acolhedor, como indicado na fala de (AB): “Eu gosto da ideia de que tenha vários livros e uma parte mais confortável, para trazer um ambiente mais agradável”. Esses elementos demonstram que a

biblioteca cumpre, em certa medida, sua função institucional de disponibilizar um espaço estruturado para estudo e acesso à informação.

Entretanto, paralelamente a esse reconhecimento positivo, surgem apontamentos críticos relacionados às condições ambientais para estudo individualizado. Destaca-se, sobretudo, a limitação de espaço e a ausência de condições adequadas para leitura silenciosa. Conforme relata (AB), “Faltaria um pouco mais de espaço, porque aqui está reduzido a um número específico de alunos”, indicando restrições físicas que impactam a permanência no local. Além disso, questões relacionadas ao ruído são recorrentes, como evidenciado por (AD): “Tem gente estudando, conversando bastante. Acho que o espaço para ler também”, sugerindo que o ambiente não atende plenamente às necessidades de concentração.

A experiência dos usuários também é afetada pela ausência de espaços apropriados para estudo silencioso e individualizado. Nesse sentido, (AE) aponta que “Tem muita conversa. Realmente tu não consegue se concentrar, pela falta de ter um espaço de estudo, a gente não consegue ter um espaço para leitura”, evidenciando dificuldades concretas na utilização do ambiente. Essa percepção é reforçada por sugestões de melhoria, como a criação de espaços individuais, mencionada por (AF): “Um espaço individual também. Um espaço para cada aluno, um espaço escondido”, e pela necessidade de isolamento acústico, conforme destaca (AD): “Poderia ser mais isolado acústico. Tu fica lá dentro estudando [e] não atrapalha quem tá lendo”.

Os relatos indicam ainda a existência de um conflito implícito entre diferentes perfis de usuários que compartilham o mesmo ambiente, especialmente estudantes do ensino médio e do ensino superior, o que contribui para a geração de ruídos e interferências na concentração. Essa convivência, embora institucionalmente relevante, evidencia a necessidade de organização espacial mais eficiente, capaz de atender às distintas demandas de uso.

Além das questões internas, surgem também percepções relacionadas à localização da biblioteca, que impactam a experiência de acesso e visibilidade do espaço. Conforme relatado por (AF), “Parece que ela foi jogada num canto. Parece que ela tinha mais acesso antes”, percepção reforçada por (AG): “Agora [es]tá no fundão” e por (AF): “Parece que se esqueceu da biblioteca aqui”. Essas falas sugerem que a localização atual pode influenciar negativamente a frequência e o reconhecimento do espaço pela comunidade acadêmica.

As sugestões apresentadas pelos participantes, como a criação de cabines individuais de estudo, a implementação de soluções de isolamento acústico e o melhor aproveitamento do espaço existente, evidenciam uma demanda por reconfiguração do ambiente físico. Tais contribuições demonstram que os usuários não apenas identificam limitações, mas também propõem alternativas concretas de melhoria, indicando envolvimento com o espaço institucional.

Dessa forma, as falas apontam para a necessidade de repensar o planejamento do espaço da biblioteca com foco na experiência do usuário. A reorganização do *layout*, a setorização conforme níveis de silêncio e a adoção de soluções arquitetônicas voltadas ao conforto acústico podem representar estratégias relevantes para qualificar o ambiente. Assim, a reformulação do espaço ultrapassa a dimensão estrutural, configurando-se como uma ação estratégica para melhorar as condições de uso, ampliar a permanência dos usuários e fortalecer a biblioteca como um espaço efetivamente funcional e acolhedor.

4.2.4 Comunicação Institucional

Um dos achados mais significativos refere-se à ausência de conhecimento, por parte dos estudantes, sobre serviços já ofertados pela biblioteca, como assessoramento em bases de dados, orientação para formatação de trabalhos e divulgação de novas aquisições. Esse desconhecimento aparece de forma recorrente nas falas dos participantes, como em: “Eu nem sabia desses serviços” (AD), “Acho que precisa de uma divulgação. Esses outros serviços que tu mencionou, eu também não sabia” (AF) e “Eu não sabia que existia. Seria importante também essa divulgação.” (AD).

A recorrente afirmação “Eu não sabia” evidencia uma falha na comunicação organizacional, o que confirma o conceito apresentado por Fu (2022) no referencial teórico, como organizações de serviços, as bibliotecas receberam uma nova missão e função na era da economia do conhecimento, sendo que a promoção de marketing dos serviços de conhecimento bibliotecário tornou-se um elo vital para melhorar a qualidade do serviço. Assim, embora os serviços existam, não são percebidos como parte do cotidiano acadêmico, o que também se reflete em outras falas que apontam fragilidade na divulgação: “Assim não é divulgada, não se sabe que se tem essa joia.” (AG), “[...] mas nunca menciona nenhuma atividade da biblioteca.” (AF) e “A

gente não sabia da questão do livro secreto. Então, realmente a divulgação deveria ser um pouco mais abrangente.” (AH).

Observa-se ainda que a comunicação baseada predominantemente em e-mail mostra-se insuficiente frente ao perfil digital dos estudantes, que consomem informação majoritariamente por meio de redes sociais: “Hoje as pessoas não acessam muito o e-mail. Tem outros canais de divulgação.” (AE).

Nesse sentido, os participantes sugerem a necessidade de diversificação e modernização dos canais de comunicação institucional. Destacam-se propostas como a presença ativa em redes sociais: “Deveria ter o Instagram da biblioteca. Deveria ter páginas em todos esses lugares.” (AG), “[...] uma publicação conjunta, mencionando a biblioteca.” (AF), “No WhatsApp também é possível.” (AD), além do uso de recursos digitais mais dinâmicos: “O Instagram é cheio de ferramentas [que] permite fazer live, reels...” (AG) e “Poderiam ser criados pequenos vídeos, reels.” (AG).

Além disso, as falas evidenciam a necessidade de aprimorar a comunicação sobre o próprio acervo e os serviços disponíveis, tornando-os mais visíveis e atrativos para diferentes públicos: “Ela poderia divulgar as aquisições novas.” (AG), “Tem gente que nem sabe que tem esse tipo de livro ali.” (AH), “Tem que divulgar [os] livros específicos de cada área.” (AF) e “Vejo a divulgação só que não são assuntos do meu interesse. Talvez algo mais específico...” (AE).

Por fim, emerge uma percepção de invisibilidade institucional da biblioteca no contexto do campus, expressa em falas como: “Parece que se esqueceu da biblioteca.” e “Parece que ela foi jogada num canto.” (AF).

Dessa forma, percebe-se que a inexistência de um plano de marketing estruturado contribui diretamente para o esvaziamento do setor de biblioteca, uma vez que serviços que não são devidamente comunicados deixam de ser percebidos e, conseqüentemente, utilizados, ainda que sejam relevantes para a comunidade acadêmica.

4.2.5 Potencial Estratégico do Acervo Especializado

Nas falas dos participantes, destaca-se o reconhecimento do acervo especializado em viticultura e enologia como um patrimônio de elevada qualidade técnica e grande relevância para a comunidade acadêmica e regional. Esse reconhecimento aparece de forma explícita nas manifestações dos estudantes, que

atribuem valor singular ao acervo, como evidenciado em: “Eu acho que essa biblioteca é uma joia, especialmente a parte de viticultura e enologia.” (AG), “Essa biblioteca eu posso dizer que é uma pérola para esses cursos.” (AG) e “Poucos lugares na América Latina que tem tanto material com tanta qualidade.” (AG). Além disso, o acervo é compreendido como referência na área: “É uma referência de viticultura e enologia.” (AG), reunindo conhecimentos específicos e diferenciados: “Tem muita referência brasileira aqui, um *know-how* que é nosso, que é único.” (AG).

Tal acervo é percebido como diferenciado, não apenas pela especificidade temática, mas também por seu caráter único e raro, como demonstram as falas: “As obras são únicas que não tem outros exemplares, que tem consulta local.” (AG) e “A gente não tem acesso a coisas que são únicas dessa biblioteca.” (AG). Ainda assim, observa-se que esse potencial não é plenamente conhecido por todos, uma vez que “Tem gente que nem sabe, nem imagina que tem esse tipo de livro ali.” (AH).

Essa característica configura-se como um ativo estratégico institucional, sobretudo quando se considera a inserção do campus no contexto vitivinícola de Bento Gonçalves, cidade amplamente reconhecida por sua tradição e protagonismo no setor. Nesse sentido, o acervo ultrapassa a função meramente informacional e assume potencial simbólico e identitário, reforçando o vínculo entre a instituição e o local em que está inserida, aspecto evidenciado na percepção de que “Essa biblioteca tem o nome de um enólogo inclusive.” (AG) e “Ela tem uma personalidade totalmente associada com o mundo vitivinícola.” (AG).

Entretanto, apesar desse diferencial competitivo, os estudantes manifestam a percepção de que tal potencial ainda é pouco explorado institucionalmente, como expresso em: “Isso é muito pouco explorado.” (AG). Observa-se a compreensão de que o acervo poderia ser mais valorizado e utilizado estrategicamente, inclusive como elemento de atração: “Coisas atrairiam as pessoas, porque ela não tem outra opção a não ser vir aqui.” (AG).

Entre as possibilidades apontadas, destacam-se ações voltadas à ampliação da visibilidade e integração com outros setores, incluindo o turismo local: “Poderia ter alguma abordagem para turista também.” (AG) e “É mais um ponto turístico da cidade.” (AG). Essas propostas indicam a possibilidade de reposicionamento estratégico da biblioteca, fortalecendo sua atuação como agente cultural e como espaço de referência regional, ampliando assim seu reconhecimento social e institucional.

4.2.6 Inclusão Digital

Talvez o aspecto mais sensível do grupo focal esteja relacionado às dificuldades tecnológicas relatadas por estudantes, especialmente aqueles que retornaram aos estudos após longos períodos de afastamento. As falas evidenciam que tais dificuldades não se limitam ao acesso às ferramentas digitais, mas envolvem também barreiras de usabilidade e compreensão dos sistemas: “Precisou de uns dois ou três cadastros para fazer esse acesso. Será que é esse o caminho mesmo? Mas é confuso, né? Talvez essa questão da tecnologia, às vezes pega. É uma barreira.” (AF); “Para quem tem dificuldade, é uma barreira. Talvez ter algum tutorial que facilite o acesso.” (AE).

Relatos de sofrimento acadêmico, pagamento de terceiros para formatação de trabalhos e até intenção de desistência evidenciam lacuna no suporte institucional. Observa-se que parte dos estudantes apresenta baixa alfabetização digital, o que impacta diretamente seu desempenho acadêmico: “Eu tenho muita dificuldade ainda. A gente teve, durante a faculdade, uma disciplina só sobre como utilizar o computador. Eu não sou muita da era do computador. Eu [es]to[u] aprendendo hoje por conta da necessidade.” (AD); “Até para digitar é uma lentidão. Eu sou ainda do papel, de escrever.” (AD).

Essa realidade também se expressa em processos de exclusão digital mais amplos, com reflexos na permanência estudantil. Há relatos de evasão associados à dificuldade no uso de tecnologias: “Muitas pessoas que entraram já tinham uma certa idade que não ligavam para internet, então muitos desistiram mesmo. A metade do nosso curso desistiu porque não conseguiu lidar com o computador.” (AI); “Isso é uma questão de acessibilidade. Não sabem ver coisas básicas que, hoje, o adolescente vê, como pesquisar. Eu não sei pesquisar.” (AD).

Embora a biblioteca ofereça orientação, tal serviço não é amplamente conhecido nem estruturado como política permanente. Nesse sentido, os participantes destacam a necessidade de maior apoio institucional e mediação tecnológica, apontando caminhos possíveis para atuação da biblioteca: “Se tiver um bolsista, uma pessoa já capacitada, que tenha conhecimento dessa parte tecnológica...” (AE); “Alguém para ajudar a formatar, pesquisar, essas coisas básicas. A gente precisa do básico.” (AG); “Ao invés de ficar em casa tentando, chorando, vai vir onde tem alguém que vai conseguir ajudar.” (AD).

A fala de Martins (2002) ajuda a compreender que o acesso ao conhecimento sempre foi socialmente condicionado. O grupo focal mostra que, mesmo na era digital, novas formas de exclusão emergem, revelando que a democratização do conhecimento depende não apenas da disponibilidade de recursos, mas também de competências, mediação institucional e políticas de inclusão.

Essa situação dialoga diretamente com políticas de permanência e êxito estudantil. A biblioteca pode assumir um papel importante e estratégico como centro de competência informacional e digital, oferecendo oficinas, tutoriais e apoio sistematizado, inclusive com bolsistas capacitados para auxiliar em questões tecnológicas básicas. Nesse contexto, a retenção de usuários extrapola a frequência física e passa a envolver permanência acadêmica e redução de evasão.

4.2.7 Biblioteca Virtual

A análise das falas do grupo focal apresenta percepções diversas acerca da biblioteca digital/virtual, revelando tanto seu potencial quanto limitações relacionadas ao acesso, usabilidade e apropriação pelos usuários. Inicialmente, destaca-se o reconhecimento da biblioteca virtual como um recurso relevante de acesso à informação, especialmente pela praticidade e disponibilidade de conteúdos. Nesse sentido, um dos participantes afirma que “Tem a biblioteca virtual, que dá acesso de vários livros que tem ali e ajuda bastante” (AB), indicando que o ambiente digital já cumpre um papel de apoio às atividades acadêmicas.

Entretanto, as falas também evidenciam dificuldades recorrentes no uso dessas plataformas, especialmente relacionadas à experiência do usuário e aos processos de acesso. Um participante relata que “Todas as vezes que eu tentei, eu não consegui” (AG), apontando barreiras que impedem a utilização efetiva dos recursos digitais. Essa dificuldade é reforçada em um depoimento, já citado anteriormente, que menciona a complexidade do acesso: “Precisou de uns dois ou três cadastros para fazer esse acesso. Será que é esse o caminho mesmo? É confuso, né?” (AF), sugerindo problemas de usabilidade e excesso de etapas no processo.

Além disso, observamos que o uso da biblioteca digital está condicionado ao nível de familiaridade tecnológica dos usuários. Enquanto alguns demonstram maior facilidade e adesão, como no relato “Eu gosto muito da biblioteca virtual. Uso bastante” (AE), o mesmo participante reconhece que “Para quem tem dificuldade, é

uma barreira. Talvez ter algum tutorial que facilite o acesso”, evidenciando a necessidade de mediação e suporte institucional.

Outro aspecto relevante refere-se à limitação do acervo digital em comparação ao físico. Um dos participantes aponta que “Alguns livros eu consegui. Eles estavam disponíveis, mas eu precisava de um livro e eu não encontrei, acredito que ele não esteja digitado” (AC), indicando lacunas na digitalização e disponibilidade de materiais.

Por fim, as falas também revelam uma coexistência entre o digital e o físico. Há usuários que reconhecem a praticidade do ambiente virtual, mas ainda demonstram preferência pelo suporte tradicional, como expressa o depoimento: “Eu não uso virtual, se a publicação tiver física” (AE) e “A leitura no digital acaba ficando muito fragmentada” (AC), apontando para questões relacionadas à experiência de leitura.

Em síntese, as falas evidenciam que a biblioteca digital é percebida como um recurso importante e necessário, porém percebe-se a necessidade de simplificar e tornar mais acessíveis os processos de acesso às plataformas digitais. A redução de etapas burocráticas, a integração de sistemas e a oferta de orientações claras podem contribuir para uma experiência mais fluida e satisfatória. Isso porque dificuldades no uso das tecnologias disponíveis não apenas geram frustração, mas também podem desestimular a utilização contínua do serviço.

4.3 QUADRO RESUMO ANALÍTICO DOS GRUPOS FOCAIS

Antes de proceder à análise interpretativa aprofundada dos dados coletados nos grupos focais, torna-se pertinente apresentar uma síntese estruturada dos principais achados da pesquisa. Com esse objetivo, elaboramos um quadro-resumo analítico que organiza e sistematiza as percepções manifestadas pelos participantes, permitindo uma visualização comparativa entre as falas dos servidores e dos estudantes do campus. O Quadro 2 foi construído a partir dos temas das discussões realizadas nos grupos focais, contemplando dimensões relacionadas à gestão de serviços informacionais, ao comportamento dos usuários, à comunicação institucional, à infraestrutura da biblioteca e ao papel estratégico da unidade no contexto organizacional da instituição. A estrutura adotada busca não apenas registrar as percepções dos participantes, mas também oferecer comentários e

observações gerenciais que auxiliem na compreensão das implicações dos resultados para a gestão da biblioteca.

Quadro 2: Resumo Analítico dos Grupos Focais

Dimensão Analisada	Percepção dos Servidores	Percepção dos Estudantes	Comentários Analíticos	Observações para a Gestão
Investimento no acervo	Ausência de verba específica para aquisição bibliográfica há mais de cinco anos.	Não aparece como principal crítica; estudantes reconhecem qualidade do acervo existente.	Há um descompasso entre a percepção institucional e a experiência direta do usuário. Embora o acervo seja considerado adequado pelos estudantes, a falta de atualização contínua representa risco estratégico de médio e longo prazo.	Necessidade de planejamento orçamentário contínuo para atualização bibliográfica e alinhamento entre expansão de cursos e provisão informacional.
Posicionamento estratégico da biblioteca	Biblioteca não ocupa posição central nas decisões institucionais e nos investimentos.	Biblioteca ainda é vista principalmente como espaço de estudo, não como centro de serviços informacionais.	Ambos os grupos indicam baixa centralidade estratégica da biblioteca na instituição. Isso revela fragilidade da gestão e pouca visibilidade institucional do setor.	Inserir a biblioteca no planejamento institucional e fortalecer sua representação nas instâncias decisórias.
Mudança no comportamento informacional	Estudantes priorizam internet e leitura digital; espaço físico é mais usado para estudo em grupo.	A tecnologia substituiu parte da necessidade de ir até a biblioteca física.	Há consenso entre servidores e estudantes sobre a transformação digital do comportamento informacional. O desafio institucional passa a ser o reposicionamento da biblioteca diante desse cenário.	Desenvolver estratégias híbridas de serviços físicos e digitais, ampliando o papel da biblioteca como mediadora da informação.
Espaço físico e experiência do usuário	Ambiente descrito como frio, pouco acolhedor e com limitações estruturais.	Espaço considerado organizado, porém com problemas de silêncio e convivência entre diferentes perfis de	As percepções revelam que o espaço é funcional, mas não otimizado para diferentes usos. Falta setorização e	Repensar <i>layout</i> , criar zonas de silêncio, cabines individuais e ambientes diferenciados para estudo e

		estudantes.	design voltado à experiência do usuário.	convivência.
Horário de funcionamento	Não aparece como questão central nas falas.	Estudantes trabalhadores relatam dificuldade de acesso devido ao encerramento antecipado da biblioteca no período noturno.	O horário evidencia desalinhamento entre oferta do serviço e perfil do público.	Avaliar ampliação ou flexibilização do horário, especialmente no turno noturno.
Comunicação e marketing institucional	Biblioteca digital e serviços informacionais são subutilizados devido à divulgação limitada.	Muitos estudantes desconhecem serviços existentes.	Existe um problema claro de comunicação organizacional. Os serviços existem, mas não são percebidos pelos usuários.	Criar plano estruturado de marketing da biblioteca com uso intensivo de redes sociais e estratégias de divulgação contínua.
Qualidade do atendimento	Atendimento é considerado um dos principais pontos fortes da biblioteca.	Estudantes reconhecem positivamente o atendimento e o suporte prestado.	Trata-se de um ativo organizacional relevante, baseado no capital humano e na cultura de acolhimento.	Valorizar e fortalecer a equipe como diferencial estratégico da biblioteca.
Inclusão digital e apoio acadêmico	Reconhecimento da necessidade de capacitação e orientação no uso de recursos digitais.	Estudantes relatam dificuldades tecnológicas que afetam a realização de trabalhos acadêmicos.	A biblioteca pode atuar como espaço estratégico de desenvolvimento de competências informacionais e digitais.	Estruturar oficinas, tutoriais e programas permanentes de letramento informacional.
Biblioteca virtual	Reconhecida como avanço institucional, porém pouco utilizada.	Dificuldades de acesso e múltiplos cadastros desestimulam o uso.	O problema não está na existência da ferramenta, mas na experiência do usuário.	Simplificar acesso, integrar sistemas e ampliar treinamento para uso das plataformas.
Cultura de leitura institucional	Ausência de políticas institucionais que incentivem a leitura no cotidiano acadêmico.	Não aparece explicitamente, mas reflete-se na baixa frequência espontânea à biblioteca.	A biblioteca não pode ser a única responsável pela formação leitora. Trata-se de uma questão cultural institucional.	Integrar práticas de leitura aos projetos pedagógicos e às atividades acadêmicas.
Potencial estratégico do acervo regional	Não aparece como tema central nas falas dos servidores.	Estudantes destacam o valor do acervo de viticultura e enologia para a	Esse acervo representa um diferencial institucional e uma oportunidade de	Desenvolver ações de valorização cultural, integração com turismo local e divulgação externa

		região.	projeção regional da biblioteca.	do acervo especializado.
Captação de recursos e inovação	Sugestões de parcerias, editais e campanhas de troca de livros.	Não aparece como tema recorrente.	Demonstra postura propositiva dos servidores diante da escassez orçamentária.	Estruturar estratégias institucionais de captação de recursos e parcerias externas.

Fonte: elaborado pela Autora.

O Quadro 2 apresenta quatro elementos principais: as percepções dos servidores, as percepções dos estudantes, os comentários analíticos que articulam as duas perspectivas e, por fim, as observações voltadas à gestão institucional. Essa organização permite identificar convergências e divergências entre os grupos, bem como evidenciar aspectos estruturais que influenciam a utilização dos serviços da biblioteca.

A sistematização dos dados em formato sintético contribui para tornar mais claros os fatores que impactam a frequência e o uso da biblioteca, destacando tanto os desafios identificados quanto os potenciais estratégicos apontados pelos participantes. Assim, esse quadro resumo constitui um instrumento de apoio à análise qualitativa, servindo como base para as reflexões posteriores acerca das possibilidades de aprimoramento da gestão da biblioteca e do fortalecimento de seu papel no processo de ensino, pesquisa e extensão.

4.4 MAPA INTERPRETATIVO DA RETENÇÃO DE USUÁRIOS EM BIBLIOTECAS ACADÊMICAS

A Figura 3 apresenta o mapa interpretativo da retenção de usuários em bibliotecas acadêmicas:

Figura 3: Mapa Interpretativo da Retenção de Usuários em Bibliotecas Acadêmicas



Fonte: elaborado pela autora com auxílio do ChatGPT (OpenAI), 2026.

A Figura 3 apresenta, um mapa interpretativo construído a partir da análise qualitativa dos grupos focais realizados com estudantes e servidores do IF. Diferentemente do mapa teórico anteriormente apresentado, este mapa tem origem nas percepções empíricas dos participantes da pesquisa.

Os resultados evidenciam que o uso da biblioteca é condicionado por três conjuntos de fatores inter-relacionados. O primeiro refere-se aos fatores institucionais, que envolvem aspectos de gestão e infraestrutura do serviço. O segundo diz respeito à gestão e à comunicação, contemplando as estratégias de divulgação e marketing institucional da biblioteca. O terceiro está relacionado às transformações no comportamento informacional dos usuários, marcadas pelo uso crescente de ferramentas digitais de busca e de inteligência artificial.

A interação entre esses fatores impacta diretamente a experiência do usuário no ambiente da biblioteca. Por sua vez, essa experiência influencia o nível de utilização do espaço, bem como a permanência e a retenção dos usuários no contexto informacional.

4.5 SÍNTESE INTERPRETATIVA DOS RESULTADOS

A análise conjunta dos grupos focais revela que o esvaziamento da biblioteca não está associado à baixa qualidade do serviço ou do atendimento, mas a um conjunto de fatores estruturais e organizacionais. Entre os fatores mais relevantes destacam-se:

1. transformação do comportamento informacional dos usuários, fortemente influenciada pela digitalização do acesso à informação;
2. fragilidades na comunicação institucional, que impedem que muitos serviços existentes sejam efetivamente conhecidos e utilizados;
3. desalinhamento entre a oferta de serviços e o perfil dos usuários, especialmente no que se refere ao horário de funcionamento;
4. limitações estruturais do espaço físico, que impactam a experiência de permanência no ambiente;
5. baixa centralidade estratégica da biblioteca nas decisões institucionais, refletida principalmente na ausência de investimentos regulares no acervo.

Por outro lado, os dados também evidenciam ativos organizacionais relevantes, como a qualidade reconhecida do atendimento prestado pelos servidores e a existência de um acervo especializado de relevância regional e a disponibilidade de serviços digitais ainda pouco explorados.

Dessa forma, os resultados indicam que o principal desafio da biblioteca não consiste apenas em ampliar recursos materiais, mas sobretudo em reposicionar-se estrategicamente dentro da instituição, fortalecendo sua comunicação, ampliando sua integração com as práticas pedagógicas e adaptando seus serviços às transformações do comportamento informacional contemporâneo. Nesse sentido, como destaca Fu (2022), as bibliotecas, enquanto organizações de serviços, passaram a assumir uma nova missão e função na era da economia do conhecimento.

4.6 RELAÇÃO ENTRE O MAPA TEÓRICO DA PESQUISA E OS RESULTADOS OBTIDOS

A análise dos dados evidencia que os resultados da pesquisa dialogam diretamente com o mapa teórico apresentado, o qual compreende as bibliotecas dos IFs como espaços estratégicos de mediação informacional, articulados a práticas de

marketing institucional, ao uso de mídias sociais e a estratégias de democratização do acesso ao conhecimento. A partir dessa perspectiva, foi possível identificar convergências, tensões e lacunas entre a concepção teórica e a realidade observada no contexto institucional investigado.

O eixo central do mapa teórico é o acesso à informação, entendido como resultado da articulação entre serviços informacionais, estratégias de comunicação institucional e mediação realizada pelos profissionais da biblioteca. Nos resultados, esse acesso se apresenta de forma parcialmente consolidada. Embora os estudantes reconheçam a qualidade do atendimento e a utilidade do acervo disponível, diversas barreiras institucionais e operacionais limitam o pleno aproveitamento dos serviços oferecidos. Entre essas barreiras, destacam-se a baixa divulgação dos recursos informacionais, a utilização reduzida da biblioteca virtual e dificuldades relacionadas à experiência do usuário nas plataformas digitais.

Nesse sentido, a dimensão referente à comunicação e ao marketing institucional revela um dos principais pontos críticos identificados na pesquisa. Os dados demonstram que muitos estudantes desconhecem os serviços disponíveis, especialmente aqueles relacionados às bases digitais e à biblioteca virtual. Tal cenário evidencia um descompasso entre a oferta de recursos informacionais e a percepção dos usuários acerca desses serviços. Esse resultado confirma a relevância das estratégias de marketing de bibliotecas previstas no mapa teórico, uma vez que a visibilidade institucional dos serviços constitui elemento fundamental para ampliar o acesso à informação e para fortalecer a relação entre biblioteca e comunidade acadêmica.

Outro aspecto relevante refere-se ao posicionamento estratégico da biblioteca na instituição. As percepções dos servidores indicam que a biblioteca não ocupa posição central nos processos decisórios institucionais, enquanto os estudantes tendem a percebê-la principalmente como um espaço físico destinado ao estudo. Essa convergência de percepções evidencia uma fragilidade no reconhecimento institucional do papel da biblioteca como infraestrutura essencial de apoio ao ensino, à pesquisa e à extensão. Portanto, há uma lacuna entre o papel estratégico atribuído à biblioteca no mapa teórico e sua inserção efetiva na dinâmica organizacional da instituição.

A pesquisa também evidenciou mudanças significativas no comportamento informacional dos estudantes, fortemente influenciado pela expansão das tecnologias digitais. Tanto servidores quanto estudantes reconhecem que a internet

e os recursos digitais passaram a ocupar posição central nos processos de busca e utilização da informação. Assim, a biblioteca deixa de ser exclusivamente um espaço físico de consulta e passa a enfrentar o desafio de se reposicionar como mediadora da informação em ambientes híbridos, que integram serviços presenciais e digitais. Essa transformação reforça a necessidade de adaptação das bibliotecas às novas dinâmicas de produção, de circulação e de consumo da informação na sociedade contemporânea.

A dimensão relacionada à mediação e à capacitação informacional também se destaca nos resultados. Os estudantes relatam dificuldades no uso de ferramentas digitais e na realização de atividades acadêmicas que exigem competências informacionais mais avançadas. Esse cenário revela uma oportunidade estratégica para a biblioteca ampliar sua atuação no desenvolvimento de programas de letramento informacional e inclusão digital. Assim, a biblioteca pode consolidar-se como espaço formativo, contribuindo não apenas para o acesso à informação, mas também para o desenvolvimento de habilidades críticas de busca, avaliação e uso da informação.

No que se refere às condições estruturais da biblioteca, os resultados indicam desafios relacionados tanto ao investimento no acervo quanto à organização do espaço físico. A ausência de recursos específicos para atualização bibliográfica, mencionada pelos servidores, revela um risco potencial para a manutenção da qualidade informacional em médio e longo prazos. Embora os estudantes não percebam esse problema de forma imediata, a falta de atualização contínua pode comprometer gradualmente a adequação do acervo às demandas acadêmicas. Além disso, as percepções sobre o espaço físico apontam para a necessidade de reconfiguração do ambiente, de modo a contemplar diferentes perfis de uso, como estudo individual, atividades colaborativas e convivência acadêmica.

Apesar dessas limitações, a pesquisa também identificou pontos fortes relevantes na atuação da biblioteca. Entre eles, destaca-se a qualidade do atendimento prestado pelos servidores, amplamente reconhecida pelos estudantes. Esse aspecto evidencia a importância do capital humano como elemento central na mediação informacional e na construção de uma cultura de acolhimento e suporte acadêmico. Tal característica representa um ativo institucional significativo, capaz de sustentar iniciativas de inovação e fortalecimento da biblioteca no contexto educacional.

Outro elemento que merece destaque refere-se ao potencial estratégico do acervo especializado regional, especialmente nas áreas de viticultura e enologia, reconhecido pelos estudantes como diferencial relevante da instituição. Esse acervo representa não apenas um recurso acadêmico, mas também uma oportunidade de projeção institucional e integração com a comunidade regional, podendo contribuir para iniciativas culturais, científicas e turísticas.

De modo geral, os resultados indicam que a biblioteca possui condições estruturais, humanas e informacionais para desempenhar o papel estratégico proposto no mapa teórico. Contudo, a consolidação desse papel depende do fortalecimento de políticas institucionais que valorizem a biblioteca como componente essencial da infraestrutura acadêmica. Entre as ações necessárias destacam-se o planejamento contínuo de investimentos em acervo, o desenvolvimento de estratégias de comunicação e marketing institucional, a ampliação de programas de letramento informacional e o fortalecimento da presença da biblioteca nos processos de planejamento e gestão da instituição.

Assim, concluímos que o mapa teórico proposto encontra respaldo parcial na realidade empírica analisada. Ao mesmo tempo em que evidencia o potencial das bibliotecas dos IFs como agentes de democratização do conhecimento e mediação informacional, os resultados apontam para a necessidade de avanços institucionais que permitam alinhar mais plenamente a prática organizacional aos princípios teóricos que orientam a pesquisa.

4.7 NOVO MAPA TEÓRICO DA RETENÇÃO DE USUÁRIOS

A Figura 4, nos mostra o novo mapa teórico da retenção de usuários:

Figura 4: Novo Mapa Teórico da Retenção de Usuários



Fonte: elaborado pela autora com auxílio do ChatGPT (OpenAI), 2026.

A Figura 4 apresenta um novo mapa teórico explicativo da retenção de usuários na biblioteca estudada, elaborado após a análise dos resultados da pesquisa e estruturado de forma visual e sistêmica, com um elemento central e com quatro dimensões inter-relacionadas. No centro do mapa está a “Retenção dos Usuários na Biblioteca”, indicando que todos os fatores ao redor convergem para esse resultado. Essa organização sugere uma abordagem integrada, na qual a permanência do usuário não depende de um único aspecto, mas da combinação de múltiplas variáveis. Ao redor, destacam-se quatro grandes eixos:

1. Acesso e Competência na Busca por Informação: esse eixo enfatiza o papel da mediação informacional, incluindo orientação e capacitação dos usuários, além do acesso a um acervo atualizado. Ele reforça que a retenção depende da capacidade do usuário de encontrar, compreender e utilizar a informação;

2. Marketing e Comunicação Institucional: o mapa evidencia a importância da divulgação, do engajamento digital e da promoção de serviços e atividades. Esse fator demonstra que os serviços não comunicados tendem a não ser utilizados, impactando diretamente a permanência dos usuários;

3. Experiência no Ambiente Físico da Biblioteca: esse componente destaca elementos como conforto, localização e condições de silêncio. A imagem reforça que o espaço físico atua como um fator competitivo, influenciando a permanência e o uso contínuo do ambiente;

4. Flexibilidade e Necessidades dos Usuários: esse eixo aborda aspectos como horários acessíveis, personalização dos serviços e inclusão digital. Ele evidencia que a retenção depende do alinhamento entre a oferta da biblioteca e o perfil real dos usuários.

De modo geral, o mapa apresenta uma visão contemporânea da biblioteca como organização de serviços, na qual a retenção de usuários é resultado da integração entre gestão, comunicação, experiência e comportamento informacional. Além disso, a presença de setas indica interdependência entre os fatores, sugerindo que melhorias em um eixo podem impactar positivamente os demais.

Como síntese, a Figura 4 demonstra que reter usuários não é apenas oferecer acervo, mas criar uma experiência completa, acessível, comunicada e alinhada às transformações digitais e às necessidades do público.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo teve como objetivo compreender as causas da redução da frequência de usuários nas bibliotecas, considerando as transformações sociais, tecnológicas e culturais que impactam o uso dos serviços de informação, bem como propor ações estratégicas que contribuam para a dinamização desses espaços, ampliando seu acesso, relevância e engajamento junto à comunidade. A investigação permitiu compreender, de forma aprofundada, como elementos relacionados ao espaço físico, aos serviços digitais, ao acervo e à inserção institucional da biblioteca impactam sua utilização e permanência dos usuários. De modo geral, os resultados evidenciam que a biblioteca estudada ocupa uma posição paradoxal: ao mesmo tempo em que é reconhecida por sua qualidade estrutural, atendimento e potencial acadêmico, enfrenta desafios que limitam sua centralidade no cotidiano institucional.

5.1 CONTRIBUIÇÕES TEÓRICAS

No campo teórico, a pesquisa contribui ao propor uma abordagem integrada que articula a evolução histórica das bibliotecas, as práticas contemporâneas de gestão e as dinâmicas do comportamento informacional dos usuários. A construção dos dois mapas conceituais permitiu avançar na compreensão das bibliotecas como sistemas dinâmicos, que extrapolam a função tradicional de guarda de acervos e assumem papel estratégico na mediação do conhecimento.

O primeiro mapa (Fig. 2) amplia a discussão ao evidenciar que o acesso à informação não depende exclusivamente da disponibilidade de recursos, mas também de estratégias ativas de comunicação, marketing e engajamento digital. Ao incorporar dimensões como mídias sociais e marketing de serviços, o mapa reforça o caráter multifacetado do acesso à informação, diretamente relacionado à capacidade institucional de promover visibilidade, interação e desenvolvimento de competências informacionais.

O segundo mapa (Fig. 4), por sua vez, oferece uma contribuição diferenciada ao tratar a retenção de usuários como um fenômeno sistêmico e multidimensional. Ao estruturar quatro eixos centrais: acesso e competência informacional; marketing e comunicação; experiência no ambiente físico; e flexibilidade frente as

necessidades dos usuários. O estudo supera abordagens centradas exclusivamente no acervo. A retenção de usuários nos serviços de informação (biblioteca), passa a ser compreendida como resultado da interação entre fatores cognitivos, estruturais, comunicacionais e gerenciais.

Adicionalmente, a interdependência entre esses eixos reforça a necessidade de uma visão integrada da gestão bibliotecária, indicando que melhorias, em uma dimensão, podem gerar impactos positivos em outras. Assim, a pesquisa contribui para o avanço teórico ao posicionar a biblioteca como uma organização orientada à experiência do usuário, alinhada às transformações digitais e às novas formas de acesso e uso da informação.

5.2 CONTRIBUIÇÕES GERENCIAIS

No âmbito gerencial, os achados da pesquisa evidenciam que os desafios enfrentados pela biblioteca não são isolados, mas compõem um sistema interdependente de variáveis que afetam diretamente a experiência do usuário e a percepção de valor do serviço. A retenção depende da adoção de uma gestão estratégica, integrada e orientada por planejamento de longo prazo.

Primeiramente, evidencia-se a necessidade de fortalecimento do planejamento estratégico institucional, com a incorporação da biblioteca como elemento central no processo de ensino, pesquisa e extensão. A ausência de investimentos sistemáticos no acervo indica fragilidades na definição de prioridades organizacionais, sugerindo a importância de estabelecer políticas contínuas de atualização bibliográfica, articuladas à oferta e à avaliação dos cursos. Nesse sentido, a gestão deve adotar uma visão de longo prazo, integrando a biblioteca às decisões estratégicas e orçamentárias da instituição.

Além disso, identifica-se potencial para o desenvolvimento de estratégias de captação de recursos e parcerias, incluindo cooperação com o setor produtivo, editais de fomento e ações colaborativas. Essas iniciativas podem contribuir para a sustentabilidade dos serviços e para a ampliação do acervo, reduzindo a dependência exclusiva do orçamento institucional.

No campo digital, torna-se essencial simplificar o acesso às bibliotecas virtuais e promover ações sistemáticas de capacitação em competências informacionais. Os resultados apontam para a importância da biblioteca como agente de inclusão digital e permanência estudantil. As dificuldades tecnológicas

relatadas evidenciam a necessidade de institucionalizar serviços de apoio, como oficinas, tutoriais e suporte individualizado. Nesse sentido, a biblioteca pode assumir papel estratégico na redução da evasão e na promoção da equidade no acesso ao conhecimento.

Outra contribuição relevante refere-se à redefinição do modelo de serviço da biblioteca, frente às mudanças no comportamento informacional dos usuários. Os resultados indicam a necessidade de transição de um modelo centrado no acervo para um modelo orientado à experiência do usuário, à mediação da informação e ao apoio à aprendizagem.

A pesquisa também evidencia a importância de fortalecer a comunicação institucional por meio de estratégias estruturadas de marketing de serviços, capazes de ampliar a visibilidade da biblioteca e de suas ações, uma vez que a baixa utilização de serviços está diretamente associada ao desconhecimento por parte dos usuários. Torna-se fundamental diversificar canais de comunicação, com ênfase em redes sociais, produção de conteúdo digital e ações contínuas de divulgação. A biblioteca deve adotar uma postura proativa, aproximando-se dos estudantes e promovendo seus serviços de forma sistemática. A percepção de valor pelos usuários está diretamente associada à forma como os serviços são divulgados e apropriados pela comunidade acadêmica.

No que se refere à gestão de pessoas, a pesquisa evidencia o atendimento como um ativo organizacional estratégico. A qualidade do serviço prestado pela equipe configura-se como diferencial competitivo, especialmente em contextos de restrição de recursos. Dessa forma, recomenda-se o fortalecimento de políticas de valorização, capacitação contínua e reconhecimento dos profissionais, potencializando o capital humano como elemento central na entrega de valor.

No campo da gestão do espaço físico, os achados demonstram que o ambiente influencia diretamente a atratividade e o uso dos serviços. Assim, a requalificação do espaço deve ser tratada como investimento estratégico, contemplando conforto térmico, mobiliário adequado, setorização por perfis de uso (silencioso e colaborativo) e melhoria da localização e visibilidade. O espaço, nesse contexto, passa a atuar como diferencial competitivo dentro do campus.

Outra contribuição gerencial importante relaciona-se à adequação dos serviços às características do público, especialmente no que tange aos horários de funcionamento, a flexibilização do horário de funcionamento, especialmente para atender estudantes trabalhadores, também se apresenta como medida estratégica

para ampliar a frequência e permanência. Destaca-se ainda o potencial do acervo especializado vinculado à identidade regional do campus, cuja exploração por meio de atividades de ensino, pesquisa e extensão pode fortalecer o posicionamento institucional da biblioteca.

Os resultados deste estudo apresentam contribuições relevantes que ultrapassam o contexto da instituição analisada, sendo importantes também para a gestão de bibliotecas em outras Instituições de Ensino Superior (IES), especialmente aquelas inseridas em contextos públicos ou marcadas por restrições orçamentárias. Tais contribuições tornam-se ainda mais pertinentes diante das transformações no comportamento informacional dos usuários, que passaram a priorizar o acesso digital, o uso de redes sociais e de ferramentas de inteligência artificial. Nesse cenário, a biblioteca deve abandonar uma postura de concorrência com as tecnologias e assumir um papel estratégico de mediação, orientando o uso crítico, ético e qualificado da informação.

A pesquisa demonstra que a biblioteca deve ser compreendida como um componente estratégico da infraestrutura acadêmica, diretamente relacionado à qualidade da formação e à permanência estudantil. Seu fortalecimento depende do reconhecimento institucional de sua centralidade e da adoção de um modelo de gestão baseado em inovação, integração pedagógica e visão sistêmica. Assim, investir na biblioteca não se configura como um custo acessório, mas como uma decisão estratégica fundamental para o cumprimento da missão institucional e para a promoção de uma educação pública de qualidade.

5.3 LIMITAÇÕES DA PESQUISA

Este estudo apresenta algumas limitações que precisam ser consideradas ao analisar seus resultados. Por utilizar uma abordagem qualitativa baseada em grupos focais, o estudo depende das percepções e opiniões dos participantes, o que pode trazer certo grau de subjetividade. Em situações de grupo, também é possível que algumas pessoas influenciem as respostas das outras, o que pode afetar os resultados.

Outro ponto importante é que a pesquisa contou apenas com a participação de estudantes e servidores da própria instituição, deixando de fora outros possíveis usuários da biblioteca, como a comunidade externa.

A pesquisa foi realizada em apenas um campus de um Instituto Federal, o que significa que as conclusões refletem uma realidade específica e podem não se aplicar a outras instituições, que possuem contextos, estruturas e públicos diferentes.

A ausência de dados quantitativos, como números de frequência ou uso de serviços, também limita uma análise mais abrangente e comparativa. Soma-se a isso o fato de que o estudo representa um recorte de um momento específico, não permitindo acompanhar mudanças ao longo do tempo.

Por fim, é importante destacar que a pesquisa se baseia no que os participantes dizem sobre suas experiências, o que nem sempre corresponde exatamente ao seu comportamento real no uso da biblioteca e das fontes de informação.

6 REFERÊNCIAS

- AMARAL, Sueli Angelica do. Marketing e gerência de biblioteca. **R. Bibliotecon. Brasília**, v. 18, n. 2, p. 311-317, jul./dez. 1990. Disponível em: <https://periodicos.unb.br/index.php/rbbsb/article/view/46705/35973>. Acesso em: 20 mar. 2024.
- ANDERSEN, Paul. *What is Web 2.0? Ideas, technologies and implications for education*. **JISC Technology & Standards Watch**, v. 1, n. 1, JISC1–64, 2007. Disponível em: <<https://21stcenturywalton.pbworks.com/f/What+is+Web+2.0.pdf>> Acesso em: 24 mar. 2025.
- ANDERSON, Monica; JIANG, Jingjing. **Teens, social media & technology 2018**. Disponível em: <http://publicservicesalliance.org/wp-content/uploads/2018/06/Teens-Social-Media-Technology-2018-PEW.pdf>. Acesso em: 25 de mar. 2025.
- ANDRADE, Maria Margarida de. **Introdução à metodologia do trabalho científico: elaboração de trabalhos na graduação**. 10. ed. São Paulo: Atlas, 2010. Disponível em: <https://app.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788522478392/pageid/3>. Acesso em: 20 ago. 2024.
- ARAÚJO, Walqueline da Silva. **Marketing de relacionamento em bibliotecas: uma ferramenta de comunicação em ambiente web para socialização da informação**. 2015. 111 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2015. Disponível em: <https://repositorio.ufpb.br/jspui/bitstream/tede/7838/2/arquivototal.pdf>. Acesso em: 22 jul. 2024.
- ARAUJO, Carlos Alberto Ávila. Correntes teóricas da biblioteconomia. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, Brasília, v. 9, p. 41-58, 2013. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/247/250>. Acesso em: 22 ago. 2024.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS (ABNT). **NBR 6023: informação e documentação: referências: elaboração**. Rio de Janeiro: ABNT, 2018. Disponível em: https://www.gedweb.com.br/aplicacao/usuario/asp/detalhe_nbr.asp?nbr=5262. Acesso em: 26 jul. 2024.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS (ABNT). **NBR 10520: informação e documentação: citações em documentos: apresentação**. Rio de Janeiro: ABNT, 2023. Disponível em: https://www.gedweb.com.br/aplicacao/usuario/asp/detalhe_nbr.asp?nbr=5862. Acesso em: 26 jul. 2024.
- BAPTISTA, Sofia Galvão. Aplicação de marketing em bibliotecas e serviços de informação: uma introdução. **R. Bibliotecon**, Brasília, v. 16, n. 1, p. 95-112 jan./jun. 1988. Disponível em: file:///C:/Users/alessandra.lemons/Downloads/Art11_Baptista-word.pdf. Acesso em: 25 jul. 2024.
- BARDIN, Laurence. **Análise de Conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 2000. 225 p.

BENNETT, Scott. *Libraries and Learning: a history of paradigm change*. *Portal: Libraries and the Academy*, v. 9, n. 2, 2009.

CASSON, Lionel. **Bibliotecas no mundo antigo**. São Paulo: Vestígio, 2018. 203 p.

CARVALHO, Ana Paula Rodrigues. “Nem tudo que vimos ou ouvimos é verdade”: o que estudantes do ensino médio pensam sobre as informações produzidas pelos meios de comunicação? *In*: RAMOS, Márcia Elisa Teté. **Conhecimento histórico escolar sujeitos, práticas, suportes**. Maringá: Edições Diálogos, 2019, p. 23-46.

CHENGA, Wesley Wing Hong *et al.* *Social media as a platform in academic library marketing: a comparative study*. *The Journal of Academic Librarianship*, v. 46, n. 5, set. 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2020.102188> Get right-sand content. Acesso em: 27 jan. 2024.

CONDE, César Augusto Galvão Fernandes. **Desinformação: qualidade da informação compartilhada em mídias sociais**. 2018. 110 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Estadual de Londrina, Londrina, 2018. Disponível: <https://repositorio.uel.br/srv-c0003-s01/api/core/bitstreams/d4bd9486-cfc8-4767-94fe-a3537664db27/content>. Acesso em: 02 ago. 2024.

CUNHA, Antônio Geraldo da. **Dicionário Etimológico da Língua Portuguesa**. 2. ed. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1997.

DORNELES, Lucas de Britto. **Na dúvida, não compartilhe: o papel da consequência negativa de notícias duvidosas na adoção e compartilhamento de informações**. Dissertação (Mestrado em Administração) – Escola de Administração, Programa de Pós-Graduação em Administração, Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre: UFRGS, 2021. 85 p.

GARDNER, Susan, ENG, Susanna. *What students want: generation Y and the changing function of the academic library*. *Portal: Libraries and the Academy*, v. 5, n. 3, p. 405-420, 2005. Disponível em: <https://muse.jhu.edu/article/185018/pdf>. Acesso em: 25 mar. 2025.

FISCHER, Steven Roger. **História da Leitura**. São Paulo: Ed. da Unesp, 2006.

FLICK, Uwe. *Introdução à pesquisa qualitativa*. 3.ed. Porto Alegre: ArtMed, 2008. E-book. p.Capa. ISBN 9788536318523. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788536318523/>. Acesso em: 04 mai. 2026.

FU, Yanjun; HEYENKO, Mykhaylo. *Strategy of marketing and promotion of knowledge services in university libraries from the perspective of micro media: Evidence from China*. *Innovative Marketing*, v. 18, Issue 1, 2022. Disponível em: [file:///C:/Users/alessandra.lemons/Downloads/IM_2022_01_Fu%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/alessandra.lemons/Downloads/IM_2022_01_Fu%20(2).pdf). Acesso em: 21 ago. 2024.

GAROUFALLOU, Emmanouel *et al.* *The use of marketing concepts in library services: a literature review*. *Library Review*, v. 62, n. 4/5, p. 312-334, 2013. Disponível em: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/lr-06-2012-0061/full/pdf>. Acesso em: 25 mar. 2025.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar Projetos de Pesquisa**. Rio de Janeiro: Grupo GEN, 2022. E-book. ISBN 9786559771653. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9786559771653/>. Acesso em: 02 set. 2024.

GIL, Antonio Carlos. **Como fazer Pesquisa Qualitativa**. Rio de Janeiro: Atlas, 2021. E-book. ISBN 9786559770496. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9786559770496/>. Acesso em: 12 mar. 2025.

Harrison, Amanda *et al.* *Social Media Use in Academic Libraries: a phenomenological study*. **The Journal of Academic Librarianship**, v. 43, n. 3, maio 2017, p. 248-256. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0099133317300198>. Acesso em: 20 jan. 2024.

HONG, Fu-Yuan *et al.* *Analysis of the psychological traits, Facebook usage, and Facebook addiction model of taiwanese university students*. **Telematics and Informatics**, v. 31, n. 4, p. 597-606, 2014. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0736585314000021> Acesso em: 25 mar. 2025.

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO RIO GRANDE DO SUL. Conselho Superior. Resolução nº 013, de 22 de fevereiro de 2022. **Dispõe sobre o Regimento Interno do Sistema de Bibliotecas do IFRS – SIBIFRS**. Bento Gonçalves: Conselho Superior, 2022. Disponível em: https://ifrs.edu.br/wp-content/uploads/2022/03/Resolucao_013_2022_Aprova_Regimento_Interno_SIBIFRS_anexo.pdf. Acesso em: 19 ago. 2024.

ILHEJIRIKA, Kingsley T.; GOULDING, Anne; CALVERT, Philip J. *Do they "like" the library? Undergraduate students' awareness, attitudes, and inclination to engage with library social media*. **The Journal of Academic Librarianship**, v. 47, n. 6, dez. 2021.

KOTLER, Philip; KELLER, Kevin Lane. **Administração de Marketing**. 14. ed. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2012.

KOTLER, Philip; KELLER, Kevin Lane. **Administração de Marketing**. 15. ed. São Paulo: Pearson, 2019. *E-book*. Disponível em: <https://plataforma.bvirtual.com.br>. Acesso em: 24 mar. 2025.

KOTLER, Philip; KELLER, Kevin Lane. **Administração de Marketing**. 14. ed. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2012.

KOTLER, Philip; LEVY, Sidney J. **Broadening the concept of marketing**. *Journal of Marketing*, v. 33, n. 1, p. 10–15, 1969.

KRUEGER, Richard A.; CASEY, Mary Anne. **Focus groups: a practical guide for applied research**. 5. ed. Thousand Oaks: Sage Publications, 2015. Disponível em: [https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=8wASBAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=KRUEGER,+Richard+A.%3B+CASEY,+Mary+Anne.+Focus+groups:+a+practical+guide+for+applied+research.+5.+ed.+Thousand+Oaks:+Sage+Publications,](https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=8wASBAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=KRUEGER,+Richard+A.%3B+CASEY,+Mary+Anne.+Focus+groups:+a+practical+guide+for+applied+research.+5.+ed.+Thousand+Oaks:+Sage+Publications)

+2015.&ots=XghNAA9NrU&sig=KFjaGFvkO2PqEFWELdR9R44IJ7c&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false. Acesso em: 4 maio 2026.

LE COADIC, Yves-François. **A Ciência da Informação**. 2. ed. Brasília: Briquet de Lemos, 2004.

LEE, Nancy R.; KOTLER, Felipe. **Marketing Social**. Rio de Janeiro: Grupo GEN, 2020. **E-book**. ISBN 9788571440319. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788571440319/>. Acesso em: 24 ago. 2024.

LIMA, Alan Freire de *et al.* Propaganda e marketing em empresas, bibliotecas escolares e bibliotecas institucionais: a subestimação e subutilização do marketing, marketing digital e do neuromarketing em bibliotecas. **Revista Gestão e Secretariado (GeSec)**, São Paulo, v. 14, n. 4, p. 5309-5330, 2023. Disponível em: <file:///C:/Users/alessandra.lemons/Downloads/6+GeSec+19-4+DOI+1984.pdf>. Acesso em: 08 ago. 2024.

LIMA, Dartel Ferrari de; SAMPAIO, Adelar Aparecido. Grupos focais como ferramenta de pesquisa qualitativa na fisioterapia: implicações e expectativas. **Revista Pesquisa Qualitativa**, v. 11, n. 27, p. 361-374, 2023.

MARTINS, Wilson. **A palavra escrita**. 2. ed. São Paulo: ABDR; Ática, 2002. 519 p.

MEDEIROS, Ana Ligia Medeiros. As bibliotecas na antiguidade. **Memória e Informação**, v. 3, n. 2, p. 69-85, jul./dez. 2019. Disponível em: <https://memoriaeinformacao.casaruiarbosa.gov.br/index.php/fcrb/article/view/90>. Acesso em: 15 mar. 2024.

MORGAN, David L. **Focus groups as qualitative research**. 2. ed. Thousand Oaks: Sage Publications, 1997. Disponível em: https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=iBJZusd1GocC&oi=fnd&pg=PP7&dq=MORGAN,+David+L.+Focus+groups+as+qualitative+research.+2.+ed.+Thousand+Oaks:+Sage+Publications,+1997.&ots=mBQnaLeFV2&sig=sw4e4ewU7tf5hrgB6jxgjL8BL1g&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false. Acesso em: 04 maio 2026.

OLIVEIRA, Jose Clovis Pereira de *et al.* O questionário, o formulário e a entrevista como instrumentos de coleta de dados: vantagens e desvantagens do seu uso na pesquisa de campo em ciências humanas. CONGRESSO NACIONAL DE EDUCAÇÃO – CONEDU, 3. Natal, 2016. **Anais...** Natal: Realize Editora, 2016. Disponível em: https://www.editorarealize.com.br/editora/anais/conedu/2016/TRABALHO_EV056_MD1_SA13_ID8319_03082016000937.pdf. Acesso em: 20 ago. 2024.

OPENAI. **ChatGPT**. Modelo de inteligência artificial utilizado para geração de imagem. Disponível em: <https://chat.openai.com>. Acesso em: 11 mar. 2026.

ORGULHO, William M.; FERREL, O. C. **Fundamentos de Marketing: conceitos e Práticas**. 6. ed. São Paulo: Cengage Learning Brasil, 2016. E-book. ISBN 9788522124053. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788522124053/>. Acesso em: 24 ago. 2024.

SANTOS, Josiel Machado. O processo evolutivo das bibliotecas da antiguidade ao renascimento. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 8, n. 2, p. 181-182, 2012. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/237>. Acesso em: 19 mar. 2024.

SILVA, Clebson Assis da; SCHWERTNER, Suzana Feldens; ZANELATTO, Elizangela Mara. Grupos focais: desafios e possibilidades na pesquisa qualitativa. *Debates em Educação*, v. 11, n. 24, p. 1-13, 2019.

SIQUEIRA, Jéssica Câmara. Biblioteconomia, documentação e ciência da informação: história, sociedade, tecnologia e pós-modernidade. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 15, n. 3, p. 52-66, set./dez. 2010.

SOUSA, Maria de Fátima da Conceição. **A biblioteca e o bibliotecário na era antiga, na idade média e na atualidade**. 2017. 46 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Biblioteconomia) – Faculdade de Biblioteconomia, Universidade Federal do Pará, Belém, 2017. Disponível em: https://bdm.ufpa.br/bitstream/prefix/96/1/TCC_BibliotecaBibliotecarioEra.pdf. Acesso em: 14 jul. 2024.

SOUZA, Clarice Muhlethaler de. Biblioteca: uma trajetória. CONGRESSO DE BIBLIOTECONOMIA, 3., 2005. Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro, 2005.

SOUZA, Luciana Karine de. Recomendações para a realização de grupos focais na pesquisa qualitativa. **PSI UNISC**, v. 4, n. 1, p. 52-66, 2020.

SOUZA, Telma Mariá Viola de. **Biblioteca e Educação Profissional**: um estudo das bibliotecas dos Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia. 2022. 169 f. Dissertação (Mestrado Acadêmico). Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação: Escola de Comunicações e Artes: Universidade de São Paulo, 2022.

TANUS, Gabrielle Francinne. Da prática à produção do conhecimento: bibliotecas na modernidade e biblioteconomia protocientífica. **Rev. Digit. Bibliotecon. Cienc. Inf.** Campinas, v. 13, n. 3, p. 546-560, set./dez. 2015.

VOLOTÃO, Carina; MORAES, Marielle Barros de. A promoção da competência em informação para a prevenção e controle da desinformação na universidade: o papel das bibliotecas universitárias. **Revista EDICIC**, v. 2, n. 3, 2022. Doi: 10.62758/re.v2i3.152. Disponível em: <https://ojs.edicic.org/revistaedicic/article/view/152>. Acesso em: 20 ago. 2024.

APÊNDICE A – ROTEIRO DE PESQUISA

ROTEIRO DE PESQUISA SEMIESTRUTURADO PARA OS GRUPOS FOCAIS

Solicito a sua colaboração para expor seu ponto de vista na pesquisa intitulada “**Gestão de bibliotecas e serviços de informação: estratégias para retenção de usuários**”. O roteiro semiestruturado é parte integrante de pesquisa acadêmica, referente a Dissertação de Mestrado em Administração pela Universidade de Caxias do Sul da acadêmica Alessandra Isnardi Lemõns, sob a orientação do Prof. Dr. Deonir De Toni, docente do Departamento do Programa De Pós-Graduação em Administração Mestrado em Administração da Universidade de Caxias do Sul.

INSTRUÇÃO:

a) O presente instrumento é composto por dez perguntas que nortearão a discussão dos grupos focais.

b) O respondente que desejar receber uma cópia deste estudo (dissertação), quando finalizado, pode solicitar enviando um e-mail para ailemons@ucs.br

1) De que forma você avalia o uso da Biblioteca Física?

2) De que forma você avalia o uso das Bibliotecas Virtuais disponíveis?

3) Qual sua avaliação sobre o acervo físico disponível?

4) Qual sua opinião sobre o atendimento na Biblioteca?

5) Qual sua avaliação sobre o espaço físico disponível?

6) Qual sua percepção sobre os serviços de informação ofertados?

7) Que tipos de eventos ou campanhas você acha que são eficazes para aumentar a participação dos usuários?

- 8) Quais desafios você encontra na promoção dos serviços da biblioteca?
- 9) De que maneira você usa as mídias sociais e outras plataformas digitais?
- 10) Que inovações poderiam ser implantadas para atrair novos usuários e/ou fidelizar os atuais?

APÊNDICE B – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE)

Você está sendo convidado a participar da pesquisa: “**Gestão de bibliotecas e serviços de informação: estratégias para retenção de usuários**” sob a coordenação da pesquisadora Alessandra Isnardi Lemõns, cujo objetivo é conhecer a comunidade acadêmica e suas percepções sobre produtos e serviços ofertados pela biblioteca e identificar as causas do esvaziamento deste serviço. Você está sendo convidado porque sua opinião é essencial para este estudo. Você será solicitado a trocar experiências de pesquisa e leitura tanto na biblioteca como em outros meios como sites, *ebooks* e redes sociais, com outros participantes de um pequeno grupo, de forma presencial, com no mínimo 6 participantes e no máximo 15 participantes, a partir de um roteiro de pesquisa semiestruturado. A reunião do grupo será gravada com aparelho gravador de som e posteriormente transcrita na íntegra. Essa pesquisa, diante do exposto anteriormente, apresenta riscos mínimos de exposição de opiniões e percepções e os participantes podem se sentir constrangidos em responder alguma questão, ficando o participante a vontade para expor ou não seu ponto de vista. Diante dos riscos, o pesquisador se comprometerá em preservar a identidade dos participantes do grupo, cada participante será identificado por uma letra para posterior transcrição da sua fala na pesquisa. É importante deixar claro que você pode desistir da sua participação a qualquer momento e retirar o seu consentimento, sem qualquer prejuízo para a pesquisa, valendo a desistência a partir da data de formalização desta.

Essa pesquisa também apresenta como benefícios a proposição de melhorias para os serviços da biblioteca, bem como para outras bibliotecas e serviços de informação e indiretamente traz benefícios para a comunidade acadêmico objeto do estudo.

A sua participação deverá tomar, entre 60 a 90 minutos do seu tempo.

A pesquisadora se compromete com o sigilo e a confidencialidade sobre a sua participação e o que estiver sendo observado ou relatado, garantindo o seu anonimato e de seus dados pessoais, zelando pela guarda cuidadosa e segura de tudo o que for coletado durante a pesquisa.

A pesquisadora se compromete em guardar todas as informações e dados de sua participação, em computador pessoal protegido com senha, e após cinco anos, todo o material coletado será destruído, impedindo a sua reutilização ou utilização por terceiros. A seguir, a pesquisadora assina, garantindo o sigilo, a confidencialida-

de e a segurança dos dados, apresentados acima. Asseguramos que os resultados da pesquisa serão utilizados somente para fins acadêmicos e científicos, e que ao finalizá-la todos os participantes da pesquisa terão acesso ao resultado final da pesquisa.

Você pode solicitar explicações mais detalhadas sobre o que deverá fazer nessa pesquisa, interromper a qualquer momento, e retomar novamente, sem que haja prejuízo da pesquisa. Para participar desta pesquisa o Sr. (a) não terá nenhum custo, nem receberá qualquer vantagem financeira. O Sr. (a) terá o esclarecimento sobre esta pesquisa em qualquer aspecto que desejar, terá acesso ao registro Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) sempre que solicitado e estará livre para participar ou recusar-se a participar a qualquer tempo e sem quaisquer prejuízos, valendo a desistência a partir da data de formalização desta. Seu nome ou qualquer outra forma que possa indicar sua participação não será publicado.

Esse documento é rubricado em todas as páginas por você e pelo pesquisador, e é emitido em duas vias, uma ficará com você e a outra com o pesquisador. A seguir, estão os dados do Comitê de Ética em Pesquisa, que aprovou a realização a sua realização por ter verificado o fornecimento de todos os documentos, pelos pesquisadores, e que, segundo a CNS 510/16, garantem e zelam pela sua segurança e proteção na pesquisa. Você poderá contatá-lo a qualquer momento, bem como, ao pesquisador, para esclarecer dúvidas durante ou após a pesquisa. O CEP-UCS é um colegiado interdisciplinar, independente, de caráter consultivo, deliberativo e educativo, que tem o papel de zelar pela sua proteção nessa pesquisa. Você pode entrar em contato pelo telefone (54) 3218 – 2829, ou no endereço de e-mail: cep-ucs@ucs.br, ou ainda no endereço: Rua Francisco Getúlio Vargas, Bloco S, sala 405, Caxias do Sul, cep 95070-560, RS. Você poderá entrar em contato também com o pesquisador, Alessandra Isnardi Lemõns pelo e-mail: ailemons@ucs.br, ou pelo telefone (54) 98122-7629, ou pelo endereço Rua Amabili Campagnolo Sonza, 461, bairro universitário, Bento Gonçalves – RS.

.....
Assinatura do Pesquisador. Data:/...../.....

Eu,, declaro que fui informado sobre a minha participação na pesquisa intitulada “Gestão de bibliote-

cas e serviços de informação: estratégias para retenção de usuários”, fui informado sobre os riscos, compreendi, tive a chance de esclarecer as minhas dúvidas durante a leitura desse documento, e que me foi dado o direito de interromper a minha participação e de retirar meu consentimento a qualquer momento. Dessa forma, eu aceito participar da pesquisa.

.....

Assinatura do Participante. Data:/...../.....

.....

Assinatura da Pesquisadora. Data:/...../.....