



Michele Marques Baptista

**TRANSFORMAÇÕES NO ACESSO À
INFORMAÇÃO: O PAPEL DA
BIBLIOTECA CENTRAL DA
UNIVERSIDADE DE CAXIAS DO SUL
PARA O LETRAMENTO
INFORMACIONAL**

Caxias do Sul
2025





**UNIVERSIDADE DE CAXIAS DO SUL
PRÓ-REITORIA DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA
ÁREA DO CONHECIMENTO DE HUMANIDADES
DOUTORADO EM EDUCAÇÃO
LINHA DE PESQUISA PROCESSOS EDUCACIONAIS, LINGUAGEM,
TECNOLOGIA E INCLUSÃO**

MICHELE MARQUES BAPTISTA

**TRANSFORMAÇÕES NO ACESSO À INFORMAÇÃO: O PAPEL DA BIBLIOTECA
CENTRAL DA UNIVERSIDADE DE CAXIAS DO SUL PARA O LETRAMENTO
INFORMACIONAL**

**CAXIAS DO SUL
2025**



MICHELE MARQUES BAPTISTA

**TRANSFORMAÇÕES NO ACESSO À INFORMAÇÃO: O PAPEL DA BIBLIOTECA
CENTRAL DA UNIVERSIDADE DE CAXIAS DO SUL PARA O LETRAMENTO
INFORMACIONAL**

Tese apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Educação
– Curso de Doutorado em Educação, na Linha de Pesquisa
Processos Educacionais, Linguagem, Tecnologia e Inclusão,
como requisito para obtenção do título de Doutora em
Educação.

Orientadora: Prof^a Dr^a Flávia Brocchetto Ramos

**CAXIAS DO SUL
2025**

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

B222t Baptista, Michele Marques

Transformações no acesso à informação [recurso eletrônico] : o papel da Biblioteca Central da Universidade de Caxias do Sul para o letramento informacional / Michele Marques Baptista. – 2025.

Dados eletrônicos.

Tese (Doutorado) - Universidade de Caxias do Sul, Programa de Pós-Graduação em Educação, 2025.

Orientação: Flávia Brocchetto Ramos.

Modo de acesso: World Wide Web

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

1. Universidade de Caxias do Sul. Sistema de Bibliotecas. Biblioteca Central. 2. Letramento informacional. 3. Ciência da informação. 4. Bibliotecas - Estudo de usuários. 5. COVID-19. 6. Serviços de informação. I. Ramos, Flávia Brocchetto, orient. II. Título.

CDU 2. ed.: 021.2(816.5)UCS

Catalogação na fonte elaborada pela(o) bibliotecária(o)
Márcia Servi Gonçalves - CRB 10/1500



MICHELE MARQUES BAPTISTA

**TRANSFORMAÇÕES NO ACESSO À INFORMAÇÃO: O PAPEL DA BIBLIOTECA
CENTRAL DA UNIVERSIDADE DE CAXIAS DO SUL PARA O LETRAMENTO
INFORMACIONAL**

Tese apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Educação
– Curso de Doutorado em Educação, na Linha de Pesquisa
Processos Educacionais, Linguagem, Tecnologia e Inclusão,
como requisito para obtenção do título de Doutora em
Educação.

Orientadora: Prof^a Dr^a Flávia Brocchetto Ramos

Caxias do Sul, 26 de setembro de 2025.

Banca examinadora:

Dra. Flávia Brocchetto Ramos - Orientadora
Universidade de Caxias do Sul (UCS)

Dra. Angélica Conceição Dias Miranda
Universidade Federal do Rio Grande (FURG)

Dr. Edgar Roberto Kirchof
Universidade de Caxias do Sul (UCS)

Dra. Sônia Caregnato
Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS)

Dra. Terciane Ângela Luchese
Universidade de Caxias do Sul (UCS)

AGRADECIMENTOS

A conclusão desta tese representa não apenas um importante marco em minha trajetória acadêmica, mas também um momento repleto de gratidão. Existem inúmeras pessoas que contribuíram significativamente para chegar até aqui, e é com o coração cheio de reconhecimento que expresso meus agradecimentos.

Primeiramente, agradeço à **minha família**, que sempre me apoiou incondicionalmente. Seus sacrifícios, amor e incentivo foram fundamentais para que eu pudesse trilhar esse caminho. Vocês são a minha base e a razão pela qual busquei sempre o meu melhor.

Aos meus **amigos e colegas**, sou imensamente grata pelo apoio, pelas conversas estimulantes e pelas trocas de experiências. Vocês foram essenciais para que eu mantivesse a motivação e a alegria durante esta jornada, e cada momento compartilhado foi uma luz nos desafios enfrentados.

À minha **orientadora, Profª Drª Flávia Brocchetto Ramos**, expresso uma gratidão especial. Sua orientação, paciência e entusiasmo foram vitais para a realização deste trabalho. Agradeço pelo apoio constante, pelas valiosas críticas e pela confiança que depositou em mim. Sua dedicação à pesquisa e à formação de seus alunos é admirável e inspiradora.

Agradeço também a todos os meus **professores**, que contribuíram para minha formação ao longo dos anos. Suas aulas, ensinamentos e exemplos foram relevantes para moldar a profissional que sou hoje. Cada um de vocês deixou uma marca indelével em minha vida acadêmica.

À **banca examinadora**, agradeço pela disponibilidade e pelos valiosos comentários e sugestões que enriquecem este trabalho. Sua expertise e atenção são essenciais para aprimorar esta pesquisa.

Agradeço ao **Programa de Pós-graduação em Educação**, que me proporcionou a estrutura e os recursos necessários para meu desenvolvimento acadêmico. A troca de saberes e o ambiente favorável que encontrei aqui foram cruciais para a realização desta tese.

Por fim, à **Universidade de Caxias do Sul (UCS)**, meu sincero agradecimento por me acolher e proporcionar um espaço de aprendizado e crescimento. A vivência aqui, cercada de grandes professores e colegas, foi uma experiência enriquecedora que levarei para toda a vida.

A todos que, de alguma forma, contribuíram para a realização deste trabalho, deixo meu agradecimento mais sincero. Esta conquista é fruto da união de esforços, e sou eternamente grata a cada um de vocês.

O Bibliotecário e a Tese

*Nas vastas estantes, o sábio bibliotecário
Guarda o saber, tesouros do imaginário.
Com olhar atento, observa o caminhar
Dos estudantes que vêm, prontos a explorar.
Para a tese, guia o estudante,
Por entre artigos, em percursos constantes.
Com cada volume, uma nova visão,
Desvendando mistérios, ampliando a razão.
Com lógica e clareza, a escrita se forma,
Pesquisa e análise, em cada norma.
Das discussões, ideias florescem,
Contribuindo ao campo, o saber se enriquece.
Em cada página virada, um mundo se cria,
O bibliotecário, guardião da sabedoria.
Com paciência e amor, ensina a arte,
De transformar o saber em uma parte.
Assim, na biblioteca, um ciclo se completa,
A tese se forma, a mente se liberta.
E ao final da jornada, um novo saber,
O bibliotecário sorri, pronto a oferecer.
(Da autora)*

RESUMO

A pandemia da COVID-19, declarada em março de 2020 pela Organização Mundial da Saúde (OMS), provocou profundas transformações no cenário educacional global, impactando diretamente os processos educacionais e o funcionamento das bibliotecas universitárias. Com a suspensão das atividades presenciais nas instituições de ensino, tornou-se urgente adaptar serviços e recursos ao ambiente digital, assegurando o acesso à informação, à leitura e ao suporte à comunidade acadêmica. Nesse contexto, esta pesquisa teve como objetivo analisar o letramento informacional, as práticas informacionais e o comportamento dos usuários da Biblioteca Central da Universidade de Caxias do Sul (BICE/UCS), considerando os períodos pré-pandêmico, pandêmico e pós-pandêmico, com vistas à proposição de melhorias e inovações nos produtos, serviços e tecnologias ofertados. A investigação, de caráter exploratório e abordagem qualitativa, adotou três fontes principais de evidências: (i) análise dos relatórios estatísticos do sistema de gerenciamento da biblioteca (Pergamum) e das plataformas digitais contratadas pela instituição; (ii) aplicação de questionário on-line à comunidade acadêmica (discentes, docentes e técnicos administrativos); e (iii) realização de Grupos Focais com usuários da biblioteca, buscando aprofundar as percepções e experiências vivenciadas durante o período de isolamento social e após o retorno gradual às atividades presenciais. O referencial teórico apoia-se em conceitos como letramento informacional, competências informacionais, comportamento informacional, mediação da informação, leitura acadêmica e o papel estratégico das bibliotecas universitárias nos processos educacionais contemporâneos. Os resultados comprovam a tese de que a BICE atua como mediadora do acesso à informação e promotora do letramento informacional, ajustando suas estratégias às mudanças observadas no comportamento informacional dos usuários durante e após a pandemia. Também revelam que, diante das restrições de acesso ao acervo físico, a BICE implementou diversas inovações para manter sua relevância institucional. O estudo evidencia que o comportamento informacional dos usuários foi significativamente impactado pela pandemia, exigindo o desenvolvimento de novas competências para o uso crítico, ético e eficiente da informação em meio digital. As competências informacionais e leitoras mostraram-se essenciais para promover a autonomia dos sujeitos na busca, seleção e utilização de informações confiáveis. Além disso, a análise dos padrões de uso dos recursos informacionais ao longo dos três períodos possibilitou o delineamento de estratégias mais alinhadas às necessidades da comunidade acadêmica e às transformações nos processos educacionais. Dentre as contribuições do estudo, destaca-se a importância da avaliação contínua dos serviços da biblioteca como instrumento de apoio à tomada de decisões, planejamento estratégico e formulação de políticas de desenvolvimento de coleções. Reforça-se, ainda, o papel do bibliotecário como mediador ativo na formação de leitores críticos e autônomos, articulando ações educativas e tecnológicas inovadoras. Com isso, esta tese contribui para o avanço do conhecimento ao demonstrar como as bibliotecas universitárias podem responder de forma eficaz a cenários de crise, mantendo-se como espaços fundamentais de acesso à leitura, ao conhecimento, à inclusão digital, à formação acadêmica e ao desenvolvimento social. A experiência da BICE/UCS durante e após a pandemia constitui um exemplo significativo de adaptação, inovação e compromisso com a missão institucional de apoio ao ensino, à pesquisa e à extensão.

Palavras-chave: Biblioteca Central da UCS; processos educacionais; letramento informacional; competência informacional; Universidade de Caxias do Sul; COVID-19; estudo de usuário.

ABSTRACT

The COVID-19 pandemic, declared in March 2020 by the World Health Organization (WHO), brought about profound transformations in the global educational landscape, directly impacting educational processes and the operation of university libraries. With the suspension of in-person activities in educational institutions, it became urgent to adapt services and resources to the digital environment, ensuring access to information, reading, and support for the academic community. In this context, this research aimed to analyze information literacy, informational practices, and user behavior at the Central Library of the University of Caxias do Sul (BICE/UCS), considering the pre-pandemic, pandemic, and post-pandemic periods, with the goal of proposing improvements and innovations in the products, services, and technologies offered. The investigation, exploratory in nature and based on a qualitative approach, adopted three main sources of evidence: (i) analysis of statistical reports from the library management system (Pergamum) and from the digital platforms contracted by the institution; (ii) application of an online questionnaire to the academic community (students, faculty, and administrative staff); and (iii) conduction of Focus Groups with library users, seeking to deepen the understanding of their perceptions and experiences during the period of social isolation and after the gradual return to in-person activities. The theoretical framework is grounded in concepts such as information literacy, informational competencies, information behavior, information mediation, academic reading, and the strategic role of university libraries in contemporary educational processes. The results support the thesis that BICE functions as a mediator of information access and a promoter of information literacy, adjusting its strategies to the changes observed in users' informational behavior during and after the pandemic. They also reveal that, in response to the restricted access to the physical collection, BICE implemented several innovations to maintain its institutional relevance. The study shows that users' informational behavior was significantly affected by the pandemic, requiring the development of new competencies for the critical, ethical, and efficient use of digital information. Information and reading competencies proved essential in fostering users' autonomy in searching for, selecting, and using reliable information. Furthermore, the analysis of patterns in the use of informational resources over the three periods enabled the formulation of strategies better aligned with the academic community's needs and the transformations in educational processes. Among the study's contributions, the importance of continuous evaluation of library services stands out as a tool to support decision-making, strategic planning, and the formulation of collection development policies. The role of the librarian is also reinforced as an active mediator in the formation of critical and autonomous readers, integrating innovative educational and technological actions. In doing so, this thesis contributes to advancing knowledge by demonstrating how university libraries can respond effectively to crisis scenarios, maintaining their status as essential spaces for access to reading, knowledge, digital inclusion, academic development, and social advancement. The experience of BICE/UCS during and after the pandemic serves as a significant example of adaptation, innovation, and commitment to its institutional mission of supporting teaching, research, and community outreach.

Keywords: Central Library of UCS; educational processes; information literacy; informational competence; University of Caxias do Sul; COVID-19; user study.

RESUMEN

La pandemia de COVID-19, declarada en marzo de 2020 por la Organización Mundial de la Salud (OMS), provocó profundas transformaciones en el escenario educativo global, impactando directamente los procesos de enseñanza y el funcionamiento de las bibliotecas universitarias. Con la suspensión de las actividades presenciales en las instituciones de enseñanza, se hizo urgente adaptar los servicios y recursos al entorno digital, garantizando el acceso a la información, la lectura y el apoyo a la comunidad académica. En este contexto, esta investigación tuvo como objetivo analizar la alfabetización informacional, las prácticas informacionales y el comportamiento de los usuarios de la Biblioteca Central de la Universidad de Caxias do Sul (BICE/UCS), considerando los períodos pre-pandémico, pandémico y pospandémico, con miras a proponer mejoras e innovaciones en los productos, servicios y tecnologías ofrecidos. La investigación, de carácter exploratorio y enfoque cualitativo, adoptó tres fuentes principales de evidencia: (i) análisis de los informes estadísticos del sistema de gestión de la biblioteca (Pergamum) y de las plataformas digitales contratadas por la institución; (ii) aplicación de un cuestionario en línea a la comunidad académica (estudiantes, docentes y técnicos administrativos); y (iii) realización de Grupos Focales con usuarios de la biblioteca, buscando profundizar las percepciones y experiencias vividas durante el período de aislamiento social y tras el retorno gradual a las actividades presenciales. El marco teórico se apoya en conceptos como alfabetización informacional, competencias informacionales, comportamiento informacional, mediación de la información, lectura académica y el papel estratégico de las bibliotecas universitarias en los procesos educativos contemporáneos. Los resultados confirman la tesis de que la BICE actúa como mediadora del acceso a la información y promotora de la alfabetización informacional, ajustando sus estrategias a los cambios observados en el comportamiento informacional de los usuarios durante y después de la pandemia. Asimismo, revelan que, ante las restricciones de acceso al acervo físico, la BICE implementó diversas innovaciones para mantener su relevancia institucional. El estudio evidencia que el comportamiento informacional de los usuarios fue significativamente afectado por la pandemia, exigiendo el desarrollo de nuevas competencias para el uso crítico, ético y eficiente de la información en entornos digitales. Las competencias informacionales y lectoras se mostraron esenciales para promover la autonomía de los sujetos en la búsqueda, selección y utilización de información confiable. Además, el análisis de los patrones de uso de los recursos informacionales a lo largo de los tres períodos permitió delinear estrategias más alineadas con las necesidades de la comunidad académica y con las transformaciones en los procesos educativos. Entre las contribuciones del estudio, se destaca la importancia de la evaluación continua de los servicios de la biblioteca como instrumento de apoyo para la toma de decisiones, la planificación estratégica y la formulación de políticas de desarrollo de colecciones. Se refuerza, asimismo, el papel del bibliotecario como mediador activo en la formación de lectores críticos y autónomos, articulando acciones educativas y tecnológicas innovadoras. De esta manera, esta tesis contribuye al avance del conocimiento al demostrar cómo las bibliotecas universitarias pueden responder de forma eficaz ante escenarios de crisis, manteniéndose como espacios fundamentales de acceso a la lectura, al conocimiento, a la inclusión digital, a la formación académica y al desarrollo social. La experiencia de la BICE/UCS durante y después de la pandemia constituye un ejemplo significativo de adaptación, innovación y compromiso con la misión institucional de apoyo a la enseñanza, la investigación y la extensión.

Palabras clave: Biblioteca Central de la UCS; procesos educativos; alfabetización informacional; competencia informacional; Universidad de Caxias do Sul; COVID-19; estudio de usuarios.

RIASSUNTO

La pandemia di COVID-19, dichiarata nel marzo 2020 dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS), ha provocato profonde trasformazioni nel panorama educativo globale, influenzando direttamente i processi formativi e il funzionamento delle biblioteche universitarie. Con la sospensione delle attività in presenza nelle istituzioni educative, si è resa urgente l'adattamento dei servizi e delle risorse all'ambiente digitale, garantendo l'accesso all'informazione, alla lettura e al supporto della comunità accademica. In questo contesto, la presente ricerca ha avuto come obiettivo analizzare la competenza informativa, le pratiche informative e il comportamento degli utenti della Biblioteca Centrale dell'Università di Caxias do Sul (BICE/UCS), considerando i periodi pre-pandemico, pandemico e post-pandemico, al fine di proporre miglioramenti e innovazioni nei prodotti, nei servizi e nelle tecnologie offerte. La ricerca, di carattere esplorativo e con approccio qualitativo, si è basata su tre principali fonti di evidenza: (i) l'analisi dei rapporti statistici del sistema di gestione della biblioteca (Pergamum) e delle piattaforme digitali adottate dall'istituzione; (ii) la somministrazione di un questionario online alla comunità accademica (studenti, docenti e personale tecnico-amministrativo); e (iii) la realizzazione di gruppi focali con gli utenti della biblioteca, al fine di approfondire le percezioni e le esperienze vissute durante il periodo di isolamento sociale e dopo il graduale ritorno alle attività in presenza. Il quadro teorico di riferimento si fonda su concetti quali competenza informativa, alfabetizzazione informazionale, comportamento informativo, mediazione dell'informazione, lettura accademica e ruolo strategico delle biblioteche universitarie nei processi educativi contemporanei. I risultati confermano la tesi secondo cui la BICE agisce come mediatrice dell'accesso all'informazione e promotrice della competenza informativa, adeguando le proprie strategie ai cambiamenti osservati nel comportamento informativo degli utenti durante e dopo la pandemia. Inoltre, evidenziano che, di fronte alle restrizioni di accesso al patrimonio fisico, la BICE ha implementato diverse innovazioni per mantenere la propria rilevanza istituzionale. Lo studio dimostra che il comportamento informativo degli utenti è stato significativamente influenzato dalla pandemia, rendendo necessario lo sviluppo di nuove competenze per l'uso critico, etico ed efficiente dell'informazione in ambiente digitale. Le competenze informative e di lettura si sono rivelate fondamentali per promuovere l'autonomia dei soggetti nella ricerca, selezione e utilizzo di informazioni affidabili. Inoltre, l'analisi dei modelli di utilizzo delle risorse informative nei tre periodi ha permesso di delineare strategie più adeguate alle necessità della comunità accademica e ai cambiamenti nei processi educativi. Tra i contributi dello studio, si evidenzia l'importanza della valutazione continua dei servizi della biblioteca come strumento di supporto alle decisioni, alla pianificazione strategica e alla definizione di politiche per lo sviluppo delle collezioni. Si rafforza, inoltre, il ruolo del bibliotecario come mediatore attivo nella formazione di lettori critici e autonomi, capace di integrare azioni educative e tecnologiche innovative. In questo modo, la tesi contribuisce all'avanzamento della conoscenza dimostrando come le biblioteche universitarie possano rispondere efficacemente a situazioni di crisi, continuando a essere spazi fondamentali di accesso alla lettura, alla conoscenza, all'inclusione digitale, alla formazione accademica e allo sviluppo sociale. L'esperienza della BICE/UCS durante e dopo la pandemia costituisce un esempio significativo di adattamento, innovazione e impegno nella missione istituzionale di supporto all'insegnamento, alla ricerca e all'estensione universitaria.

Parole chiave: Biblioteca Centrale della UCS; processi educativi; competenza informativa; alfabetizzazione informazionale; Università di Caxias do Sul; COVID-19; studio degli utenti.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Jornada e linha do tempo da pesquisadora.....	27
Figura 2 - Delineamento metodológico - Pesquisa bibliográfica.....	37
Figura 3 - Delineamento metodológico - Pesquisa empírica.....	37
Figura 4 - Delineamento metodológico - Análise de dados.....	38
Figura 5 - Tendências das bibliotecas contemporâneas: perspectivas até 2020.....	44
Figura 6 - Tipos de competências informacionais.....	45
Figura 7 - Tendências da BICE: transformações antes, durante e após a pandemia.....	48
Figura 8 - Bibliotecas que compõem o SiBUCS.....	52
Figura 9 - Estrutura operacional da BICE: setores técnicos e processos.....	55
Figura 10 - Seção geral de livros da BICE.....	63
Figura 11 - Seção de referência da BICE.....	63
Figura 12 - Seção de periódicos da BICE.....	64
Figura 13 - Organização do acervo de periódicos da BICE.....	64
Figura 14 - Sala dos PCD na BICE.....	66
Figura 15 - Equipamentos de acessibilidade.....	66
Figura 16 - Teclado em braille.....	66
Figura 17 - Acervo acessível.....	67
Figura 18 - Piso tátil na BICE.....	67
Figura 19 - Sinalização em braille na BICE.....	68
Figura 20 - Sala com computadores para pesquisa.....	69
Figura 21 - Sala climatizada para estudos individuais.....	70
Figura 22 - Tipos de usuários em bibliotecas.....	74
Figura 23 - Questões fundamentais para orientar o estudo de usuário.....	76
Figura 24 - Diretrizes para compor os estudos de usuários na BICE.....	79
Figura 25 - Considerações relevantes para estudo de usuários pós-COVID-19.....	81
Figura 26 - Processo de letramento informacional: habilidades e conhecimentos necessários.....	85
Figura 27 - Capacitação dos usuários em letramento informacional.....	88
Figura 28 - Constituição do Grupo Focal.....	139

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Panorama da literatura científica sobre BU e COVID-19 (2021-2024).....	25
Quadro 2 - Relações entre o problema, os objetivos e os capítulos da pesquisa.....	29
Quadro 3 - Fundamentação teórica: Biblioteconomia, Ciência da Informação e Educação.....	33
Quadro 4 - Número de títulos e exemplares disponíveis no SiBUCS-2024.....	60
Quadro 5 - Capacitações realizadas no SiBUCS (2019-2024).....	90
Quadro 6 - Panorama da utilização do serviço "Dúvidas? Pergunte ao Bibliotecário (2019-2024).....	92
Quadro 7 - Evolução dos serviços e recursos das biblioteca UCS: antes, durante e após a pandemia.....	101
Quadro 8 - Dados de circulação de materiais bibliográficos da BICE (2019-2024).....	109
Quadro 9 - Dados de acesso aos e-books na plataforma BV (2019-2024).....	112
Quadro 10 - Categorias formuladas para análise e interpretação de resultados.....	142
Quadro 11 - Necessidades de pesquisa e informação identificadas	144
Quadro 12 - Estratégias de localização e consulta de informação.....	146
Quadro 13 - Categorias de fontes de informação utilizadas durante a pandemia.....	147
Quadro 14 - Principais fontes de informação consultadas durante a pandemia.....	148
Quadro 15 - Principais demandas informacionais durante a pandemia.....	149
Quadro 16 - Facilitadores e desafios no acesso à informação durante a pandemia.....	150
Quadro 17 - Desafios e adaptações no processo de acesso à informação	151
Quadro 18 - Percepções e critérios sobre a confiabilidade da informação.....	153
Quadro 19 - As bibliotecas no apoio às necessidades informacionais contemporâneas...	154
Quadro 20 - Importância da normalização na organização e no acesso à informação.....	155
Quadro 21 - Acesso remoto e capacitações na BICE: importância e melhoria do LI.....	156

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Gênero dos participantes da pesquisa.....	117
Gráfico 2 - Faixa etária dos participantes da pesquisa.....	117
Gráfico 3 - Tipo de atividade dos participantes na UCS.....	118
Gráfico 4 - Curso ou área de conhecimento dos participantes na UCS.....	119
Gráfico 5 - Conhecimento dos participantes sobre a BICE.....	119
Gráfico 6 - Frequência de visita dos participantes à BICE.....	120
Gráfico 7 - Índice de satisfação dos participantes quanto aos serviços da BICE.....	121
Gráfico 8 - Índices de satisfação dos participantes para cada serviço oferecido pela BICE..	122
Gráfico 9 - Índices de satisfação dos participantes quanto aos recursos oferecidos pela BICE.....	123
Gráfico 10 - Índices de satisfação dos participantes dos acervos oferecidos pela BICE.....	124
Gráfico 11 - Canais de comunicação/atendimento oferecidos pela BICE que os participantes conhecem.....	125
Gráfico 12 - Avaliação da qualidade do acervo físico da BICE pelos participantes.....	126
Gráfico 13 - Opinião dos participantes sobre os recursos on-line oferecidos pela BICE.....	126
Gráfico 14 - Fontes informacionais mais utilizadas pelos participantes.....	127
Gráfico 15 - Frequência de uso das fontes informacionais pelos participantes.....	128
Gráfico 16 - Finalidade de uso de cada fonte de informação pelos participantes.....	129
Gráfico 17 - Recurso informacional mais utilizado pelos participantes para buscar, pesquisar e ler.....	130
Gráfico 18 - Principal fonte de informação utilizada pelos participantes durante a pandemia.....	131
Gráfico 19 - Suporte em que os participantes geralmente realizavam ou realizam as leituras.....	132
Gráfico 20 - Razões pelas quais os participantes buscaram informações durante a pandemia.....	133
Gráfico 21 - Utilização dos recursos da BICE propostos pelos professores durante a pandemia.....	134
Gráfico 22 - Desafios relatados pelos participantes na busca por informações.....	135

LISTA DE SIGLAS

ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
AVA	Ambiente Virtual de Aprendizagem
BICE	Biblioteca Central
BU	Biblioteca Universitária
CAFe	Comunidade Acadêmica Federada
CAHOR	Campus da Região das Hortênsias
CAMVA	Campus da Região de Vacaria
CAMPUS 8	Campus das Áreas de Artes e Arquitetura
CAPES	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
CARVI	Campus da Região dos Vinhedos
CETEC FD	Colégio Técnico de Ensino Fundamental
CEPE/UCS	Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos da Universidade de Caxias do Sul
CGUA	Campus da Região de Guaporé
CFAR	Campus da Região de Farroupilha
Coinfo	Competência informacional
CPRA	Campus da Região de Nova Prata
CDU	Classificação Decimal Universal
COVID-19	<i>Coronavirus Disease 2019</i>
CVALE	Campus da Região de São Sebastião do Cai
EaD	Educação a Distância
FUCS	Fundação Universidade de Caxias do Sul
FURG	Fundação Universidade de Rio Grande
GF	Grupo Focal
HG	Hospital Geral
IA	Inteligência Artificial
IBICT	Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia
IES	Instituição de Ensino Superior
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados
LI	Letramento Informacional
MEC	Ministério da Educação
ODS	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável

OLLI	Observatório de Leitura e Literatura
OMS	Organização Mundial de Saúde
OPAC	Catálogo On-line de Acesso Público
OPAS	Organização Pan-Americana de Saúde
PCD	Pessoas com deficiência
PNL	Processamento de linguagem natural
QR Code	Resposta rápida
RIUCS	Repositório Institucional da UCS
SARS	Síndrome Respiratória Aguda Grave
SiBUCS	Sistema de Bibliotecas da Universidade de Caxias do Sul
SMS	Serviço de Mensagens Curtas
TCLE	Termo de Consentimento Livre e Esclarecido
TDIC	Tecnologias Digitais de Informação e de Comunicação
TIC	Tecnologia de Informação e de Comunicação
UI	Unidade de Informação
UCS	Universidade de Caxias do Sul
UCS-LE	Programa de Línguas Estrangeiras

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	15
1.1	PESQUISA COMO INSTRUMENTO DE FORTALECIMENTO DAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS.....	19
1.2	TECENDO O CAMINHO: MINHA TRAJETÓRIA PESSOAL.....	26
1.3	COMPREENDENDO O PROCESSO DE PESQUISA.....	28
2	ASPECTOS ESTRUTURANTES DA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA: UM ENFOQUE CONCEITUAL.....	40
2.1	UNIVERSIDADE DE CAXIAS DO SUL: A BIBLIOTECA COMO ESPAÇO DE CONHECIMENTO.....	49
2.1.1	Conhecendo a estrutura da Biblioteca Central da UCS.....	54
3	ESTUDO DE USUÁRIOS: A BUSCA E O ACESSO À INFORMAÇÃO.....	72
3.1	A BIBLIOTECA DA UCS E O LETRAMENTO INFORMACIONAL.....	83
3.1.1	A atuação do bibliotecário na mediação e educação informacional.....	95
4	O SISTEMA DE BIBLIOTECAS DA UCS: DESAFIOS E ADAPTAÇÕES DO PRÉ AO PÓS-PANDEMIA.....	100
5	BIBLIOTECA E ANÁLISE: O QUE OS INSTRUMENTOS REVELAM....	107
5.1	NAVEGANDO PELOS RELATÓRIOS: DADOS DO SISTEMA.....	107
5.2	TRANSFORMAÇÕES NO ACESSO À INFORMAÇÃO E LETRAMENTO INFORMACIONAL: A ATUAÇÃO DA BICE DURANTE E APÓS A PANDEMIA.....	114
5.3	DO PRESENCIAL AO DIGITAL: OS DESAFIOS DA BICE NO ACESSO À INFORMAÇÃO DURANTE A PANDEMIA, DE ACORDO COM OS GRUPOS FOCALIS.....	138
6	CONCLUSÃO.....	159

REFERÊNCIAS.....	168
APÊNDICES.....	183
APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO PARA A PESQUISA.....	183
APÊNDICE B - CRONOGRAMA DO GRUPO FOCAL.....	187
APÊNDICE C - ROTEIRO PARA GRUPO FOCAL.....	188

1 INTRODUÇÃO

As BUs são importantes na formação acadêmica da maioria dos estudantes do ensino superior, contribuindo com o seu crescimento pessoal, social e profissional, dando suporte para que estes iniciem [sic] a construção de conhecimento. Exercem, portanto, um importante papel no cotidiano da Universidade. Elas são consideradas espaços de aprendizagem, no qual circulam pessoas em busca de informação, conhecimento e de ampliação cultural.

(Ana Paula Perfetto Demarchi; Thais Batista Zaninelli; Danilo Timóteo Calcanhoto, 2022).

Em consonância com o ritmo acelerado das transformações tecnológicas e sociais, as bibliotecas universitárias (BUs¹) têm se reinventado de maneira contínua, expandindo sua atuação muito além do tradicional empréstimo de materiais bibliográficos. Longe de se restringirem a espaços silenciosos destinados à leitura e ao estudo, as BUs assumem, atualmente, papel multifacetado no ambiente acadêmico, consolidando-se como centros estratégicos de suporte à formação. Reconhecidas como ambientes propícios à aprendizagem no cotidiano das instituições de Ensino Superior, elas acolhem diversos públicos em busca de informação, conhecimento, intercâmbio de experiências e enriquecimento cultural.

A pandemia de COVID-19², declarada pela Organização Mundial da Saúde (OMS³) em 11 de março de 2020, levou à suspensão das atividades presenciais nas instituições de ensino, intensificando a transição para o ambiente digital. O ensino remoto tornou-se uma solução essencial, exigindo que a comunidade acadêmica incorporasse rapidamente ferramentas tecnológicas. Esse contexto destacou a relevância das bibliotecas na promoção da inclusão digital e no fortalecimento da resiliência comunitária. As instituições educacionais e suas bibliotecas adotaram modelos híbridos, com a Educação a Distância (EaD) assumindo papel central, por meio de plataformas virtuais. Apesar dos desafios técnicos e pedagógicos enfrentados, essa abordagem ofereceu maior flexibilidade e personalização ao processo de aprendizagem.

¹ A biblioteca universitária será referida no texto pela sigla BU.

² O SARS-CoV-2, conhecido como coronavírus, é o agente causador da doença infecciosa COVID-19. Os sintomas mais comuns incluem febre, cansaço e tosse seca. Além disso, alguns pacientes podem apresentar sintomas menos frequentes, como perda de paladar ou olfato, congestão nasal, conjuntivite, dor de garganta, dores musculares e articulares, náuseas ou vômitos, diarreia e calafrios ou tonturas (Organização Pan-Americana da Saúde - OPAS).

³ Em 11 de março de 2020, a OMS classificou oficialmente a COVID-19 como uma pandemia. O termo "pandemia" refere-se à disseminação geográfica da doença, e não necessariamente à sua gravidade. Atualmente, é comum o relato de surtos do vírus em diversos países e regiões ao redor do mundo (Organização Pan-Americana da Saúde - OPAS).

Diante da crise provocada pela pandemia, as BUs enfrentaram desafios significativos, marcados pela ausência de preparo prévio e pela falta de planos de contingência adequados. A insuficiência de infraestrutura tecnológica e de recursos voltados ao acesso remoto e à disseminação de informações tornou-se evidente, exigindo respostas rápidas e eficazes.

Para atender às crescentes demandas informacionais e de leitura dos usuários, algumas bibliotecas implementaram estratégias inovadoras de divulgação e manutenção de serviços. Entre as iniciativas emergenciais, destacaram-se o sistema de retirada de materiais no formato "pegue e leve", a comunicação por SMS, o atendimento via *WhatsApp* e a incorporação de *QR Codes* em catálogos e publicações físicas. Essas ações passaram a complementar os serviços digitais já consolidados, como o atendimento por referência virtual, o uso de redes sociais, sites institucionais, listas de discussão, catálogos on-line e OPACS⁴.

Além disso, houve um esforço significativo para ampliar o acesso remoto ao conhecimento, com a expansão dos acervos digitais, o fortalecimento de bases de dados acadêmicas e a criação de guias e materiais de orientação para o uso de ferramentas digitais. Tais medidas foram essenciais para garantir a continuidade dos serviços, minimizar os impactos das restrições ao acervo físico e assegurar o acesso ininterrupto à informação e à pesquisa.

As universidades passaram por um processo de transformação significativo ao incorporarem inovações educacionais e Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs⁵), em suas práticas de ensino. Essa mudança envolveu a adoção de diferentes abordagens pedagógicas e o desenvolvimento de recursos diversificados para a construção do conhecimento, ampliando as possibilidades de aprendizagem.

Nesse novo cenário, o papel dos educadores foi redefinido, exigindo uma rápida adaptação de professores e estudantes às ferramentas digitais e às metodologias emergentes. Embora esse processo tenha imposto diversos desafios, também impulsionou o surgimento de práticas pedagógicas mais interativas, dinâmicas e personalizadas. A experiência demonstrou

⁴ Os OPACs (Catálogos On-line de Acesso Público) são ferramentas que facilitam buscas bibliográficas por meio de sistemas computacionais. Eles permitem o acesso simultâneo a diversos recursos, como catálogos de autores, títulos e assuntos, além de jornais, materiais especiais e índices. O objetivo é agilizar e otimizar a recuperação da informação pelos usuários (Camilo Neto, 2018).

⁵ As Tecnologias da Informação e Comunicação serão referidas no texto pela sigla TICs. Miranda (2007) define as TICs como a convergência entre a informática e as telecomunicações, com a internet e a *World Wide Web* como os principais exemplos dessa integração. Quando aplicadas ao contexto educacional, as TICs tornam-se um subcampo da Tecnologia Educativa, visando a auxiliar e aprimorar os processos de ensino e aprendizagem. Essas tecnologias oferecem ferramentas e recursos que facilitam a interação, a colaboração e o acesso ao conhecimento, enriquecendo a experiência educativa e promovendo métodos de ensino mais dinâmicos e eficazes.

o potencial dessas estratégias para se integrarem ao ensino presencial, contribuindo para uma educação mais acessível, flexível e centrada nas necessidades dos alunos.

Como destaca Andrade (2020), o avanço tecnológico tem mobilizado a digitalização em larga escala e proporcionado o acesso sem precedentes à informação. Essa transformação impacta diretamente as dinâmicas de trabalho, comunicação, ensino e aprendizagem, tornando o processo educacional mais autônomo, flexível e descentralizado, com menor dependência de ambientes presenciais.

A ampla disponibilidade de conteúdos na internet, embora favoreça o aprendizado contínuo, impõe novos desafios. O volume crescente de informações exige que os indivíduos desenvolvam competências críticas para avaliar a credibilidade das fontes, filtrar conteúdos relevantes e lidar com a sobrecarga informacional⁶.

No cenário digital atual, marcado por atualizações constantes, as BUs vêm incorporando diversas TICs, com o objetivo de otimizar seus processos de gestão e atendimento. Essas tecnologias abrangem desde a automação de empréstimos, devoluções e reservas, até a catalogação do acervo, a busca inteligente por informações e a personalização dos serviços oferecidos. A análise das estatísticas geradas por esses sistemas possibilita a identificação de padrões de comportamento informacional dos usuários, fornecendo dados valiosos para o desenvolvimento de estratégias mais eficazes e personalizadas.

Atualmente, as BUs são reconhecidas como ambientes dinâmicos de aprendizagem. Segundo Marques (2008), essas unidades vão além de meros espaços de armazenamento de conhecimento, assumindo um papel ativo na sua produção e disseminação. Nessa perspectiva, Estabel e Moro (2014) destacam que a interação entre as TICs e os usuários constitui um dos pilares essenciais das Unidades de Informação (UIs). Para as autoras, o avanço tecnológico está estreitamente relacionado ao desenvolvimento humano, influenciando de maneira significativa as atividades desempenhadas nas bibliotecas.

Diante desse cenário, torna-se essencial compreender as práticas, comportamentos e competências informacionais (Coinfo⁷) dos usuários, a fim de criar serviços mais alinhados às

⁶ A sobrecarga informacional acompanha a humanidade há séculos, mas, com a chamada “era da informação”, consolidou-se como um dos grandes desafios contemporâneos. Esse fenômeno impacta não apenas indivíduos, mas também organizações e sociedades, sendo intensificado pelo excesso de dados, pela multiplicação dos canais de comunicação, como redes sociais, e-mails e publicações digitais, e pelos avanços tecnológicos. Situação análoga já havia sido vivenciada na modernidade, com a proliferação de impressos decorrente da massificação da imprensa (Bawden; Robinson, 2020, tradução nossa).

⁷ A competência informacional refere-se à habilidade de um indivíduo de aplicar seus conhecimentos de maneira adequada em diversas situações. Através do letramento informacional, os aprendizes desenvolvem capacidades essenciais, como reconhecer a necessidade de informação, avaliar sua confiabilidade e relevância, buscar dados de forma eficiente e utilizá-los eticamente. Isso inclui a consideração de aspectos legais e financeiros relacionados ao uso da informação (Gasque, 2013).

suas necessidades e expectativas, fortalecendo o papel das bibliotecas como mediadoras do conhecimento e do aprendizado.

As práticas de interação com a informação ocupam papel central nas atividades de ensino, pesquisa e extensão, ao garantirem que docentes e discentes tenham acesso a fontes atualizadas, relevantes e de qualidade. Esse acesso contínuo à informação não apenas sustenta a produção de novos saberes, como também impulsiona a inovação e contribui para o desenvolvimento sustentável. Segundo Rocha e Gandra (2018), essas práticas englobam as diversas formas pelas quais os indivíduos interagem com a informação em diferentes contextos, abrangendo tanto o meio acadêmico quanto o profissional.

Estudos recentes têm identificado categorias qualitativas que ajudam a compreender a complexidade e a importância dessas interações, evidenciando como elas moldam o comportamento informacional dos sujeitos. Dessa forma, é essencial avaliar a frequência de utilização dos materiais bibliográficos, as expectativas dos usuários e suas habilidades informacionais em relação aos serviços oferecidos pelas bibliotecas. Essa análise inclui verificar se os usuários possuem as competências necessárias para localizar, selecionar, avaliar e utilizar informações de forma eficiente e crítica.

Farias (2015) destaca que essas competências não são periféricas, mas constituem um elemento central da prática universitária, influenciando diretamente a forma como estudantes e acadêmicos pesquisam, interpretam e aplicam informações na produção de conhecimento e na construção de uma formação crítica. Nesse mesmo sentido, Belluzzo e Feres (2015) definem a competência em informação como um processo dinâmico que envolve a busca, interpretação, atribuição de significados e elaboração de modelos mentais voltados à geração de saber.

Com base na relevância das competências e práticas informacionais, as bibliotecas têm a oportunidade de oferecer treinamentos voltados para o uso eficaz de bases de dados e outros recursos informacionais. A análise do uso desses recursos consegue aprimorar a qualidade dos serviços prestados, fornecendo dados valiosos sobre a recuperação de informações e permitindo a identificação de padrões e correlações nos empréstimos de livros e nas fontes consultadas. Esse processo facilita a identificação das áreas do conhecimento de maior interesse para a comunidade acadêmica. Ao mapear os recursos mais utilizados, as bibliotecas podem tomar decisões estratégicas mais assertivas em relação ao orçamento, ao planejamento de aquisições e ao desenvolvimento de suas coleções.

1.1 PESQUISA COMO INSTRUMENTO DE FORTALECIMENTO DAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

As BUs possuem uma rica trajetória como instituições sociais e culturais, marcada por constante evolução e adaptação às novas tecnologias, especialmente no campo das TICs. Ao longo do tempo, essas bibliotecas passaram por significativos processos de modernização, transitando de ferramentas analógicas, como máquinas de escrever, mimeógrafos, telex, microfilmes e cartões perfurados, para o uso de computadores e sistemas digitais. Essa evolução não se limitou aos equipamentos, mas também abrangeu os acervos, que foram ampliados e transformados, em termos de acesso e disponibilidade. Observa-se crescente investimento em recursos digitais, incluindo materiais de acesso aberto e assinaturas especializadas.

A transição do meio impresso para o eletrônico e digital reconfigurou a organização e a disseminação da informação. Nesse contexto, as BUs, embora mantenham sua função essencial de coletar, armazenar e preservar dados, enfrentam o desafio de se adaptar continuamente. A digitalização vai além da simples atualização de acervos e equipamentos: ela modifica práticas informacionais, valoriza o acesso remoto e democratiza o conhecimento. Esse novo paradigma exige inovação constante nos serviços, como a incorporação de tecnologias como Inteligência Artificial (IA) e análise de dados, para compreender melhor as necessidades dos usuários e oferecer atendimentos personalizados.

Em paralelo, a adoção da IA emerge como uma tendência impactante na transformação digital das BUs. A IA otimiza a recuperação e o compartilhamento de informações para fins acadêmicos e investigativos. Apesar de seu potencial, a taxa de adoção dessa tecnologia nas BUs ainda é relativamente baixa. *Chatbots*, por exemplo, são ferramentas promissoras que, segundo Calado (2016), permitem comunicação humanizada e execução de tarefas específicas. Contudo, o uso de IA generativa levanta preocupações, como a confiabilidade das informações, o uso indevido em trabalhos acadêmicos e a ausência de diretrizes claras para citação de conteúdos gerados por essas ferramentas, conforme apontam Trindade e Oliveira (2024).

Consideradas o "coração" das universidades, as BUs desempenham papel educacional central e função cultural relevante. Sua missão transcende o armazenamento de livros: segundo Rosa e Oliveira (2022), além de apoiar a educação, essas bibliotecas proporcionam

espaços de lazer, promovem atividades culturais, eventos sociais, *networking*⁸ e ambientes de *coworking*⁹, configurando-se como centros de convivência, interação comunitária e troca de experiências. Com isso, contribuem significativamente para o ensino, a pesquisa, a extensão e o fortalecimento da comunidade acadêmica.

Nunes e Carvalho (2016) destacam que as BUs facilitam a aprendizagem ao oferecerem diversos formatos e recursos informacionais. Mais do que garantir acesso, elas implementam iniciativas voltadas ao desenvolvimento de estudantes e pesquisadores, criando oportunidades de formação enriquecedoras. Por meio de técnicas educativas e colaborativas, consolidam um ambiente propício à troca de ideias, ao crescimento intelectual e ao aprimoramento de competências de pesquisa. Hübner e Kuhn (2017) reforçam essa visão ao afirmarem que as BUs vão além da função de arquivamento, funcionando como ambientes de aprendizagem que estimulam práticas colaborativas. Esses espaços influenciam positivamente a formação cidadã dos usuários, ao integrar saberes de distintas áreas e oferecer acesso a fontes confiáveis e diversificadas, fomentando tanto o desenvolvimento acadêmico quanto o pessoal e profissional.

Estratégias gamificadas representam abordagem inovadora para estimular o desenvolvimento de habilidades informacionais de forma interativa nas BUs. Essas estratégias podem incluir a criação de jogos educativos que abordem desde os princípios da pesquisa acadêmica até a avaliação crítica de fontes de informação e a navegação eficiente em bases de dados. Ao promover a colaboração entre os usuários, essas atividades gamificadas fortalecem a troca de conhecimentos e a construção coletiva de saberes. Concomitantemente, auxiliam no desenvolvimento de uma postura crítica em relação à vasta gama de informações disponíveis, contribuindo para a formação de indivíduos melhor preparados para os desafios da sociedade da informação.

Na sociedade contemporânea, a leitura transcende suas dimensões tradicionais, configurando-se como uma prática multifacetada. Embora os avanços tecnológicos aprimorem a fluência e a velocidade da leitura, também desafiam as dimensões socioculturais intrínsecas aos hábitos dos leitores. Chartier (2003) observa que a leitura é uma prática concreta, moldada por gestos, espaços e hábitos específicos. Nesse contexto digital, as BUs

⁸ *Networking* é um processo extremamente flexível que fornece inúmeras possibilidades através de uma rede de conexões capaz de gerar soluções. Dentro desse sistema, ocorre fluxo livre e eventos independentes que promovem informações, suporte, horários marcados, oportunidades e recursos compartilhados com eficiência (Lèbre, 1999).

⁹ A expressão '*coworking*' refere-se à prática de compartilhar um mesmo espaço de trabalho por grupos diversos, tais como pequenas empresas ou profissionais independentes que podem ser da mesma área ou não. Nesse ambiente é possível dividir recursos disponíveis e despesas associadas ao local. A tradução para o termo seria "trabalho colaborativo" ou "co-trabalho" (Vieira; Silva e Dornelles, 2021).

analisam criticamente as práticas informacionais on-line e as formas de comunicação predominantes, compreendendo como elas influenciam o comportamento dos leitores e desenvolvendo estratégias para promover o acesso à informação de maneira eficiente, inclusiva e qualificada.

A transição para o ambiente digital, já em curso antes da pandemia de COVID-19, foi acelerada pelo isolamento social, que impulsionou a adoção de tecnologias digitais no ensino, na aprendizagem e na pesquisa. Essa integração trouxe benefícios, como maior flexibilidade e acessibilidade, mas também desafios, exigindo novas competências de professores, pesquisadores e bibliotecários.

Considerando o papel contínuo das BUs na sociedade contemporânea, a inclusão digital¹⁰, fenômeno central impulsionado pela transição de sistemas analógicos para digitais, demanda atenção especial dessas instituições. Embora essa transformação não tenha se iniciado com a pandemia de COVID-19, a necessidade de distanciamento social acelerou significativamente sua adoção no setor acadêmico. Diante desse cenário dinâmico, as BUs demonstram capacidade e necessidade de adaptação contínua, adotando soluções e estratégias eficazes para manter sua relevância e atender às crescentes e diversificadas demandas informacionais da comunidade acadêmica.

Nessa perspectiva de adaptação e relevância, as BUs transcendem sua função primordial de Unidade de Informação (UI¹¹) colaborativa no ensino, pesquisa e extensão universitária. Conforme Oliveira e Cranchi (2017, p. 41) pertinentemente observam, “[...] devem ampliar seu domínio de ação para coincidir com a missão, os objetivos e políticas da Universidade”. Esse entendimento é corroborado por Botelho, Novais e Inoue (1999), que enfatizam a missão da BU como facilitadora da comunicação efetiva entre os recursos bibliográficos disponíveis e a comunidade acadêmica, promovendo interação enriquecedora entre ambos.

Alinhado a esse propósito ampliado, Kern (2020) destaca que as BUs têm como objetivo auxiliar tanto a formação acadêmica dos estudantes quanto a pesquisa desenvolvida por professores e pesquisadores. Para atender de forma eficaz às necessidades de seus usuários e cumprir sua missão e objetivos com excelência, Ramos (1999) argumenta que as

¹⁰ A inclusão digital surge da necessidade de pertencer ao mundo digital, integrar-se a grupos de internautas ou redes sociais. Para adolescentes, esses grupos representam círculos de pertencimento ou supergrupos de iguais, compostos por indivíduos de diversas idades, culturas, etnias, países, religiões e até mesmo condições econômicas (Abreu; Eisenstein; Estefenon, 2013).

¹¹ Unidades de Informação é um termo criado pela escola francesa para se referir a uma área de atuação dos profissionais de informação, abrangendo arquivos, bibliotecas, centros de documentação e museus, remetendo ao ambiente físico de trabalho dos profissionais dessa área (Silva; Fernandes, 2017, p. 63).

bibliotecas necessitam ser geridas de maneira eficiente, tanto no âmbito técnico quanto gerencial. Essa gestão abrangente implica a disponibilidade de acervo bibliográfico de qualidade e com acesso remoto facilitado, a presença de funcionários capacitados e em número adequado para atender às demandas, e a posse de equipamentos e materiais necessários para a oferta de serviços e produtos informacionais de excelência.

Por que a pesquisa sobre BUs e práticas informacionais é crucial, tanto em situações pandêmicas quanto não pandêmicas? Para otimizar a tomada de decisões e a interação com os usuários, é fundamental que a BU compreenda como seu acervo, recursos e fontes são utilizados. Além disso, torna-se necessário identificar os modelos de pesquisa adotados, bem como reconhecer os padrões e filtros empregados nos processos de busca. Estudos conduzidos durante a pandemia ganham relevância ao permitir a comparação com práticas pré e pós-pandemia, uma vez que o período de confinamento impulsionou o uso de tecnologias, gerando impactos psicológicos e na saúde mental que podem influenciar o comportamento informacional.

Durante a pandemia, as BUs demonstraram notável capacidade de adaptação, expandindo serviços e acervos por meio de abordagens inovadoras para facilitar o acesso à informação, mesmo com o fechamento de suas instalações físicas. Essa evolução reflete uma tendência histórica de atualização contínua das bibliotecas no século XXI, conforme apontam Santa Anna, Siqueira e Gerlin (2015). Em uma sociedade cada vez mais centrada na informação, as BUs incorporam novos ambientes, como o ciberespaço¹², ampliando sua capacidade de comunicação e interação com os usuários, o que resulta em maior engajamento com os serviços oferecidos. Contudo, a transição para um cenário de pesquisa e leitura cada vez mais virtual, colaborativo e ágil impõe desafios significativos, especialmente na gestão tecnológica e nos investimentos necessários para acompanhar essas mudanças.

A pandemia de COVID-19 e as medidas de isolamento social catalisaram a expansão dos serviços virtuais, exigindo das BUs uma rápida adaptação às novas realidades operacionais e às necessidades emergentes dos usuários. Segundo Rodrigues (2021), as mudanças nos estilos de vida cultural, educacional e econômico evidenciaram a importância da continuidade do ensino remoto e do acesso à informação, conferindo papel central à transformação, o que demandou compreensão dos comportamentos e necessidades dos

¹² O ciberespaço engloba o espaço de leitura na internet, nos meios digitais, nos grupos de *WhatsApp*, no *Instagram*, no *Facebook* e nas plataformas de leitura e escrita. É um texto já lido muitas vezes, mas que também pode ser abordado como diversas tarefas de análise ou leituras propostas pelo currículo. No entanto, permanece sempre um texto novo, com capacidades variadas para impactar de forma única cada leitor em qualquer momento durante suas interações virtuais (Lacerda; Xavier, 2023).

usuários, fortalecendo a oferta de serviços mais alinhados e acessíveis, por meio das Tecnologias Digitais de Informação e Comunicação (TDICs¹³).

Na UCS, a EaD foi facilitada por ferramentas digitais como *Google Meet*, *Gmail* e *Google Drive*, que otimizaram a comunicação e a adaptação a novos métodos pedagógicos. Nas bibliotecas da instituição, a transição foi igualmente significativa, com usuários migrando do uso predominante de acervos físicos para recursos digitais e atendimento virtual. Essa mudança exigiu a busca por novas fontes de pesquisa para complementar as aulas síncronas realizadas remotamente.

Esta pesquisa, ao examinar o papel da BICE/UCS frente às transformações tecnológicas e sociais contemporâneas, evidencia a relevância das BUs como agentes estratégicos no contexto acadêmico. A tese central sustenta que a BICE/UCS se consolida como um pilar essencial nesse cenário de mudanças aceleradas, por meio da mediação no acesso à informação e do apoio ao LI. Nesse sentido, o estudo contribui para a compreensão do papel estratégico das BUs em tempos de crise, destacando sua função social e educativa.

Outrossim, a BICE desempenhou papel relevante durante a crise pandêmica, oferecendo serviços relacionados à leitura, tecnologia, educação e informação, em alinhamento com sua missão de apoiar a comunidade acadêmica. Esta pesquisa justifica-se por evidenciar a relevância das BUs como agentes de transformação digital e modernização, com bibliotecários atuando como mediadores na aplicação eficaz do conhecimento, enfrentando desafios operacionais e restrições.

Este estudo insere-se na linha de pesquisa Processos Educacionais, Linguagem, Tecnologia e Inclusão do Programa de Pós-Graduação em Educação da Universidade de Caxias do Sul (UCS¹⁴), bem como no grupo de pesquisa Observatório de Leitura e Literatura (OLLI). O grupo tem se destacado por suas investigações sobre práticas de leitura, literatura e bibliotecas, com especial atenção às bibliotecas comunitárias. Tais espaços, conforme argumentam Silveira, Ramos e Rela (2025), configuram-se como “ilhas de resistência”, pois, enquanto espaços de educação não formal, promovem os Direitos Humanos ao disponibilizarem à comunidade o acesso à literatura, compreendida como uma necessidade

¹³ As Tecnologias Digitais de Informação e Comunicação (TDICs) constituem uma tecnologia mais avançada: a digital, a qual irá permitir que qualquer informação possa ser processada. Pode-se depreender que as tecnologias digitais são consequência de uma convergência de mídias como vídeo, som e imagem veiculadas aos recursos tais como notebook, tablet, smartphone, lousa interativa, dentre outros. Essas tecnologias proporcionaram uma nova estrutura no espaço social, trazendo mudanças e novas formas de interações entre as pessoas, além de formas diversificadas de aquisição e transferência de informação e conhecimento (Ribeiro; Chahini, 2021, p. 39332).

¹⁴ Universidade de Caxias do Sul será destacada no texto a partir da sigla UCS.

humana essencial, ainda que seu papel como forma de arte venha sendo gradativamente reduzido no contexto escolar.

Entre esses estudos, destaca-se a tese “Processos educativos e de aprendizagem na biblioteca universitária: abordagem centrada em bibliotecários e usuários” (Flávia Reis de Oliveira, 2020), que, ao tomar como foco a biblioteca universitária da FURG, evidencia que a biblioteca é não apenas um local de acesso à informação, mas também um ambiente que fomenta a aprendizagem de seus usuários. Assim, torna-se fundamental que suas atividades e serviços estejam alinhados às necessidades formativas dos estudantes.

Outra contribuição relevante é a tese “Nem tudo que parece é: as bibliotecas comunitárias caxienses e as suas relações com o poder público municipal” (João Paulo Borges da Silveira, 2022), que analisa como as bibliotecas comunitárias buscam suprir demandas de informação, leitura e acesso à cultura, enfrentando, contudo, dificuldades estruturais e de apoio institucional. O trabalho reflete sobre as relações estabelecidas entre as bibliotecas comunitárias de Caxias do Sul e o poder público municipal, discutindo os fatores que condicionam e limitam essa interação.

Já a dissertação “A biblioteca universitária na formação acadêmica: história da Biblioteca Central da Universidade de Caxias do Sul e sua relação com a aprendizagem e o sucesso acadêmico” (Marcos Leandro Freitas Hübner, 2014) explora a história da biblioteca e sua influência no desempenho acadêmico dos estudantes. O estudo analisa serviços, recursos e sua integração com o currículo e as atividades de ensino, pesquisa e extensão da universidade.

Apesar de já existir uma quantidade considerável de literatura sobre os impactos da pandemia nas bibliotecas e na educação, grande parte dessas publicações está concentrada em artigos científicos. A análise desse material revela algumas tendências relevantes que ajudam a compreender as transformações ocorridas no setor: adaptação e inovação, formação continuada, gestão dos acervos, mediação da informação e desigualdades sociais.

Um panorama da literatura científica sobre BUs e COVID-19, abrangendo os anos de 2021 a 2024, é ilustrado no Quadro 1. Ele destaca os desafios enfrentados, as ações desenvolvidas durante a pandemia e as perspectivas de evolução dessas bibliotecas no contexto pós-pandêmico. Os trabalhos mapeados tratam de temas como mediação da informação, competência informacional, rotinas organizacionais e acesso ao ensino remoto emergencial.

Cabe mencionar que, para a elaboração do quadro, foram consultadas bases como *Google Scholar*, BDTD (Biblioteca Digital de Teses e Dissertações), *Scielo* e repositórios

institucionais de universidades públicas brasileiras, com foco em produções relevantes no recorte temporal definido.

Quadro 1 - Panorama da literatura científica sobre BU e COVID-19 (2021-2024)

Autor(es)	Ano	Título do Trabalho	Tipo de trabalho	Acesso
Zoraide Aparecida Gasparin, Clarice Luzia Casoni, Adriana Rosecler Alcará	2021	Ações das bibliotecas universitárias de Londrina na pandemia Covid-19 e sua contribuição para a competência em informação	Artigo científico	nov. 2023
Taís Basto do Valle	2021	Covid-19 e o comportamento informacional dos pesquisadores brasileiros: subsídios para a construção de um instrumento de validação da informação em contextos pandêmicos	Dissertação	nov. 2023
Flor Maria Silvestre, Murilo Bastos da Cunha	2022	Desafios enfrentados pelas bibliotecas universitárias no contexto da pandemia da Covid-19	Artigo científico	nov. 2023
Bruna Ruas Gonçalves	2022	Os serviços da Biblioteca Universitária e a pandemia do Covid-19: uma análise de acordo com Bibliotecas Universitárias do DF	Monografia	nov. 2023
Priscila Santos Moraes	2022	O impacto da Covid-19 nas Unidades do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Rondônia (SIBI/UNIR)	Trabalho de Conclusão de Curso	nov. 2023
Ana Carla Epitácio Mazzeto	2022	Mediação e acesso à informação no contexto da pandemia da COVID-19: o papel das bibliotecas da Universidade Federal Fluminense no apoio ao Ensino Remoto Emergencial	Dissertação	nov. 2023
Maria Lidiane Herculano Graciosa, Nelson Santos Machado	2023	Rotinas organizacionais em bibliotecas universitárias no contexto da pandemia	Dissertação	nov. 2023
Antonio José Menezes de Castro Neves	2023	A biblioteca universitária brasileira no contexto da pandemia: um estudo exploratório sobre o retorno das atividades nas instituições públicas de ensino superior	Dissertação	nov. 2023
Patrícia dos Santos Costa	2024	Os reflexos da pandemia de COVID-19 na atuação das Bibliotecas Universitárias e as condições de ensino: o caso dos estudantes de ações afirmativas do curso de Biblioteconomia do estado do Rio de Janeiro	Tese	jul. 2024

Fonte: elaboração da autora (2024).

Diante do panorama traçado, esta tese propõe abordagem original ao investigar, de forma contextualizada e centrada no usuário, os impactos da pandemia na BICE. Ao articular o conceito de Letramento Informacional (LI¹⁵) com a análise dos serviços, práticas e

¹⁵ O Letramento Informacional será referido no texto pela sigla LI. Letramento informacional: processo de aprendizagem que visa a desenvolver habilidades para buscar e utilizar informações na resolução de problemas e tomada de decisões. É um processo investigativo que promove o aprendizado ativo, independente e contextualizado, estimulando o pensamento reflexivo e o aprendizado contínuo. Indivíduos letrados possuem a capacidade de tomar decisões mais assertivas, pois conseguem selecionar e avaliar informações, transformando-as em conhecimento aplicável (Gasque, 2013, p. 5).

percepções dos usuários antes, durante e após a pandemia, a pesquisa avança em relação à produção existente, focalizando um estudo de caso aprofundado em uma instituição específica, ainda pouco explorada na literatura. Com isso, contribui de maneira singular para o campo da Educação e da Biblioteconomia, reafirmando o papel estratégico das BUs como espaços formativos, dinâmicos e socialmente relevantes.

1.2 TECENDO O CAMINHO: MINHA TRAJETÓRIA PESSOAL

Nascida em Rio Grande (RS), minha infância foi marcada por momentos de alegria e dinamismo, com brincadeiras ao ar livre e o despertar precoce do interesse pela leitura, estimulado no ambiente escolar. Aos quatro anos, iniciei o Jardim de Infância e, aos seis, já dominava a leitura fluente, graças ao incentivo de minha irmã e à proximidade com a escola.

A educação sempre foi um pilar central em minha vida. Durante o Ensino Médio, optei pelo curso de Magistério, dando início à minha formação como educadora. Em 1995, ingressei no Instituto Estadual Juvenal Miller e, em 1997, durante o estágio, atuei com turmas da terceira série do Ensino Fundamental. Essa experiência foi relevante para desenvolver práticas pedagógicas eficazes e consolidar a importância do vínculo com os alunos.

Minha paixão pela leitura me conduziu à Biblioteconomia. Em 2000, iniciei o curso na Universidade Federal do Rio Grande (FURG), combinando meu interesse por livros com a organização e disseminação do conhecimento. Entre 2001 e 2002, conciliei aulas, estágios e atividades na BU/FURG, além de participar de projetos pessoais relacionados à área.

Em 2003, durante estágio curricular em Horizontina (RS), colaborei na organização de uma biblioteca pública, aprimorando competências em classificação, catalogação e atendimento ao público. Concluí a graduação em 2004 e fui contratada pela Escola Franciscano Sant'Anna, em Santa Maria (RS). No ano seguinte, ingressei na BICE/UCS, onde atuei no setor de Processamento Técnico, com foco em catalogação e gestão de acervos.

Buscando ampliar minha formação, concluí, em 2008, uma pós-graduação em Gestão de Pessoas, adquirindo ferramentas para liderar equipes e otimizar o atendimento em bibliotecas. Em 2013, passei a lecionar no curso de Biblioteconomia a distância da UCS, experiência que me inspirou a ingressar no Mestrado em Letras, com ênfase na formação docente.

Em 2014, assumi a Coordenação Administrativa do SiBUCS, função que exerço até o presente. Minha trajetória reflete um compromisso contínuo com a educação, a gestão da informação e a formação de profissionais. Como bibliotecária, coordenadora e docente,

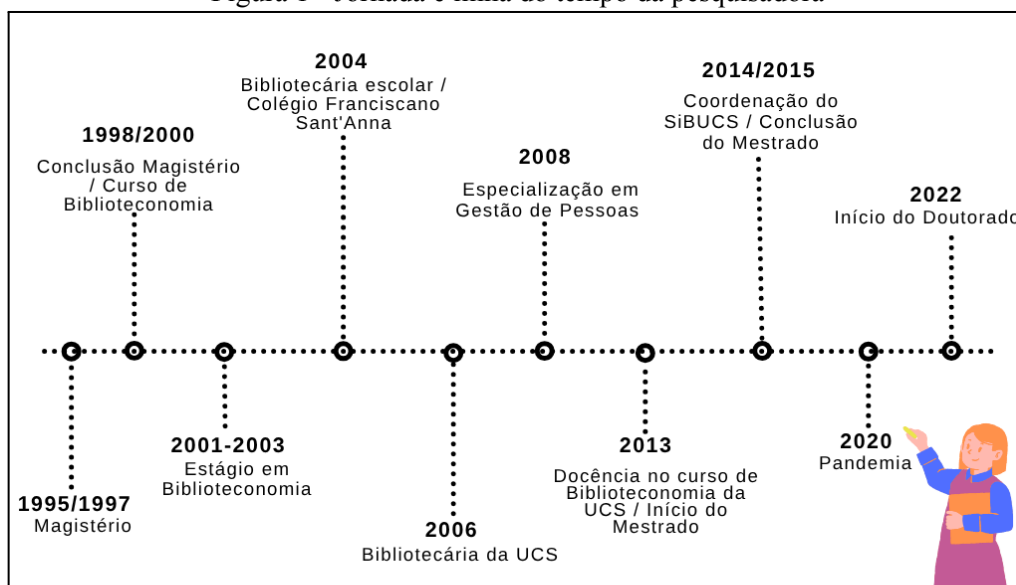
sinto-me realizada por contribuir para o fortalecimento das bibliotecas como espaços essenciais de acesso ao conhecimento.

Um desafio significativo foi separar meu papel de gestora das bibliotecas da UCS do de pesquisadora. Durante a redação das análises, foi necessário adotar uma perspectiva acadêmica, superando a visão administrativa, o que demandou esforço, devido às diferenças de abordagem entre as funções. Ainda assim, busquei assegurar a imparcialidade da pesquisa, evitando que minha experiência gerencial influenciasse as conclusões.

Como bibliotecária e gestora no ambiente acadêmico, observo a crescente demanda por recursos bibliográficos, acesso à informação e incentivo à leitura, tanto em contextos curriculares quanto em iniciativas pessoais e profissionais. Com base nessa realidade, direcionei meu Doutorado, iniciado em 2022, para a linha de pesquisa "Processos educacionais, linguagem, tecnologia e inclusão", no Programa de Pós-Graduação em Educação da UCS. O estudo visa à compreensão dos impactos da pandemia e do retorno presencial no comportamento informacional da comunidade acadêmica, orientando a biblioteca a oferecer serviços mais alinhados às necessidades atuais dos usuários.

A minha linha do tempo até me tornar pesquisadora é ilustrada na Figura 1.

Figura 1 - Jornada e linha do tempo da pesquisadora



Fonte: elaboração da autora (2023).

Essa trajetória, ilustrada na Figura 1, aponta não apenas a evolução da minha formação e experiência profissional, mas também o desenvolvimento de uma perspectiva crítica e investigativa em relação aos desafios que surgem no ambiente acadêmico. Ao longo do meu percurso, busquei compreender as complexidades do acesso à informação e as necessidades

da comunidade acadêmica, o que me levou a adotar uma abordagem reflexiva e proativa e à construção de um olhar atento para o contexto da pesquisa no meu espaço de atuação, a biblioteca.

1.3 COMPREENDENDO O PROCESSO DE PESQUISA

As bibliotecas da UCS dispõem de acervos bibliográficos amplos e variados, que atendem às demandas acadêmicas e de pesquisa. Com um fluxo contínuo de usuários, essas bibliotecas geram um volume expressivo de dados que refletem as necessidades e os padrões de comportamento de seus frequentadores. Essas informações, registradas no sistema de gerenciamento bibliotecário, abrangem dados sobre a circulação de materiais, consultas realizadas e índices de utilização. Assim, torna-se essencial identificar: (i) os tipos de recursos que mais despertam interesse dos usuários e (ii) as práticas informacionais que orientam a concepção, o planejamento e a avaliação dos serviços e recursos oferecidos pela BICE.

Realizar análise do acervo da BICE com base em estatísticas é vital para compreender a situação atual, prever padrões de utilização e implementar ajustes e melhorias. Como destacado por Paletta *et al.* (2016), estudos de usuários requerem metodologias específicas, com aplicação de métodos estatísticos e definição precisa de variáveis quantitativas e qualitativas. Essas análises são indispensáveis não apenas para aprimorar os serviços bibliotecários, mas também para assegurar a satisfação dos usuários e alcançar excelência nos resultados.

Nesse contexto, a BICE tem desempenhado papel significativo no apoio à comunidade acadêmica da UCS, promovendo a pesquisa por meio de capacitações, *workshops* e eventos. Durante a pandemia de COVID-19, a BICE adaptou seus serviços, oferecendo suporte on-line e treinamentos personalizados. Diante desse contexto, surge como principal problema de investigação: *Qual é o papel da BICE na mediação do acesso à informação e no apoio ao letramento informacional, considerando o comportamento informacional dos usuários durante e após a pandemia?*

Com base nessa problemática, o objetivo geral desta pesquisa é analisar as ações da BICE em relação às práticas informacionais dos usuários antes, durante e após o período pandêmico, visando a propor iniciativas inovadoras em produtos, serviços e tecnologias.

Os objetivos específicos e as etapas da pesquisa são apresentados no Quadro 2, que correlaciona o problema, os objetivos e os capítulos correspondentes.

Quadro 2 - Relações entre o problema, os objetivos e os capítulos da pesquisa

Item	Descrição	Capítulos Relacionados
Problema	Qual é o papel da BICE na mediação do acesso à informação e no apoio ao letramento informacional, considerando o comportamento informacional dos usuários durante e após a pandemia?	Abrange todos os capítulos
Objetivo Geral (OG)	Compreender as ações da BICE referentes às práticas informacionais dos usuários, durante e após a pandemia, para fomentar novas ações mediante a inovação de produtos, serviços e tecnologia.	Abrange todos os capítulos
Objetivo Específico 1 (OE 1)	Verificar questões relacionadas à BU, na atualidade, e sua importância para o acesso à informação e ao ambiente de aprendizagem.	Capítulos 1 e 2: a importância de uma pesquisa para a BU; entendimento da pesquisa; conceitos associados à revisão bibliográfica e metodologia utilizada no estudo; história breve e princípios fundamentais da BU; relevância atual da BU na vida acadêmica; a UCS juntamente com sua respectiva biblioteca; a BICE e seus serviços e produtos diversos.
Objetivos Específicos 2 e 3 (OE 2 e OE 3)	Identificar o perfil de usuário da BICE e a relevância de estudo de usuário; Caracterizar o papel do bibliotecário como mediador e apoiador do processo de letramento informacional.	Capítulo 3: o perfil do usuário da biblioteca universitária da UCS; a importância de um estudo sobre o comportamento dos usuários em bibliotecas; práticas informacionais na BICE, promovendo habilidades relevantes para lidar com informações; o papel desempenhado pelo bibliotecário como educador e mediador.
Objetivo Específico 4 (OE 4)	Identificar a utilização dos serviços e produtos oferecidos pela biblioteca em diferentes períodos: antes, durante e após a pandemia, além de avaliar os novos serviços desenvolvidos nesse contexto.	Capítulo 4: o SiBUCS antes, durante e após a pandemia, com os serviços e produtos informacionais oferecidos, e o usuário, no contexto pandêmico; a BICE após a pandemia.
Objetivos Específicos 5 e 6 (OE 5 e OE 6)	Avaliar o comportamento informacional e as práticas de leitura dos usuários, a partir das percepções do questionário e Grupo Focal (GF); Analisar, por meio de relatórios estatísticos do sistema de gerenciamento da biblioteca e de plataformas digitais assinadas, quais tipos de materiais, físicos ou on-line, o público-alvo acessa/escolhe(u) durante o período de pandemia e após.	Capítulo 5: elaboração de relatórios do sistema; apresentação da síntese dos resultados; análise dos dados por meio de questionários e grupos focais.

Fonte: elaboração da autora (2023).

Quanto à abordagem da pesquisa, esta caracteriza-se como qualitativa, desenvolvendo-se por meio de um processo que envolve questões e procedimentos emergentes frente aos dados constituídos no ambiente dos participantes. Conforme Magalhães *et al.* (2022, p. 3),

Uma característica vital de pesquisas com abordagens qualitativas é a inseparabilidade dos fenômenos do seu contexto de ocorrência. São os significados, opiniões e percepções contextualizadas, emanadas dos participantes que permite a compreensão almejada. É a validade interna que traduz as especificidades da questão pesquisada e não a generalização estatística.

Nesse sentido, como propõe Minayo (2013), a análise qualitativa transcende a simples categorização de opiniões, buscando interpretar os códigos sociais manifestos nas falas, símbolos e comportamentos dos sujeitos. Instrumentos como questionários e pesquisas de satisfação são essenciais para que bibliotecários e gestores compreendam com maior acurácia o comportamento dos usuários e avaliem a qualidade dos serviços prestados. Nesse sentido, Creswell (2010) destaca a eficácia dessa abordagem na interpretação dos significados atribuídos por indivíduos ou grupos a fenômenos sociais, considerando suas particularidades contextuais e proporcionando uma compreensão mais profunda da realidade investigada.

Antes da execução do projeto, foi obtida a aprovação do Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos (CEPE/UCS), e todos os participantes formalizaram sua adesão por meio do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE). A privacidade dos envolvidos foi assegurada, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), e todos foram devidamente informados sobre a gravação das sessões, garantindo consentimento explícito e consciente.

A pesquisa teve como foco principal a BICE e seus usuários. Para a investigação, foram adotados três instrumentos de coleta de dados, cada um com procedimentos e tipos de dados específicos:

- a) **Etapa 1 - Análise dos relatórios do sistema Pergamum:** foram examinados os dados extraídos do sistema de gerenciamento da biblioteca, que abrange a administração do acervo, empréstimos e outros serviços. Essa análise possibilitou identificar padrões de uso, preferências dos usuários e a eficácia dos serviços, fornecendo uma base quantitativa para compreender as demandas da comunidade acadêmica.
- b) **Etapa 2 - Aplicação de questionário on-line à comunidade acadêmica da UCS:** foi elaborado um questionário com perguntas abertas e fechadas, direcionado a discentes, docentes e funcionários da instituição. O objetivo foi captar percepções sobre os serviços da biblioteca, a acessibilidade às fontes de informação e os impactos da pandemia nas práticas informacionais. Os dados quantitativos foram representados em gráficos para facilitar a visualização,

enquanto as respostas qualitativas foram submetidas a uma análise interpretativa, explorando as percepções e os relatos dos participantes.

- c) **Etapla 3 - Realização de GFs:** para aprofundar os resultados das etapas anteriores, foram conduzidos GFs com membros da comunidade acadêmica, seguindo um roteiro semiestruturado. Essa abordagem assegurou explorar questões complexas não contempladas no questionário, incentivando que os participantes compartilhassem experiências e perspectivas de forma detalhada e colaborativa. As sessões foram gravadas, transcritas e analisadas posteriormente.

Cada conjunto de dados¹⁶ foi analisado de forma individual, garantindo que os resultados de um instrumento não interferissem na interpretação dos outros. Essa estratégia permitiu avaliar cada fonte de informação (relatórios, questionários e GFs) com base em suas características próprias, identificando aspectos que poderiam ser negligenciados em uma análise integrada.

Os benefícios dessa abordagem incluem:

- a) **clareza:** facilita a identificação de padrões e tendências singulares a cada tipo de dado;
- b) **precisão:** reduz os riscos de interferências decorrentes de análises combinadas;
- c) **detalhamento:** promove investigação mais aprofundada do objeto de estudo.

Realizou-se a análise documental e bibliográfica com o objetivo de garantir a precisão e a relevância das informações utilizadas na pesquisa. Esse procedimento envolveu a revisão e a seleção de fontes acadêmicas, como livros, artigos científicos, dissertações e teses, que compuseram o referencial teórico. Os materiais foram escolhidos com base em sua pertinência e relação direta com os temas centrais da pesquisa, contribuindo para a compreensão dos conceitos e teorias que embasam o estudo.

Adotou-se uma abordagem de pesquisa qualitativa, voltada para a interpretação e descrição detalhada dos dados. O estudo buscou investigar as práticas de pesquisa dos usuários durante e após a pandemia, compreender suas percepções sobre plataformas on-line e identificar fatores que influenciam a adoção dessas ferramentas. Esses elementos forneceram subsídios importantes para a concepção e implementação de novos serviços nas bibliotecas. Os resultados obtidos têm potencial para aprimorar os processos da BICE, fortalecendo suas

¹⁶ Embora algumas citações diretas utilizem o termo “coleta de dados”, no corpo do estudo optou-se por denominar essa ação como “construção de dados”.

atividades informacionais, sociais e culturais e promovendo maior engajamento da comunidade acadêmica.

A presente tese está estruturada em cinco capítulos, cada um contribuindo para a compreensão do papel das BUs diante dos desafios e oportunidades decorrentes da mudança digital.

O primeiro capítulo introduz o tema da pesquisa, contextualizando sua relevância no âmbito das BUs. Apresenta a trajetória profissional da autora, suas motivações pessoais e acadêmicas, os objetivos da investigação e a delimitação do problema de pesquisa. Além disso, define os principais conceitos que sustentam o referencial teórico e descreve detalhadamente a metodologia adotada, incluindo as etapas do estudo e as técnicas de construção e análise dos dados.

O segundo capítulo discute a importância das BUs no cenário acadêmico contemporâneo, traçando um panorama histórico de sua evolução e destacando as transformações em suas funções institucionais. Nesse contexto, enfatiza-se o papel da Universidade de Caxias do Sul (UCS¹⁷) e de sua Biblioteca Central (BICE¹⁸), estabelecendo o referencial institucional que fundamenta as análises desenvolvidas nos capítulos seguintes.

O terceiro capítulo centra-se na pesquisa voltada ao usuário, delineando o perfil dos frequentadores da BU/UCS e explorando o conceito de LI. Analisa-se o comportamento dos usuários na busca por informações, bem como o desenvolvimento de competências críticas para o uso eficaz dos recursos disponíveis. Nesse processo, destaca-se o papel estratégico dos bibliotecários como mediadores do conhecimento e facilitadores no fortalecimento do LI.

O quarto capítulo é dedicado à avaliação do Sistema de Bibliotecas da UCS (SiBUCS¹⁹), com foco na análise de seus serviços e produtos informacionais em três momentos distintos: antes, durante e após a pandemia. Essa abordagem possibilita compreender as transformações nas interações dos usuários com o sistema, resultantes das mudanças sociais e tecnológicas, além de evidenciar as adaptações institucionais e as alterações nos padrões de uso.

Por fim, o capítulo cinco apresenta o processo de validação dos instrumentos de coleta de dados e realiza uma análise aprofundada dos resultados obtidos. O capítulo encerra-se com a síntese dos principais achados e a formulação das conclusões, ressaltando as contribuições da pesquisa para o avanço do conhecimento na área e apontando perspectivas para estudos

¹⁷ A Universidade de Caxias do Sul será referida no texto pela sigla UCS.

¹⁸ A Biblioteca Central será referida no texto pela sigla BICE.

¹⁹ O Sistema de Bibliotecas da UCS será referido no texto pela sigla SiBUCS.

futuros. Os estudos e autores que fundamentam a pesquisa nas áreas de Biblioteconomia, Ciência da Informação e Educação são identificados no Quadro 3.

Quadro 3 - Fundamentação teórica: Biblioteconomia, Ciência da Informação e Educação

Área de Estudo	Autores	Temas/Abordagens
Biblioteconomia e Ciência da Informação	Almeida (2008), Estabel e Moro (2014), Vieira (2014), Valentim (2016), Bucci (2022), Morigi, Silva e Bernini (2014), Oliveira e Cranchi (2017), Barbosa e Franklin (2011), Carvalho (2011), Maia e Moraes (2023), Sales (2004)	Bibliotecas, bibliotecários, gestão de bibliotecas, estudos de usuários, fontes de informação, desenvolvimento de coleções, tecnologias de informação, gestão de serviços e produtos
Biblioteconomia e Tecnologia	Camilo Neto (2018), Paletta <i>et al.</i> (2016), Nunes e Carvalho (2016), Botelho, Novais e Inoue (1999), Marques (2008), Kern (2020), Coscarelli e Ribeiro (2011), Silva e Fernandes (2017), Andrade (2020), Rosa e Oliveira (2022), Ribeiro e Chahini (2021), Dumer e Albuquerque (2020), Cóquero (2014), Silva e Almeida (2022)	Bibliotecas Universitárias (BUs), tecnologia aplicada às BUs
Educação	Almeida (2023), Miranda (2007), Belluzzo e Feres (2015), Farias (2015), Rocha e Granda (2018), Rocha, Granda e Rocha (2017), Yunes (2002), Alliende e Condemarín (2005), Chartier (1998, 2001, 2003, 2018, 2022), Perissé (2007), Ramos (1999), Costa e Silva (2017), Costa, Santos e Barbosa (2015), Costa e Ramalho (2010), Ribas (2010), Gomes e Dumont (2015)	Práticas informacionais, competência informacional, leitores, instituições educacionais/Universidades, Educação a distância, Ensino Superior
Práticas de leitura	Silva (2002), Martins (1998), Chartier (1998, 2003, 2018), Belo (2013), Horellou-Lafarge e Segré (2010), Lopes e Mügge (2021)	Práticas de leitura em contextos sociais específicos.
Letramento Informacional	Dudziak (2003), Gasque (2008, 2010, 2011, 2012, 2013, 2020), Alcântara e Bernardino (2012), Assis (2016), Miranda e Alcará (2019), Nascimento <i>et al.</i> (2022), Silva e Cavalcante (2019), Santos e Vieira (2024)	Letramento informacional, reflexões sobre o processo de letramento
Estudos de Usuários e Comportamento Informacional	Cunha (2014), Abreu (2020), Valentim (2014), Rodrigues (2021), Wison (1999), Martínez-Silveira e Oddone (2007), Rabello (2013, 2021), Nicolino e Mendonça (2020), Tudjman e Mikelic (2003), Lima (2023), Damasceno e Vitorino (2025), Paletta (2023).	Busca e uso da informação, competência, comportamento informacional, práticas informacionais
Metodologia - Análise Qualitativa	Magalhães <i>et al.</i> (2022), Minayo (2013), Creswell (2010, 2014), Gil (2010, 2021), Yin (2016), Brandão (2001), Backes <i>et al.</i> (2011)	Metodologia qualitativa, análise qualitativa

Fonte: elaboração da autora (2023).

Essa articulação interdisciplinar proporciona a compreensão mais ampla das mudanças no comportamento informacional dos usuários, em ambientes mediados por tecnologias digitais. A combinação de autores clássicos e contemporâneos consolida o embasamento

teórico e metodológico do estudo, oferecendo fundamentos sólidos para o desenvolvimento de estratégias mais eficazes nas BUs, com foco na ampliação da função social, cultural e educacional dessas instituições.

O percurso metodológico delineado busca alcançar os objetivos gerais e específicos estabelecidos na pesquisa. Para a delimitação das etapas da pesquisa, segue a descrição de cada uma:

1. **Escolha do tema:** o tema foi definido no momento em que a pesquisadora participou do processo seletivo para o Doutorado em Educação da UCS, no segundo semestre de 2021.
2. **Formulação dos objetivos, problema e referencial teórico:** os objetivos visam a identificar e a analisar interconexões entre os campos da Educação, Biblioteconomia e Ciência da Informação. A delimitação do problema de pesquisa foi refinada por meio do estudo do tema, que também orientou a seleção de referências bibliográficas alinhadas aos objetivos. Essa abordagem sistemática proporcionou uma compreensão mais clara e fundamentada do contexto investigado.
3. **Delineamento das evidências:** com base no problema e nos objetivos, foram definidas as evidências essenciais para conduzir a investigação.
4. **Construção dos instrumentos de pesquisa:** foi elaborada uma proposta inicial com o intuito de sintetizar a principal contribuição da tese.
5. **Aplicação do questionário, GF²⁰ e relatórios estatísticos:** essas etapas foram essenciais para avaliar as percepções e necessidades dos usuários da BICE. Os dados obtidos auxiliaram na resposta às questões norteadoras do estudo.
6. **Análise qualitativa:** conduzida com base nos relatórios, respostas aos questionários e discussões dos GFs, possibilitando uma interpretação aprofundada dos dados.
7. **Conclusão da tese:** etapa final que consolidou os resultados e reflexões da pesquisa.

O estudo adota abordagem qualitativa para construir e analisar os dados, buscando compreender as percepções e perspectivas dos usuários da BICE. Conforme Gil (2021), a

²⁰ No processo, os encontros grupais possibilitam aos participantes explorarem seus pontos de vista, a partir de reflexões sobre um determinado fenômeno social, em seu próprio vocabulário, gerando suas próprias perguntas e buscando respostas pertinentes à questão sob investigação. Desse modo, o grupo focal pode atingir um nível reflexivo que outras técnicas não conseguem alcançar, revelando dimensões de entendimento que, frequentemente, permanecem inexploradas pelas técnicas convencionais de coleta de dados (Backes *et al.*, 2011, p. 438-439).

pesquisa qualitativa busca entender como os indivíduos interpretam suas experiências, constroem seu mundo e atribuem significado a ele. Yin (2016) destaca cinco características centrais desse tipo de abordagem: (i) análise do significado das condições de vida dos participantes; (ii) consideração do contexto social, cultural, econômico e relacional; (iii) investigação de comportamentos sociais; (iv) revelação de dados frequentemente negligenciados em métodos quantitativos; e (v) utilização de múltiplas fontes de evidência, enriquecendo a análise e ampliando a compreensão dos fenômenos.

Nesse sentido, a abordagem qualitativa privilegia a investigação de informações expressas por meio da linguagem e do comportamento. Conforme Brandão (2001), há uma estreita relação entre o significado das experiências e as interações sociais, possibilitando explorar respostas detalhadas e específicas sobre os fenômenos estudados.

A investigação se apoia em três instrumentos principais: (i) relatórios estatísticos do sistema de gerenciamento do SiBUCS; (ii) questionário on-line; e (iii) GFs. Os dados qualitativos, obtidos por meio do questionário, foram analisados em duas fases: (a) descrição sistemática, com uso de gráficos, tabelas ou outros recursos visuais; e (b) caracterização das amostras e apresentação dos resultados com base nas variáveis consideradas. Dessa forma, a abordagem qualitativa permitiu a compreensão das percepções e práticas dos usuários da BICE, com o uso de técnicas apropriadas à construção e análise de dados qualitativos.

A análise documental complementou o estudo por meio da avaliação de relatórios do sistema, abordando aspectos como acervo, circulação e outros indicadores. A BICE personaliza seus serviços com base no monitoramento das necessidades informacionais dos usuários, utilizando dados sobre:

- a) sugestões de livros;
- b) histórico de pesquisa e conteúdo acessado;
- c) hábitos e frequência de leitura;
- d) registros de acesso ao site, *downloads* e tempo de navegação;
- e) classificação dos conteúdos consultados, entre outros.

A construção dos dados foi realizada com a criação e envio de questionários via *Google Forms*, direcionados à comunidade acadêmica da UCS. O questionário estruturado coletou informações sobre as práticas de leitura e comportamento dos usuários da BICE no período de 2019 a 2023, possibilitando a identificação de padrões significativos.

Os dados obtidos através do questionário on-line possibilitaram a análise das vivências dos participantes em relação à distância, assegurando, dessa forma, a contribuição de considerável número de indivíduos. Ademais, a elaboração dos dados foi enriquecida por

meio de análises provenientes dos relatórios estatísticos do SiBUCS e das plataformas on-line disponíveis. Para Magalhães *et al.* (2022, p. 4), “[...] os instrumentos de coleta de dados em pesquisa qualitativa possuem caráter de roteiro, visam a compreender as perspectivas dos participantes da pesquisa e possuem poucas questões, sendo um guia para a realização das entrevistas [...]”.

Em seguida, foi conduzida entrevista semiestruturada com grupo de participantes por meio de GFs, com o objetivo de obter opiniões mais abertas e dialogadas dos usuários da biblioteca sobre suas práticas informacionais e comportamentos relacionados à busca e obtenção de informações.

O contato direto com os usuários e a biblioteca constituiu o objeto de pesquisa com o GF, considerada uma técnica qualitativa para Gil (2021, p. 117), afirmando que

[...] não busca consenso, mas encoraja a expressão de respostas que possibilitam uma melhor compreensão das atitudes, comportamentos, opiniões e percepções dos participantes. Não constitui uma forma de obter relatos dos indivíduos, mas de criar uma negociação de significados através de debates intra e interpessoais.

Em vez de apenas verificar informações de maneira isolada, os GFs proporcionam um ambiente interativo no qual os participantes podem trocar ideias, compartilhar vivências e debater diferentes perspectivas sobre temas específicos. Esse método de pesquisa é eficaz para explorar os significados atribuídos pelos frequentadores da BICE às suas práticas de leitura, ao acesso à informação e às suas experiências na biblioteca, além de possibilitar a reconstrução de eventos passados relacionados ao período da pandemia.

O delineamento metodológico da pesquisa está representado nas Figuras 2 a 4.

Figura 2 - Delineamento metodológico - Pesquisa bibliográfica



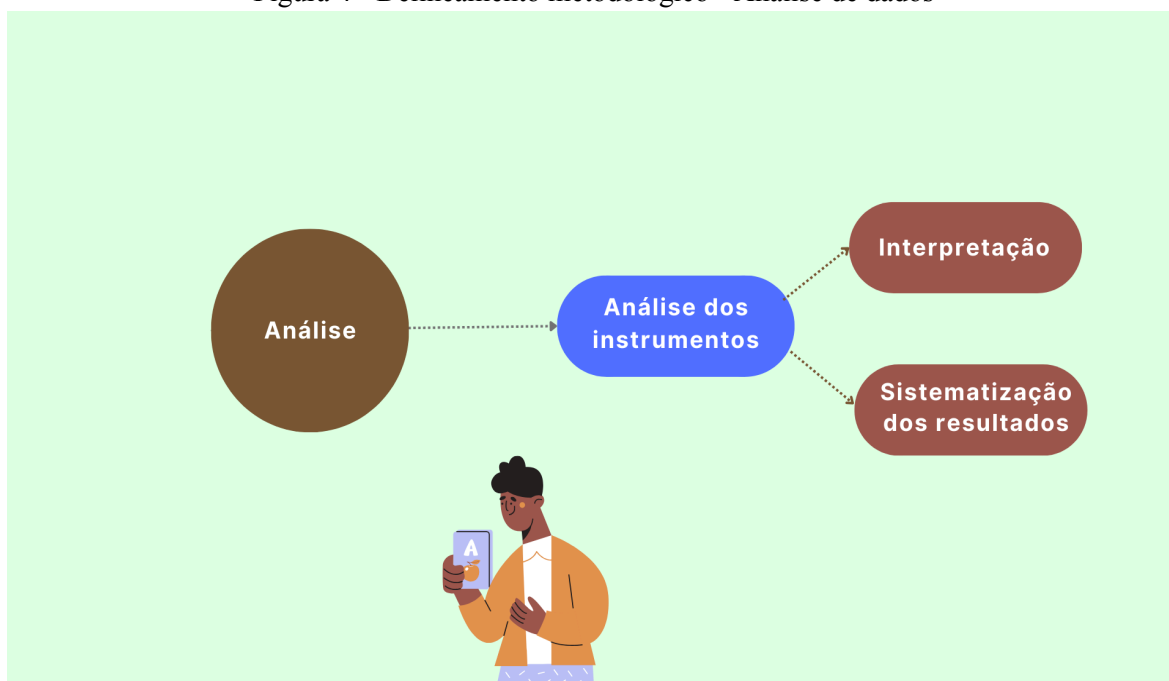
Fonte: elaboração da autora (2023).

Figura 3 - Delineamento metodológico - Pesquisa empírica



Fonte: elaboração da autora (2023).

Figura 4 - Delineamento metodológico - Análise de dados



Fonte: elaboração da autora (2023).

No contexto desta investigação, o delineamento metodológico abrange os seguintes eixos temáticos: (i) a UCS, com foco no ensino superior e na EaD; (ii) o SiBUCS, englobando a gestão das bibliotecas, os produtos e serviços oferecidos, os estudos de usuários, o papel do bibliotecário e os impactos da pandemia de Covid-19; (iii) práticas informacionais, envolvendo o uso de TICs, LI e comportamento informacional; e, por fim, (iv) aspectos relacionados à informação, como: acervos, desenvolvimento de coleções, acesso, pesquisa, e fontes de informação.

Os eixos temáticos não foram estabelecidos por meio de procedimentos de codificação ou categorização formais. Eles foram construídos de maneira indutiva e interpretativa, a partir da leitura atenta e sucessiva do material empírico e em diálogo com os referenciais teóricos que sustentam a pesquisa. Nesse processo, buscou-se identificar núcleos de significado recorrentes e aspectos considerados centrais para responder aos objetivos do estudo. Assim, os eixos foram delineados de forma a organizar e dar coerência às descrições e análises, preservando a riqueza e a singularidade de cada evidência.

A estratégia metodológica priorizou a preservação da autenticidade das informações e o respeito às singularidades de cada evidência coletada, caracterizando a pesquisa como descritiva e exploratória.

No Capítulo 1, Introdução, foram apresentados os objetivos da pesquisa, a metodologia utilizada, além de um relato da minha trajetória pessoal e da compreensão do

processo de pesquisa como ferramenta formativa. O Capítulo 2 trata dos aspectos estruturantes da BU, com enfoque conceitual. Nesse capítulo, é destacada a UCS, com ênfase na análise da BICE como um espaço dinâmico de produção, acesso e disseminação do conhecimento, ressaltando sua estrutura e importância para a comunidade universitária.

2 ASPECTOS ESTRUTURANTES DA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA: UM ENFOQUE CONCEITUAL

A Biblioteca Universitária atua como administradora de um patrimônio informacional e como mediadora no processo de ensino e aprendizagem. Serve às estratégias criadas pelo docente para facilitar tais processos e cria a relação entre saber e pesquisa, desempenhando importante papel na vida acadêmica.

(Diego Fabrizio Kroth; Márcia Servi Gonçalves; Michele Marques Baptista, 2017).

A BU da UCS desempenha papel decisivo na formação acadêmica, social e cultural de sua comunidade. Sua missão vai além do simples armazenamento e empréstimo de livros, consolidando-se como centro de disseminação do conhecimento, atendendo docentes, discentes, funcionários e pesquisadores. Ao integrar diversas fontes de informação e oferecer ambiente acolhedor, com apoio e orientação, a BU torna-se espaço essencial para o aprendizado, a pesquisa e o acesso à cultura, contribuindo para a formação social e profissional dos estudantes.

Conforme destacado na epígrafe, a BU atua como administradora de um patrimônio informacional e como mediadora no processo de ensino e aprendizagem. Sua relevância acadêmica manifesta-se no suporte às estratégias pedagógicas dos docentes e no estímulo à pesquisa, possibilitando que o conhecimento seja continuamente produzido e compartilhado. Dessa forma, a biblioteca não apenas fornece materiais e recursos informacionais, mas também facilita a conexão entre saber e investigação científica, fortalecendo o vínculo entre teoria e prática no ambiente universitário.

Diante da constante evolução das demandas dos usuários, a biblioteca articula-se para oferecer recursos eficientes para a aquisição e uso da informação, o que torna a adaptação contínua um aspecto importante. Por meio da transformação digital e da qualificação dos serviços tradicionais, a BU tem inovado e adotado tecnologias emergentes para manter sua relevância em um cenário global cada vez mais informado.

Apesar dos desafios sociais, econômicos e tecnológicos, como a carência de TICs, o acesso limitado fora do campus e a escassez de profissionais capacitados, a demanda por produtos e serviços de informação continua a crescer. Nesse contexto, é crucial distinguir entre:

- a) **serviços de informação:** ofertas personalizadas e adaptadas às necessidades específicas dos usuários;
- b) **produtos de informação:** ferramentas complementares que otimizam a busca e o uso eficaz da informação.

Para se manterem relevantes no cenário atual, as BUs têm buscado priorizar a qualidade dos serviços oferecidos aos usuários. A avaliação contínua desses serviços e produtos aparece como estratégia recorrente diante das demandas crescentes e dos desafios para a sustentabilidade das atividades da biblioteca.

A adoção de abordagem proativa em marketing digital, alinhada à compreensão das expectativas do público-alvo quanto à entrega de valor, tem se mostrado relevante para BUs. Segundo Vieira (2014), ações voltadas à elevação da satisfação dos usuários com os produtos e serviços oferecidos, bem como a identificação contínua de potenciais clientes, integram esse processo.

A contemporaneidade exige das BUs reflexão constante sobre sua relevância e propósito, norteadas pela satisfação de seus usuários, como preconiza Ramos (1999). Ao atender às necessidades informacionais da comunidade acadêmica, as BUs fortalecem seu papel na sociedade, fomentando o senso de pertencimento e contribuindo significativamente para a cultura da informação. Nesse contexto, o desenvolvimento do indivíduo como agente de modificação social está intrinsecamente ligado à aquisição de habilidades informacionais cruciais, tais como pensamento crítico, busca de conhecimento e criatividade, competências essenciais para a construção cultural contemporânea.

O avanço da cultura da informação, como elucidada Valentim (2014), acompanha as profundas transformações da sociedade atual. A explosão de informação e conhecimento, impulsionada pelas TICs, tem remodelado a produção, distribuição e o consumo informacional. Nesse cenário dinâmico e globalmente conectado, viabilizado pela proliferação de dispositivos móveis e pelo avanço da internet e outras tecnologias digitais, a criação e a oferta de produtos e serviços informacionais tornam-se cada vez mais estratégicas, impulsionando o surgimento de diversas redes, sejam elas de natureza social ou comercial.

Diante dessa evolução, as BUs passaram por evolução significativa, transcendendo sua identificação como meras provedoras de informação para assumirem a função de gestoras do acesso ao vasto universo do conhecimento disponível. Nesse processo, a agilidade e a precisão na recuperação da informação emergem como aspectos cruciais. Como bem apontam Morigi, Silva e Bernini (2014), a preservação, organização e o tratamento da informação constituem pilares fundamentais para qualquer biblioteca, especialmente no ambiente

universitário. Para tanto, a missão e os objetivos da BU alinham-se tanto à Instituição de Ensino Superior (IES) à qual pertencem quanto com as necessidades e o perfil específico de seus usuários.

Tradicionalmente concebidas como locais de armazenamento, organização e preservação de coleções físicas, verdadeiros "repositórios de informações", onde os usuários buscavam e adquiriam o conhecimento desejado, as BUs evoluíram significativamente em suas estratégias, após a pandemia. A crescente adoção de recursos eletrônicos transformou a dinâmica desses espaços, resultando em menor circulação de materiais impressos e, simultaneamente, no surgimento de novas demandas relacionadas aos padrões sociais e educacionais de aprendizagem, ensino e apoio à pesquisa.

Como instituições responsáveis pela disseminação de informações no meio acadêmico, as BUs desempenham função pedagógica no apoio às atividades de ensino, pesquisa e extensão nas IES. Por meio do contato direto com a comunidade acadêmica interna e externa, as BUs consolidam-se como recursos eficientes na promoção do desenvolvimento educacional e científico. Estabel e Moro (2014, p. 66) afirmam que,

Uma biblioteca também se caracteriza por sua função pedagógica, uma vez que abrange uma ampla "clientela", com variados públicos, de diversos níveis de escolaridade. Os usuários, ao buscarem o ambiente da biblioteca, muitas vezes estão procurando um aconselhamento de leitura, um ambiente propício ao estudo e à aprendizagem, mas acima de tudo, um local com profissionais da informação dispostos a ajudá-lo.

Essa perspectiva evidencia que as BUs vão além da simples disponibilização de materiais informacionais: elas atuam como espaços formativos, capazes de promover a autonomia intelectual, o pensamento crítico e a competência informacional.

Para diversificar as experiências de leitura e fortalecer o engajamento da comunidade acadêmica, as BUs podem implementar diversas ações eficazes:

- a) recomendação personalizada de livros, através de resenhas elaboradas pelos próprios leitores;
- b) criação de clubes de leitura para fomentar a troca de experiências e o debate;
- c) utilização de novas mídias e plataformas digitais para promover a leitura e divulgar as atividades da biblioteca;
- d) realização de eventos de promoção da leitura, como palestras, concursos e encontros literários;

- e) implementação de atividades de LI para orientar os usuários sobre recursos, serviços e boas práticas de leitura e pesquisa;
- f) oferta de orientações sobre o uso ético e crítico da IA, abordando ferramentas, limites e potencialidades para a aprendizagem e a pesquisa acadêmica;
- g) disponibilização de canais de *feedback* (caixas de sugestões físicas ou virtuais) para coletar ideias e opiniões dos usuários;
- h) divulgação regular de novas aquisições e listas de títulos para manter os usuários informados;
- i) organização de exposições temáticas de livros em datas comemorativas relevantes;
- j) instituição de premiações periódicas para reconhecer e incentivar os leitores mais ativos.

Além de implementar essas práticas, as BUs atraem e fidelizam seus usuários, proporcionando ambiente estimulante para a pesquisa e serviços de excelência. Nesse contexto, os bibliotecários assumem papel diferencial, atuando como mediadores, orientadores e consultores, conforme destacam Horellou-Lafarge e Segré (2010), contribuindo de forma decisiva para a satisfação e o engajamento da comunidade acadêmica.

Para atender aos variados interesses de sua comunidade, as BUs disponibilizam uma gama de fontes e recursos bibliográficos. Contudo, a divulgação eficaz desses acervos é igualmente relevante. Estratégias dedicadas a esse propósito incluem:

- a) promoção de livros e recursos nas redes sociais e plataformas digitais de grande alcance, incentivando também visitas presenciais para descoberta, eventos e capacitações;
- b) compartilhamento de resumos e destaques de obras para estimular o interesse e a leitura;
- c) exposição de trabalhos artísticos criados pelos usuários (ilustrações, pinturas), integrando a comunidade e atraindo atenção para o acervo;
- d) oferta de novos serviços, como orientação no uso de ferramentas de IA, formação em competências digitais e apoio na pesquisa acadêmica mediada por tecnologias emergentes, ampliando o papel educativo e inovador das BUs.

A adoção dessas práticas pode otimizar a experiência de leitura, o ambiente informacional e a usabilidade dos recursos das BUs. O sucesso pleno de tais iniciativas reside na contínua adaptação das coleções às necessidades dos usuários. Diante do rápido avanço tecnológico, as bibliotecas têm refinado suas funções, promovendo compreensão mais

apurada das demandas, hábitos de leitura e pesquisa, e dinâmicas sociais dos usuários. A análise de dados emerge como ferramenta fundamental para aprimorar os serviços oferecidos.

Considerando que a satisfação do usuário é um indicador de qualidade para as bibliotecas, Estabel e Moro (2014) enfatizam a necessidade de avaliar a percepção e as expectativas dos usuários em relação ao funcionamento, serviços e recursos da biblioteca, visando a identificar suas necessidades. Nesse sentido, torna-se aspecto qualitativo relevante identificar o nível de satisfação dos usuários, bem como investigar suas práticas informacionais. Consequentemente, as principais tendências das bibliotecas contemporâneas podem ser observadas na Figura 5, conforme apontado pelo *Grupo Estratégico para el Estudio de Prospectiva sobre la Biblioteca en el Nuevo Entorno Informacional y Social*, em um relatório espanhol de 2013. O grupo analisou essas tendências com foco no período até 2020, que coincidiu com o início da pandemia de COVID-19.

Figura 5 - Tendências das bibliotecas contemporâneas: perspectivas até 2020



Fonte: adaptado de Artigas (2016, p. 118).

Alinhadas a sua missão e valores, as BUs têm demonstrado tendências significativas, conforme ilustrado na Figura 5. Entre elas, destacam-se: a adoção de estratégias inovadoras, o fomento à cooperação interinstitucional, a busca por maior equidade social e a implementação de uma gestão flexível (Campos; Inomata, 2024). Essas mudanças ecoam no panorama das

bibliotecas, que enfrentam o desafio de integrar inovações ao contexto específico de cada instituição. Dessa forma, a constante evolução tecnológica impulsiona as BUs a diversificarem seus produtos e serviços para atrair e engajar um público mais amplo. Embora o ambiente digital seja essencial para atender a essas demandas, os espaços físicos das bibliotecas preservam sua importância como locais de encontro, estudo e interação para a comunidade acadêmica. Nesse cenário, torna-se significativo adotar abordagem proativa e centrada nas necessidades e expectativas dos usuários, assegurando o aprimoramento contínuo das atividades oferecidas pela BU.

Damasceno e Vitorino (2025) destacam que, ao alinhar seus objetivos e metas aos da instituição, as BUs devem se configurar como espaços educativos fundamentados na filosofia da competência informacional pautada não apenas no processo de busca e recuperação da informação, mas também na compreensão de como essa informação é construída socialmente, considerando suas dimensões políticas e seus propósitos. Nesse contexto, Orelo e Cunha (2013) enfatizam a relevância da competência informacional dos bibliotecários, que engloba a capacidade de identificar as necessidades de informação, conhecer as fontes disponíveis e saber recuperar e utilizar essas informações de maneira eficaz. Dessa forma, a competência informacional consolida-se como elemento essencial para que os bibliotecários possam atuar de forma proativa e significativa, contribuindo para a formação de usuários críticos e autônomos. São destacados, nesse sentido, alguns tipos de competências informacionais, como enfatizado na Figura 6.

Figura 6 - Tipos de competências informacionais



Fonte: adaptado de Chávez-Villadeamigo e González-Liesegang (2022).

Conforme os pontos destacados na Figura 6, a competência informacional revela-se essencial para o aprendizado contínuo, permeando todos os domínios informacionais. O acesso à informação capacita os indivíduos a participar ativamente na construção do conhecimento e na resolução de desafios complexos. Essa habilidade transcende a simples busca por dados, englobando a capacidade de avaliar fontes criticamente, compreender o contexto de origem das informações e aplicá-las eficazmente em diferentes situações. Em uma sociedade caracterizada pelo crescimento exponencial do volume informacional, discernir entre conteúdo confiável e desinformação²¹ torna essa competência ainda mais vital.

Segundo Matos *et al* (2023), a internet tornou-se parte integrante do ambiente de pesquisa cotidiana para muitas pessoas, na sociedade contemporânea. No entanto, a pesquisa e o uso eficaz de fontes de informação estão frequentemente associados ao desenvolvimento de LI²² e digitais, que se articulam tanto com a educação formal quanto com a informal. Nesse sentido, torna-se relevante estudar e compreender a relação entre usuários e meios de comunicação, especialmente as TICs, uma vez que essa dinâmica envolve a alfabetização informacional e midiática²³.

Para além das habilidades técnicas, a competência informacional envolve uma compreensão dos contextos em que a informação é utilizada. Nesse cenário, observa-se que as características dos bibliotecários tem se ampliado, demandando constante atualização frente ao crescimento do volume informacional e favorecendo ações voltadas à promoção da aprendizagem contínua em colaboração com educadores e usuários. A escuta ativa e a compreensão das necessidades dos usuários são fundamentais para identificar melhorias nos produtos e serviços oferecidos pelas BUs. De acordo com Cóquero (2014), ao planejar a

²¹ A desinformação representa o oposto do que entendemos como informação. Enquanto a informação facilita o acesso à verdade factual, a desinformação leva à mentira, à ignorância, ao apagamento da realidade e ao negacionismo. Se a informação estimula a razão, a desinformação a anestesia ou até a desativa (Bucci, 2022).

²² O letramento informacional (LI) tem raízes nas áreas de treinamento, formação e educação de usuários. Na década de 1930, por exemplo, os termos relacionados ao ensino dos recursos das bibliotecas eram usuais no vocabulário angloamericano. No Brasil, esses estudos começaram a surgir a partir da década de 1970, com a preocupação de ensinar os usuários a usarem os recursos das bibliotecas. O conceito de letramento informacional foi introduzido por Paul Zurkowski, presidente da *US Information Industry Association*, em 1974, em um relatório submetido à *National Commission on Libraries and Information Science* (NCLIS). No documento, ele recomendava o desenvolvimento de um programa nacional de letramento informacional para as décadas seguintes. Para ele, pessoas com capacidade para usar os recursos de informação poderiam ser consideradas letradas (Gasque, 2013, p. 6).

²³ A alfabetização midiática busca capacitar os cidadãos a interagir de forma crítica e consciente com a mídia, tanto tradicional quanto digital. Isso envolve entender o papel da mídia nas sociedades democráticas, reconhecer as condições que permitem seu funcionamento, avaliar criticamente os conteúdos, engajar-se ativamente para se expressar e participar do debate público, além de desenvolver habilidades para produzir seus próprios conteúdos. Esses aspectos visam a fortalecer a democracia ao promover cidadãos mais informados e ativos (Grizzle *et al*, 2016).

expansão de seus acervos, as bibliotecas buscam alinhar os espaços físicos e os serviços às expectativas e demandas da comunidade acadêmica.

Segundo Maia e Moraes (2023), a evolução tecnológica impactou diretamente a acessibilidade e a quantidade de materiais disponíveis nas bibliotecas. Essa mesma evolução, contudo, exigiu que as bibliotecas implementassem mudanças estruturais significativas em sua organização para acompanhar o rápido desenvolvimento tecnológico e as transformações aceleradas. Estabel e Moro (2014) destacam que a criação de espaços físicos acessíveis, confortáveis e adaptados às novas demandas dos usuários tornou-se prioritária nas BUs. Estas passaram a oferecer salas de estudo em grupo, espaços para reuniões e ambientes *makers*, tornando-se mais acessíveis ao público e mais envolvidas no desenvolvimento de suas coleções, que agora incluem, além de livros e periódicos tradicionais, artefatos e repositórios de recursos culturais, patrimoniais e acadêmicos.

Com a crescente digitalização, os acervos físicos passaram a coexistir com os digitais, transformando as bibliotecas em instituições híbridas, o que trouxe novos desafios. Conforme apontado por Valentim (2016), as evoluções sociais, culturais e tecnológicas impactaram diretamente as estratégias de ação das bibliotecas, a mediação da informação e os serviços prestados. O crescimento do formato de ensino EaD também intensificou essas mudanças, exigindo das bibliotecas rápida adaptação às novas demandas informacionais e de pesquisa.

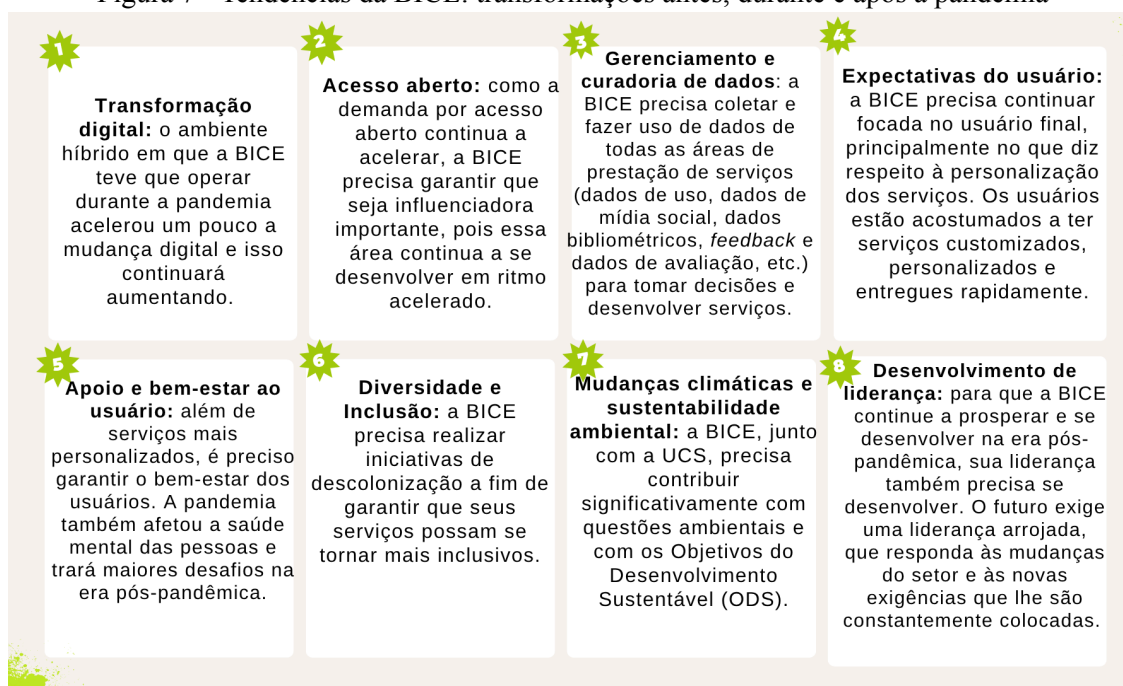
De acordo com Morigi, Silva e Bernini (2014), a evolução dos recursos computacionais e digitais transformou profundamente a maneira como as informações são compartilhadas e disseminadas, gerando novas dinâmicas na produção e no consumo de conteúdos. A inclusão de ferramentas como blogs, redes sociais e plataformas de vídeo tornou-se parte integrante da rotina dos usuários, facilitando o acesso a e-books, vídeos e audiobooks. Nesse contexto, Nicolino e Mendonça (2020) destacam que a competência informacional vai além da simples navegação por um grande volume de dados; envolve também a capacidade de selecionar fontes relevantes e confiáveis, além de utilizar essas informações de forma ética e responsável, em conformidade com as legislações de direitos autorais.

Durante a pandemia, as BUs tiveram papel relevante na promoção de informações sobre autocuidado e na luta contra a disseminação de *fake news*. Segundo Almeida, Silva e Inomata (2023), em um contexto marcado pelo aumento da desinformação, a competência informacional se torna vital para fomentar a alfabetização midiática e fortalecer a cidadania.

Dessa forma, a BU mantém-se relevante e responsiva às demandas informacionais, especialmente em cenário pós-pandemia, no qual o ensino superior enfrenta novos desafios

decorrentes da globalização, da competitividade e das pressões externas. A cultura corporativa emergente nas universidades, focada na eficiência e na redução de custos, é, em grande parte, resultado do impacto das TICs nas atividades acadêmicas e administrativas. As tendências atuais e futuras da BICE, conforme ilustrado na Figura 7, refletem as transformações ocorridas antes, durante e após a pandemia, exigindo gestão inovadora, inclusiva e atenta às necessidades da comunidade acadêmica.

Figura 7 - Tendências da BICE: transformações antes, durante e após a pandemia



Fonte: elaboração da autora (2023).

Ao examinar a Figura 7, o papel estratégico da BU no contexto institucional torna-se evidente. Além de suas funções tradicionais, a BU possui o potencial de se consolidar como verdadeiro centro comunitário, integrando atividades sociais e culturais inovadoras e expandindo sua atuação para além do ambiente acadêmico. Essa consolidação pode ser concretizada por meio da criação de espaços multifuncionais, como restaurantes, cafés, áreas dedicadas às artes visuais e locais projetados para atender a diferentes faixas etárias e necessidades específicas, promovendo a biblioteca como ponto de encontro inclusivo e diversificado.

A promoção de espaços acolhedores e lúdicos nas bibliotecas pode ampliar significativamente sua funcionalidade, ao incorporar elementos de criatividade e entretenimento aos serviços que disponibilizam. Nesse sentido, Ramos (2008) destaca a importância das bibliotecas enquanto centros culturais, enfatizando a necessidade de

ambientes que favoreçam a circulação livre de ideias, imagens e pensamentos. Essa abordagem permite que os usuários explorem suas subjetividades e estabeleçam conexão emocional com o espaço. Dessa forma, a BU pode se tornar verdadeira catalisadora da vivência cultural, impulsionando a inovação e fomentando a reflexão crítica entre seus visitantes.

No entanto, compreender o perfil dos usuários, tanto os atuais quanto os potenciais, é fundamental para direcionar as ações estratégicas da BU. A interação dos usuários com os espaços bibliotecários sofreu alterações significativas durante a pandemia de COVID-19, e a tendência é que essa evolução continue, com a adaptação às novas formas de uso do ambiente. Diante desse cenário, a BU busca aprofundar o entendimento sobre as necessidades informacionais e de interação de seus usuários, com o objetivo de oferecer serviços e espaços que atendam às suas expectativas e demandas. Além de mapear as formas de utilização do espaço físico e digital, torna-se vital investigar as mudanças nas necessidades informacionais surgidas no contexto pós-pandemia, a fim de ajustar os serviços prestados a essa nova realidade.

2.1 A UNIVERSIDADE DE CAXIAS DO SUL: A BIBLIOTECA COMO ESPAÇO DE CONHECIMENTO

Fundada em 1967²⁴, a UCS se estabeleceu como a maior universidade da Serra Gaúcha, contando com aproximadamente 15 mil alunos matriculados em seus cursos de graduação e pós-graduação, distribuídos em seus diversos *campi*. Conforme informações disponíveis em seu *website*, a instituição dispõe de mais de 800 laboratórios que abrangem todas as áreas do ensino, além de ofertar mais de 90 cursos de graduação, 18 programas de mestrado e 10 de doutorado em distintas áreas do conhecimento. Adicionalmente ao modelo tradicional de ensino presencial, a UCS oferece modalidades de aprendizagem on-line, como a EaD e salas de aula digitais síncronas, ampliando o acesso e a flexibilidade no processo de ensino-aprendizagem.

²⁴ Não queremos que nossa Universidade seja mera reunião de faculdades que se agrupam para as vantagens de uma administração comum. Mais do que isto: queremos que seja um órgão de interligação de estudos de todas as faculdades, que os institutos se multipliquem, que o intercâmbio se intensifique e que o convívio entre os estudiosos seja estimulado para que os trabalhos desta Universidade tragam e espalhem benefício. A Universidade também é um ato de vontade, vontade de crescer, vontade de saber, vontade de beneficiar, vontade de buscar a verdade, vontade de progredir. Fonte: Discurso de posse de Virvi Ramos, reitor da UCS em 15/02/1967 (Chronos, 2007, p. 89-90).

Segundo Paviani e Rech (2017), a gênese da UCS reside na união de Escolas e Faculdades estabelecidas entre o final da década de 1950 e o início da década de 1960, impulsionada pelo apoio do Poder Público municipal e de entidades privadas, a exemplo da Igreja Católica e da Sociedade Hospitalar Nossa Senhora de Fátima. Em suma, a universidade teve suas raízes na fusão de diversas instituições de ensino superior, mantidas por diferentes organizações, incluindo o poder público municipal e entidades privadas. Previamente à sua fundação, essas instituições operavam de maneira independente, sob a gestão de distintos grupos. A formalização da união dessas entidades em única universidade concretizou-se com a criação da UCS, conforme delineado em seu estatuto inicial.

Essa união representou um marco significativo para a região de Caxias do Sul, que passou a contar com uma universidade estruturada, capaz de integrar o ensino superior e contribuir para o desenvolvimento educacional, econômico e cultural da Serra Gaúcha. A fundação da UCS atendeu às demandas locais e promoveu a qualificação do ensino, expandindo as oportunidades para os estudantes da região.

Em 1993, a UCS iniciou o processo de regionalização, ampliando sua atuação para além de Caxias do Sul. Esse movimento, descrito no álbum *"UCS: 25 Anos de Regionalização (1993-2018)"*, consolidou a presença da universidade em outras localidades da Serra Gaúcha. As primeiras unidades a integrar essa expansão foram as faculdades de Bento Gonçalves e Vacaria, que, anteriormente, operavam de forma autônoma. A incorporação dessas instituições permitiu à UCS ampliar significativamente sua área de influência, abrangendo diferentes regiões do estado com novos cursos e programas educacionais.

A regionalização da UCS reflete estratégia de crescimento fundamentada na democratização do acesso ao ensino superior e na descentralização de suas atividades. Ao estender suas operações para outras localidades, a universidade expandiu sua base discente e contribuiu para o desenvolvimento regional, oferecendo cursos alinhados às necessidades locais e promovendo o progresso socioeconômico das comunidades atendidas.

Nos primeiros anos do processo de regionalização, a UCS deu um passo estratégico, ao inaugurar 16 novos cursos de graduação, respondendo à crescente demanda por ensino superior em áreas mais distantes do campus principal. Essa iniciativa evidenciou o compromisso da universidade em contemplar as necessidades educacionais das comunidades da Serra Gaúcha e regiões adjacentes, ampliando seu impacto no desenvolvimento regional.

A BICE, localizada no Campus-Sede, foi fundada em 4 de maio de 1970, mediante a incorporação dos acervos das bibliotecas do Instituto de Belas Artes, do Departamento de

Ciências Jurídicas, do Departamento de Filosofia e Ciências Humanas, da Escola de Enfermagem e do Departamento de Economia. Já em seu ano de criação, a BICE possuía mais de 23 mil exemplares, refletindo a diversidade de áreas do conhecimento da universidade. Em 1985, a biblioteca passou a ocupar um prédio próprio, que foi significativamente ampliado em 2000.

Com a expansão regional da UCS e o aumento da oferta de cursos em diferentes cidades, tornou-se imperativo ampliar tanto o acervo quanto os serviços bibliotecários para atender às demandas dos novos polos. Segundo Rodrigues (2007), essa expansão começou a se consolidar com a criação do SiBUCS, em 1993. Composto por bibliotecas instaladas nos *campi* e núcleos regionais, o SiBUCS integrou e fortaleceu a estrutura biblioteconômica da universidade, garantindo suporte informacional às atividades acadêmicas em toda a sua área de atuação.

Além disso, o esforço contínuo de regionalização posicionou a UCS como uma das principais instituições de ensino superior do estado. A universidade destaca-se por sua capacidade de integrar inovação educacional com inclusão social, contribuindo para o avanço da educação e o fortalecimento das comunidades locais. A BICE não apenas preserva um acervo diversificado, mas também funciona como centro vital para a promoção do aprendizado e da pesquisa, refletindo a missão da UCS de ser uma instituição acessível e comprometida com o bem-estar social.

Como instituição comunitária²⁵ e regional, a UCS tem como missão a formação integral dos indivíduos por meio da produção e disseminação do conhecimento, com foco no desenvolvimento sustentável. Esse compromisso está alinhado à visão da universidade de se consolidar como uma instituição comunitária de ensino superior do Rio Grande do Sul. A missão e a visão da UCS são sustentadas por valores institucionais como ética, respeito, responsabilidade, excelência, comprometimento e transparência, que norteiam suas atividades em diversas áreas de atuação.

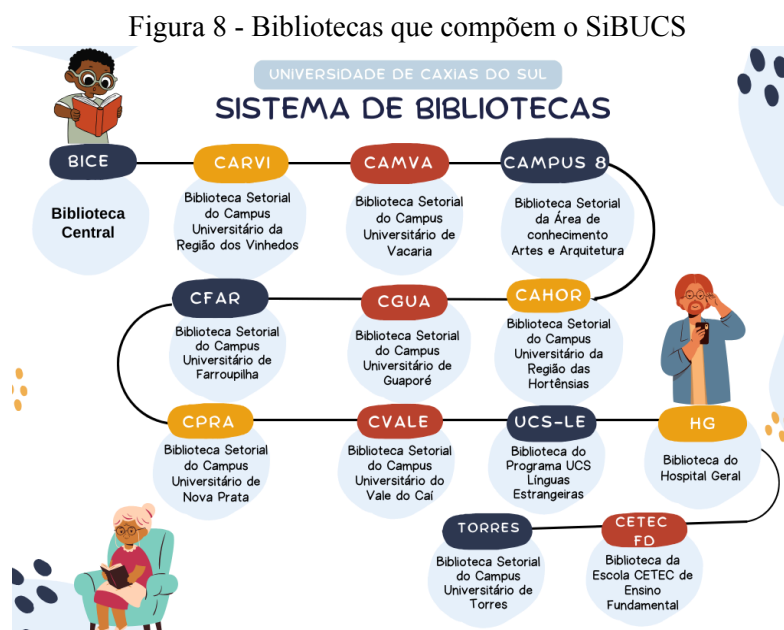
O Campus-Sede, situado em Caxias do Sul, configura-se como o principal centro da UCS e dispõe de infraestrutura ampla e diversificada. Entre seus espaços relevantes,

²⁵ Em 8 de julho de 1985, na reitoria da Universidade de Caxias do Sul, reuniram-se para um dia de estudos sobre a natureza comunitária das universidades. Segundo Paviani (1985, p. 17), “A Universidade Comunitária é uma instituição superior, de pesquisa e extensão sob a responsabilidade jurídica de uma Fundação ou de uma associação de fins filantrópicos, confessional ou não, constituída e mantida por iniciativa e sob controle de uma comunidade especialmente definida, reconhecida idônea para a tarefa educacional dentro do pluralismo democrático, administrada, nos termos definidos em Lei, pela participação da comunidade a que presta serviço e da comunidade interna, tendo seus recursos aplicados exclusivamente para o alcance dos objetivos estatutários de serviço à comunidade, sob o controle do Ministério Público, de forma, sobretudo, a evitar a apropriação de qualquer espécie de resultados por parte de indivíduos ou grupos”.

destacam-se a BICE, a Vila Olímpica, o Hospital Geral, o Hospital Veterinário, o Centro Clínico, o Zoológico, o Museu de Ciências Naturais, além de instalações culturais, como teatro, cinema e livraria. Essa estrutura multifacetada reflete a abrangência das atividades da universidade, que transcende o ensino, integrando ações voltadas à saúde, cultura e esporte, beneficiando tanto a comunidade acadêmica quanto a sociedade em geral.

O SiBUCS desempenha papel relevante no suporte às atividades de ensino, pesquisa e extensão da universidade. Composto por 13 bibliotecas²⁶, sendo 12 universitárias e uma voltada ao Ensino Fundamental, o SiBUCS está estrategicamente distribuído entre os *campi* da UCS, assegurando acesso à informação e ao conhecimento em diferentes regiões. A BICE, localizada no Campus-Sede, destaca-se como a unidade central do sistema, não apenas por abrigar o maior acervo da instituição, mas também por organizar e integrar as atividades técnicas das demais bibliotecas.

Alinhadas à missão institucional, as bibliotecas da UCS têm como objetivo principal apoiar o desenvolvimento acadêmico, garantindo acesso eficiente e eficaz à informação. A BICE, nesse contexto, atua como o núcleo do sistema, tanto pela extensão de seus recursos quanto pela capacidade de coordenar e organizar as outras bibliotecas do SiBUCS. A distribuição geográfica e a composição das bibliotecas que integram o sistema evidenciam a amplitude e o impacto da atuação nas diversas localidades onde está presente, conforme destacado na Figura 8.



Fonte: elaboração da autora (2024).

²⁶ No ano de 2025, com o fechamento do Campus 8, o acervo da biblioteca setorial foi incorporado à BICE. Atualmente, o SiBUCS conta com 12 bibliotecas, sendo 11 bibliotecas universitárias.

A Figura 8 apresenta as bibliotecas que compõem o SiBUCS, organizadas em ordem decrescente de tamanho de acervo e identificadas por suas respectivas siglas. Nesse contexto, a BICE se destaca como a primeira unidade criada dentro do SiBUCS, desempenhando papel central no apoio informacional e técnico às demais bibliotecas do sistema. Com a expansão regional da UCS, que incluiu a criação de novos *campi* em diferentes cidades, foram criadas bibliotecas descentralizadas para atender às demandas acadêmicas e informacionais dessas unidades.

A EaD teve início na UCS em 2002, com a aprovação de propostas pedagógicas que resultaram na criação do curso de Licenciatura em Pedagogia: Docência para a Educação Básica - Ensino Fundamental Inicial. Em 2004, a UCS consolidou-se como uma das pioneiras em cursos de graduação a distância no Brasil, ao oficializar a implantação do programa EaD. Desde então, a universidade tem investido no desenvolvimento de programas de graduação e pós-graduação alinhados às diretrizes da EaD, priorizando metodologias de ensino que combinam qualidade acadêmica com a integração de novas tecnologias educacionais.

Embora a EaD se configure como uma modalidade relativamente recente no cenário contemporâneo, suas origens remontam ao século XVIII, quando a educação por correspondência emergiu como alternativa viável de formação. Com o avanço das TICs, a EaD evoluiu significativamente.

Segundo o Ministério da Educação (MEC), a EaD caracteriza-se pela separação física ou temporal entre alunos e professores, utilizando meios e tecnologias de informação e comunicação para viabilizar o ensino. Essa modalidade é regulamentada por legislação específica e pode ser aplicada tanto na educação básica quanto no ensino superior, constituindo-se como ferramenta essencial para democratizar o acesso à educação (BRASIL, Ministério da Educação, 2020).

De acordo com Ribas (2010), a EaD destaca-se por possibilitar o acesso à formação educacional para indivíduos que lidam com restrições de tempo ou recursos. Tal modalidade apresenta-se como alternativa eficaz e de qualidade similar à das instituições de ensino convencionais. Ao eliminar barreiras geográficas e temporais, a EaD oferece flexibilidade e autonomia, possibilitando que os estudantes planejem seus estudos conforme suas disponibilidades e ritmos de aprendizado..

A pandemia de COVID-19, iniciada em 2020, acelerou a transição para o ensino on-line, tornando-o a principal forma de educação durante o período de crise. Na UCS, a transição foi acompanhada pela ampliação do uso de plataformas acadêmicas por alunos e professores, exigindo rápida adaptação às novas dinâmicas. O cenário desafiador demandou a

revisão dos currículos e a incorporação de métodos de ensino inovadores para garantir a continuidade do processo educacional em ambiente virtual (AVA). Além de impulsionar a adoção de soluções tecnológicas, a crise exigiu reavaliação das estratégias pedagógicas para assegurar a eficácia do ensino remoto.

Diante da adaptação ao formato on-line imposto pela pandemia, as BUs enfrentaram o desafio de inovar para continuar apoiando a pesquisa e o ensino de forma eficaz. Costa, Santos e Barbosa (2015) salientam a importância de repensar os paradigmas dos serviços bibliotecários na EaD, garantindo acesso eficiente à informação técnico-científica e consolidando o papel das bibliotecas como centros de suporte à aprendizagem e à pesquisa acadêmica. Nesse contexto de transformação acelerada, o presente estudo propõe-se a descrever os serviços implementados para atender às necessidades dos usuários durante e após a pandemia de COVID-19, com ênfase nas iniciativas proativas adotadas em resposta à crise sanitária.

As mudanças destacadas não apenas ampliaram significativamente o alcance da educação oferecida pela UCS, mas também demonstraram a notável capacidade da instituição de inovar e se adaptar prontamente em tempos desafiadores, reafirmando seu compromisso com a qualidade educacional e a democratização do acesso à informação. A experiência valiosa adquirida durante esse período crítico pode servir como modelo inspirador para futuras iniciativas no âmbito da EaD, contribuindo para a construção de um ambiente educacional mais inclusivo, acessível e resiliente.

2.1.1 Conhecendo a estrutura da Biblioteca Central da UCS

Além de desempenhar aspecto central na organização do SiBUCS, a BICE é um espaço frequentado, onde um número expressivo de usuários realiza, diariamente, diversas atividades, tais como pesquisas, estudos, empréstimos e devoluções de livros. Oferece também acesso às coleções especiais, catálogos on-line e bases de dados, consolidando-se como um relevante centro de suporte acadêmico. Para atender às crescentes demandas de pesquisa e aprendizado, ela tem se adaptado às novas exigências tecnológicas, disponibilizando recursos digitais que facilitam o acesso à informação, aspecto cada vez mais essencial no cenário acadêmico contemporâneo.

Do ponto de vista administrativo, o SiBUCS é coordenado por um bibliotecário graduado e conta com uma equipe composta por bibliotecários, auxiliares de biblioteca e estagiários. Entretanto, a estrutura de pessoal nas bibliotecas setoriais é mais restrita,

constituída exclusivamente por auxiliares de biblioteca. Os bibliotecários concentram suas atividades na BICE, onde desempenham funções técnicas especializadas e assumem responsabilidades específicas, distribuídas entre os diversos setores e atribuições da unidade.

Como núcleo do SiBUCS, a BICE possui estrutura centralizada e é responsável pela coordenação de todo o acervo bibliográfico do sistema. Suas atividades incluem seleção, aquisição, restauração, conservação, higienização, processamento técnico e gestão das plataformas informacionais, além da atualização e divulgação do material bibliográfico disponível nas bibliotecas da UCS. Essa centralização assegura uma gestão eficiente e padronizada dos recursos informacionais, garantindo que os usuários de todos os *campi* tenham acesso a um acervo atualizado e bem conservado. A abrangência das atividades técnicas da BICE é evidenciada na Figura 9.

Figura 9 - Estrutura operacional da BICE: setores técnicos e processos



Fonte: elaboração da autora (2023).

A estrutura organizacional da BICE, conforme demonstrado na Figura 9, destaca seu papel na coordenação e integração de todo SiBUCS. Essa posição central capacita a BICE a responder de maneira eficaz às variadas necessidades da comunidade acadêmica, assegurando a qualidade e a eficiência na prestação de serviços informacionais. Além de apoiar as

atividades de ensino, pesquisa e extensão, a BICE promove integração harmoniosa entre as bibliotecas setoriais da UCS, contribuindo para um ambiente colaborativo e enriquecedor.

Um dos pilares dessa estrutura é o uso do *software* Pergamum²⁷, uma ferramenta de automação que informatiza o acervo bibliográfico do SiBUCS. Esse sistema realiza uma variedade de funções necessárias ao funcionamento da biblioteca, como cadastro de usuários, catalogação do acervo, registro de aquisição de materiais bibliográficos, gerenciamento de empréstimos, devoluções e reservas, além da emissão de relatórios detalhados. A implementação de um sistema como o Pergamum é relevante para assegurar a eficiência e o controle adequado dos recursos informacionais, especialmente em ambiente acadêmico, que exige acessibilidade e precisão.

Na era digital, os sistemas de gerenciamento de bibliotecas têm evoluído, em resposta aos avanços tecnológicos e às transformações no *design* da Web, buscando oferecer serviços melhores e atualizados aos usuários. Tais funcionalidades são indispensáveis para garantir que os usuários tenham acesso contínuo a informações relevantes, independentemente de limitações físicas ou geográficas. Torna-se decisiva a capacidade de gerenciar grandes volumes de informações digitais, assegurando que o conteúdo esteja sempre acessível e bem organizado.

Para a tomada de decisões estratégicas e o planejamento eficaz, as bibliotecas dependem dos relatórios gerados por sistemas de gestão como o Pergamum. A análise contínua desses dados capacita os bibliotecários a identificar oportunidades de aprimoramento, otimizar a alocação de recursos e planejar o crescimento futuro com base em evidências concretas. Esses relatórios sublinham informações sobre o comportamento dos usuários e a utilização dos recursos, subsidiando a formulação de estratégias de desenvolvimento de coleções e a gestão eficiente do acervo e do espaço bibliográfico, sustentando tanto ações imediatas quanto uma visão estratégica de longo prazo para a biblioteca.

Por exemplo, os relatórios sobre estatísticas de empréstimos oferecem uma percepção clara das tendências de uso ao longo do tempo, revelando quais gêneros literários são mais apreciados pelos usuários. Também analisam o perfil dos usuários e destacam padrões de comportamento, preferências e histórico de leitura, facilitando uma personalização mais

²⁷ Pergamum é uma ferramenta de gestão da informação, presente no mercado há mais de 20 anos, utilizada em bibliotecas, arquivos e museus. Pertence à Associação Paranaense de Cultura e, atualmente, é gerenciado pela Assessoria de Tecnologia da Pontifícia Universidade Católica do Paraná. Tem seu ramo de atuação dedicado à prestação de serviços para produzir *softwares* que apoiem o objetivo principal da nossa instituição, que é a “educação”. Disponível em: <https://www.pergamum.pucpr.br/produtos/pergamum>. Acesso em: 25 out. 2022.

eficaz dos serviços oferecidos. Da mesma forma, a análise do uso de recursos digitais, como e-books e bases de dados on-line, proporciona uma avaliação do impacto dos investimentos em plataformas digitais, possibilitando ajustes estratégicos quando necessário.

Cada item do acervo da BICE é identificado por um número de tombamento exclusivo e recebe uma classificação específica. As classificações bibliográficas baseiam-se na organização do conhecimento em assuntos/disciplinas e em classes. O sistema de classificação utilizado nas bibliotecas da UCS é a Classificação Decimal Universal (CDU²⁸). Esse sistema é amplamente adotado em bibliotecas de todo o mundo, devido à sua flexibilidade e capacidade de abranger o conhecimento em diversas áreas.

A formação do acervo da BICE segue os parâmetros preestabelecidos na Política de Desenvolvimento de Coleções²⁹ do SiBUCS. Essa diretriz envolve as principais áreas acadêmicas na escolha dos materiais, garantindo que o acervo satisfaça as necessidades de ensino, pesquisa e extensão da universidade. Conforme afirmam Santos e Oliveira (2021), estabelecer uma política de desenvolvimento de coleções é essencial para a avaliação contínua da qualidade e eficácia dos acervos, assegurando sua conformidade com as exigências informacionais da comunidade acadêmica.

A seleção criteriosa de materiais para o acervo da BICE pode observar princípios como relevância, qualidade e adequação dos recursos informacionais ao perfil dos usuários e às demandas institucionais, conforme enfatizam Estabel e Moro (2014). Para acompanhar a evolução das necessidades dos usuários, torna-se imprescindível o desenvolvimento de coleções que integrem recursos eletrônicos. A incorporação desses materiais traz diversas vantagens em relação ao acervo físico tradicional, como a otimização do espaço de armazenamento, maior capacidade de informação, autonomia de acesso em termos de tempo e espaço, além de facilitar um compartilhamento de informações mais ágil e eficiente. Considerando o ritmo acelerado dos avanços tecnológicos, a BICE busca manter coleções

²⁸ A CDU é frequentemente descrita como um esquema de classificação geral, como a Classificação Decimal Dewey, a Classificação da Library of Congress e a Classificação Bibliográfica de Bliss. O termo geral pode ser aplicado de duas maneiras, significando que a classificação incorpora todos os campos do conhecimento ou que pode ser aplicado em coleções que cobrem a totalidade do conhecimento. O conceito de universalidade contido no nome da CDU inclui estes mesmos objetivos, mas também sugere que sua utilização é apropriada em todo o mundo. Sua tradicional dependência da cooperação internacional em relação à sua revisão e administração fortalece-a como um esquema bibliográfico geral universal. Reforçando esse fato, está sua aplicação prática em um grande número de países, especialmente naqueles do mundo não anglófono (Mellwaine, 1998, p. 10).

²⁹ As coleções de uma biblioteca universitária devem estar de acordo com os objetivos e princípios da Instituição, dando suporte ao ensino, à pesquisa e à extensão. Para que isso ocorra de forma eficaz, as bibliotecas necessitam estabelecer uma Política de Desenvolvimento de Coleções que deverá ser considerado o instrumento de auxílio ao crescimento da coleção de forma qualitativa e quantitativa (POLÍTICA DE DESENVOLVIMENTO DE COLEÇÕES DO SIBUCS). Disponível em: https://www.ucs.br/site/midia/arquivos/desenv-colecoes-bice_2.pdf. Acesso em: 28 abr. 2023.

atualizadas, precisas e confiáveis para acompanhar as expectativas de seus usuários. Para isso, o planejamento orçamentário estratégico tem papel importante, ao possibilitar investimentos contínuos em recursos eletrônicos diversificados, como livros digitais, periódicos on-line, bancos de dados especializados e materiais multimídia, atendendo às variadas necessidades informacionais da comunidade acadêmica.

Na seleção de recursos eletrônicos, a BICE considera critérios como:

- a) direitos autorais;
- b) natureza intelectual dos materiais;
- c) perfis de usuários atuais e potenciais;
- d) natureza e previsibilidade do uso;
- e) formatos disponíveis;
- f) custos e benefícios.

Além disso, a BICE incorpora ao seu plano de desenvolvimento de coleções ações como:

- a) seleção de materiais em diferentes formatos para aquisição ou acesso;
- b) revisão e negociação de contratos para aquisição ou renovação de recursos eletrônicos;
- c) gestão do acervo após a remoção ou cancelamento de títulos;
- d) revisão e atualização periódica das políticas de desenvolvimento de coleções;
- e) divulgação dos acervos e recursos por meio de estratégias de marketing;
- f) avaliação das coleções e serviços com base no uso e nas experiências dos usuários;
- g) preparação e gestão de orçamentos;
- h) colaboração com outras bibliotecas para compartilhar recursos e promover o desenvolvimento colaborativo de coleções.

Atender às necessidades intelectuais dos usuários é relevante, a fim de que a biblioteca exerça papel ativo na disseminação de informações. Para cumprir essa missão de reunir, armazenar e distribuir informações ao público, o desenvolvimento do acervo prioriza a oferta de recursos atualizados, referências pertinentes e ferramentas bibliográficas apropriadas. Nesse processo, a atuação do bibliotecário poderá garantir uma seleção criteriosa de livros, mediante a avaliação de cada material adquirido e o estabelecimento de políticas de aquisição adequadas. A formação dos acervos pode ocorrer por meio de compra, doação ou permuta, e todos os materiais recebidos são subsequentemente registrados, catalogados e classificados pela BICE, antes de serem disponibilizados para as bibliotecas setoriais.

As fontes de sugestão de seleção seguem a ordem de prioridade:

- a) bibliografia básica (nacional ou importada) e complementar;
- b) sugestões de professores;
- c) sugestões de alunos;
- d) sugestões de funcionários;
- e) catálogos, listas e propagandas de editoras e livrarias;
- f) sites de editoras e livrarias.

O acervo é dividido em dois níveis principais:

- a) **nível geral:** composto por obras que não integram as bibliografias básicas e complementares dos cursos, mas fornecem suporte à formação geral e instrumental;
- b) **nível de ensino:** formado por obras que compõem as bibliografias básicas e complementares, oferecendo suporte ao ensino, à aprendizagem e à formação profissional.

Os princípios fundamentais da BICE são o apoio aos usuários e a facilitação da pesquisa. A política de seleção do acervo é alinhada ao perfil dos usuários e baseia-se em:

- a) definir diretrizes para a seleção de materiais, seja por compra, doação ou planos de aprovação;
- b) garantir o desenvolvimento sistemático da coleção, refletindo os objetivos da UCS e os currículos dos cursos;
- c) esclarecer as políticas de desenvolvimento do acervo para professores, alunos e gestores;
- d) oferecer suporte à tomada de decisões orçamentárias;
- e) proporcionar uma base para a avaliação da coleção;
- f) planejar as necessidades futuras e áreas de conhecimento prioritárias no acervo.

O acervo do SiBUCS é composto por livros, materiais especiais³⁰ e periódicos³¹, cujo número de títulos e de exemplares está indicado no Quadro 4.

³⁰ O acervo de materiais especiais é formado pelos mais diversos suportes de informação, tais como: CD-ROMs, DVDs, disquetes, CDs musicais, *slides*, mapas, gravações de vídeo, gravações de som, obras em *braille*, partituras, fotografias, materiais iconográficos.

³¹ Os exemplos são: jornais, revistas, boletins informativos, revistas literárias, revistas acadêmicas e anuários.

Quadro 4 - Número de títulos e exemplares disponíveis no SiBUCS-2024

Tipo de material	Títulos	Exemplares
Livros	310.765	590.577
Multimeios	7.170	12.409
Periódicos	8.857	374.807
Total	326.792	977.793

Fonte: SiBUCS (2024).

A coleção de materiais bibliográficos constitui um elemento vital para qualquer biblioteca, e embora os livros físicos ainda predominem em muitas instituições, um acervo equilibrado com recursos digitais assume crescente importância para atender de forma eficaz às demandas informacionais contemporâneas. Essa crescente digitalização reflete a necessária adaptação às mudanças tecnológicas e às expectativas dos usuários, que valorizam o acesso rápido e eficiente a conteúdos diversificados. Ao adotar a digitalização, as bibliotecas potencializam sua capacidade de disponibilizar remotamente vários materiais, incluindo livros, artigos e documentos raros, o que se revela especialmente relevante em um mundo cada vez mais digital. Essa abordagem demonstra a proatividade das bibliotecas em incorporar inovações tecnológicas e em responder às necessidades de agilidade e praticidade dos usuários na obtenção de informações.

O processo de seleção e aquisição de novos materiais é orientado por diversos fatores críticos, que visam à construção de um acervo atual e diversificado. Entre os principais fatores estão:

- a) **satisfação dos usuários:** compreender as preferências, necessidades e padrões de uso dos usuários é crucial para garantir que o acervo ofereça conteúdos relevantes e de interesse. Esse processo requer análise contínua das demandas da comunidade para desenvolver uma coleção que realmente atenda às suas expectativas;
- b) **orçamento da biblioteca:** a alocação de recursos financeiros envolve um planejamento cuidadoso, com prioridade para a aquisição de materiais de alta relevância acadêmica e informacional, buscando também preservar a sustentabilidade financeira da biblioteca;
- c) **preço do livro ou assinatura de plataforma:** avaliar o custo-benefício de livros impressos e recursos digitais é uma prática comum. A biblioteca busca

equilibrar as aquisições de exemplares físicos e assinaturas digitais, levando em conta a relação custo-eficácia de cada formato e a demanda por ambos;

- d) **mudança na demanda dos usuários:** monitorar tendências de uso e mudanças nas necessidades informacionais é imprescindível para ajustar o desenvolvimento do acervo, garantindo conteúdos atualizados e pertinentes;
- e) **aumento do acesso ao acervo digital:** investir em recursos eletrônicos, como e-books e bases de dados é uma prioridade. Esses recursos eliminam barreiras físicas e temporais, ampliando o acesso à informação e promovendo a eficiência no gerenciamento do acervo.

A organização do acervo da biblioteca é baseada em sua natureza, origem e objetivos institucionais, com o propósito de preservar e disponibilizar informações em diversos suportes, garantindo a abrangência e diversidade da coleção.

Além do acervo físico, a biblioteca oferece acesso remoto a um vasto conjunto de plataformas de livros digitais, abrangendo mais de 30 mil títulos distribuídos por diferentes áreas do conhecimento. Entre as principais plataformas³² estão:

- a) **Biblioteca Virtual (BV):** ambiente interativo de leitura digital, que inclui títulos da Pearson e de outras editoras parceiras, oferecendo uma variedade de conteúdos acadêmicos.
- b) **Minha Biblioteca:** com um acervo multidisciplinar em português, a plataforma organiza seus títulos em sete catálogos principais, abrangendo áreas como Ciências Jurídicas, Ciências da Saúde e Letras e Artes, oferecendo amplo suporte ao ensino e pesquisa.
- c) **Biblioteca Fast Facts:** série premiada de livros clínicos e manuais médicos, com mais de 100 títulos voltados à saúde, promovendo o diálogo entre profissionais, pacientes e interessados.
- d) **EDUCS:** plataforma que disponibiliza as produções da Editora da UCS, contribuindo para a disseminação do conhecimento gerado pela instituição.

Além das plataformas, o SiBUCS disponibiliza acesso a bases de dados³³ altamente relevantes para a comunidade acadêmica, tais como:

- a) **UptoDate:** ferramenta de suporte à decisão médica, que oferece informações baseadas em evidências, abrangendo tópicos especializados e recomendações médicas.

³² Dados referentes ao ano de 2024.

³³ Dados referentes ao ano de 2024.

- b) Revista dos Tribunais:** plataforma jurídica que compila doutrinas, jurisprudências e legislação comentada, essencial para o estudo e prática do Direito.
- c) GedWeb:** base especializada em normas técnicas, indispensável para áreas que exigem conformidade normativa.
- d) Portal de Periódicos da Capes:** proporciona acesso a mais de 49 mil periódicos em texto completo, bases de dados e outros materiais, disponível remotamente pela Comunidade Acadêmica Federada (CAFe).

Repositórios institucionais também desempenham papel no armazenamento digital e na preservação da produção acadêmica. Na UCS, o Repositório Institucional da UCS (RIUCS) organiza e disponibiliza a produção científica da universidade, como teses, dissertações e artigos. O RIUCS tem como missão promover a instituição em âmbito nacional e internacional, disseminando informações em acesso aberto.

O acervo físico da biblioteca é sistematicamente organizado em diferentes seções para atender às demandas acadêmicas e de pesquisa. As principais seções incluem:

- a) seção geral:** abriga o acervo técnico-científico, composto majoritariamente por livros de apoio às disciplinas, abrangendo diversas áreas do conhecimento;
- b) seção de referência:** contém enciclopédias, dicionários, anuários e algumas teses e dissertações, oferecendo informações rápidas e precisas;
- c) seção de periódicos:** reúne títulos técnico-científicos nacionais e estrangeiros para atualização e pesquisa acadêmica;
- d) seção de multimeios:** compreende materiais como DVDs, mapas, guias e representações geográficas, complementando o aprendizado com recursos visuais e multimídia;
- e) seção de coleções especiais e obras raras³⁴:** reúne obras de relevância histórica e acadêmica, incluindo materiais de personalidades científicas e públicas.

A organização do acervo e a diversidade dos recursos oferecidos pela BICE são evidenciadas por suas respectivas seções, conforme ilustrado nas Figuras 10 a 13.

³⁴ O acervo de coleções especiais é fruto de doações e compras e inclui obras das mais diversas áreas do conhecimento. Contabiliza cerca de 30.000 títulos, aproximadamente 48.000 exemplares, entre livros, folhetos, teses, publicações periódicas, manuscritos e exemplares raros, distribuídos em quinze coleções especiais. (Universidade de Caxias do Sul, 2022).

Disponível em: <https://www.ucs.br/site/biblioteca/biblioteca-central/colecoes-especiais-e-obras-raras/>. Acesso em: 23 nov. de 2022.

Figura 10 - Seção geral de livros da BICE



Fonte: BICE (2023).

Figura 11 - Seção de referência da BICE



Fonte: BICE (2023).

Figura 12 - Seção de periódicos da BICE



Fonte: BICE (2023).

Figura 13 - Organização do acervo de periódicos da BICE



Fonte: BICE (2023).

A BICE adota uma política de acessibilidade inclusiva, garantindo que todos os seus usuários, incluindo pessoas com deficiência (PCDs), tenham pleno acesso aos serviços e materiais disponíveis. Essa acessibilidade é promovida por meio de uma infraestrutura adequada e da disponibilização de tecnologias assistivas que asseguram o uso igualitário dos recursos informacionais.

Um dos principais recursos disponíveis são as salas de estudo, que contam com computadores equipados com *softwares* específicos voltados para pessoas com deficiência. Programas como *Jaws*, *Easy Braille* e *Dos-Vox* funcionam como sintetizadores de voz, tornando o acesso a conteúdos digitais mais fácil para pessoas com deficiência visual. Esses *softwares* possibilitam que os usuários naveguem e utilizem os computadores de maneira autônoma, promovendo a inclusão digital no contexto acadêmico.

A infraestrutura física da biblioteca também foi projetada para atender às necessidades de pessoas com deficiência física. Rampas de acesso e elevadores estrategicamente posicionados garantem que todos os espaços da BICE sejam acessíveis, auxiliando a livre circulação de usuários com mobilidade reduzida. Essa estrutura elimina barreiras arquitetônicas, promovendo um ambiente inclusivo para toda a comunidade acadêmica.

A sinalização dentro da biblioteca é outro aspecto fundamental para a acessibilidade. Placas informativas e orientações visuais foram desenvolvidas para facilitar a orientação dos usuários no espaço. Esses elementos também atendem às necessidades de pessoas com deficiência visual, possibilitando que elas se locomovam de forma independente e localizem os recursos de maneira eficiente.

O mobiliário adaptado é, igualmente relevante, quando se trata de favorecer o acesso de todos ao espaço e aos recursos. O design das mesas e cadeiras foi cuidadosamente elaborado para proporcionar conforto e ergonomia, beneficiando tanto pessoas com deficiência física quanto aquelas com necessidades especiais de mobilidade. O cuidado com o design do mobiliário garante que todos tenham a oportunidade de aproveitar o ambiente de estudo de maneira confortável e segura.

Além disso, a BICE possui uma sala dedicada a usuários com deficiência, em conformidade com as normas de acessibilidade atuais. Esse ambiente está equipado com tecnologias assistivas e mobiliário ergonômico, assegurando a autonomia e o conforto para aqueles com necessidades especiais.

A BICE reforça seu compromisso com a inclusão ao proporcionar um ambiente de estudo acessível, acolhedor e voltado às necessidades de toda a comunidade acadêmica. O espaço conta com uma diversidade de recursos, incluindo instalações e equipamentos

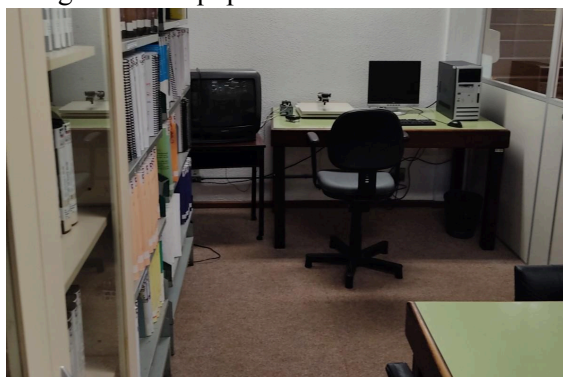
especializados que asseguram a acessibilidade para todos os usuários, conforme pode ser observado nas Figuras 14 a 17.

Figura 14 - Sala dos PCD na BICE



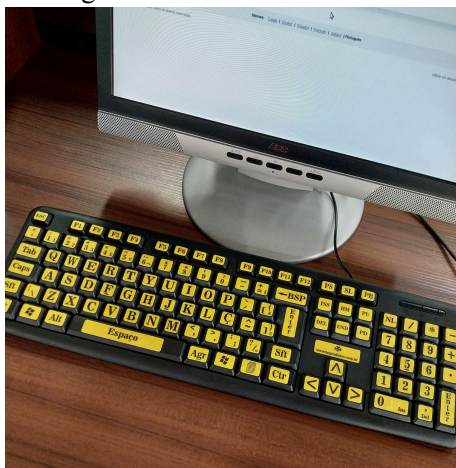
Fonte: BICE (2024).

Figura 15 - Equipamentos de acessibilidade



Fonte: BICE (2024).

Figura 16 - Teclado em braille



Fonte: BICE (2024).

Figura 17 - Acervo acessível



Fonte: BICE (2024).

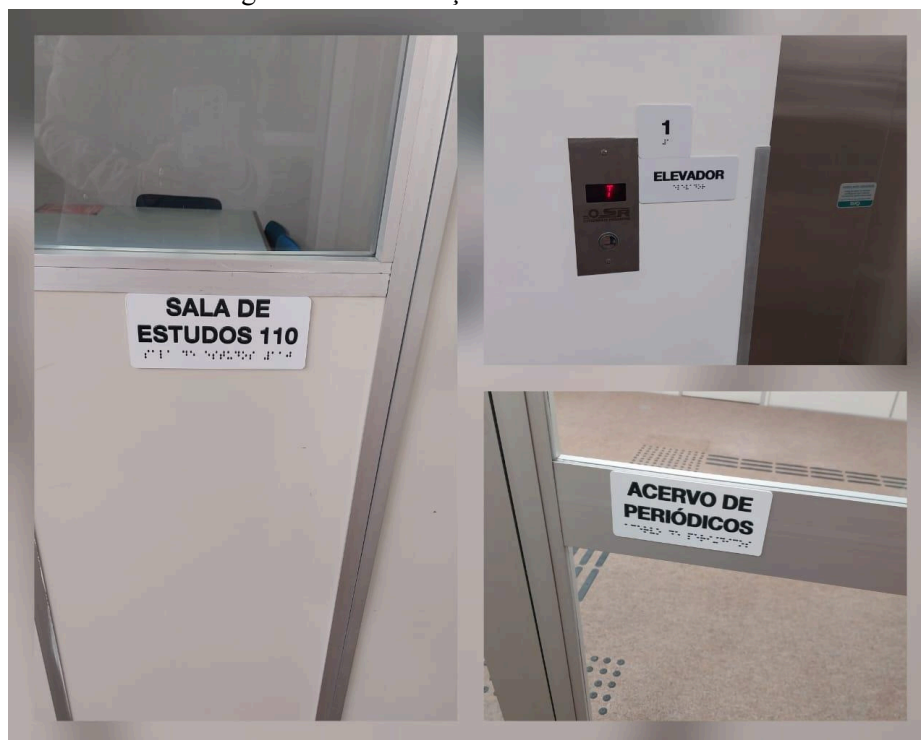
Em 2024, teve início o projeto para instalação de pisos táteis e placas em braille de sinalização dos setores nas dependências do BICE, conforme mostrado nas Figuras 18 e 19.

Figura 18 - Piso tátil na BICE



Fonte: BICE (2024).

Figura 19 - Sinalização em braille na BICE



Fonte: BICE (2024).

Com o objetivo de incentivar a leitura entre o público infantojuvenil, a BICE inaugurou, em 2023, o “Espaço Infantojuvenil”, um ambiente projetado para atender às necessidades de crianças e adolescentes. Esse espaço foi cuidadosamente planejado, remodelando ambientes tradicionais da biblioteca para torná-los mais acolhedores e atraentes para o público jovem. Para isso, foram incluídos móveis adaptados, almofadas coloridas, cavaletes de arte, superfícies para desenhos e uma seleção de jogos e livros adequados a diferentes faixas etárias.

A criação desse ambiente reflete uma tendência contemporânea em BUs, que, segundo Carvalho (2011), necessitam reinventar-se constantemente para permanecerem relevantes no atual cenário de produção e compartilhamento de conhecimento. Com acesso contínuo a uma ampla gama de informações, as BUs têm ampliado seu foco, tanto na melhoria dos espaços físicos quanto na reavaliação do seu papel como instituições educacionais. Esse processo de transformação reflete as mudanças provocadas pela pandemia, as novas demandas informacionais e os desafios decorrentes da crescente digitalização e do uso de tecnologias midiáticas.

Dessa forma, é necessário explorar o potencial de novos espaços culturais, como o Espaço Infantojuvenil, para oferecer serviços que integrem tecnologias midiáticas e recursos educacionais significativos. Ambientes de leitura e interação voltados ao público jovem não

apenas estimulam o hábito da leitura, mas também favorecem o desenvolvimento cognitivo e social, contribuindo para a formação de cidadãos críticos e informados.

Em 2023, a BICE iniciou a organização de uma coleção de gibis no Espaço Infantojuvenil, implementando o projeto “Gibiteca”. O objetivo da ação é promover o interesse pela leitura entre crianças e adolescentes por meio de gibis, um formato que combina texto e imagens de maneira atraente e acessível ao público jovem.

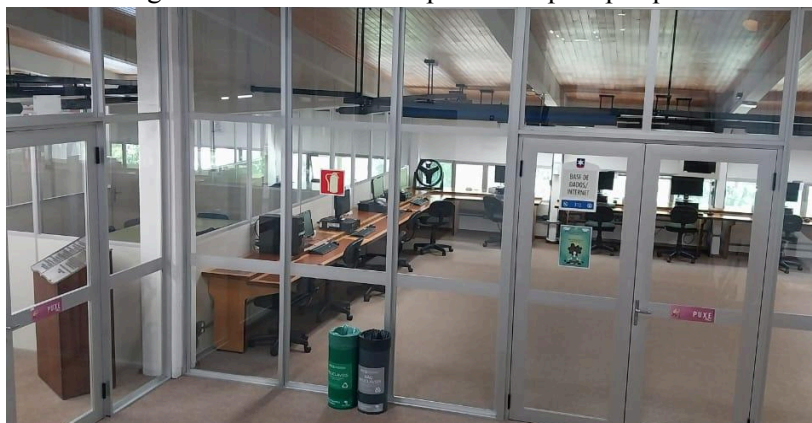
A ampliação do acervo de gibis está alinhada com a missão da BICE de promover a leitura e apoiar o desenvolvimento educacional dos jovens. O projeto “Gibiteca” busca não apenas aumentar os materiais disponíveis, mas também fortalecer o papel da biblioteca como espaço de incentivo à leitura e à educação, adaptando-se às preferências e necessidades do público infantojuvenil.

Outro desafio enfrentado pelas bibliotecas é oferecer aos usuários acesso eficiente e conveniente a recursos para pesquisas acadêmicas e arquivos digitais. Para atender a essa demanda, é imprescindível que os usuários disponham de espaços adequadamente equipados, com computadores que otimizem o processo de aprendizagem e facilitem práticas informacionais.

Com esse compromisso em mente, a BICE disponibiliza uma sala equipada com computadores, a fim de apoiar a realização de pesquisas e a obtenção de informações para fins acadêmicos. Essa iniciativa demonstra o reconhecimento da BICE sobre a importância da tecnologia como elemento essencial no suporte à trajetória educacional dos alunos.

O ambiente foi projetado para oferecer acesso facilitado a recursos digitais e apoiar os usuários na execução de atividades acadêmicas de maneira eficaz. É possível verificar a sala da BICE equipada com computadores, disponíveis gratuitamente para os estudantes, na Figura 20.

Figura 20 - Sala com computadores para pesquisa



Fonte: BICE (2024).

A climatização e o isolamento acústico são aspectos relevantes para criar um ambiente adequado a estudos e atividades individuais em bibliotecas. Na BICE, essas características foram cuidadosamente incorporadas no design de uma sala projetada para oferecer conforto e otimização do aprendizado.

Essa sala foi equipada com um sistema de ar-condicionado eficiente, que garante a regulação constante da temperatura ao longo de todas as estações do ano. O controle climático é crucial para manter o conforto e a concentração dos usuários durante as sessões de estudo e pesquisa.

De igual modo, o espaço conta com isolamento acústico avançado, projetado para minimizar a interferência de ruídos externos e assegurar um ambiente tranquilo e silencioso. Essa solução acústica contribui significativamente para o desempenho das atividades individuais, favorecendo que os usuários se concentrem plenamente em suas tarefas, com o mínimo de distrações.

O espaço dessa sala contempla climatização e isolamento acústico, conforme ilustra a Figura 21.

Figura 21 - Sala climatizada para estudos individuais



Fonte: BICE (2023).

A organização de setores, seções, coleções e produtos na BICE reflete o planejamento estratégico institucional da biblioteca. Para tal, a compreensão das necessidades dos usuários é um ponto de partida. Conforme Nitecki e Hernon (2000, tradução nossa), a gestão eficaz de bibliotecas exige uma abordagem que vá além da simples identificação das necessidades dos usuários, incorporando uma análise aprofundada de suas práticas e padrões informacionais. O desafio enfrentado pela BICE consiste em criar coleções não apenas amplas, mas também relevantes e úteis para o público-alvo. Para alcançar esse objetivo, é necessário considerar diferentes formatos de recursos e estratégias de aquisição. Cada formato e método de aquisição apresenta características específicas que podem influenciar diretamente a capacidade do acervo de atender às demandas dos usuários.

A BICE busca alinhar suas ofertas e serviços às demandas tanto individuais quanto coletivas de seus usuários, promovendo um acesso mais fluido, eficiente e satisfatório às informações. Para isso, adota uma abordagem estratégica que contempla a diversidade de formatos de materiais, bem como as estratégias de aquisição mais adequadas ao perfil do público atendido. O objetivo central é a construção de um acervo que atenda de forma eficaz às necessidades acadêmicas, ao mesmo tempo em que se mantenha em sintonia com as preferências tecnológicas e os hábitos de leitura dos usuários.

Compreender essas necessidades, no entanto, exige um olhar mais atento sobre o comportamento dos usuários diante da informação. No próximo capítulo, serão abordados os temas “Estudo de Usuários” e “Acesso à Informação”, explorando como essa interação ocorre, quais são os principais desafios enfrentados e de que forma a biblioteca pode aprimorar seus processos para atender melhor às expectativas do seu público.

O Capítulo 3 abordará o estudo de usuários, com foco na busca e no acesso à informação, destacando o papel da BICE nesse processo. Serão discutidas as práticas de LI desenvolvidas na instituição, evidenciando a atuação do bibliotecário como mediador e agente na promoção da educação informacional, contribuindo para a formação de usuários críticos e autônomos na utilização da informação.

3 ESTUDO DE USUÁRIOS: A BUSCA E O ACESSO À INFORMAÇÃO

O ambiente físico de uma biblioteca enseja uma oportunidade para explorar os aspectos positivos das limitações, buscando introduzir orientações aos usuários, com vistas a alterar condutas e comportamentos, estreitar as relações entre bibliotecários e usuários, como também preservar as instalações, os equipamentos e o acervo local. Ao mesmo tempo, busca-se atuar por meio de ações amigáveis e que sensibilizem os usuários, sem, contudo, enfatizar imposições ou limitações agressivas, ou seja, a biblioteca é um espaço de múltiplas funcionalidades em que, tendo bom senso e cautela, “tudo pode”.

(Anderson Leonardo de Azevedo; Arlete Fátima Leal Duarte, 2022).

As BUs exercem função essencial no desenvolvimento da informação no ensino superior, indo além da simples disponibilização de livros e materiais. Elas se configuram como ambientes dinâmicos que estimulam a pesquisa acadêmica e o aprendizado contínuo, sendo elementos principais na formação intelectual e cidadã. Para atuarem de forma eficaz, é indispensável compreender as necessidades informacionais dos usuários. Pesquisas sobre perfis de uso, comportamentos de busca e consumo de informação permitem a constante adaptação e melhoria dos serviços oferecidos pelas bibliotecas.

Nesse sentido, o ambiente físico da biblioteca também assume uma importância significativa. A epígrafe mencionada destaca como esse espaço pode ser aproveitado para transformar limitações em oportunidades, por meio da introdução de diretrizes que incentivem mudanças de conduta e comportamento por parte dos usuários. As BUs tornam-se espaços de interação e aproximação entre bibliotecários e estudantes, fortalecendo os vínculos entre esses atores e promovendo um uso mais consciente, colaborativo e responsável dos recursos disponíveis.

Na década de 1930, conforme destacam Rodrigues e Cardoso (2017), a Escola de Chicago realizou estudos sobre a integração de imigrantes na sociedade americana, com foco no papel das bibliotecas públicas como ferramentas de inclusão social. Essas pesquisas tinham como objetivo entender de que maneira as bibliotecas poderiam satisfazer as necessidades informacionais e culturais dos imigrantes, promovendo a alfabetização e o acesso ao conhecimento.

Com o avanço da era da informação, os serviços das BUs passaram por transformações significativas, voltando-se para a informatização, a conectividade e a

facilidade de acesso. Atualmente, a compatibilidade dos recursos com dispositivos móveis possibilita que os usuários acessem materiais eletrônicos de forma prática e conveniente, ampliando o alcance dos serviços bibliotecários e proporcionando uma experiência de estudo mais flexível. Contudo, os hábitos de leitura e a busca por informações diferem entre os usuários. Enquanto alguns preferem o contato direto com livros físicos, outros valorizam a agilidade dos conteúdos digitais, acessíveis em qualquer lugar e a qualquer momento.

Os fatores que influenciam o acesso e a utilização da informação pelos usuários incluem os objetivos da pesquisa e o tipo de leitura realizada. Nesse contexto, a leitura transcende um ato mecânico. Ela demanda o desenvolvimento do gosto, a capacidade de interpretar criticamente o conteúdo e um envolvimento ativo com os textos. Chartier (2001) ressalta que a leitura é um processo de aprendizado individual, com habilidades que variam amplamente entre os leitores. Além disso, ele argumenta que, ao longo da história, novas posturas de leitura, tanto físicas quanto intelectuais, emergiram, integrando técnicas e possibilidades anteriormente separadas, o que demanda uma análise mais aprofundada dessas transformações (Chartier, 1998).

À medida que as formas de leitura e pesquisa evoluem, Belo (2013) observa que a digitalização de materiais bibliográficos, como os e-books, facilitou o acesso à leitura digital. Entretanto, ele destaca que a experiência digital difere da física, pois, nela, os gestos e sensações associados ao manuseio de um livro impresso se perdem. Para alguns leitores, isso pode tornar a experiência menos tangível e menos significativa.

A leitura persiste como um pilar fundamental na experiência humana, ultrapassando transformações históricas e preferências individuais. Yunes (2002) argumenta que sua relevância reside em sua intrínseca ligação com a transmissão cultural, proporcionando o acesso ao conhecimento para o desenvolvimento do pensamento crítico e da cidadania. Em momentos de crise, como a pandemia de COVID-19, a leitura demonstrou seu poder catalisador, oferecendo amparo psicológico e educacional.

De acordo com Chartier (2003), a longa história da leitura é crucial para compreender suas metamorfoses. O autor destaca duas grandes mudanças: a passagem da leitura oral para a silenciosa e, mais recentemente, a migração para o ambiente digital. As evoluções demonstram a capacidade da leitura de adaptar-se às necessidades e tecnologias de cada época. Nesse contexto de transformação, Martins (1998) observa que as bibliotecas, outrora restritas a um público seletivo, foram compelidas a ampliar sua acessibilidade e democratizar seus espaços em resposta a essas mudanças.

Para aprimorar continuamente os serviços bibliotecários, torna-se imprescindível compreender as necessidades e os comportamentos de seus usuários. Assim, os estudos de usuários emergem como ferramentas valiosas para as bibliotecas. Tais investigações possibilitam identificar preferências informacionais e lacunas nos serviços existentes, viabilizando a implementação de melhorias que alinhem recursos e funções às expectativas do público. Na era das TICs, a análise mencionada adquire ainda maior relevância, impulsionando a criação de funcionalidades bibliotecárias modernas e eficazes, adaptados às novas formas de interação com a informação.

Os estudos de usuários empregam uma variedade de técnicas para coletar dados qualitativos e quantitativos. Entre as principais, destacam-se questionários, entrevistas, testes de usabilidade e observações, cada uma oferecendo *insights* específicos sobre a experiência dos usuários. Além disso, a classificação de usuários de bibliotecas em perfis "estratégicos" e "analíticos", conforme abordado por Steinerová e Susol (2005) e ilustrado na Figura 22, reforça a necessidade de segmentação e adaptação dos serviços para atender às distintas necessidades e padrões de uso.

Figura 22 - Tipos de usuários em bibliotecas



Fonte: adaptado de Steinerová e Susol (2005).

Para compreender de forma mais aprofundada as necessidades informacionais dos frequentadores, as BUs recorrem à realização de estudos de usuários.

Diversas metodologias podem ser empregadas em BUs para coletar informações valiosas sobre os usuários:

- a) **estudos de usos:** permitem reunir dados quantitativos de um grande número de usuários, abordando aspectos como satisfação, frequência de uso de recursos e preferências por serviços;
- b) **entrevistas:** oferecem a oportunidade de obter informações qualitativas aprofundadas, explorando experiências individuais, desafios enfrentados e sugestões de melhorias;
- c) **grupos focais:** reúnem pequenos grupos de usuários para discutir temas específicos, gerando percepções sobre experiências coletivas e novas ideias para aprimorar os serviços;
- d) **observações:** revelam comportamentos e interações dos usuários com os recursos e espaços da biblioteca, fornecendo dados detalhados sobre o uso do ambiente físico;
- e) **testes de usabilidade:** avaliam a interação dos usuários com os sistemas digitais da biblioteca, identificando áreas com potencial para melhorias nas plataformas on-line;
- f) **estudos etnográficos:** combinam a observação participante com entrevistas para obter uma compreensão aprofundada dos contextos culturais e comportamentais que influenciam as práticas informacionais dos usuários.

A articulação dessas técnicas proporciona uma compreensão abrangente das preferências e dos comportamentos informacionais no contexto específico das BUs. É imprescindível estabelecer uma distinção conceitual entre “comportamento informacional” e “prática informacional”. O primeiro refere-se a ações pontuais motivadas por uma necessidade específica de informação, ao passo que o segundo compreende um conjunto de atividades recorrentes, moldadas por influências de natureza social e cultural mais ampla.

Para que a BICE compreenda o comportamento e as práticas informacionais de seus usuários, é essencial investigar fatores como:

- a) conhecimento e uso dos recursos da biblioteca;
- b) necessidades de informação;
- c) frequência de visitas e satisfação com os serviços;
- d) preferências de acesso a materiais;
- e) nível de conhecimento e hábitos informacionais;
- f) dificuldades enfrentadas na obtenção de informações.

Nesse sentido, Cunha (2014, p. 16-17) sugere questões-chave para orientar estudos de usuários, servindo como base para o desenvolvimento de estratégias mais eficazes na oferta de serviços bibliotecários, conforme ilustrado na Figura 23.

Figura 23 - Questões fundamentais para orientar o estudo de usuário



Fonte: adaptado de Cunha (2014).

Por meio de uma análise detalhada de questões e dos *feedbacks* dos usuários, conforme ilustrado na Figura 23, as BUs conseguem identificar tanto os pontos fortes quanto as áreas que demandam aprimoramento em seus serviços e recursos. Esse diagnóstico preciso possibilita a implementação de ajustes estratégicos e mudanças estruturais voltadas a assegurar a satisfação contínua dos usuários e o aprimoramento da qualidade do atendimento, adaptando-se dinamicamente às demandas específicas do público. O monitoramento constante das opiniões e comportamentos dos usuários configura-se, portanto, como um elemento para a manutenção da excelência dos serviços prestados.

Segundo Capurro (2003), a busca de informação é desencadeada no momento em que o sujeito percebe uma lacuna de conhecimento, ou estado cognitivo anômalo, em que o conhecimento ao seu alcance não basta para solucionar determinado problema. Essa

perspectiva reforça que o processo de busca informacional nasce de uma necessidade cognitiva: quando o indivíduo reconhece que seu conhecimento é insuficiente para compreender, decidir ou resolver uma questão específica. O “estado cognitivo anômalo”, portanto, representa uma tensão intelectual que impulsiona o sujeito a procurar novas informações para preencher essa lacuna. Desse modo, a busca por informação não se limita a um ato técnico, mas constitui uma resposta cognitiva e humana diante da percepção de insuficiência do próprio saber.

A pandemia de COVID-19 intensificou essa necessidade, acelerando a migração dos usuários para o ambiente on-line como principal meio de pesquisa. O distanciamento social impôs o acesso remoto como única alternativa, revelando a valorização da praticidade e da economia de tempo, por vezes em detrimento de pesquisas mais aprofundadas. Essa mudança evidenciou a urgência de otimizar as interfaces de busca das bibliotecas, frequentemente complexas devido à exigência de navegação em múltiplas bases de dados. Portanto, a implementação de interfaces integradas, que simplifiquem a navegação e otimizem a experiência do usuário, configura-se como uma estratégia para garantir um acesso mais ágil e intuitivo à informação.

Na BICE, os estudos de usuários desempenham papel fundamental na otimização da experiência dos frequentadores, impactando significativamente diversas áreas:

- a) **identificação das necessidades dos usuários:** através de levantamentos detalhados sobre preferências, hábitos de busca e desafios enfrentados na utilização dos recursos, realizados por meio de questionários, entrevistas e observações, a BICE pode alinhar seus serviços às expectativas da comunidade acadêmica e externa. Conforme Cunha (2014), a obtenção contínua dessas informações é relevante para o planejamento estratégico da biblioteca;
- b) **melhoria na prestação de serviços:** a análise atenta do *feedback* dos usuários e a observação das interações nos espaços físicos e digitais da BICE identificam pontos críticos de uso e possibilitam melhorias direcionadas. Isso pode incluir a simplificação dos processos de empréstimo, o aprimoramento dos sistemas de busca e a extensão dos horários de funcionamento durante períodos de maior demanda;
- c) **otimização da alocação de recursos:** a compreensão de como os recursos são utilizados e das preferências dos usuários possibilita à BICE gerenciar seus recursos de maneira mais eficiente. Essa otimização envolve o direcionamento de investimentos para coleções de maior relevância, a avaliação da pertinência

de tecnologias disponíveis e o ajuste dos espaços físicos em consonância com a frequência de uso;

- d) **aumento do engajamento dos usuários:** ao observar as formas como os usuários interagem com os recursos digitais e exploram os espaços físicos, a BICE pode otimizar o layout, aprimorar a sinalização e desenvolver eventos e programas que estejam alinhados às necessidades identificadas, promovendo um maior senso de pertencimento e engajamento com a biblioteca;
- e) **promoção de inclusão e acessibilidade:** a coleta de *feedback* de grupos diversos de usuários permite à BICE implementar adaptações que garantam a acessibilidade a todos. Isso pode envolver a disponibilização de formatos alternativos para recursos informacionais, atendendo de forma mais eficaz usuários com deficiências ou barreiras linguísticas e culturais;
- f) **aperfeiçoamento na instrução de LI:** uma compreensão aprofundada dos desafios que os usuários enfrentam na busca e avaliação de informações capacita a BICE a ajustar seus programas de instrução de LI. Essa melhoria pode ser alcançada por meio da promoção de workshops focados na avaliação crítica de fontes digitais e no fortalecimento das habilidades de alfabetização informacional;
- g) **medição de satisfação e impacto:** através de avaliações contínuas, a BICE pode monitorar a satisfação dos usuários e o impacto dos serviços oferecidos, contribuindo para a melhoria constante e evidenciando a relevância da biblioteca no contexto das atividades acadêmicas e profissionais;
- h) **apoio à tomada de decisões baseada em evidências:** os dados construídos nos estudos de usuários possibilitam à BICE tomar decisões mais assertivas, orientando melhorias e a alocação de recursos de acordo com as necessidades reais dos usuários.

A transformação tecnológica impactou a organização, o armazenamento e a disseminação de informações nas bibliotecas, alterando também os serviços oferecidos. O perfil dos usuários da BICE é diversificado, abrangendo estudantes de graduação, pós-graduação e membros da comunidade externa, conforme estabelecido no Regulamento do SiBUCS, Art. 12, que os classifica em:

- I – Professores da UCS;
- II – Pessoal técnico-administrativo;
- III – Alunos da UCS e do CETEC;

IV – Associados;

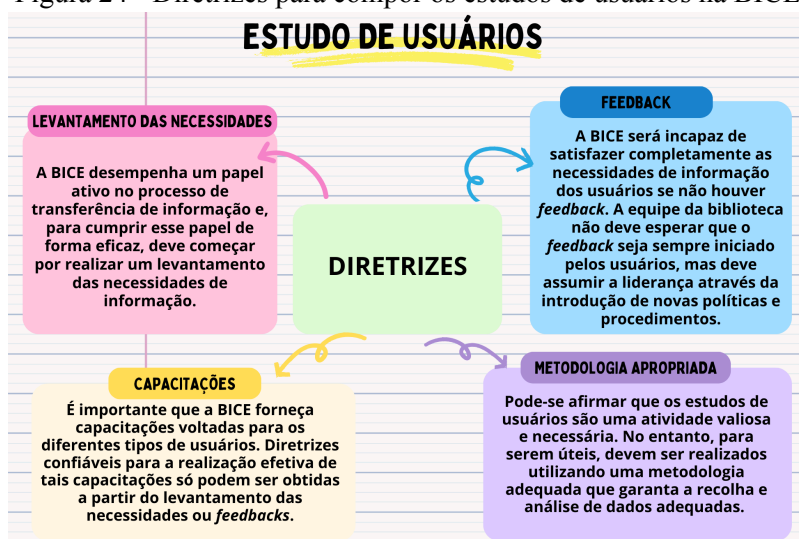
V – Comunidade local e regional, por meio de convênios ou contratos;

VI – Outros, designados pela reitoria.

O comportamento dos usuários de bibliotecas é influenciado por uma complexa interação de variáveis, incluindo suas habilidades de pesquisa, familiaridade com recursos digitais e percepções sobre a própria biblioteca. Para traçar um perfil preciso desses usuários, torna-se crucial correlacionar essas variáveis com a eficácia no uso da informação e os resultados de aprendizagem alcançados. Nesse contexto, a observação atenta do comportamento informacional e das práticas de leitura dos usuários, que se diversificaram significativamente com a disponibilidade contínua de fontes digitais, assume papel central. Em consonância com a perspectiva de Barbosa e Franklin (2011), a principal missão dos serviços bibliotecários é atender às demandas dos usuários, instaurando um ciclo permanente de aprimoramento que visa a otimizar a experiência e aumentar o valor dos serviços prestados.

A análise do comportamento de busca dos usuários suscita questões essenciais para a BICE: a busca por informação ocorre unicamente pelo prazer da leitura, pela necessidade de atualização contínua ou está direcionada exclusivamente a atividades acadêmicas e profissionais? Essas indagações podem ser aprofundadas por meio de estudos de usuários, conforme as diretrizes indicadas na Figura 24, e têm o potencial de orientar a BICE na condução de investigações mais eficazes, com vistas ao aprimoramento de seus serviços e à melhor adequação às reais necessidades de sua comunidade, marcada pela diversidade.

Figura 24 - Diretrizes para compor os estudos de usuários na BICE



Fonte: elaboração da autora (2023).

A Figura 24 identifica aspectos relevantes para a estruturação dos estudos de usuários. No entanto, para que tais estudos alcancem resultados significativos, é imprescindível que a BICE estabeleça com clareza seus objetivos e delimite adequadamente seu escopo. Apenas com essa definição precisa será possível que os resultados obtidos subsidiem uma atuação proativa da biblioteca no processo informacional de sua comunidade. Entre os elementos centrais a serem investigados, destacam-se: (i) a identificação das necessidades de informação dos usuários, tanto as atuais quanto as potenciais; (ii) a avaliação das condições das instalações para atender a essas necessidades identificadas; (iii) a análise das estratégias de promoção dos recursos e serviços da biblioteca; (iv) a compreensão da resposta e da percepção dos usuários em relação a esses serviços; (v) o mapeamento do uso das diversas fontes de informação disponíveis; (vi) a avaliação da qualidade e da adequação dos serviços existentes; e (vii) a identificação da necessidade de novos serviços e a integração da biblioteca em um contexto informacional mais amplo.

A BICE possui um histórico consolidado na realização de estudos de usuários, abordando aspectos como o grau de conhecimento sobre as capacitações oferecidas, o uso de livros digitais e bases de dados, além da participação em visitas guiadas e oficinas de normalização. Durante a pandemia, a biblioteca desenvolveu pesquisas específicas voltadas ao aprimoramento dos serviços remotos e ao uso do Repositório Institucional. Na visão tradicional, os estudos de usuários concentram-se em aspectos quantitativos, tratando o usuário como um dado estatístico, o que limita a compreensão de suas reais necessidades e experiências.

Na visão integrativa, o usuário deixa de ser apenas um número e passa a ser visto em sua integralidade, como um sujeito ativo, dotado de emoções, expectativas e contextos próprios. Essa abordagem valoriza a participação e o *feedback* contínuo, fortalecendo a comunicação e a colaboração entre a biblioteca e seus usuários. A efetividade na transferência de informações depende diretamente da identificação precisa do perfil do usuário e da análise detalhada de suas respostas. Conforme Paletta (2023), diversos fatores emocionais, como incerteza, estresse, medo e insegurança, podem interferir na busca de informações, sendo que sentimentos afetivos, como segurança, dúvida e confiança, também influenciam esse processo. Assim, a BICE, ao adotar uma visão integrativa, reafirma seu compromisso com uma prática informacional mais humana e sensível às dimensões emocionais e cognitivas dos usuários.

Outrossim, diante das transformações nas demandas e expectativas dos usuários no cenário pós-pandemia, torna-se imperativo atualizar determinados aspectos dos estudos de

usuários, de modo a refletir as novas dinâmicas na relação entre os usuários e a biblioteca, conforme ilustrado na Figura 25.

Figura 25 - Considerações relevantes para estudo de usuários pós-COVID-19



Fonte: elaboração da autora (2022).

As considerações apresentadas na Figura 25 sobre estudos de usuários no período pós-COVID-19 fornecem informações valiosas para a adaptação de produtos, serviços e experiências às novas realidades e expectativas. Entre os principais pontos destacados, incluem-se:

- a) **mudanças nos comportamentos e necessidades dos usuários:** a pandemia transformou significativamente os hábitos e expectativas das pessoas. Estudar como os usuários estão se adaptando à nova realidade e identificar demandas e prioridades emergentes é necessário para oferecer um atendimento atualizado e relevante;
- b) **aumento da digitalização:** as restrições de movimentação e o distanciamento social aceleraram o uso de serviços on-line, como compras virtuais e trabalho

remoto. Compreender essas mudanças ajuda a desenvolver estratégias que atendam às crescentes demandas digitais;

- c) **saúde mental e bem-estar:** a crise sanitária teve um impacto profundo na saúde mental da população. Compreender como os indivíduos enfrentam desafios relacionados ao bem-estar emocional proporciona desenvolver soluções que favoreçam o equilíbrio e melhorem a qualidade de vida;
- d) **segurança e confiança:** a segurança tornou-se uma preocupação central no pós-COVID-19. Usuários mais cautelosos em relação a ambientes físicos e interações presenciais esperam produtos e serviços que transmitam confiança e atendam às novas normas de segurança;
- e) **resiliência econômica:** pessoas foram afetadas financeiramente, o que influencia decisões de consumo e uso de serviços. É necessário desenvolver estratégias acessíveis e flexíveis para responder a esse novo cenário econômico;
- f) **sustentabilidade:** a pandemia intensificou a conscientização sobre práticas sustentáveis e o impacto ambiental. Essa valorização crescente pode orientar a criação de soluções que promovam sustentabilidade;
- g) **necessidades específicas de grupos vulneráveis:** pessoas idosas ou com condições de saúde pré-existentes demandam atenção especial em relação à segurança e ao acesso a serviços. Atender a essas necessidades é vital para promover inclusão e equidade;
- h) **novos formatos de interação social:** o distanciamento social alterou as formas de conexão e relacionamento. Compreender como os usuários buscam interações sociais no pós-pandemia é essencial para desenvolver soluções que atendam a essas demandas emocionais e sociais.

Com o retorno das atividades presenciais na UCS, a BICE tem buscado integrar a tecnologia ao ensino e explorar novas formas de disponibilizar o conhecimento. A crise sanitária reafirmou o papel crucial das bibliotecas no suporte às instituições de ensino superior, evidenciando a relevância da BICE para a continuidade da pesquisa, mesmo em períodos críticos. Nesse cenário pós-pandêmico, há uma demanda por atualizar o conceito de educação do usuário nas bibliotecas. Programas de capacitação abrangentes, focados no uso eficiente das diversas fontes de informação e dos serviços disponíveis, apresentam-se como fundamentais. Esses programas contemplam tanto os recursos físicos tradicionais quanto os ambientes digitais, com o objetivo de capacitar os usuários a navegar com desenvoltura pelos

novos panoramas tecnológicos. O desenvolvimento de habilidades para busca de informações em plataformas digitais tem se destacado como um aspecto central nas atividades dos bibliotecários.

Para uma compreensão ampla do uso da informação, os estudos de usuários têm ampliado seu escopo para além das formas tradicionais de acesso, como catálogos e bases de dados físicas. Passam a considerar, também, as competências técnicas necessárias para a utilização das novas mídias, incluindo a internet, e-books, repositórios digitais e demais tecnologias emergentes. O constante avanço dos recursos e serviços informacionais exige uma adaptação permanente, tornando os estudos sobre comportamentos e preferências dos usuários essenciais para a otimização da cultura de leitura, o uso eficaz das bibliotecas e a recuperação eficiente e precisa da informação.

No contexto pós-pandêmico, as bibliotecas enfrentam o desafio de preservar sua relevância e evoluir para se adequar às novas dinâmicas de consumo da informação. Nesse processo, as plataformas de livros digitais assumem centralidade ao ampliar o acesso remoto e contínuo ao conhecimento, favorecendo a inclusão por meio de recursos de acessibilidade e superando barreiras físicas tradicionais. Além de democratizar o acesso, essas plataformas impulsionam a transformação do papel da biblioteca, que passa de espaço exclusivamente físico de guarda de acervos para instituição mediadora do conhecimento em ambientes digitais. Tal mudança exige o desenvolvimento de novas competências tecnológicas e pedagógicas por parte dos profissionais da informação, de modo a orientar os usuários no uso crítico e ético desses recursos.

Diante desse cenário, torna-se essencial analisar o papel específico da BICE no desenvolvimento do LI, tema que será aprofundado no próximo capítulo.

3.1 A BIBLIOTECA DA UCS E O LETRAMENTO INFORMACIONAL

A BICE disponibiliza uma variedade de fontes informacionais em múltiplos formatos, acessíveis tanto pelo seu catálogo on-line quanto por plataformas digitais assinadas. Essa diversidade de recursos facilita a busca por materiais acadêmicos, permitindo que os usuários escolham o formato que melhor atenda às suas necessidades, seja ele digital ou impresso.

Apesar do avanço da digitalização, observa-se que muitos usuários ainda desconhecem a totalidade dos recursos oferecidos pela BICE. Há, inclusive, uma preferência persistente pelo formato físico, sobretudo para leituras e estudos que demandam maior concentração. Essa realidade evidencia a coexistência de distintas demandas informacionais dentro da

comunidade acadêmica, reafirmando o papel central da biblioteca como mediadora do acesso e uso eficiente da informação.

Conforme Alcântara e Bernardino (2012, p. 2), a BU como uma instituição que atende "[...] as necessidades de um grupo social ou da sociedade em geral, através da administração do seu patrimônio informacional e do exercício de função educativa, ao orientar os usuários na utilização da informação". Nesse cenário, a BICE tem buscado adotar uma abordagem mais abrangente e estratégica. Para tanto, tem promovido novas formas de comunicação e interação, além de investir na criação de espaços inovadores, dinâmicos e adaptados às diversas demandas da comunidade acadêmica.

Tais ambientes são relevantes não apenas para o desenvolvimento da LI, capacitando os usuários a navegar de forma crítica no universo informacional, mas também para a formação cidadã e crítica dos indivíduos. Essa atuação contribui significativamente para a consolidação de uma cultura informacional sustentável. Ao idealizar e manter esses espaços, a biblioteca consolida seu papel como agente formador, colaborando diretamente com os processos de educação formal.

Assim, a BICE atua de forma proativa na promoção do LI, com o objetivo de desenvolver nos usuários habilidades essenciais para identificar, localizar, avaliar e utilizar a informação de maneira crítica, ética e eficiente, independentemente do formato em que ela se apresenta. Por meio de estratégias que ampliam o conhecimento sobre as fontes disponíveis e estimulam o uso qualificado desses recursos, a biblioteca reafirma seu compromisso com o sucesso acadêmico e a formação de cidadãos informacionalmente competentes.

A pandemia de COVID-19 reconfigurou o cenário acadêmico, acelerando a transição para o ensino remoto e alterando as dinâmicas de ensino, pesquisa e aprendizagem. Diante desse novo panorama, as BUs foram compelidas a adaptar-se rapidamente, priorizando o acesso remoto aos seus acervos e serviços. Nesse contexto, plataformas digitais e repositórios institucionais emergiram como principais fontes de informação, intensificando a demanda por conteúdos digitais e reforçando a relevância de um acervo digital acessível para garantir a continuidade das atividades acadêmicas durante o isolamento social.

Com a intensa digitalização, o LI assume papel central no desenvolvimento da capacidade de buscar, selecionar e utilizar informações de maneira eficaz, como ressalta Gasque (2020). Tal processo visa à tomada de decisão e à resolução de problemas. Trata-se de uma prática que transcende o simples acesso à informação: promove uma aprendizagem transformadora, capacitando os indivíduos a transformar os dados obtidos em conhecimento significativo e aplicável à realidade acadêmica, profissional e social.

Ao capacitar os indivíduos a analisar criticamente o fluxo de informações, o LI contribui para a formação de cidadãos mais preparados para atuar de forma ativa e colaborativa, conforme apontam Santos e Vieira (2024). Essa perspectiva ressalta a relevância do LI como uma ferramenta para lidar com a superabundância de dados, permitindo a filtragem e seleção do que é mais pertinente. A navegação em um ambiente informacional saturado exige não apenas expertise técnica, mas também uma postura ética e consciente. A transversalidade do LI, observada por Britos (2018), eleva essa competência a um patamar estratégico, permeando todos os campos do saber e servindo como eixo central para metodologias de ensino mais integradas e colaborativas, que envolvem sinergicamente docentes e bibliotecários. O processo do LI, que abrange as habilidades e conhecimentos para encontrar, avaliar, utilizar e comunicar informações de maneira eficaz, é sintetizado na Figura 26.

Figura 26 - Processo de letramento informacional: habilidades e conhecimentos necessários



Fonte: elaboração da autora (2024).

Conforme ilustrado na Figura 26, o LI configura-se como um processo complexo e multifacetado que vai além da simples localização de dados. Ele engloba desde a busca e seleção criteriosa de informações até a avaliação crítica das fontes, a interpretação

aprofundada dos conteúdos e a habilidade de comunicar e divulgar essas informações de maneira eficaz e acessível. A leitura, por sua vez, desempenha um papel essencial na apropriação da informação, manifestando práticas diversas moldadas por contextos sociais e culturais.

Para Chartier (1998, p. 77), "[...] a leitura é sempre apropriação, invenção, produção de significados." Nesse sentido, a biblioteca assume uma função primordial na formação de leitores críticos e reflexivos, promovendo um ambiente onde o ato de ler extrapola a mera decodificação de palavras, abrangendo a interpretação, o questionamento e a transformação do conhecimento assimilado. Em contraste com outros meios audiovisuais, Allende e Condemarín (2005) realçam a flexibilidade inerente à leitura, que permite ao leitor construir significados singulares a partir do texto, característica que faz do ato de ler uma prática indispensável para o desenvolvimento cognitivo e o aprimoramento do pensamento crítico.

No ambiente escolar, a influência dos professores na promoção da leitura é inegável. Segundo Perissé (2007), ao tornar a leitura uma experiência significativa e enriquecedora, os educadores incentivam a formação de indivíduos que cultivam esse hábito ao longo da vida. Esse primeiro contato com a leitura é primordial para a construção de práticas duradouras, gerando impactos positivos no comportamento leitor a longo prazo.

Apesar dos esforços para fomentar a leitura, muitas pessoas enfrentam barreiras significativas no acesso à informação, seja pela escassez de tempo, rotinas intensas ou hábitos de leitura ainda não plenamente consolidados. Chartier (2018) observa que, imersos em um ambiente saturado de textos, particularmente no meio digital, a leitura cotidiana expande-se para abranger conteúdos como notícias, receitas e até informações presentes em embalagens. Horellou-Lafarge e Segré (2010) corroboram essa perspectiva, reforçando que uma parcela considerável da leitura ocorre de forma quase inconsciente, em letreiros, folhetos e outros elementos visuais que permeiam o cotidiano urbano.

A compreensão do material lido exige um engajamento que vai além da mera decodificação de palavras, constituindo um processo interativo no qual o leitor constrói ativamente significados, estabelecendo conexões entre o texto e suas próprias experiências. Silva (2002) enfatiza o papel crucial da leitura na formação de opiniões e no desenvolvimento do senso crítico, funcionando como um processo de autoconhecimento e engajamento social. Dessa forma, o entendimento do texto configura-se como uma prática ativa que demanda a interação dinâmica entre o leitor e suas vivências.

Os perfis dos leitores revelam preferências distintas em relação ao gênero textual, com alguns inclinados a conteúdos breves e objetivos, enquanto outros buscam produções mais

densas, marcadas por profundidade e análise. Essa diversidade também se expressa no uso de dispositivos eletrônicos, como *smartphones* e computadores, valorizados pela facilidade de acesso, pela agilidade na busca e pelo armazenamento de informações. Entretanto, Belo (2013) alerta que o uso frequente de *smartphones* pode favorecer uma leitura mais dispersa e fragmentada, trazendo desafios ligados à superficialidade e à seletividade excessiva no contato com diferentes gêneros textuais.

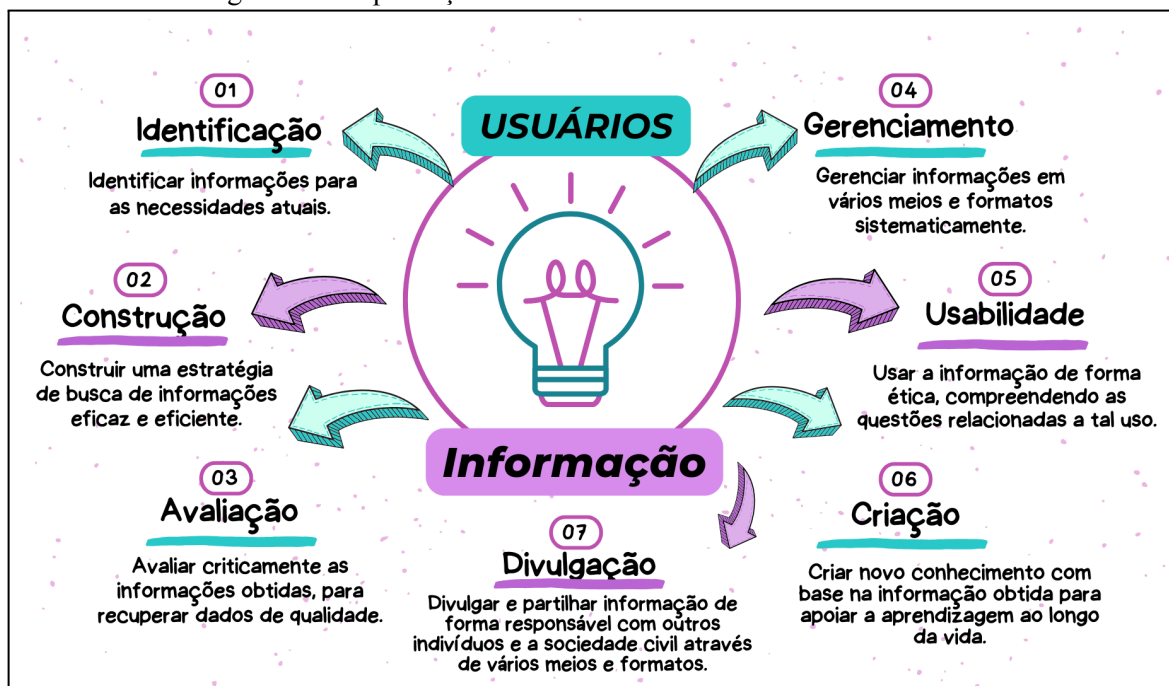
Mesmo antes da pandemia, o uso de *smartphones* era difundido no Brasil, conectando pessoas independentemente da distância. Essa realidade reflete uma tendência global de integração das tecnologias digitais ao cotidiano. O tempo gasto em plataformas digitais mostra que as tecnologias não são apenas ferramentas, mas componentes essenciais da vida moderna.

A ascensão das tecnologias digitais impulsionou uma transformação significativa nas bibliotecas, facilitando a criação e gestão de serviços inovadores. Isso permitiu que essas instituições atendessem às expectativas cada vez mais elevadas dos usuários e mantivessem sua competitividade no dinâmico ambiente acadêmico e cultural. Essa transformação digital remodelou os hábitos de consumo informacional, compelindo as bibliotecas a adotar uma postura de inovação contínua.

No cenário pós-pandêmico, a função da BICE adquiriu uma relevância ainda maior, consolidando-se como um guia confiável, uma curadora criteriosa e uma facilitadora essencial na jornada de aquisição do conhecimento. Ao orientar os usuários na complexa busca por informações pertinentes e seguras, a biblioteca fomenta o desenvolvimento do pensamento crítico e a consolidação do LI, capacitando-os a navegar com discernimento no vasto oceano de dados.

Desse modo, o LI emerge como um conjunto de competências que habilitam os usuários a identificar, avaliar de forma crítica, gerenciar eficazmente, criar de forma responsável e compartilhar informações, disponíveis em uma variedade de formatos, de maneira ética e eficiente, conforme ilustrado na Figura 27. Essa abordagem integral promove a autonomia intelectual e o discernimento no uso da informação, elementos indispensáveis para a formação de cidadãos informados, engajados e capazes de contribuir ativamente para a sociedade do conhecimento.

Figura 27 - Capacitação dos usuários em letramento informacional



Fonte: elaboração da autora (2023).

A Figura 27 ilustra o ciclo composto por sete etapas que refletem as habilidades dos usuários no manejo da informação. Esse ciclo enfatiza a relevância de cultivar competências como: pesquisa, análise crítica e uso ético da informação em um ambiente digital repleto de dados. O domínio dessas habilidades capacita os usuários a fazer escolhas mais embasadas, a aprender de maneira autônoma e a se engajar ativamente na sociedade.

O termo “busca de informações” engloba um conjunto de conceitos inter-relacionados. A principal preocupação recai sobre quem necessita da informação, por que a busca é realizada e qual informação é desejada. Muitas vezes, torna-se relevante compreender como a informação é encontrada, avaliada e utilizada, assim como identificar e acompanhar as necessidades dos usuários. Nesse sentido, a busca ultrapassa a simples procura por conteúdo, envolvendo o reconhecimento e o uso significativo da informação. As necessidades informacionais variam conforme o nível de conhecimento, a experiência e os interesses específicos de cada usuário.

O formato digital da informação oferece vantagens, como interatividade, praticidade e acessibilidade de modo que os usuários podem acessar conteúdos atualizados e pesquisáveis a qualquer momento. Gasque (2010) ressalta que o LI visa à adaptação e socialização dos indivíduos na sociedade do aprendizado. Isso envolve capacidades, como:

- a) determinar a extensão da informação necessária;
- b) acessar a informação de forma efetiva e eficiente;

- c) avaliar criticamente a informação e suas fontes;
- d) incorporar a nova informação ao conhecimento prévio;
- e) utilizar informações para alcançar objetivos específicos;
- f) compreender aspectos éticos e legais do uso da informação.

Diante desse cenário, é necessário repensar o uso das tecnologias digitais, adotando princípios educativos e éticos. Essa postura é significativa para que as pessoas aproveitem o potencial das ferramentas digitais de forma consciente e crítica, promovendo a cidadania e o desenvolvimento humano. Além disso, novos letramentos, como: (i) crítico: possibilita analisar discursos, identificar interesses por trás das mensagens e questionar ideologias, favorecendo uma postura reflexiva diante do que circula nas mídias; (ii) informacional: capacita os indivíduos a buscar, selecionar, avaliar e usar informações de forma confiável, essencial para o combate à desinformação; (iii) intercultural: promove o respeito e a valorização da diversidade cultural, estimulando a convivência ética em ambientes digitais globais e heterogêneos; (iv) midiático: desenvolve habilidades para compreender como as mídias funcionam, interpretar suas linguagens e produzir conteúdos de forma ética e responsável, são indispensáveis para lidar com as transformações da era digital.

Esses letramentos capacitam indivíduos a interagir com tecnologias de maneira ética e construtiva, filtrando melhor as informações e combatendo a desinformação. No contexto digital, Chartier (2022) ressalta que, embora a tecnologia facilite o acesso à informação, o dinamismo das informações em tempo real favoreceu a disseminação de *fake news*, como ocorreu durante a pandemia de 2020. Isso evidencia a importância do LI no combate à desinformação, capacitando os usuários a identificar dados confiáveis.

Implementar atividades e programas de LI é uma prioridade para as bibliotecas, pois essas iniciativas atuam em áreas fundamentais:

- a) **Informação e capacitação:** orientações detalhadas sobre os serviços e recursos disponíveis ajudam os usuários a utilizar adequadamente o acervo e as ferramentas oferecidas, o que é necessário em ambientes acadêmicos;
- b) **Desenvolvimento de competências:** promover habilidades, como busca, avaliação crítica e uso ético da informação, fortalece a autonomia dos usuários, favorecendo uma navegação mais produtiva pela vasta quantidade de informações;
- c) **Vínculo com a comunidade:** atividades de LI aproximam a biblioteca dos usuários, transformando-a em um espaço de interação e apoio contínuo, consolidando-a como uma entidade indispensável ao crescimento intelectual.

A BICE tem longa tradição na oferta de capacitações visando ao LI, com atividades de ensino e ferramentas de pesquisa on-line que apoiam as atividades acadêmicas, facilitando a busca, filtragem, avaliação e uso eficiente de informações. Durante a pandemia de COVID-19, as capacitações foram adaptadas para o formato on-line, viabilizando que a comunidade acadêmica agendasse formações por telefone ou e-mail. O calendário virtual do SiBUCS registrou essas atividades, disponibilizando-as aos interessados.

As capacitações incluíram desde o acesso a bases de dados e e-books até consultas ao catálogo on-line e exploração de recursos informacionais, realizadas via *Google Meet*³⁵. Abaixo, a descrição de cada capacitação:

- a) **Visita orientada:** orientações sobre o espaço físico, catálogo on-line, localização de livros e recursos on-line disponíveis;
- b) **Oficina de bases de dados:** capacitação para uso das funcionalidades do Portal de Periódicos CAPES e das plataformas assinadas pela UCS;
- c) **Oficinas de normalização:** apresentação das normas da ABNT para formatação de trabalhos acadêmicos e esclarecimento de dúvidas específicas sobre normalização.

O panorama das mudanças nas modalidades de capacitação entre **2019 e 2024** é identificado no Quadro 5.

Quadro 5 - Capacitações realizadas no SiBUCS (2019-2024)

Orientação	Oficinas 2019	Oficinas 2020	Oficinas 2021	Oficinas 2022	Oficinas 2023	Oficinas 2024
Normalização	1	6	6	5	12	10
Base de dados	71	16	35	44	49	55
Visita Orientada	2	0	5	14	17	6
Currículo Lattes	Não era oferecida	0	3	0	1	0
Visita Guiada	0	0	0	17	39	7
Total de alunos	1038	499	1447	2079	3372	2659

Fonte: SiBUCS (2024).

No período que antecedeu a pandemia, em **2019**, a BICE concentrava suas ações de capacitação em atividades presenciais. O agendamento dessas sessões seguia um fluxo que envolvia contato telefônico, e-mail ou comparecimento físico, e as atividades eram

³⁵ O *Google Meet* é um programa que oferece chamadas de vídeo pelo *smartphone* ou computador, sendo muito útil para entrar em reunião. Com uma interface simples, o app permite conversar com até 250 pessoas ao mesmo tempo e oferece integração com agenda de compromissos para sincronizar reuniões programadas (Techtudo, 2022).

conduzidas conforme um cronograma predefinido. A participação discente nesse período foi expressiva, superando os índices iniciais da pandemia, o que evidencia o impacto das restrições de mobilidade impostas pelo isolamento social subsequente.

Com a eclosão da pandemia de COVID-19, a BICE demonstrou agilidade na adaptação, migrando suas capacitações para um modelo híbrido que combinava elementos presenciais e remotos, conforme as condições sanitárias permitiam. Essa transição, embora desafiadora, revelou um potencial significativo para a expansão do alcance das atividades, atraindo participantes não apenas da comunidade acadêmica local, mas também de outras cidades, garantindo a continuidade do suporte informacional em um período crítico.

Os dados registrados pela BICE ilustram essa rápida adaptação: em **2020**, foram realizadas **16 sessões de capacitação on-line**, que atenderam aproximadamente **500 alunos**. Esse número inicial já sinalizava a capacidade de transposição dos métodos tradicionais para o ambiente digital. Em **2021**, a oferta e a adesão às capacitações on-line cresceram, com quase **50 atividades** realizadas e **mais de mil alunos** beneficiados. Esse aumento pode ser atribuído à crescente familiaridade da comunidade acadêmica com as ferramentas digitais e à consolidação do ensino remoto, com o reconhecimento cada vez maior, por parte dos alunos, da importância do domínio de bases de dados, e-books e outros recursos digitais para suas atividades acadêmicas, refletindo uma demanda crescente por suporte informacional.

A partir de **2022**, com a retomada gradual das atividades presenciais, a BICE consolidou um modelo híbrido, realizando **29 sessões on-line e 45 presenciais**, alcançando um público de **mais de dois mil alunos**. Essa abordagem híbrida mostrou-se eficaz para atender aos diversos perfis e preferências dos alunos, equilibrando a conveniência e a acessibilidade do formato on-line com a interação e o engajamento proporcionados pelas sessões presenciais.

Em **2023**, o crescimento das capacitações e do número de alunos atendidos manteve-se expressivo, com **mais de 3.300 alunos** capacitados em **mais de 30 atividades on-line e 70 presenciais**. Esse aumento constante demonstra a consolidação do modelo híbrido como uma prática permanente na BICE, garantindo maior acessibilidade e flexibilidade no acesso ao suporte informacional e atendendo às necessidades diversificadas da comunidade acadêmica.

Em **2024**, embora se tenha observado uma leve redução no número total de capacitações em comparação com o ano anterior, o volume de alunos atendidos permaneceu elevado em relação aos anos iniciais da pandemia. Essa pequena retração foi influenciada por fatores externos significativos, como as enchentes que afetaram o estado do Rio Grande do Sul, impactando as atividades acadêmicas e da biblioteca.

Além das capacitações, a BICE implementou, no segundo semestre de **2020**, o serviço "Dúvidas? Pergunte ao Bibliotecário". Utilizando a plataforma *Google Meet*, esse serviço ofereceu suporte remoto individualizado a estudantes e pesquisadores, atendendo a necessidades específicas relacionadas à pesquisa bibliográfica e ao uso dos diversos recursos da biblioteca. O processo de solicitação envolvia o preenchimento de um formulário on-line, no qual os usuários detalhavam suas dúvidas e indicavam seus horários de preferência para o atendimento, demonstrando a proatividade da BICE em oferecer soluções de suporte adaptadas ao contexto remoto.

Mesmo após o fim das restrições, o serviço permaneceu relevante, atendendo preferências e necessidades de usuários que optavam pelo formato remoto. Entre as opções de atendimento estavam:

- a) **bases de dados:** orientação em plataformas, como o Portal de Periódicos CAPES, com foco em estratégias avançadas de pesquisa;
- a) **comunicação científica:** suporte em bibliometria, fator de impacto e métricas, utilizando bases como *Web of Science* e *Scopus*;
- b) **e-books:** auxílio na busca e utilização de plataformas digitais assinadas pela UCS;
- c) **normalização:** atendimento relacionado às normas da ABNT para trabalhos acadêmicos;
- d) **currículo Lattes:** capacitação para preenchimento e atualização de informações na plataforma;
- e) **Repositório Institucional:** orientação na submissão de trabalhos de conclusão de curso, garantindo conformidade com as diretrizes da UCS.

O resumo dos dados sobre a utilização do serviço entre **2019 e 2024** é identificado no Quadro 6.

Quadro 6 - Panorama da utilização do serviço "Dúvidas? Pergunte ao Bibliotecário" (2019-2024)

Pergunte ao bibliotecário	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Bases de dados	0	4	12	10	12	4
E-books	0	3	1	1	3	0
Normalização	0	3	8	14	15	0
Outros	0	1	0	2	3	2
Total	0	11	21	27	33	6

Fonte: SiBUCS (2024).

O total de atendimentos cresceu de 11, em 2020, para 33, em 2023, refletindo a consolidação do serviço e a crescente adaptação dos alunos ao atendimento remoto. Entretanto, em **2024** registrou uma queda expressiva no uso, com apenas seis atendimentos. Essa redução pode estar associada à retomada das atividades presenciais, às enchentes que impactaram o estado do RS, ou à possível saturação do público-alvo. Outrossim, a queda pode sinalizar a necessidade de estratégias para renovar o interesse e divulgar o serviço.

Além de capacitar os usuários da biblioteca, o LI desempenha papel crucial no suporte à realização de pesquisas. A partir de **2020**, em resposta às novas demandas informacionais geradas pela pandemia, a BICE implementou serviços que visam a aprimorar a competência informacional dos usuários. Dentre eles, destacam-se:

- a) **Levantamento bibliográfico de e-books³⁶**: esse serviço auxilia os usuários na identificação de livros eletrônicos disponíveis nas plataformas assinadas pela UCS. Para solicitar, o usuário preenche um formulário on-line com o tema ou título desejado. Após o envio, uma confirmação é enviada por e-mail em até cinco dias úteis, detalhando o prazo de conclusão. O levantamento solicitado é entregue no mesmo período, sujeito a ajustes conforme a complexidade do pedido e o volume de solicitações. Esse serviço é relevante para economizar o tempo dos pesquisadores, possibilitando que se concentrem na análise do conteúdo em vez de focar na busca por materiais.
- b) **Solicitação de pesquisa bibliográfica³⁷**: por meio de um formulário on-line, o usuário pode solicitar uma pesquisa no acervo da biblioteca sobre temas específicos, abrangendo livros impressos, monografias, teses, dissertações e artigos científicos. Esse serviço agiliza o processo de busca, ao oferecer uma curadoria de fontes relevantes organizada pela equipe da BICE, com base nas diretrizes fornecidas. O objetivo é otimizar a fase inicial das pesquisas, fornecendo uma lista de materiais confiáveis, poupando o usuário da necessidade de navegar por várias bases de dados. Essa iniciativa é particularmente útil para pesquisadores com prazos apertados ou pouca familiaridade com recursos bibliográficos.

³⁶ O serviço tem como objetivo apoiar a comunidade acadêmica na busca por e-books nas plataformas adquiridas pela Universidade de Caxias do Sul.

Disponível em: <https://bibliotecaucs.wordpress.com/2021/05/05/servico-de-levantamento-bibliografico/>

³⁷ O serviço visa a auxiliar a comunidade acadêmica na pesquisa bibliográfica do acervo das bibliotecas da UCS. Disponível em: <https://bibliotecaucs.wordpress.com/2023/08/31/solicitacao-de-pesquisa-bibliografica/>

No ano de 2024, foi desenvolvido o “Guia Prático dos Recursos Informativos”³⁸ do SiBUCS, a fim de apresentar as principais fontes de pesquisa disponíveis nas bibliotecas da UCS e orientar a comunidade acadêmica sobre o uso adequado dessas ferramentas. O objetivo é promover a autonomia dos usuários, respeitando o compromisso ético no uso das informações. Além de listar as principais fontes do SiBUCS, o guia ensina a utilizar expressões de busca eficazes e a identificar mecanismos que facilitam a recuperação de informações relevantes.

Com o avanço da tecnologia e a crescente digitalização das informações, a demanda por recursos eletrônicos aumentou de forma significativa. Se antes os usuários dependiam quase exclusivamente de fontes impressas, hoje o LI tornou-se indispensável para capacitá-los no uso de novas ferramentas e plataformas digitais. Essas habilidades são fundamentais para realizar pesquisas baseadas em evidências em diversas áreas do conhecimento.

À medida que o cotidiano se torna mais digitalizado, novos desafios surgem na busca e recuperação de informações. Nesse cenário, o LI prepara os usuários para:

- a) reconhecer que informações precisas e completas são fundamentais para uma tomada de decisão eficaz;
- b) identificar a necessidade de informação;
- c) formular perguntas com base nessas necessidades;
- d) localizar possíveis fontes de informação;
- e) desenvolver estratégias de pesquisa bem-sucedidas;
- f) avaliar criticamente as informações;
- g) organizar as informações para aplicações teóricas e práticas;
- h) utilizar as informações de forma crítica na resolução de problemas.

O LI é essencial para educar os usuários sobre como acessar e utilizar de maneira eficiente os diversos recursos informativos. Ele desenvolve competências tecnológicas para a busca, gestão, criação, citação e compartilhamento de informações, promovendo o uso ético e consciente dos recursos. Essa abordagem considera os aspectos culturais, jurídicos, sociais e econômicos envolvidos no ambiente informacional, preparando os usuários para os desafios contemporâneos.

³⁸ O guia foi criado para apresentar as principais fontes de pesquisa disponíveis nas bibliotecas da UCS e para orientar a comunidade acadêmica sobre a utilização das fontes de informação acessíveis. Disponível em: <https://www.ucs.br/site/midia/arquivos/guia-recursos-inf-biblioteca.pdf>

3.1.1 A atuação do bibliotecário na mediação e educação informacional

Devido à sua atuação no ambiente acadêmico, a BICE exerce papel significativo na formação cognitiva de seus usuários. Para que essa missão se concretize de maneira plena e efetiva, é relevante a adoção de uma postura inovadora e proativa. Nesse cenário, o bibliotecário torna-se um agente indispensável, responsável por identificar e incorporar tecnologias emergentes e estratégias de comunicação e marketing que qualifiquem os serviços oferecidos e atendam, com excelência, às necessidades informacionais dos usuários.

Com a popularização dos dispositivos de acesso à leitura e à informação, o bibliotecário assume a função de mediador do conhecimento. Conforme aponta Barros (2003), esse profissional atua como facilitador e dinamizador, orientando os usuários na busca e no uso adequado das informações disponíveis. A ausência dessa mediação pode gerar desconforto, subutilização de acervos e desequilíbrio na relação custo-benefício dos serviços. Dessa forma, a mediação bibliotecária transcende a leitura, abrangendo também o acesso aos serviços, a orientação informacional e o desenvolvimento contínuo da competência informacional dos usuários.

As TICs têm sido empregadas pelas BUs como instrumentos de disseminação de conhecimento e educação informacional. A identificação das necessidades dos usuários e a curadoria de fontes confiáveis tornaram-se atribuições centrais. Segundo Pando (2024), embora as TICs disponibilizem vários formatos informacionais, a sua organização e acessibilidade são fatores cruciais para a eficácia da recuperação da informação. Nessa perspectiva, bibliotecas e bibliotecários desempenham papel essencial na sistematização dos recursos e na orientação dos usuários frente à complexidade do ambiente informacional contemporâneo.

Nesse cenário, a promoção do LI busca ampliar a compreensão dos processos de produção, organização, avaliação e uso ético da informação. Bibliotecários e bibliotecas atuam como guias nesse processo, auxiliando os usuários na identificação de suas demandas, seleção de fontes adequadas e desenvolvimento de pensamento crítico frente à informação. A eficácia dessa prática está intimamente ligada à compreensão do comportamento informacional dos usuários. De acordo com Wilson (1999), as necessidades individuais influenciam o uso da informação, o que justifica o investimento em sistemas e serviços mais personalizados e inovadores.

Entre as atribuições do bibliotecário, destacam-se a gestão da biblioteca, a organização e difusão da informação, bem como o fomento ao LI. Para além das atividades técnicas e

administrativas, é essencial que o bibliotecário desenvolva competências sociais e culturais que o capacitem a atuar de forma crítica e responsiva às transformações da sociedade. Como enfatiza Ramos (1999, p. 11), a adoção de uma postura renovada é essencial para garantir serviços mais ágeis, precisos e eficazes. Santiago e Azevedo Netto (2012) corroboram essa ideia ao sublinhar a importância da capacitação contínua, necessária para atender às novas demandas informacionais de maneira qualificada.

A educação dos usuários deve ser compreendida de forma ampla, envolvendo ações que incentivem novos comportamentos e o uso consciente dos recursos disponíveis. Para isso, a constante atualização do bibliotecário em relação às inovações tecnológicas e tendências da biblioteconomia é indispensável.

Conforme Heller (2023), o serviço de referência nas universidades representa uma estratégia pedagógica essencial, tendo em vista a centralidade da pesquisa acadêmica nas atividades educacionais. Nesse contexto, o bibliotecário se destaca como um mediador ativo, que não apenas fornece assistência direta, como na pesquisa bibliográfica, mas também promove a autonomia dos usuários no uso dos catálogos, bases de dados e demais sistemas da biblioteca. Tal mediação permite compreender as reais necessidades do público e oferecer soluções personalizadas.

O serviço de referência exige profundo conhecimento em pesquisa, curadoria, organização e difusão da informação. Com a evolução das TICs, as bibliotecas enfrentam o desafio de equilibrar a oferta entre recursos tradicionais e serviços digitais. Isso demanda que os bibliotecários estejam devidamente capacitados e alinhados às novas ferramentas e fontes de informação, garantindo excelência no atendimento.

A atuação do bibliotecário envolve também o desenvolvimento das competências informacionais dos usuários. Para isso, é primordial um domínio abrangente das áreas do conhecimento, incluindo a literatura. Estabel e Moro (2014, p. 66) destacam que o bibliotecário precisa conhecer os principais gêneros e autores literários, dos clássicos aos contemporâneos, a fim de apoiar o letramento literário e informacional.

Quanto à competência informacional do usuário, Miranda e Alcará (2019) afirmam que o desenvolvimento de habilidades é relevante para que ele se posicione como cidadão, busque, analise e utilize a informação de forma crítica e consciente, consolidando seu papel social. Diversas definições sobre competências informacionais compartilham um substrato semântico comum, como observa Marzal (2009, tradução nossa). Entre as principais competências destacam-se:

- a) **gestão de conteúdo digital**: habilidade de interpretar e produzir conteúdos em múltiplos formatos, utilizando ferramentas digitais;
- b) **publicação cooperativa**: competência para compartilhar informações de forma ética, colaborativa e responsável;
- c) **avaliação informacional**: capacidade de monitorar e avaliar criticamente o próprio desempenho na busca e uso da informação.

Essas habilidades não apenas qualificam os usuários, mas também ampliam o escopo da atuação do bibliotecário, cuja função transcende a curadoria do acervo e abrange a mediação pedagógica e tecnológica.

Segundo Nascimento *et al.* (2022), a educação dos usuários representa um pilar das bibliotecas, sendo responsabilidade direta do bibliotecário fomentar interações significativas com os serviços oferecidos. Horellou-Lafarge e Segré (2010) ressaltam a importância do atendimento personalizado e das pesquisas sobre a experiência informacional, que fundamentam programas de aprendizagem mais eficazes. Morigi, Silva e Bernini (2014) também destacam que os impactos sociais e tecnológicos moldam as práticas biblioteconômicas, exigindo formação sólida e atualizada dos profissionais.

Na era digital, o bibliotecário deixou de ser apenas um orientador para assumir o protagonismo como educador informacional. Isso se reflete na sua capacidade de avaliar criticamente conteúdos, orientar o acesso a recursos confiáveis e utilizar tecnologias para organizar e disseminar informações. A pandemia de COVID-19 intensificou esse papel, evidenciando a importância da mediação bibliotecária na adaptação de professores e estudantes ao ambiente digital. Foi necessário promover conteúdos confiáveis, apoiar atividades acadêmicas e combater a desinformação, reafirmando o bibliotecário como agente de transformação social.

No contexto pós-pandêmico, as bibliotecas intensificaram o investimento na capacitação de suas equipes, especialmente no que se refere à alfabetização tecnológica³⁹. Como observa Valentim (2016, p. 30), as novas mídias e formatos digitais, como e-books e periódicos eletrônicos, impõem a necessidade de desenvolver habilidades específicas para sua gestão e utilização. Isso implica processos contínuos de formação e atualização profissional, fundamentais para garantir a eficiência na mediação informacional.

³⁹ A alfabetização tecnológica não requer conhecimento técnico especializado, mas sim o desenvolvimento das habilidades de interpretação das mensagens transmitidas pela tecnologia e da manipulação técnica das ferramentas (Tonidandel; Maissiat e Camargo, 2006).

A crescente digitalização das bibliotecas impõe desafios significativos, como a concorrência informacional e a exigência de um atendimento cada vez mais personalizado. Os bibliotecários, ao filtrarem e organizarem dados relevantes, ajudam a mitigar os efeitos da desinformação, orientando os usuários quanto ao uso ético e consciente da informação.

Durante e após a pandemia de COVID-19, a função dos bibliotecários passou por transformações significativas. Além de curar e promover conteúdos, foi necessário conscientizar a comunidade sobre medidas preventivas e apoiar atividades acadêmicas em meio às dificuldades do período.

A pandemia também evidenciou a capacidade dos bibliotecários de adaptação e inovação. Ao capacitarem professores e alunos no acesso a fontes de informação confiáveis, reforçaram seu papel como facilitadores de acesso à informação.

Entre as diversas atribuições do bibliotecário em BUs, destaca-se sua função primordial como mediador entre a informação e os usuários. De acordo com Sales (2004), esse profissional atua de forma estratégica ao conhecer o perfil dos usuários, compreender suas necessidades informacionais, organizar o acervo de maneira eficiente para facilitar a recuperação da informação, dominar ferramentas e tecnologias de acesso, interagir com a comunidade acadêmica e, principalmente, fomentar a construção do conhecimento por meio do contato qualificado com a informação.

No cenário de transformação constante nos hábitos de leitura e nas formas de acesso às fontes informacionais, a atuação proativa dos bibliotecários torna-se essencial para impulsionar inovações nas bibliotecas. Como profissionais da informação, esses agentes detêm a expertise necessária para promover mudanças significativas no modo como o conhecimento é acessado, avaliado e disseminado. Assumem a responsabilidade de filtrar conteúdos relevantes, adequados às demandas específicas dos usuários, e posicionam-se como defensores da informação de qualidade diante da crescente onda de desinformação.

A pandemia de COVID-19 e seu impacto subsequente ampliaram ainda mais a importância do papel dos bibliotecários. Diante de um cenário marcado por incertezas e pela proliferação de informações nem sempre confiáveis, tornou-se imperativo garantir práticas informacionais rigorosas e o acesso a fontes seguras. A rapidez com que as notícias circulam no ambiente digital exige profissionais capacitados para orientar os usuários na verificação da veracidade das informações, na identificação de *fake news* e na escolha de conteúdos atualizados e confiáveis. Nesse contexto, os bibliotecários destacam-se como figuras-chave na promoção do LI e na defesa da integridade do conhecimento.

Como afirmam Silva e Cavalcante (2019), a atuação do bibliotecário deve ir além da orientação técnica, exigindo uma intervenção pedagógica contínua que auxilia no aprimoramento das práticas de pesquisa dos usuários. O bibliotecário também assume o papel de educador, introduzindo uma abordagem mais crítica, ética e autônoma no uso da informação. Sua missão não se limita à apresentação do acervo físico ou digital, mas envolve a capacitação ativa dos usuários, incentivando posturas investigativas mais conscientes e responsáveis. Dessa forma, contribui para a formação de uma sociedade mais informada, reflexiva e apta a discernir com clareza em meio à complexidade do ecossistema informacional contemporâneo.

Com base nessas reflexões, o próximo capítulo propõe-se a analisar como o SiBUCS enfrentou os desafios impostos pelo cenário pandêmico e pós-pandêmico, destacando as estratégias de adaptação e inovação adotadas. A seguir, será possível compreender como essas bibliotecas responderam às demandas emergentes, transformando suas práticas e reafirmando seu papel essencial na mediação do conhecimento em tempos de crise.

4 SISTEMA DE BIBLIOTECAS DA UCS: DESAFIOS E ADAPTAÇÕES DO PRÉ AO PÓS-PANDEMIA

A COVID-19 se tornou um registro de suma importância para o século XXI, tendo em vista todas as mudanças que causou na sociedade desde seu surgimento. Medidas foram tomadas por diversos setores, conforme o crescimento dos casos. Semelhante a outros serviços, as Bibliotecas tiveram suas rotinas alteradas repentinamente e uma nova forma de trabalho foi estabelecida. Atuando a distância, colaboradores buscam oferecer seus serviços para que o conhecimento e a informação não falem ou se percam. Mas ao pensar no retorno às atividades, inúmeras dúvidas surgem a respeito de processos e serviços comuns a área [sic], como o atendimento, o ambiente, o acervo, as atividades e a relação humana ali existente.

(Danielle da Silva Pinheiro Wellichan; Ednéia Silva Santos Rocha, 2020).

O presente capítulo aborda o SIBUCS, com foco particular na BICE, localizada no coração do Campus Universitário em Caxias do Sul, Rio Grande do Sul. Adotando a BICE como o lócus empírico desta investigação, são verificadas as dinâmicas, os desafios e, sobretudo, as adaptações enfrentadas no momento correspondente à pandemia de COVID-19, bem como nos períodos que a antecederam e sucederam .

A epígrafe escolhida destaca a relevância histórica da pandemia como um marco do século XXI, evidenciando as profundas transformações que impactaram diversos setores da sociedade. Como instituições essenciais, as bibliotecas tiveram suas rotinas alteradas, exigindo novas estratégias para garantir a continuidade dos serviços e a disseminação do conhecimento. No contexto da BICE, foi necessário repensar práticas e implementar soluções que atendessem às novas demandas acadêmicas e informacionais.

Esse cenário de mudança impôs desafios significativos, desde a reestruturação do atendimento remoto até as incertezas do retorno presencial. A adaptação abrangeu a gestão do acervo, a redefinição dos espaços físicos, a reestruturação das atividades presenciais e a mediação das interações humanas na biblioteca. A análise presente neste capítulo busca compreender como essas transformações foram conduzidas e quais impactos trouxeram para o funcionamento do SIBUCS e para a experiência da comunidade acadêmica.

As bibliotecas da UCS, reconhecidas por disponibilizarem recursos informacionais relevantes, passaram por diversas inovações tecnológicas nos últimos anos, incluindo novos serviços e assinaturas de plataformas on-line. Durante a pandemia, em um contexto de grande

incerteza, essas bibliotecas investiram na adaptação dos formatos de atendimento para melhor atender às necessidades dos usuários.

Em março de 2020, as bibliotecas enfrentaram o desafio imediato de suspender de forma temporária as atividades presenciais, focando na disponibilização de fontes digitais de informação. Diante desse cenário, as bibliotecas da UCS adaptaram-se rapidamente, reorganizando seus produtos e serviços para atender às demandas da aprendizagem remota, impulsionada pelas restrições globais impostas pela COVID-19.

A evolução dos serviços, atendimentos e recursos das bibliotecas em diferentes períodos, antes, durante e após a pandemia, é ilustrada no Quadro 7.

Quadro 7 - Evolução dos serviços e recursos das biblioteca UCS: antes, durante e após a pandemia

Período	Serviços oferecidos e interação	Acervo	Espaços Físicos	Tecnologia	Destaques
Antes da Pandemia	Presencial, face-a-face. Empréstimo, consulta, referência presencial, atividades culturais, cursos.	Predominante mente físico (livros, periódicos, etc.).	Espaços dedicados à leitura, estudo, pesquisa e eventos.	Acesso ao Portal de Periódicos da Capes, Repositório Institucional, plataformas de e-books, bases de dados.	Modelo tradicional, foco no acervo físico e interação pessoal.
Durante a Pandemia	Remota, através de plataformas digitais. E-books, acesso remoto a bases de dados, eventos virtuais, atendimento on-line (chat, e-mail, videoconferência).	Expansão do acervo digital, aquisição de novas licenças.	Acesso limitado ou fechado ao público, adaptação dos espaços para segurança.	Intensificação do uso de plataformas digitais, desenvolvimento de aplicativos.	Rápida adaptação ao digital, novas formas de interação, desafios na manutenção de serviços presenciais.
Após a Pandemia	Foco na experiência do usuário. Modelo híbrido (presencial e digital), expansão dos serviços on-line, personalização de serviços.	Acervo diversificado (físico e digital).	Reabertura com medidas de segurança, espaços flexíveis e multifuncionais.	Integração de tecnologias digitais, acesso híbrido (presencial e remoto) de forma contínua.	Flexibilidade, personalização, novos modelos de gestão, desafios na manutenção de infraestrutura tecnológica.

Fonte: elaboração da autora (2024).

Essa análise visual revela as adaptações realizadas para suprir as novas necessidades dos usuários, além de permitir a avaliação da eficácia das estratégias adotadas para assegurar o acesso à informação em um contexto tão desafiador. O levantamento apresentado foi construído a partir de relatórios de planejamento estratégico da biblioteca. Esse processo envolveu:

- a) **coleta de informações históricas:** sobre os serviços, acervo, espaços físicos e tecnologias disponíveis;

- b) **análise comparativa por período:** antes, durante e após a pandemia, destacando como cada dimensão da biblioteca evoluiu;
- c) **integração de diferentes fontes:** relatórios internos, registros de uso do acervo, estatísticas de empréstimos, relatórios de plataformas digitais.

Durante o período pandêmico, com a implementação de aulas híbridas, na UCS, em 2020, as bibliotecas enfrentaram desafios inéditos. Entre as adaptações, destacou-se a reorganização dos horários de trabalho dos funcionários e do atendimento aos usuários, considerando as novas demandas de distanciamento social e as limitações físicas dos espaços. Foi essencial desenvolver soluções inovadoras para manter o suporte ao público, como a criação de serviços de atendimento virtual, que garantiram acesso contínuo às coleções e ao suporte informacional, mesmo sem a presença física dos usuários.

Além disso, foram estabelecidos protocolos de segurança para colaboradores e usuários, com a adoção de diretrizes sanitárias sem precedentes na rotina institucional. Adaptações estruturais foram imprescindíveis, incluindo a reformulação dos espaços físicos para assegurar o distanciamento social. A redistribuição do mobiliário, a implementação de sinalizações para orientar a circulação, o uso obrigatório de máscaras e luvas, práticas rigorosas de limpeza e desinfecção, bem como a quarentena de itens devolvidos garantiram a segurança de todos. Essas medidas refletiram tanto o compromisso com a saúde pública quanto o clima de incerteza e temor pela transmissão do vírus. Para os funcionários, os novos procedimentos, especialmente relacionados à higienização de materiais e espaços, representaram um aprendizado significativo, uma vez que tais práticas não faziam parte da rotina anterior.

A reabertura das bibliotecas, iniciada em **2021**, trouxe novos desafios, pois a pandemia ainda não havia terminado. Com o avanço da vacinação, as atividades puderam ser retomadas de forma gradual e segura. Estratégias, como o serviço de retirada agendada, conhecido como *Take-away*, foram implementadas, possibilitando que os usuários agendassem horários para retirar livros e outros materiais. Esse sistema evitava aglomerações e garantia o cumprimento dos protocolos sanitários. A reabertura gradual foi crucial para restabelecer o acesso físico aos recursos informacionais, uma das maiores limitações enfrentadas durante o *lockdown*. O funcionamento desse serviço será detalhado na Seção 5.1, que abordará os processos envolvidos em sua implementação e execução.

Em **2022**, com a ampliação da vacinação e a redução dos casos de COVID-19, as bibliotecas da UCS puderam reabrir sem a necessidade de agendamento prévio. Apesar da flexibilização de algumas restrições, ainda foi necessário manter protocolos de segurança

alinhados às diretrizes dos governos estadual e municipal, como o uso de máscaras em determinados contextos e o controle da capacidade de ocupação dos espaços. Esse período também marcou a gradual descontinuidade dos serviços emergenciais adotados durante a pandemia, uma vez que a necessidade de soluções alternativas havia diminuído. A experiência pandêmica evidenciou a capacidade das bibliotecas de se adaptarem a crises e de desempenharem um papel relevante, não apenas na preservação do acesso à informação, mas também no apoio às necessidades humanas e sociais de seus usuários.

Em resposta às demandas impostas pela pandemia, um protocolo de segurança para o SiBUCS foi rapidamente elaborado e implementado, visando a manter o acesso contínuo às informações acadêmicas e permitir o empréstimo de livros e recursos. O protocolo buscou equilibrar a segurança sanitária com a continuidade dos serviços, fundamental para apoiar a comunidade acadêmica em suas atividades de ensino e pesquisa, mesmo em tempos de crise. Entre os critérios considerados no desenvolvimento desse protocolo, destacaram-se a organização dos fluxos de entrada e saída de usuários, a higienização constante de materiais e superfícies, e a manutenção de um ambiente que respeitasse todas as recomendações de saúde vigentes.

As informações sobre o funcionamento das bibliotecas da UCS durante o período pandêmico foram divulgadas por meio de diversos canais, como e-mail, telefone, *WhatsApp* e redes sociais. Essa diversidade de meios foi essencial para garantir que as atualizações chegassem a todos os usuários, especialmente devido às rápidas mudanças nas diretrizes de atendimento e nos serviços oferecidos. A comunicação eficiente e diversificada permitiu manter uma conexão próxima com os usuários, superando as barreiras físicas impostas pelo distanciamento social. Esses canais não apenas informavam sobre horários de funcionamento e novas regras de acesso, mas também ofereciam suporte em tempo real para dúvidas e necessidades.

Outro recurso foi o site do SiBUCS, que centralizou informações relevantes, como horários de atendimento, serviços disponíveis e medidas de segurança. O portal também oferecia ferramentas para pesquisa acadêmica, garantindo que estudantes e pesquisadores tivessem acesso contínuo a materiais de estudo, mesmo a distância. A constante manutenção e atualização do site foram cruciais para assegurar a continuidade dos serviços durante a pandemia.

Com o avanço da pandemia, medidas adicionais foram implementadas para garantir a segurança de todos. As ações iniciais focaram na prevenção e higiene, com protocolos rigorosos, como uso obrigatório de máscaras, disponibilização de álcool em gel e desinfecção

frequente de espaços e materiais. Outrossim, as bibliotecas ajustaram-se à transição para o ensino totalmente on-line, oferecendo suporte remoto e ampliando seus serviços digitais.

A pandemia impulsionou a digitalização e a incorporação de práticas de trabalho remoto. Mesmo diante dos desafios, as bibliotecas mantiveram o foco no atendimento às necessidades informacionais da comunidade acadêmica, demonstrando capacidade de adaptação e compromisso com a continuidade do aprendizado.

Os serviços das bibliotecas da UCS foram reorganizados em três categorias principais:

- a) **serviços de linha de frente:** incluem o catálogo digital, o site da biblioteca e programas educacionais para usuários;
- b) **serviços básicos:** abrangem coleções físicas e eletrônicas, impressão, digitalização, informática, circulação de materiais e serviço de referência;
- c) **serviços auxiliares:** englobam espaços de estudo, horários de funcionamento e listas de materiais de leitura.

Durante o isolamento, os funcionários adotaram o regime de *home office*, e alguns enfrentaram desafios para atender os usuários digitalmente. Com isso, diversos serviços foram adaptados:

- a) maior divulgação de informações em redes sociais, como *Instagram*, *Facebook*, *Twitter* e blog.
- b) otimização do site da biblioteca para facilitar o acesso;
- c) assistência virtual por *Google Meet*, e-mail e *WhatsApp*.

Para garantir a continuidade do calendário acadêmico e manter os alunos conectados a partir de suas casas, a UCS atualizou suas metodologias de ensino e aprendizagem on-line, utilizando a plataforma *Google Meet* e um novo ambiente virtual que permitia ensino simultâneo para todos. Os usuários foram orientados a utilizar serviços on-line, como e-books, jornais eletrônicos, pesquisa no repositório institucional e fontes de acesso gratuito na internet.

O acesso a e-books e periódicos eletrônicos exigia autenticação fora do campus, via plataforma UCS Virtual, o que apresentou desafios para alguns usuários acostumados a realizar pesquisas diretamente no catálogo ou de forma presencial. Para atender às novas demandas, os serviços de referência passaram a ser oferecidos por e-mail, *Google Meet*, redes sociais (*Instagram*, *Facebook*, *Twitter*, blog) e *WhatsApp*. Essas adaptações tornaram as bibliotecas mais sensíveis às necessidades da comunidade, melhorando sua imagem e promovendo acesso eficiente ao conteúdo informacional.

Durante a pandemia, as bibliotecas da UCS desenvolveram e implementaram novas ferramentas de educação informacional on-line. O site e as redes sociais foram utilizados para divulgar serviços e aprimorar a comunicação, com objetivos claros:

- a) ampliar a oferta de serviços de informação;
- b) assegurar o acesso remoto aos recursos da biblioteca;
- c) facilitar a orientação da comunidade acadêmica sobre recursos úteis de maneira mais acessível;
- d) promover os serviços oferecidos, incluindo plataformas de e-books e bases de dados.

Além das adaptações realizadas durante a pandemia, novos projetos estão em desenvolvimento para o período pós-pandemia, incluindo:

- a) **SiBUCS alinhado à Agenda 2030⁴⁰**: em consonância com a Agenda 2030⁴¹ das Nações Unidas, que busca promover uma sociedade mais humana, equitativa e sustentável, as bibliotecas da UCS têm desenvolvido atividades relacionadas aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), revisando e atualizando constantemente suas práticas.
- b) **Publicação de Trabalhos Acadêmicos no Repositório Institucional da UCS (RI-UCS)**: a comunidade acadêmica tem a possibilidade de submeter resumos e artigos apresentados em eventos para publicação no RI-UCS. O envio ocorre por e-mail, em formato PDF, acompanhado de um termo de autorização assinado digitalmente. O prazo estimado para inserção é de até 15 dias úteis.
- c) **Cestinhos de atendimento**: para facilitar o atendimento, foram disponibilizados cestinhos que indicam a preferência dos usuários. Vermelho significa que o usuário prefere não receber ajuda, enquanto azul indica que os funcionários podem oferecer auxílio.

Diante dos desafios impostos pela pandemia, as bibliotecas da UCS demonstraram elevada capacidade de adaptação, garantindo a continuidade do acesso à informação e ao aprendizado acadêmico. A rápida implementação de soluções inovadoras, como empréstimo remoto, renovação automática, digitalização de capítulos de livros e artigos, bem como a migração dos serviços de referência para plataformas on-line, como *WhatsApp*, permitiu que

⁴⁰ Projeto disponível em: <https://www.ucs.br/site/midia/arquivos/ods-agenda-2030-bice.pdf>

⁴¹ Para promover o desenvolvimento sustentável, a Organização das Nações Unidas – ONU – estabeleceu a Agenda 2030. Esta iniciativa global é considerada inovadora e ambiciosa, com o objetivo de reduzir as desigualdades sociais, eliminar a pobreza extrema, proteger o planeta, além de promover e proporcionar uma educação de qualidade (Silva; Carpes e Souza, 2023).

os usuários mantivessem suas atividades de pesquisa e estudo mesmo diante das restrições de acesso físico. A flexibilização dos serviços de circulação, aliada à adoção de protocolos de segurança para empréstimo de materiais impressos, evidenciou a preocupação da instituição em equilibrar o uso de recursos digitais e físicos, respondendo às diferentes necessidades dos usuários.

O aumento do uso de acervos digitais exigiu ajustes orçamentários e estratégias de licenciamento, garantindo a atualização constante do material disponível. Paralelamente, a manutenção e a atualização contínua do SiBUCS asseguraram a acessibilidade permanente aos recursos eletrônicos, reduzindo barreiras ao conhecimento e ampliando a percepção dos usuários sobre os acervos digitais. Iniciativas simples, como a utilização de cestinhos de cores diferentes para indicar a necessidade de auxílio, reforçam a atenção às demandas individuais e promovem um ambiente acolhedor e eficiente.

Após a pandemia, muitos desses serviços permaneceram relevantes, como o alinhamento do SiBUCS à Agenda 2030, reforçando o compromisso com os ODS, e a publicação de trabalhos acadêmicos no RI-UCS, que ampliou a visibilidade da produção intelectual da instituição. Iniciativas simples, como cestinhos de cores diferentes para indicar a necessidade de ajuda, evidenciam atenção às necessidades dos usuários, promovendo um ambiente acolhedor e eficiente.

O Capítulo 5 analisará dados obtidos por diferentes instrumentos de pesquisa, buscando compreender como a BICE enfrentou os desafios de acesso à informação durante a pandemia. A partir de relatórios institucionais, dados do sistema, questionários e contribuições dos GFs, serão identificadas percepções, dificuldades e estratégias adotadas, evidenciando os impactos do contexto e os aprendizados para a atuação bibliotecária e para os usuários.

5 BIBLIOTECA E ANÁLISE: O QUE OS INSTRUMENTOS REVELAM

As bibliotecas universitárias (BU), conceitualmente, por sua natureza, desempenham um papel fundante na instituição à qual estão ligadas, por sua função de apoio ao desenvolvimento dos programas de ensino,

pesquisa, extensão e inovação. Essa função se consubstancia na sua atuação como recurso didático-pedagógico (laboratório de aprendizagem); como plataforma de conhecimento (considerando-a fonte e local de registro da produção técnica e científica da instituição); e como fator de estímulo à formação e desenvolvimento do espírito científico.

(Nídia Maria Lienert Lubisco, 2014).

Busca-se, nesta tese, aprofundar a compreensão dos fenômenos escolhidos. Para isso, adota-se a pesquisa qualitativa como abordagem metodológica central, dada sua capacidade de interpretar os fenômenos investigados em seus contextos específicos. A pesquisa qualitativa consegue captar a complexidade e a riqueza dos contextos sociais, culturais e institucionais, oferecendo uma compreensão da realidade estudada.

Nesse contexto, as BUs constituem objeto de análise privilegiado, por sua natureza multifacetada e papel estruturante nas instituições de ensino superior. Conforme expressa a epígrafe, sua atuação se desdobra em múltiplas dimensões: como recurso didático-pedagógico, verdadeiro laboratório de aprendizagem; como plataforma de conhecimento, fonte e repositório da produção técnica e científica da instituição; e como estímulo à formação e ao desenvolvimento do espírito científico.

5.1 NAVEGANDO PELOS RELATÓRIOS: DADOS DO SISTEMA

A análise da circulação e consulta a materiais bibliográficos na BICE possibilita avaliar a usabilidade da informação disponível. De acordo com Tudjman e Mikelic (2003), a usabilidade da informação abrange tanto a percepção quanto a satisfação dos usuários em relação à qualidade e acessibilidade dos dados. Esse conceito vai além da simples disponibilização de conteúdos, englobando a maneira como a informação é apresentada, recebida e utilizada pelos usuários finais. Com isso, a usabilidade envolve não apenas aspectos objetivos, mas também elementos subjetivos, como a experiência do usuário no acesso e utilização desses recursos informacionais.

Investigar padrões de circulação e consulta proporciona uma visão aprofundada das práticas de pesquisa e dos comportamentos informacionais dos usuários. Segundo Martínez-Silveira e Oddone (2007), a forma como os indivíduos interagem com as fontes de informação é complexa e multifacetada, englobando desde a busca ativa até a recepção passiva de dados. Na busca ativa, o usuário procura intencionalmente por respostas, utilizando

diversas fontes e estratégias. Em contraste, na busca passiva, a informação é absorvida sem um objetivo específico, como ao ler um artigo de jornal ou ouvir uma conversa.

Dessa forma, a análise dos dados de circulação da BICE possibilita identificar tendências, interesses e necessidades dos usuários, oferecendo uma visão mais ampla sobre seus hábitos de leitura e pesquisa. Esses registros são relevantes para que bibliotecários e gestores tomem decisões estratégicas relacionadas ao desenvolvimento de coleções e à oferta de serviços. Por exemplo, se os dados indicam um aumento na demanda por determinadas áreas do conhecimento, a biblioteca consegue priorizar a aquisição de novos títulos ou expandir os recursos disponíveis nesses campos.

Ademais, conforme destacam Martínez-Silveira e Oddone (2007), o comportamento informacional é também moldado por fatores digitais e indiretos, o que enfatiza a fundamentação de implementar estratégias diversificadas para a disseminação da informação.

Nesse cenário, as estatísticas de circulação tornam-se uma ferramenta valiosa para a gestão eficiente da biblioteca, servindo como guia para a tomada de decisões. É essencial que a biblioteca mantenha o desenvolvimento contínuo de suas coleções. Fatores, como novas aquisições, doações e a preservação adequada dos materiais, são relevantes para assegurar que a instituição continue atendendo de forma eficaz e sustentável às necessidades dos usuários. Manter o equilíbrio entre a preservação do acervo e a constante atualização dos materiais é um desafio permanente, mas essencial para garantir a usabilidade da biblioteca. Conforme destacam Maia e Morais (2023, p. 7),

A gestão de uma biblioteca precisa de um plano organizacional capaz de gerir os recursos financeiros, físicos, pessoas, processos técnicos, formar e desenvolver coleções, aprimorar a experiência do usuário bem como introduzir novas tecnologias que possibilitem ampliar o acesso à informação.

Os dados acerca da circulação⁴² de materiais bibliográficos da BICE, no período de 2019 a 2024, apresentados no Quadro 8, representam uma evidência relevante para este estudo, abrangendo tanto os anos de funcionamento regular da biblioteca quanto o impacto das restrições da pandemia de COVID-19.

⁴² Os dados são provenientes dos relatórios estatísticos do sistema de gestão de bibliotecas da UCS, Pergamum.

Quadro 8 - Dados de circulação de materiais bibliográficos da BICE (2019-2024)

ANO	EMPRÉSTIMO	DEVOLUÇÃO	RENOVAÇÃO
2019	76.612	78.426	142.179
2020	15.256	14.559	13.104
2021	16.277	20.117	50.328
2022	27.323	26.696	101.681
2023	41.046	41.401	111.350
2024	45.540	46.515	69.331 ⁴³

Fonte: Sistema Pergamum SiBUCS (2024).

No ano de **2019**, antes da pandemia, os dados de circulação de materiais revelam uma atividade intensa, com mais de **70.000 empréstimos e devoluções**. Esse volume elevado destaca a importância do modelo tradicional de biblioteca, no qual o acesso físico ao acervo permitia aos usuários explorar os livros livremente e escolher aqueles de maior interesse ou necessidade. A experiência de visitar a biblioteca, folhear os livros e decidir quais levar para casa era um aspecto central para os usuários da BICE.

Com a pandemia de COVID-19, em **2020**, essa dinâmica foi interrompida. O fechamento temporário dos espaços físicos reduziu drasticamente o acesso ao acervo, evidenciando a necessidade urgente de investimentos em recursos digitais. A sobrevivência e a relevância das bibliotecas passaram a depender da capacidade de oferecer acesso remoto à informação, favorecendo que os usuários mantivessem suas atividades acadêmicas e de pesquisa, mesmo em tempos de restrição.

Durante o ano pandêmico de **2020**, a BICE redirecionou seus esforços para a disponibilização de recursos e serviços on-line. Nesse contexto, o conceito de “ações de interferência”, proposto por Almeida Júnior (2008), mostrou-se essencial. O autor argumenta que atender às necessidades informacionais dos usuários é um processo complexo, que exige soluções adaptadas e personalizadas para garantir o acesso efetivo à informação. Ao implementar novos serviços digitais, a BICE buscou manter a qualidade e a personalização do atendimento, mesmo diante dos desafios impostos pela pandemia.

A implementação do serviço de *take-away* permitiu contornar parcialmente as limitações de acesso físico, embora o volume de empréstimos e devoluções, em **2020**, tenha sido inferior ao de anos anteriores. Ainda assim, a BICE registrou **15.256 empréstimos e**

⁴³ Em 2024, o RS enfrentou enchentes que provocaram a renovação automática de livros na biblioteca.

14.559 devoluções ao longo do ano, refletindo o empenho de funcionários e usuários para manter as atividades em funcionamento. Em **maio de 2020**, foi inaugurado o sistema de agendamento para empréstimos, e as renovações foram facilitadas com o recurso de renovação automática, resultando em **13.104 renovações** no período.

Em **2021**, com a reabertura gradual dos espaços físicos e a adoção de protocolos de segurança, houve um leve aumento nas transações, com **16.277 empréstimos** e **20.117 devoluções**. O número de **renovações** cresceu, alcançando **50.328**, à medida que os usuários continuaram a optar por manter os livros por mais tempo, evitando deslocamentos desnecessários. Essa tendência reflete as preocupações com o contato físico durante a pandemia.

Embora o retorno aos serviços presenciais tenha sido gradual, muitos usuários mantiveram o uso dos recursos digitais, evidenciando a adaptação das bibliotecas às novas demandas. A transição para plataformas digitais e a oferta de atividades virtuais foram significativas para que a biblioteca continuasse cumprindo seu papel de apoio ao aprendizado, à pesquisa e ao lazer, durante o período mais crítico da pandemia. Essa adaptação tecnológica possibilitou que as bibliotecas prosseguissem com sua missão de disseminação do conhecimento, mesmo diante de adversidades.

Em **2022**, o volume de circulação cresceu, com **27.323 empréstimos** e **26.696 devoluções**, indicando uma recuperação gradual das atividades presenciais, embora ainda abaixo dos níveis de 2019. A expressiva alta nas **renovações** atingiram **101.681**. Com isso, sugere que o uso das ferramentas digitais continuou em alta, demonstrando o impulsionamento de mudanças no comportamento informacional dos usuários, as quais persistiram mesmo após a reabertura dos espaços físicos.

Com a chegada de **2023**, a tendência de crescimento nos empréstimos, devoluções e renovações manteve-se. A comparação entre os períodos pré e pós-pandemia mostra que, apesar da expansão dos recursos digitais, os usuários continuam valorizando o acervo físico das bibliotecas da UCS. Com mais de **40.000 empréstimos e devoluções** e mais de **110.000 renovações** em 2023, fica claro que, apesar da transformação digital, as bibliotecas e seus acervos físicos permanecem fundamentais para a comunidade acadêmica e para a disseminação do conhecimento.

Em **2024**, o número de empréstimos registrou um aumento significativo, alcançando **45.540**, o que representa um crescimento de aproximadamente **10,95%** em comparação ao ano de 2023. Esse aumento pode ser atribuído a fatores como uma maior demanda por itens

disponíveis ou à ampliação da oferta de materiais para empréstimo, evidenciando um interesse crescente por parte dos usuários no serviço.

No caso das devoluções, o número também cresceu, atingindo **46.515** em 2024, o que equivale a um aumento de cerca de **12,37%** em relação ao ano anterior. Esse comportamento acompanha o aumento nos empréstimos, indicando um fluxo mais dinâmico de itens no sistema. A relação entre o volume de empréstimos e devoluções sugere que os usuários estão realizando mais transações, contribuindo para uma maior circulação dos materiais disponibilizados.

Outrossim, as renovações seguiram uma tendência oposta. Em **2023**, foram realizadas **111.350 renovações**, enquanto em **2024** esse número caiu para **69.331**, uma redução expressiva de cerca de **37,75%**. Essa queda pode ser explicada pelas enchentes que atingiram o Rio Grande do Sul em 2024, impactando diretamente as operações da biblioteca. Como medida emergencial, foram implementadas renovações automáticas, dispensando os usuários de realizar o processo de forma manual. Essa mudança não apenas aliviou a carga administrativa para os usuários afetados, mas também refletiu na redução do registro de renovações, evidenciando a flexibilidade do sistema em responder a situações de crise.

As bibliotecas desempenham papel essencial como fontes de conhecimento, aprendizado e inspiração. Elas não apenas oferecem uma grande coleção de materiais impressos e digitais, mas também criam um ambiente seguro e acolhedor, onde pessoas de diversas idades e origens podem explorar novas ideias, desenvolver habilidades e ampliar seus horizontes. Além de suas funções tradicionais, as bibliotecas modernas adaptaram-se às necessidades de um mundo cada vez mais digital, disponibilizando e-books, audiolivros e bases de dados on-line. Isso faz com que os usuários acessem informações de maneira conveniente e eficaz, a qualquer hora e em qualquer lugar.

O crescimento do uso de e-books, reflexo das transformações tecnológicas que moldam as formas de consumo de informações, evidencia-se no acesso cada vez mais relevante a esses recursos digitais, favorecido pela praticidade das plataformas on-line. Os dados de acessos mensais a uma das plataformas de e-books assinadas pela UCS (Biblioteca Virtual da Pearson) estão identificados no Quadro 9.

Quadro 9 - Dados de acesso aos e-books na plataforma de e-books (2019-2024)

ANO	ACESSOS MENSAIS
2019	13.000
2020	25.000
2021	11.000
2022	6.000
2023	5.000
2024	9.000

Fonte: Biblioteca Virtual - BV Pearson (2024).

Em **2019**, o SiBUCS registrou uma média mensal superior a **13.000 acessos** a essa plataforma, evidenciando a crescente demanda por recursos digitais por parte da comunidade acadêmica em geral. Esses dados destacam a importância dos e-books como alternativa complementar ao acervo físico das bibliotecas.

A pandemia de COVID-19 impactou as atividades das bibliotecas, tornando as coleções físicas inacessíveis durante os períodos de restrição. Nesse contexto, o número de acessos a e-books ultrapassou os **25.000 mensais** na mesma plataforma. Esse aumento demonstrou que, em momentos de crise, os livros digitais tornaram-se essenciais para assegurar o acesso contínuo a conteúdos acadêmicos relevantes para estudo e pesquisa.

Com a reabertura gradual das bibliotecas e o retorno das aulas presenciais, em **2021**, observou-se uma redução nos acessos a e-books, que passaram a uma média de aproximadamente **11.000 por mês**. Apesar da queda em relação ao pico de 2020, os níveis permaneceram superiores aos registrados antes da pandemia, indicando que os e-books consolidaram-se como uma alternativa amplamente adotada pelos usuários. As projeções apontaram uma queda progressiva nesse uso, com estimativas de **6.000 acessos**, em **2022**, e **5.000**, em **2023**.

Em 2024, no entanto, verificou-se um aumento, com os acessos mensais atingindo **9.000**. Esse crescimento pode ser atribuído a diversos fatores:

- a) **Integração de recursos digitais ao currículo:** muitas disciplinas passaram a incorporar e-books como parte essencial de suas bibliografias. Mais do que uma alternativa, os livros digitais tornaram-se ferramentas de aprendizagem, recomendadas por docentes para diversas atividades acadêmicas.

- b) **Aperfeiçoamento das plataformas:** os sistemas de acesso a e-books evoluíram, oferecendo interfaces mais intuitivas, funcionalidades interativas e uma variedade de títulos, o que contribuiu para atrair e fidelizar usuários.
- c) **Mudança de comportamento dos usuários:** a experiência adquirida durante a pandemia levou muitos usuários a habituarem-se ao uso de e-books. Mesmo com o retorno das bibliotecas físicas, a conveniência do acesso remoto e imediato permaneceu como um diferencial importante.
- d) **Necessidade de flexibilidade:** diante de um cenário educacional cada vez mais dinâmico, cresce a demanda por acesso flexível a materiais de estudo. Os e-books atendem a essa exigência, facilitando consulta rápida e eficiente, especialmente em contextos de ensino híbrido.

Esses fatores, em conjunto, explicam a recuperação e o crescimento no uso de e-books, em **2024**, refletindo uma adaptação contínua às necessidades dos usuários e às transformações do ambiente educacional. Mesmo com a retomada das atividades presenciais, os livros digitais mantêm-se como uma alternativa valiosa e relevante para a comunidade acadêmica.

Nesse sentido, Abreu (2020) ressalta a necessidade de os bibliotecários desenvolverem competências específicas em informação digital, essenciais para explorar e maximizar o potencial dos recursos eletrônicos. Essas habilidades incluem o domínio das plataformas digitais e a capacidade de orientar os usuários quanto ao acesso, uso e aproveitamento dos e-books disponibilizados pelas bibliotecas.

A adoção de abordagens digitais nas bibliotecas exige que os profissionais da área estejam preparados para os desafios da era da informação. Ao compreender as necessidades dos usuários e oferecer suporte personalizado, os bibliotecários garantem o uso eficaz dos e-books, promovendo a inclusão digital e facilitando o acesso contínuo ao conhecimento. Esse suporte é crucial para que os usuários aproveitem plenamente as oportunidades oferecidas pelas bibliotecas digitais, complementando os acervos físicos e enriquecendo as experiências acadêmicas.

As transformações no acesso à informação e as estratégias de LI adotadas pela BICE durante e após a pandemia serão analisadas no próximo capítulo.

5.2 TRANSFORMAÇÕES NO ACESSO À INFORMAÇÃO E LETRAMENTO INFORMACIONAL: A ATUAÇÃO DA BICE DURANTE E APÓS A PANDEMIA

Complementando a estratégia metodológica desta pesquisa, este bloco detalha a aplicação da técnica do questionário (conforme Apêndice A), utilizada como uma segunda fonte de evidências. Alinhando-se à perspectiva de Gil (2010), reconhece-se o questionário como um instrumento eficaz na construção de dados, especialmente quando o objetivo é obter informações relevantes e aprofundadas sobre as características e experiências individuais relacionadas ao tema investigado.

A utilização dessa técnica possibilita uma organização estruturada das respostas dos participantes, facilitando a análise por parte do pesquisador e auxiliando na apreensão de uma diversidade de perspectivas e opiniões que enriquecem significativamente a compreensão do fenômeno estudado. A técnica oferece ao pesquisador acesso direto às percepções dos respondentes, facilitando a compreensão do objeto de estudo. Segundo Prodanov e Freitas (2013), a elaboração de um questionário envolve a busca por dinamismo e objetividade, favorecendo uma interação eficaz entre pesquisador e participante. Esse cuidado contribui para a construção de dados mais representativos e relevantes, reforçando a validade dos resultados. Nesse processo, a clareza e a simplicidade das perguntas têm se mostrado importantes para minimizar ambiguidades que possam interferir nos objetivos da pesquisa.

A elaboração e aplicação do questionário seguiram etapas específicas, cruciais para garantir a qualidade e coerência dos dados:

- a) **planejamento:** definiu-se o problema de pesquisa ou tema a ser investigado, o que orientou a formulação das perguntas e o tipo de informações buscadas;
- b) **preparação:** estruturou-se o questionário com atenção especial à linguagem utilizada e à relevância do tema para os respondentes, buscando assegurar clareza e objetividade nas questões;
- c) **implementação:** o instrumento foi enviado aos participantes previamente selecionados;
- d) **análise:** as respostas foram codificadas e examinadas, possibilitando a formulação de conclusões a partir dos dados obtidos;
- e) **resultados:** elaborou-se uma análise detalhada dos achados, relacionando-os aos objetivos da pesquisa.

O questionário foi dividido em cinco seções temáticas, totalizando 21 perguntas:

1. **Primeira Seção (Dados de Identificação):** contemplou cinco questões relacionadas ao perfil dos participantes, como gênero, faixa etária, vínculo com a universidade (aluno, professor ou técnico-administrativo), curso e área do conhecimento.
2. **Segunda Seção (Conhecimento sobre a biblioteca):** incluiu cinco perguntas voltadas à avaliação do nível de conhecimento dos participantes sobre a biblioteca, abrangendo frequência de uso, satisfação com os serviços, utilização de recursos e acervos, bem como familiaridade com os canais de comunicação e atendimento disponíveis.
3. **Terceira Seção (Uso de recursos e fontes de informação):** abordou, também com cinco perguntas, o uso do acervo físico e digital, as práticas de busca informacional e as fontes mais utilizadas para leitura e pesquisa.
4. **Quarta Seção (Aspectos da busca por informações):** concentrou-se nos elementos que envolvem a busca por informações, incluindo fontes principais, apoio à pesquisa, motivações e barreiras enfrentadas no acesso às fontes recomendadas por docentes.
5. **Quinta Seção (Comentários e sugestões):** composta por uma pergunta aberta, convidou os participantes a deixar comentários ou sugestões sobre melhorias nos serviços da biblioteca.

Essas seções foram elaboradas com o objetivo de captar dados essenciais à pesquisa, garantindo uma visão ampla e aprofundada dos temas analisados.

Os participantes foram selecionados entre membros da comunidade acadêmica da UCS, incluindo discentes, docentes e servidores técnico-administrativos. Para assegurar a representatividade da amostra, o questionário foi enviado por e-mail, com acesso por meio de link. Esse processo resultou em **198 respostas válidas**. A definição do tamanho amostral baseou-se em critérios estatísticos e metodológicos, visando a garantir a confiabilidade dos dados e a precisão das conclusões, de forma que representassem adequadamente as percepções da comunidade universitária.

Os dados foram obtidos por meio de um questionário on-line, elaborado especialmente para captar as percepções dos participantes sobre o tema em estudo. O instrumento, construído com base nos objetivos da pesquisa, foi disponibilizado via *Google Forms*, uma plataforma prática e acessível. A estrutura do questionário incluiu perguntas semiestruturadas, compostas por itens fechados e abertos.

As questões fechadas, apresentadas em formato de múltipla escolha, ofereceram alternativas padronizadas, o que facilitou a tabulação e a comparação dos dados entre diferentes grupos de respondentes. Tais perguntas foram formuladas de forma clara e objetiva, evitando ambiguidades e favorecendo que os participantes selecionassem a opção que melhor refletisse suas opiniões. Já as perguntas abertas oportunizaram uma expressão mais livre e detalhada dos pontos de vista dos respondentes, enriquecendo a análise dos resultados. Conforme Cunha, Amaral e Dantas (2015), esse tipo de questão possui vantagens significativas, pois permite captar nuances e espontaneidade nas respostas.

Antes da aplicação definitiva, o questionário passou por um pré-teste com um grupo reduzido de pessoas, com o objetivo de avaliar sua clareza, coerência e viabilidade. Essa etapa possibilitou identificar aspectos que necessitavam de ajustes, oportunizando a reformulação de perguntas potencialmente ambíguas. Com base nos retornos recebidos, foram feitas adequações pontuais, que tornaram o instrumento mais preciso e eficiente.

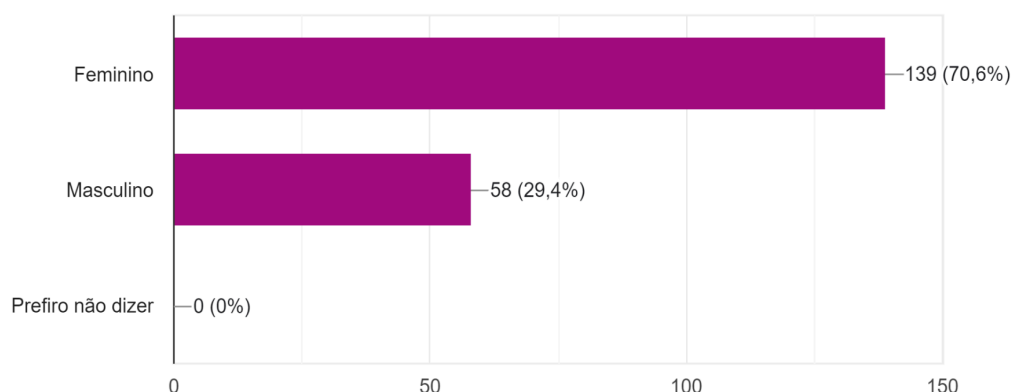
Após os ajustes, o questionário foi disponibilizado com prazo definido para o seu preenchimento. Foi assegurada a confidencialidade das respostas, com a informação de que os dados seriam utilizados exclusivamente para fins acadêmicos, sem o compartilhamento de informações pessoais. Essa prática garantiu o respeito aos princípios éticos da pesquisa e contribuiu para a confiabilidade dos dados obtidos.

A utilização do *Google Forms* proporcionou vantagens significativas, como a sistematização automática dos resultados em gráficos e tabelas, o que favoreceu tanto análises qualitativas quanto quantitativas. As respostas abertas foram registradas de forma clara e acessível, viabilizando uma avaliação aprofundada. Além disso, a possibilidade de exportar os dados em formato tabular facilitou a geração de gráficos e análises segmentadas.

As tabelas geradas incluíram informações detalhadas, como data e hora da submissão de cada resposta, possibilitando a observação individualizada das questões e a identificação de padrões e tendências, como preferências por determinados serviços ou dificuldades no uso de recursos informacionais. A partir da tabela principal, foram criadas tabelas complementares segmentadas por perfil de usuário e frequência de uso dos recursos, o que favoreceu uma análise mais específica e minuciosa dos dados.

Na primeira seção, "Dados de Identificação", a segunda questão buscou identificar o gênero dos participantes. Essa informação revelou-se significativa para avaliar a distribuição demográfica da amostra e a representatividade de diferentes grupos. A análise inicial dos dados indicou uma discrepância significativa entre os gêneros, conforme evidenciado no Gráfico 1, o que suscitou reflexões sobre possíveis fatores associados a essa desproporção.

Gráfico 1 - Gênero dos participantes da pesquisa

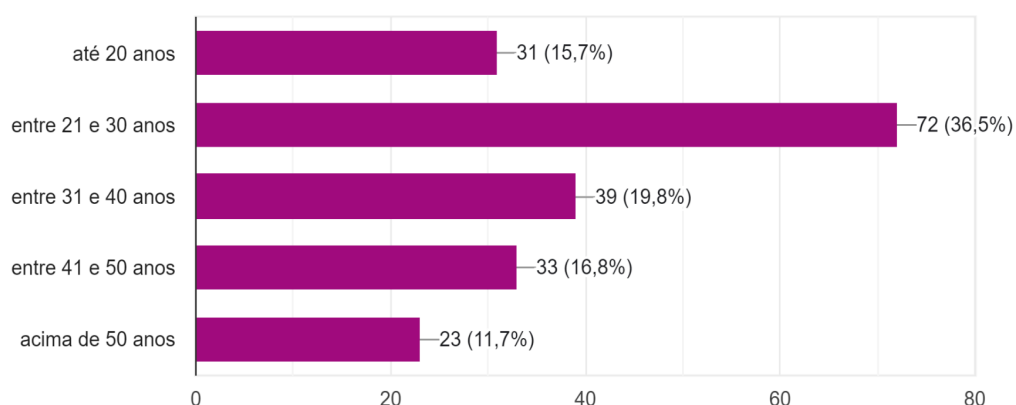


Fonte: elaboração da autora (2023).

Observou-se que a maioria dos participantes da pesquisa identificou-se como do gênero feminino, representando 70,6% do total da amostra, enquanto apenas 29,4% identificaram-se como do gênero masculino. Essa diferença pode estar relacionada a diversos fatores, como uma maior presença feminina em certos cursos e áreas de estudo na universidade, ou uma maior disposição das mulheres para participarem de pesquisas acadêmicas.

A distribuição etária dos participantes revelou um padrão assimétrico, conforme ilustrado no Gráfico 2.

Gráfico 2 - Faixa etária dos participantes da pesquisa



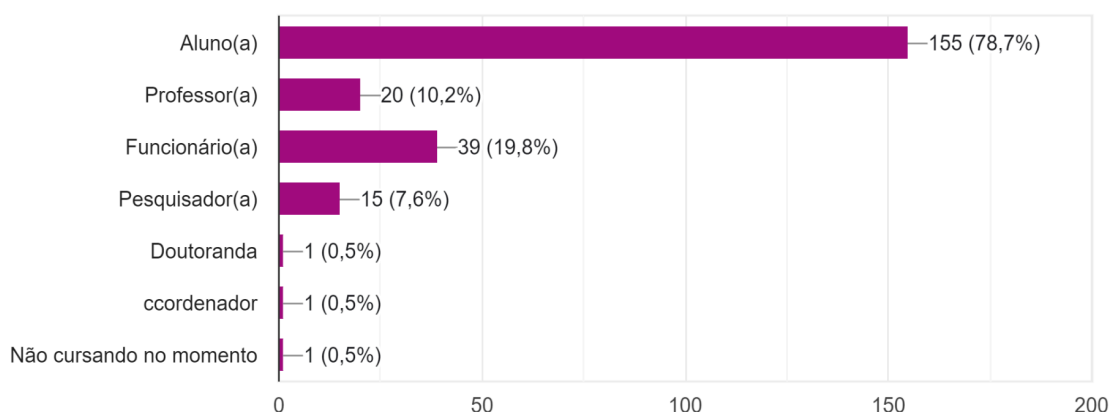
Fonte: elaboração da autora (2023).

A faixa etária predominante foi de 21 a 30 anos, representando 36,5% dos participantes, enquanto apenas 11,7% tinham mais de 50 anos. Essa disparidade pode refletir diferentes níveis de familiaridade com tecnologias digitais: os mais jovens tendem a utilizar com maior frequência recursos tecnológicos, ao passo que os mais velhos, por vezes,

preferem métodos tradicionais. Com base nesse cenário, a biblioteca pode adaptar seus serviços para atender adequadamente todas as faixas etárias.

Os dados também indicam que 78,7% dos participantes são alunos, como mostrado no Gráfico 3.

Gráfico 3 - Tipo de atividade dos participantes na UCS



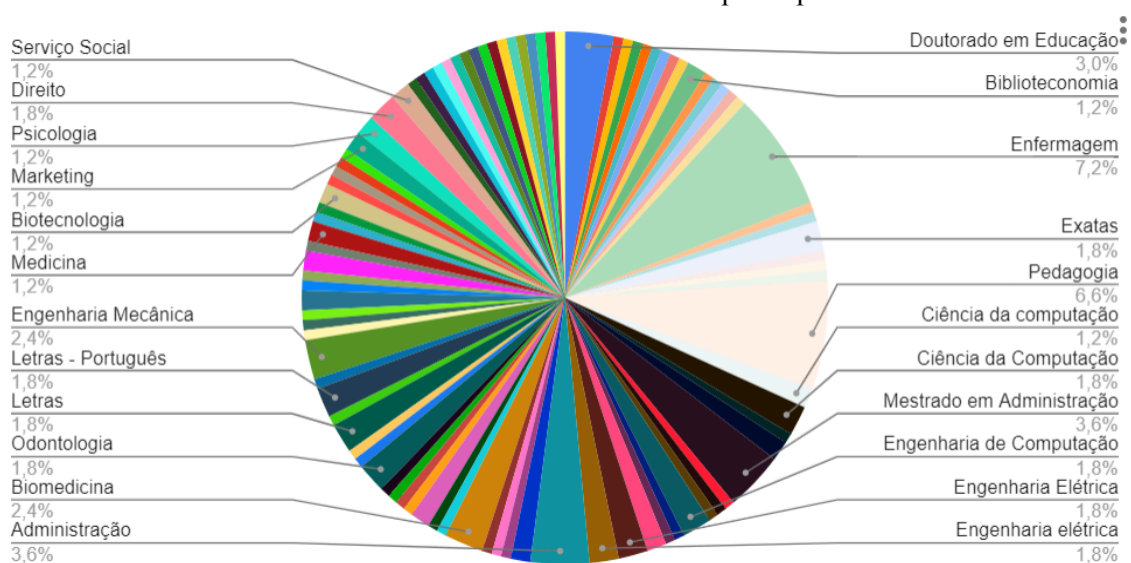
Fonte: elaboração da autora (2023).

Cerca de 80% dos respondentes são estudantes da UCS, o que destaca a relevância da atuação da BICE como elemento central no suporte às práticas informacionais. A biblioteca desempenha papel essencial no acesso a livros, periódicos e bases de dados, contribuindo diretamente para o êxito acadêmico e profissional dos alunos. Conforme Rabello (2021), compreender as práticas informacionais é crucial para alinhar os serviços às reais necessidades dos usuários, fortalecendo as bibliotecas como espaços de mediação e interação com o conhecimento.

Além dos estudantes, 20% dos entrevistados são funcionários da UCS, dado que evidencia o impacto da BICE em toda a comunidade acadêmica, ao apoiar o desenvolvimento profissional e promover uma cultura de compartilhamento de informações. O corpo docente, representando 10,2% dos participantes, também depende da BICE para pesquisa e ensino, fortalecendo o ambiente acadêmico e incentivando a inovação e o aprendizado.

A participação de 7,2% de profissionais da Enfermagem e 6,6% da Pedagogia evidencia a capacidade do BICE em atender diferentes áreas, como enfatizado no Gráfico 4.

Gráfico 4 - Curso ou área de conhecimento dos participantes na UCS

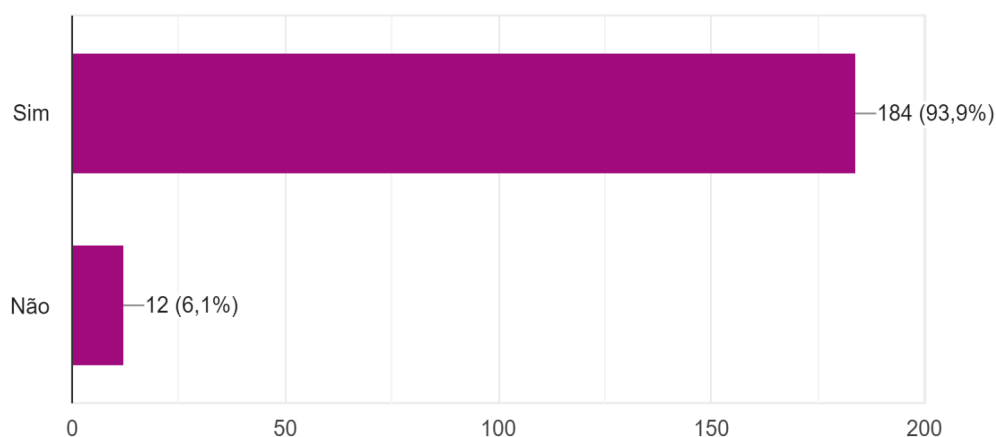


Fonte: elaboração da autora (2023).

Reconhecer a variedade de cursos disponíveis possibilita que a biblioteca adapte seus serviços para oferecer um suporte mais eficaz. Conforme destacado por Rabello (2013), investigar a interação entre os usuários e o espaço da biblioteca evidencia necessidades que vão além das meramente técnicas, sendo moldadas por elementos sociais, culturais e pessoais. Dessa forma, a biblioteca pode criar um ambiente inclusivo e enriquecedor, voltado para o desenvolvimento cognitivo e crítico dos seus usuários.

A maioria dos participantes declarou conhecer a BICE, totalizando 93,9%, conforme indicado no Gráfico 5.

Gráfico 5 - Conhecimento dos participantes sobre a BICE

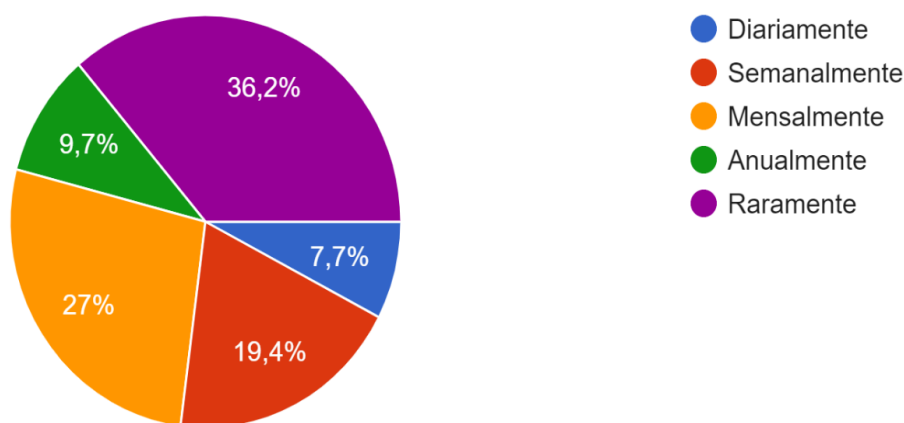


Fonte: elaboração da autora (2023).

O resultado sinaliza a significativa atuação da biblioteca e a eficácia de suas estratégias de acessibilidade e comunicação. No entanto, ressalta a importância de se investir em ações que mantenham os usuários ativos e bem informados. Acompanhando de forma contínua a familiaridade e satisfação dos usuários, a BICE poderá adaptar suas estratégias às necessidades da comunidade acadêmica, garantindo a relevância e uma resposta eficaz às demandas informacionais.

A revelação de padrões de uso e da necessidade de adaptações para melhor atender aos diferentes perfis de usuários é destacada na análise do Gráfico 6.

Gráfico 6 - Frequência de visita dos participantes à BICE



Fonte: elaboração da autora (2023).

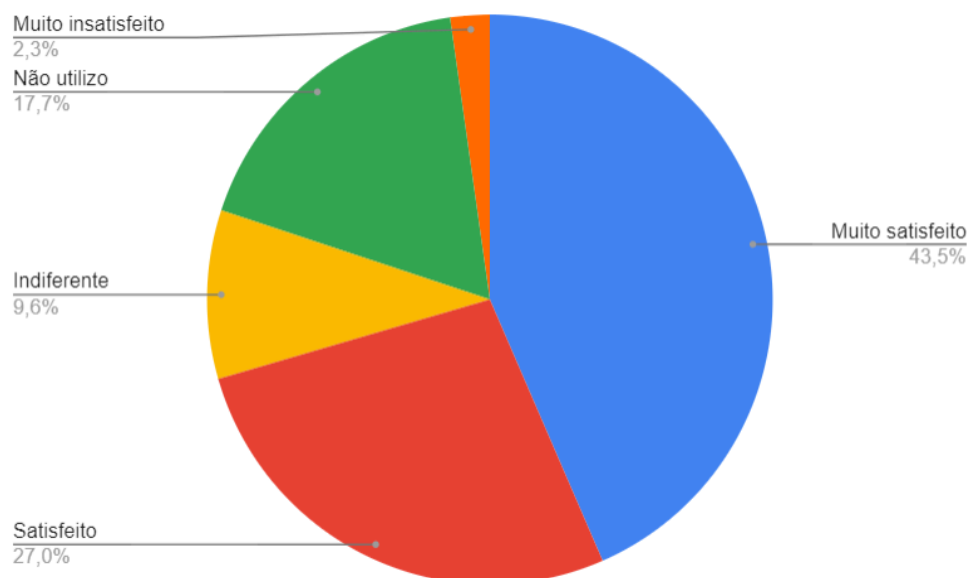
A análise dos dados aponta que 36,2% dos participantes raramente utilizam a biblioteca física, sugerindo um possível distanciamento em função da crescente digitalização. Por outro lado, 27% dos entrevistados frequentam o local no mês, valorizando a biblioteca como um complemento às fontes digitais. A frequência de visitas é influenciada por fatores como acessibilidade, localização e horários de funcionamento, enquanto a conveniência dos recursos on-line diminui a necessidade de visitas presenciais.

Essa mudança de comportamento, impulsionada pela escolha de plataformas digitais que oferecem acesso flexível a conteúdos, tem levado a uma redução no uso de espaços físicos. Diante dessas tendências, torna-se relevante que as bibliotecas realizem avaliações constantes de seus serviços. Como destaca Amboni (2002), a pesquisa de qualidade de serviço é um pilar para embasar decisões mais eficazes e promover a melhoria contínua.

Apesar da tendência à digitalização, a qualidade do serviço presencial destaca-se: mais de 40% dos entrevistados estão "muito satisfeitos" com o atendimento da BICE, conforme ilustrado no Gráfico 7. Esse resultado sublinha o impacto positivo do suporte

oferecido pela biblioteca. Um nível elevado de satisfação como esse tem o potencial de incentivar mais visitas e, consequentemente, aumentar a utilização dos recursos disponíveis.

Gráfico 7 - Índice de satisfação dos participantes quanto aos serviços da BICE

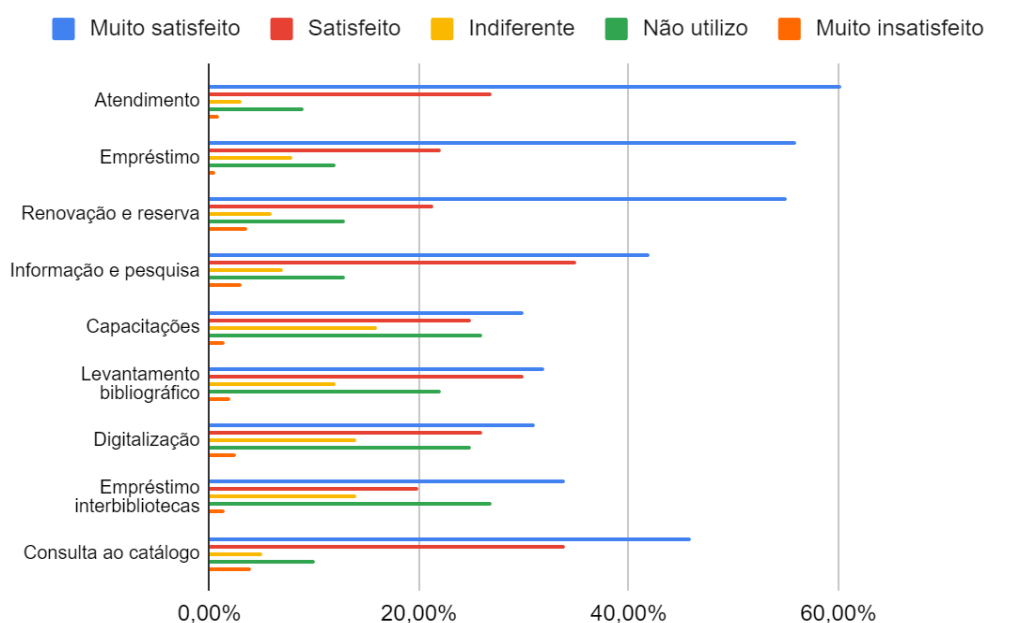


Fonte: elaboração da autora (2023).

Cerca de 27% dos entrevistados declararam-se "satisfeitos" com os serviços da BICE. Embora o índice seja inferior aos "muito satisfeitos" (40%), a soma das duas categorias revela que 67% dos usuários estão satisfeitos ou muito satisfeitos, indicando que a biblioteca atende às expectativas e mantém um padrão de qualidade apreciado. Esses dados validam as iniciativas da BICE e apontam oportunidades de melhoria contínua na satisfação dos usuários.

Os índices de satisfação com os serviços, detalhados no Gráfico 8, apontam que alguns serviços, como capacitação, levantamento bibliográfico e digitalização, têm recebido menor visibilidade, sinalizando oportunidades para uma maior promoção dessas atividades.

Gráfico 8 - Índices de satisfação dos participantes para cada serviço oferecido pela BICE



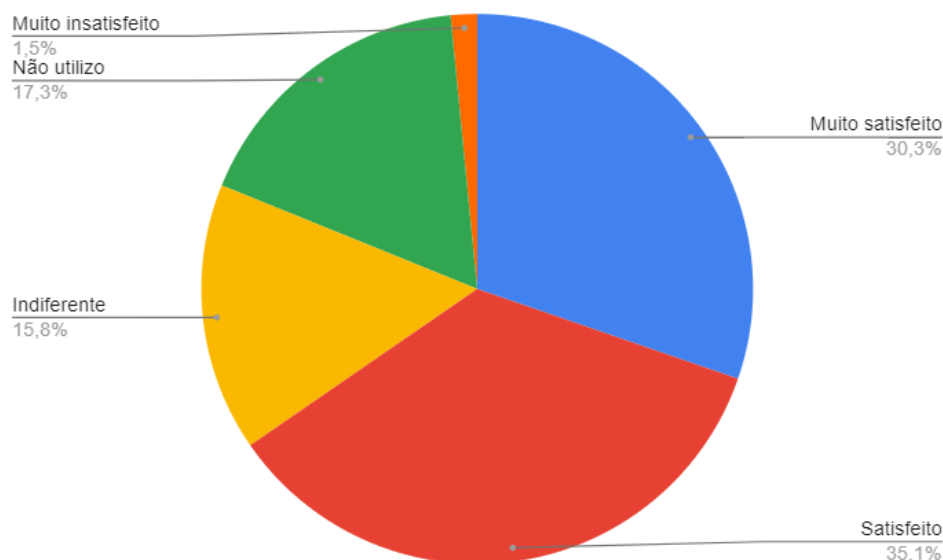
Fonte: elaboração da autora (2023).

A baixa satisfação na capacitação sugere **desconhecimento das formações disponíveis**, essenciais para o uso eficaz de ferramentas como bases de dados. De forma similar, os serviços de levantamento bibliográfico e digitalização, relevantes para acesso remoto e seleção de fontes, também apresentam baixa utilização.

Em contrapartida, os serviços de circulação (empréstimos e renovações) obtiveram alta satisfação, refletindo sua relevância e eficiência. Manter esse desempenho exige planejamento estratégico, modernização de sistemas e adaptação às demandas dos usuários, conforme sugerido por Cóquero (2014).

A pesquisa também avaliou a satisfação com os recursos da biblioteca, conforme mostra o Gráfico 9.

Gráfico 9 - Índices de satisfação dos participantes quanto aos recursos oferecidos pela BICE



Fonte: elaboração da autora (2023).

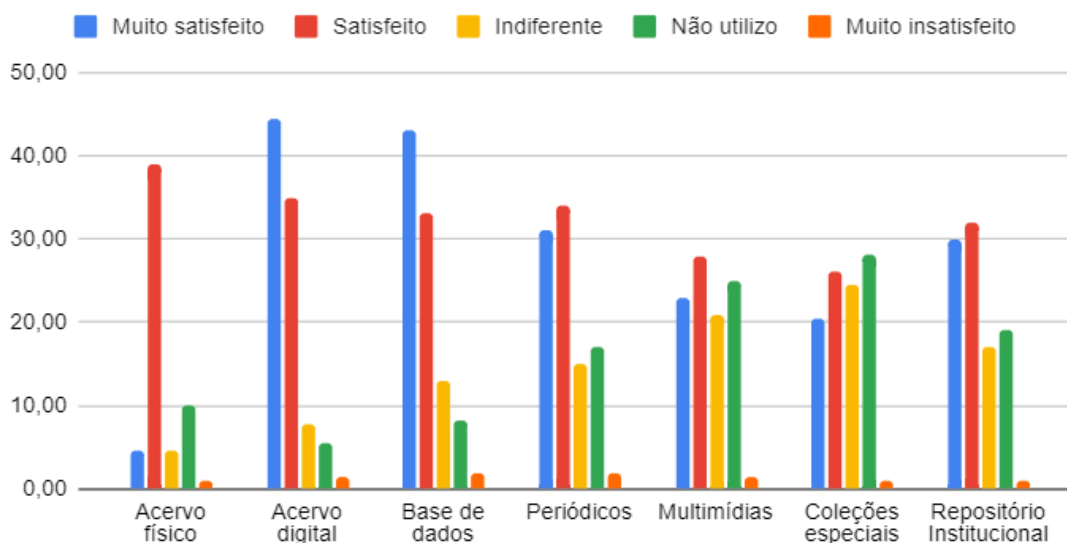
Compreender a percepção dos usuários sobre a qualidade e variedade dos materiais é vital, pois, segundo Mata e Pacheco (2021), bibliotecas desempenham papel crucial na conexão de acervos às necessidades dos usuários, promovendo o acesso ao conhecimento.

Os dados expõem alta satisfação com os recursos da BICE, com mais de 30% dos usuários expressando contentamento e apenas 1,5% relatando insatisfação. Por outro lado, 17,3% dos participantes informaram não utilizar os serviços disponíveis, o que pode apontar para a existência de barreiras ainda não identificadas, com potencial impacto no alcance e no engajamento. As possíveis razões incluem:

- a) **falta de conhecimento:** muitos desconhecem os recursos disponíveis, como e-books e bases de dados. Campanhas de promoção eficazes, via redes sociais, e-mails institucionais e banners virtuais, podem aumentar a visibilidade.
- b) **restrições de acessibilidade:** localização, horários ou dificuldades físicas e digitais podem limitar o acesso. Soluções incluem horários ampliados e fortalecimento de serviços digitais, como bibliotecas virtuais e atendimento on-line.

A satisfação com os acervos, bem como a identificação de áreas para aprimoramento e maior eficácia dos serviços, é detalhada no Gráfico 10.

Gráfico 10 - Índices de satisfação dos participantes dos acervos oferecidos pela BICE



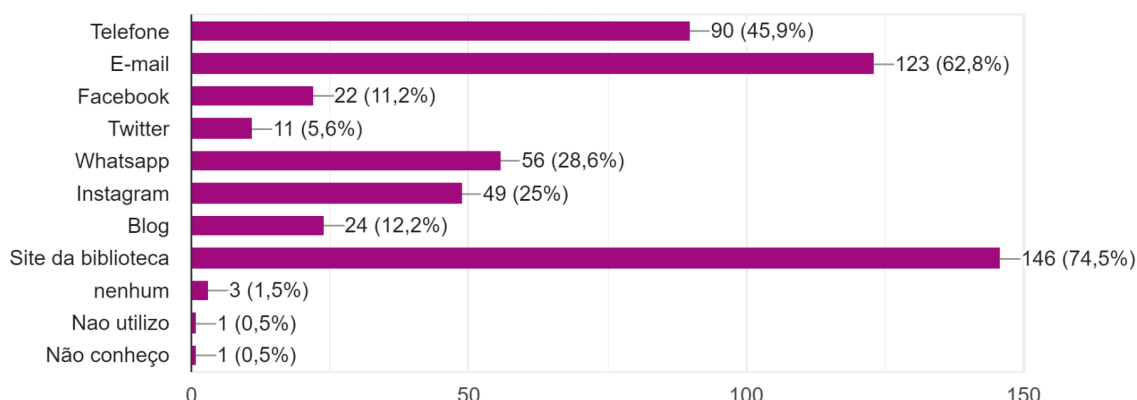
Fonte: elaboração da autora (2023).

Com base no Gráfico 10, os usuários têm maior satisfação com o acervo digital e as bases de dados em relação ao acervo físico. No entanto, há pouca utilização de periódicos, multimídias, Coleções especiais e do Repositório da UCS, possivelmente devido à falta de divulgação. Para aumentar o uso, recomendam-se campanhas informativas, *workshops*, tutoriais e maior presença nas redes sociais.

A pesquisa também destaca a importância de identificar os canais de comunicação mais eficazes para os usuários. Atualmente, a BICE utiliza métodos tradicionais (visitas, telefone, e-mail) e digitais (redes sociais, *chat* on-line, *apps*). Estratégias, como intensificar postagens interativas nas redes ou reforçar o uso de e-mails, podem ampliar o alcance e eficácia dos serviços.

A compreensão das preferências dos usuários, que orienta a diversificação e adaptação dos canais de atendimento para melhor contemplar as suas necessidades, é evidenciada na análise do Gráfico 11.

Gráfico 11 - Canais de comunicação/atendimento oferecidos pela BICE que os participantes conhecem



Fonte: elaboração da autora (2023).

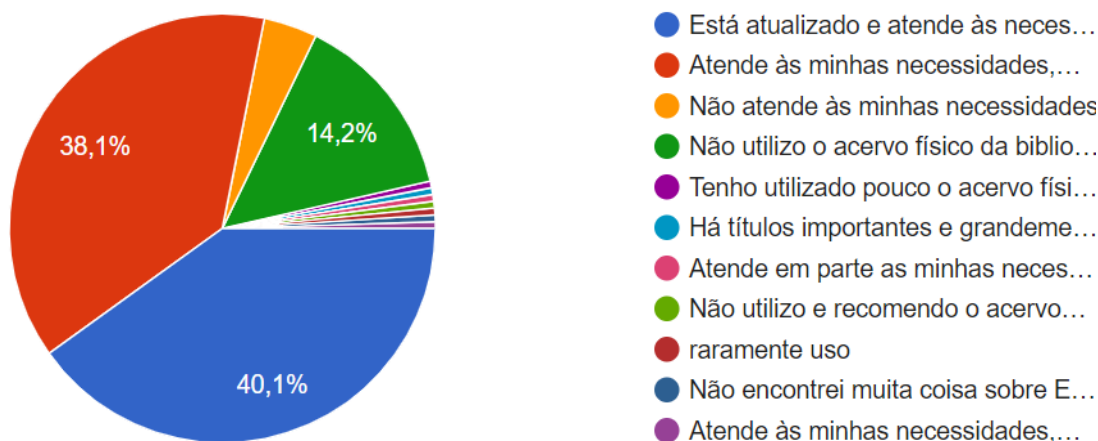
Conforme afirmam Silva e Nogueira (2016), os diversos canais de comunicação empregados pelas BUs são fundamentais, tanto para o funcionamento organizacional quanto para a qualidade do atendimento. Além disso, Trevisol Neto *et al.* (2023) destacam que o uso estratégico de mídias sociais e vídeos é uma abordagem eficaz para estreitar o relacionamento com o público e tornar mais dinâmica a interação com a comunidade universitária.

Os dados do Gráfico 11 revelam que os canais mais utilizados são o site (70%), e-mail (60%) e telefone (40%). Em contrapartida, redes sociais como Facebook (11,2%) e Twitter (5,6%) têm menor adesão, possivelmente devido ao perfil demográfico dos usuários.

A Terceira Seção do questionário aplicado aborda o uso do acervo físico da BICE, com o Gráfico 12 enfatizando a importância de alinhar o acervo às necessidades dos usuários. A análise de Silva, Rezende e Carvalho (2020) aponta que compreender o comportamento informacional dos usuários aprimora o acesso e a adequação dos recursos, resultando em soluções mais eficientes.

As percepções sobre a atualização e a relevância do acervo, aspectos fundamentais para a realização de pesquisas, são evidenciadas no Gráfico 12.

Gráfico 12 - Avaliação da qualidade do acervo físico da BICE pelos participantes

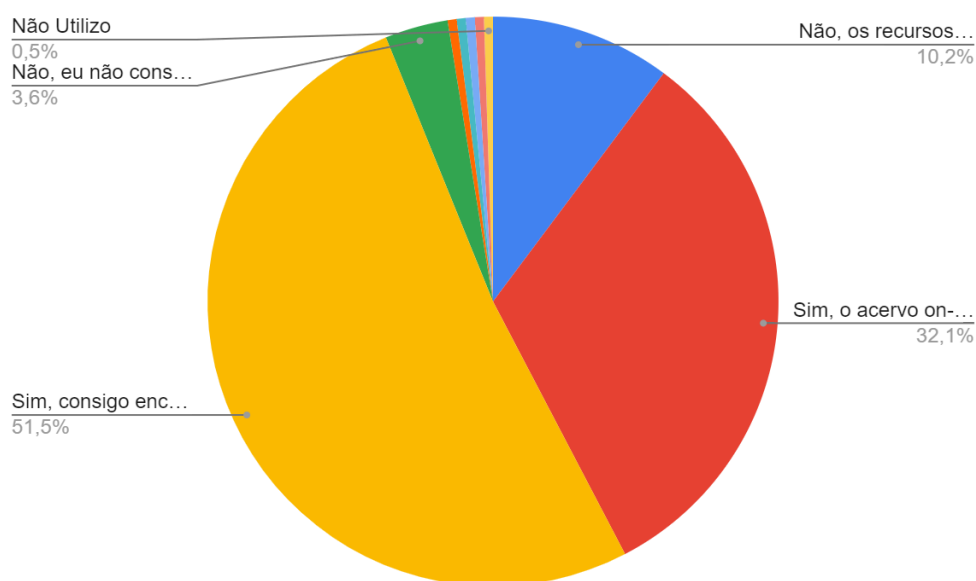


Fonte: elaboração da autora (2023).

Mais de 40% dos usuários consideram o acervo atualizado e satisfatório, enquanto 30% sugerem a necessidade de atualizações contínuas para acompanhar as mudanças nas áreas de interesse. Cerca de 14% não utilizam o acervo físico, o que pode indicar uma preferência por recursos digitais e reforça a importância da diversificação das opções informacionais. De acordo com Costa e Silva (2017), bibliotecas digitais ampliam o acesso ao transcender limites físicos, criando espaços colaborativos e acessíveis.

As opiniões dos participantes em relação aos recursos on-line oferecidos pela BICE são ilustradas no Gráfico 13.

Gráfico 13 - Opinião dos participantes sobre os recursos on-line oferecidos pela BICE

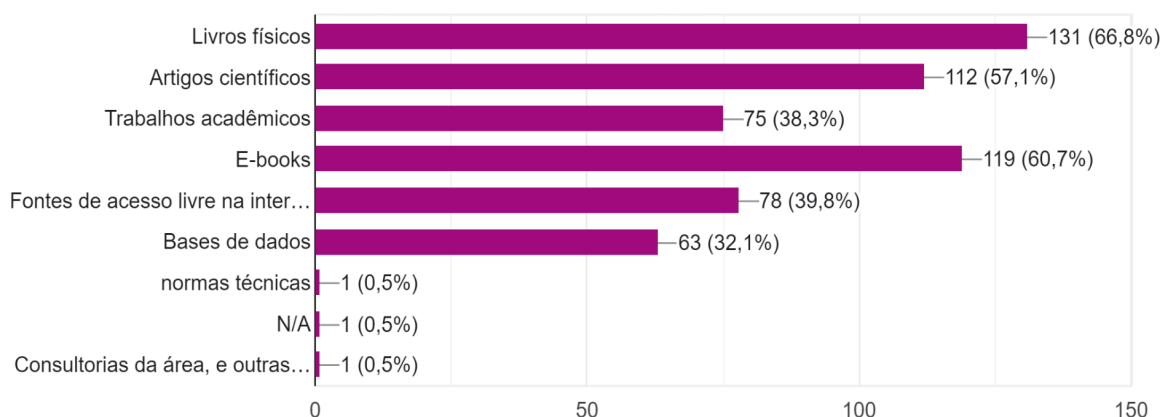


Fonte: elaboração da autora (2023).

Mais de 50% dos usuários acreditam que os recursos on-line da BICE são adequados para pesquisa e estudo, evidenciando a eficácia das plataformas digitais. Aproximadamente 30% apreciam o acervo digital atualizado. No entanto, 10,2% consideram os recursos insuficientes e 3,6% enfrentam dificuldades de acesso, revelando desafios persistentes. Nesse cenário, Matos *et al.* (2023) ressaltam a importância de capacitar os usuários para o desenvolvimento de análise crítica das informações digitais.

As fontes mais utilizadas e as mudanças ocorridas no período pós-pandemia, que fornecem dados importantes para a melhoria dos serviços da biblioteca, são analisadas no Gráfico 14.

Gráfico 14 - Fontes informacionais mais utilizadas pelos participantes



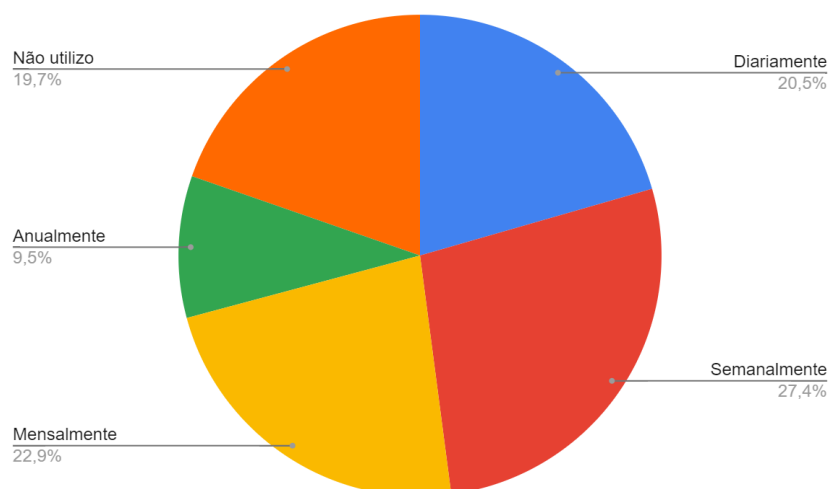
Fonte: elaboração da autora (2023).

Apesar do aumento dos recursos digitais, o acervo físico da BICE mantém sua relevância: 66,8% dos participantes ainda preferem livros físicos, destacando sua importância no cenário de digitalização. Lopes e Mügge (2021) corroboram essa perspectiva, afirmando que o formato impresso resiste às transformações tecnológicas, sendo amplamente utilizado em diversos contextos.

A coexistência entre livros físicos e digitais é viável, exigindo equilíbrio entre tradição e inovação para atender aos diferentes perfis de leitores (Madeira, 2023). O uso de e-books também cresceu, com 60,7% dos participantes relatando utilização frequente, o que evidencia a praticidade e o acesso proporcionados pelo formato digital. Paralelamente, 57,1% dos participantes afirmam utilizar artigos científicos de forma regular, refletindo a busca por informações acadêmicas atualizadas.

A frequência de uso dos recursos informacionais é tratada no Gráfico 15.

Gráfico 15 - Frequência de uso das fontes informacionais pelos participantes

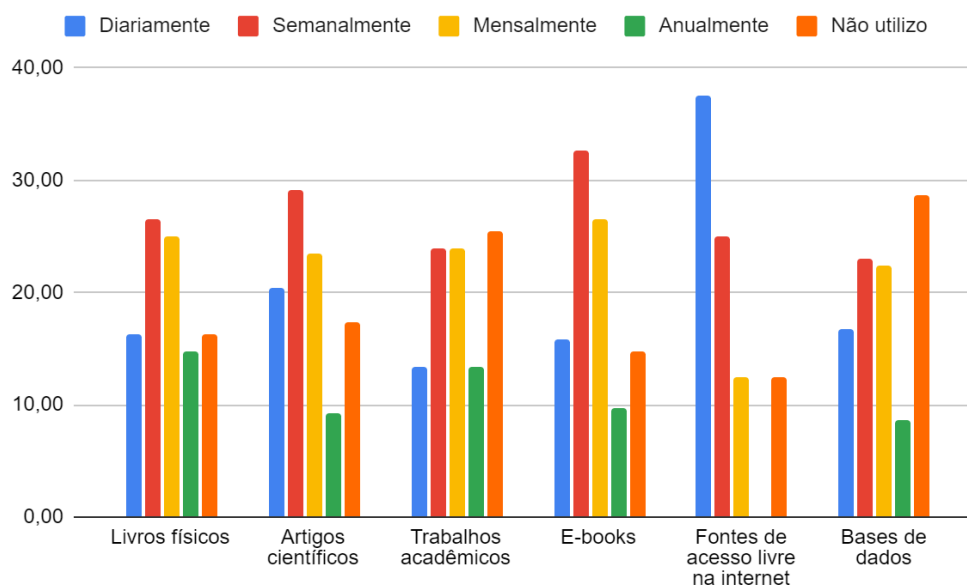


Fonte: elaboração da autora (2023).

A frequência de uso dos recursos informacionais é apresentada no Gráfico 15. Observa-se que 27,4% dos usuários visitam a BICE durante a semana, indicando forte engajamento. Além disso, 22,9% acessam a biblioteca durante o mês, demonstrando bom nível de envolvimento, embora menos frequente. Destaca-se também que 20,5% dos usuários frequentam a BICE diariamente, evidenciando seu papel central na rotina deles, seja para pesquisa, estudo ou trabalho. Isso reforça a importância da BICE como ambiente de apoio acadêmico e cultural para a comunidade.

A frequência de acesso a diferentes fontes de informação é ilustrada como complemento da análise no Gráfico 16.

Gráfico 16 - Finalidade de uso de cada fonte de informação pelos participantes

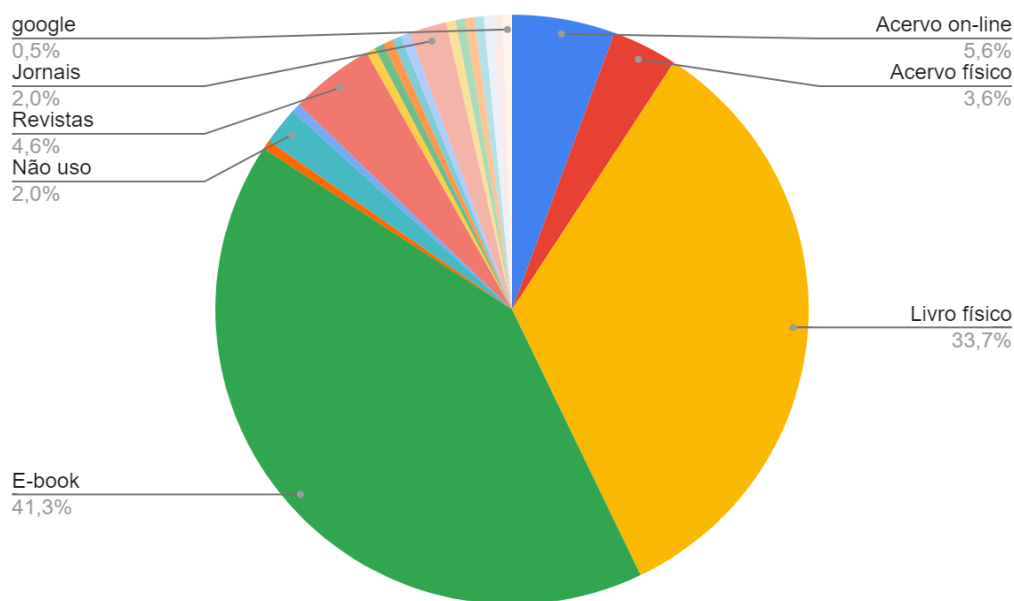


Fonte: elaboração da autora (2023).

Após a pandemia, as fontes de acesso aberto na internet tornaram-se as mais utilizadas diariamente, evidenciando crescimento em seu uso. Essa mudança ressalta a importância de filtrar informações, tarefa que as bibliotecas podem orientar, sobretudo na seleção de fontes confiáveis. Conforme Gomes e Dumont (2015) afirmam, a satisfação das necessidades informacionais depende da qualidade das fontes, que são fundamentais para a construção de novos conhecimentos. As bibliotecas, portanto, não apenas garantem o acesso, mas também guiam os usuários na busca por informações precisas, minimizando incertezas em um ambiente digital saturado.

O estudo indica que e-books, artigos científicos e livros físicos são os recursos mais utilizados semanalmente. Por outro lado, bases de dados e trabalhos acadêmicos são menos explorados, sugerindo possível falta de familiaridade, o que demanda capacitações específicas. A preferência dos participantes em relação aos recursos informacionais é detalhada no Gráfico 17.

Gráfico 17 - Recurso informacional mais utilizado pelos participantes para buscar, pesquisar e ler



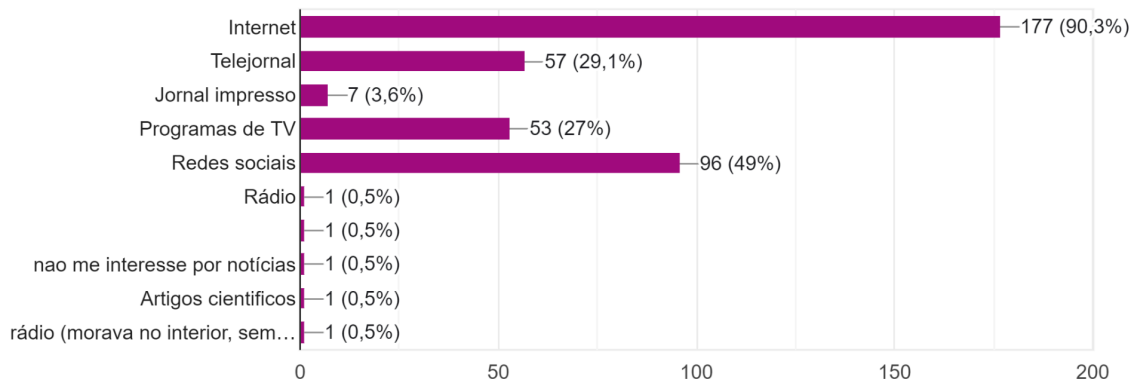
Fonte: elaboração da autora (2023).

A pesquisa evidencia uma preferência significativa por e-books como principal fonte de pesquisa, com 41,3% dos respondentes optando por esse formato, enquanto 33,7% ainda preferem livros físicos. Essa dinâmica identifica a convivência entre os formatos digital e impresso. No entanto, a utilização de revistas e jornais impressos é bastante inferior, com apenas 4,6% e 2% dos entrevistados, respectivamente, o que aponta para clara transição no consumo de notícias para plataformas digitais e redes sociais.

As redes sociais emergem como fontes de informação, oferecendo acesso rápido, como ressaltado por Watari *et al.* (2022). Contudo, é fundamental que os usuários desenvolvam habilidades para identificar fontes confiáveis em cenário de crescente desinformação. Com a evolução constante dos recursos informacionais, torna-se relevante que os usuários saibam navegar tanto no meio digital quanto nos formatos tradicionais, utilizando todas as ferramentas disponíveis para ampliar seus conhecimentos e garantir acesso a informações de qualidade.

A quarta seção do questionário compara dados sobre busca e pesquisa de informação durante e após a pandemia, conforme ilustrado no Gráfico 18.

Gráfico 18 - Principal fonte de informação utilizada pelos participantes durante a pandemia



Fonte: elaboração da autora (2023).

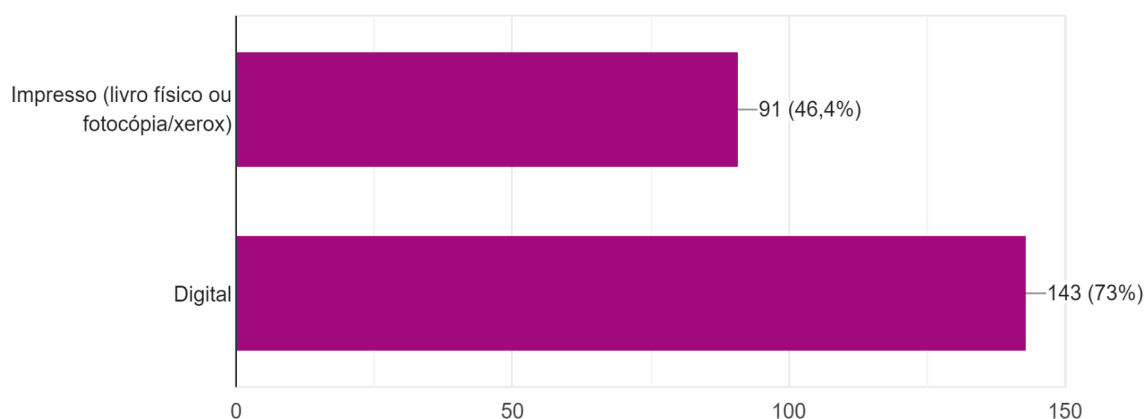
Durante a pandemia, a internet tornou-se a principal fonte de informação, com 90,3% de utilização entre os usuários. Redes sociais também tiveram papel expressivo, acessadas por 49% dos entrevistados, enquanto noticiários e programas televisivos foram menos utilizados, com 29,1% e 27%, respectivamente. Esses dados refletem a busca por informações rápidas e acessíveis durante o isolamento social.

A ascensão da internet pode ser atribuída a fatores como a vasta quantidade de informações disponíveis e a capacidade de atualização em tempo real, essenciais em situações de crise sanitária. A facilidade de acesso via *smartphones* e outros dispositivos conectados permite que as pessoas acessem informações a qualquer hora. Conforme Ramos (2022), as redes sociais têm sido centrais na disseminação de conteúdo, criando ambiente dinâmico e interativo que influencia comportamentos e hábitos de busca por informações.

A crescente facilidade de disseminação de informações no ambiente digital, embora vantajosa, também acarreta desafios significativos, especialmente a proliferação da desinformação. A velocidade com que notícias falsas se propagam exige que os usuários desenvolvam habilidades de pensamento crítico para avaliar a veracidade dos conteúdos. Nesse contexto, bibliotecas como a BICE desempenham papel relevante ao promover a LI, capacitando os usuários a discernir fontes confiáveis. A pandemia de COVID-19, ao evidenciar a centralidade da internet e das redes sociais como fontes primárias de informação em momentos de crise, reforçou a importância de a BICE compreender essa transformação nos hábitos informacionais e promover competências que auxiliem os usuários a navegar de forma crítica e segura nesse novo cenário digital.

Foi tratado o suporte utilizado para a leitura durante e após a pandemia, conforme mostrado no Gráfico 19.

Gráfico 19 - Suporte em que os participantes geralmente realizavam ou realizam as leituras



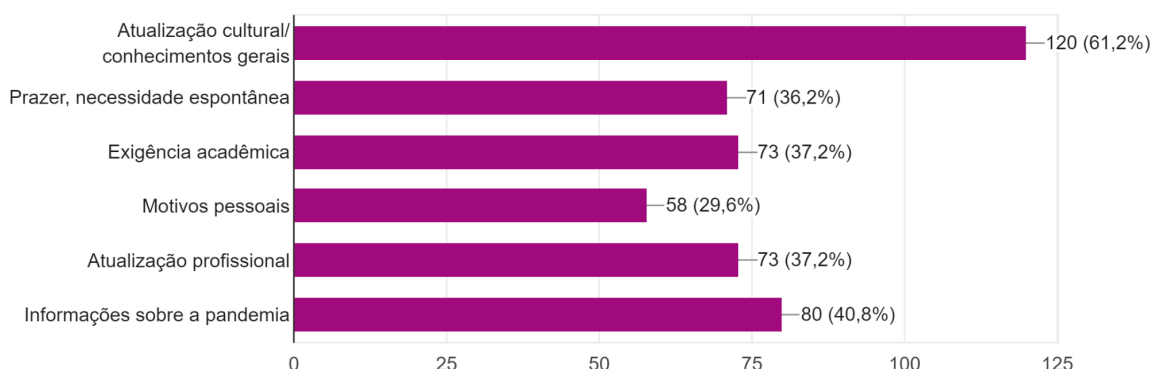
Fonte: elaboração da autora (2023).

O suporte digital continua predominante, representando 73% do total, enquanto o suporte físico corresponde a 46,4%. Esses dados indicam que, mesmo após a pandemia, o formato digital é preferido pela sua conveniência e acessibilidade.

As tecnologias digitais têm promovido maior acesso a conteúdos e formas de leitura práticas. Segundo Girard *et al.* (2023), as TICs trazem benefícios e desafios, inaugurando práticas sociais inovadoras e novas formas de desenvolver produtos e serviços. A leitura digital oferece vantagens, como fácil acesso a vários conteúdos e opções de personalização, (como ajuste de fonte e espaçamento), beneficiando pessoas com dificuldades visuais. No entanto, o suporte físico ainda é valorizado por aqueles que apreciam a experiência tátil do livro e por existirem obras não disponíveis no formato digital. Muitos leitores preferem a sensação de folhear páginas e sentir o papel, especialmente em edições mais antigas. Embora o suporte digital seja utilizado com frequência, é essencial considerar as preferências individuais dos usuários.

O motivo principal para a busca de informações durante a pandemia é ilustrado no Gráfico 20.

Gráfico 20 - Razões pelas quais os participantes buscaram informações durante a pandemia



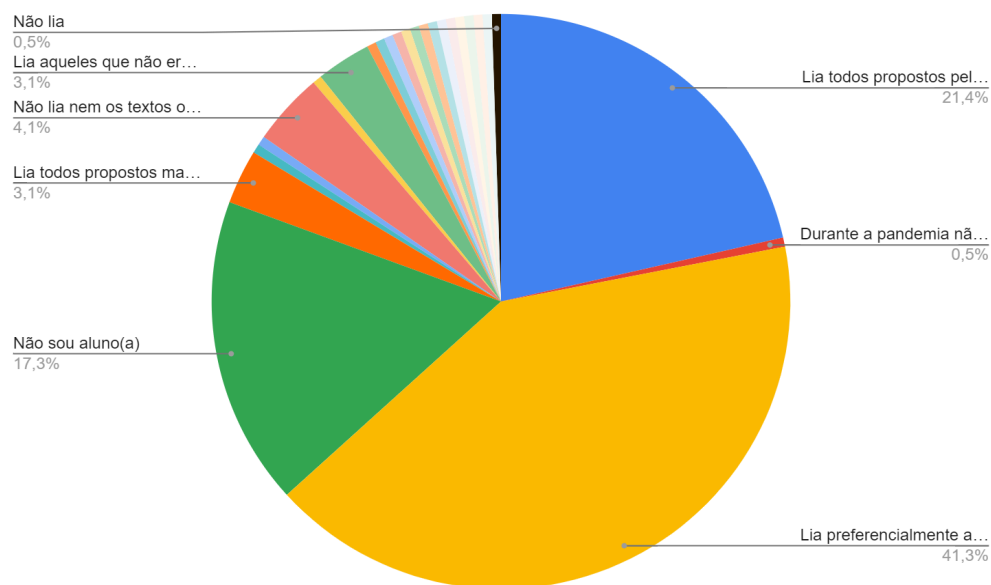
Fonte: elaboração da autora (2023).

A atualização cultural e a ampliação de conhecimentos gerais foram uma prioridade para a maioria dos usuários (61,2%). Simultaneamente, 40,8% procuraram informações relacionadas à pandemia. No que diz respeito ao desenvolvimento acadêmico e profissional, 37,2% dos participantes demonstraram interesse em avançar em suas trajetórias educacionais. Além desses aspectos, 36,2% dos usuários buscaram informações por prazer, ressaltando a importância do enriquecimento cultural como motivação central. Devido às restrições sociais impostas pela pandemia, muitos recorreram a plataformas digitais para consumir conteúdos culturais e manterem-se engajados.

A análise das práticas informacionais sob uma perspectiva social, como afirmam Rocha, Granda e Rocha (2017), contribui para compreender o comportamento informacional dentro das dinâmicas sociais e culturais. Durante o período pandêmico, os usuários aproveitaram as mídias digitais para satisfazer suas necessidades de aprendizado e interação cultural, acessando ampla variedade de conteúdos e conectando-se virtualmente. Esse interesse por informações culturais e desenvolvimento pessoal destaca a importância das atividades de lazer e crescimento intelectual, mesmo em tempos de restrição. A análise sob a ótica social das práticas informacionais revela como as dinâmicas culturais moldaram o comportamento informacional nesse período. Muitos buscaram entender melhor as causas e impactos da pandemia, bem como estratégias de mitigação. O interesse em acompanhar pesquisas e avanços nas áreas de estudo e trabalho reforça a importância da informação para o progresso educacional e profissional.

A forma como os usuários lidavam com as fontes de informação e os materiais bibliográficos indicados pelos professores durante a pandemia é ilustrada no Gráfico 21.

Gráfico 21 - Utilização dos recursos da BICE propostos pelos professores durante a pandemia



Fonte: elaboração da autora (2023).

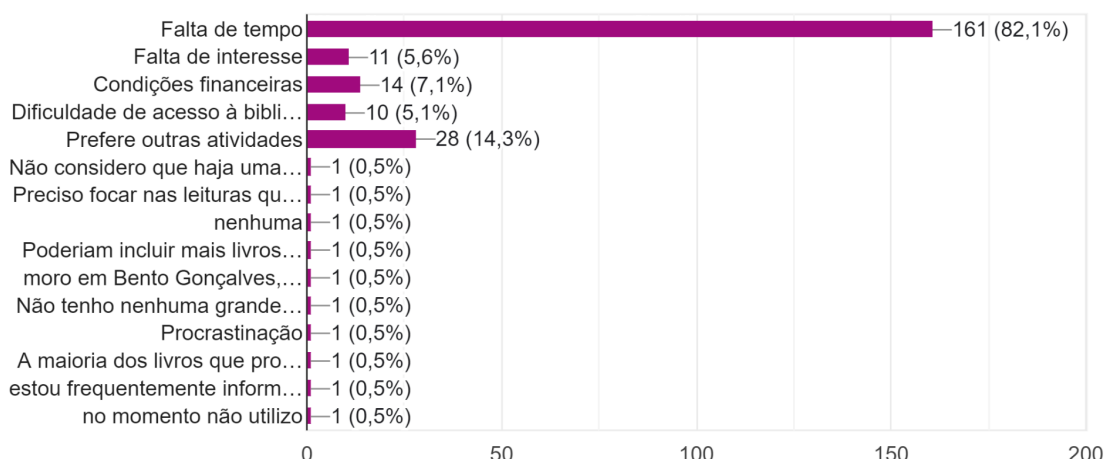
Um dado relevante é que 41,3% dos usuários optaram por ler apenas as fontes recomendadas pelos professores, indicando clara preferência por conteúdos orientados. Nesse contexto, Oliveira e Silva (2020) destacam a relevância do papel dos docentes na promoção da leitura no século XXI, especialmente considerando a concorrência com as tecnologias que capturam a atenção dos leitores.

Em contrapartida, 21,4% dos usuários comprometeram-se a ler todas as fontes recomendadas, evidenciando envolvimento considerável com os materiais oferecidos e a valorização de sua importância para o aprimoramento acadêmico e profissional. Atrair a atenção dos estudantes em meio a um ambiente repleto de distrações representa desafio, uma vez que o leitor moderno destaca-se por sua natureza dinâmica e interativa.

Outrossim, 17,3% dos respondentes não eram estudantes, sugerindo a presença de professores, funcionários ou outros indivíduos não matriculados na UCS, durante a pandemia.

As principais barreiras para a busca mais frequente de informações, mesmo com muitos usuários seguindo as recomendações dos professores, são ilustradas no Gráfico 22.

Gráfico 22 - Desafios relatados pelos participantes na busca por informações



Fonte: elaboração da autora (2023).

O principal obstáculo enfrentado pelos usuários é a falta de tempo, citada por 82,1% deles. Em contrapartida, 14,3% optam por atividades de entretenimento, em vez de dedicar-se à busca de informações. Outras barreiras que dificultam o acesso incluem dificuldades financeiras, mencionadas por 7,1% dos usuários, que se encontram limitados na aquisição de recursos, como assinaturas e livros. Além disso, 5,6% indicam a falta de motivação como fator que impede a busca por informações, enquanto 5,1% enfrentam problemas de acesso à BICE devido a barreiras geográficas ou de transporte.

O avanço das tecnologias transformou o comportamento informacional, descrito por Costa e Ramalho (2010) como uma “explosão informacional”. Esse fenômeno, impulsionado pela internet e mídias digitais, gera “ansiedade informacional”, manifestando-se em comportamentos como:

- a) necessidade de estar constantemente informado;
- b) vontade de consumir e compartilhar informações;
- c) sensação de falta ou excesso de informações;
- d) uso intensivo de dispositivos para acessar informações.

Nesse contexto, é crucial refletir sobre como a explosão informacional e o avanço tecnológico impactam a relação dos indivíduos com a informação, buscando estratégias para uso mais equilibrado das tecnologias.

Por fim, o questionário incluiu uma questão aberta para sugestões de melhorias nos serviços da BICE por parte dos usuários, cujos comentários e indicações serão apresentados no Apêndice B.

A análise das questões discursivas levantadas pelos participantes da pesquisa aponta aspectos importantes, como: acervo, infraestrutura, atendimento e serviços da BICE.

- a) **Acervo físico e digital:** muitos participantes expressaram satisfação com as coleções físicas e digitais da biblioteca, que atendem bem às suas necessidades de pesquisa. Em especial, as coleções digitais, compostas por e-books, revistas acadêmicas, artigos e conteúdos multimídia, foram altamente valorizadas.
- b) **Biblioteca e EaD:** a EaD tem levado os alunos a utilizarem os recursos digitais da biblioteca, reduzindo a demanda pelo acervo físico. As aulas remotas e a necessidade de acesso rápido a materiais de pesquisa impulsionaram essa preferência pelo digital.
- c) **Infraestrutura e serviços:** os participantes também demonstraram satisfação com o ambiente físico da biblioteca, elogiando tanto sua infraestrutura quanto os serviços oferecidos.
- d) **Atendimento:** o atendimento prestado pela equipe da BICE foi destacado como ponto positivo, com elogios à atenção e ao suporte oferecidos à comunidade acadêmica.
- e) **Deslocamento:** um dos principais desafios mencionados foi o deslocamento, especialmente para quem mora em outras cidades. A biblioteca tem buscado mitigar essa dificuldade por meio do serviço de empréstimo interbibliotecas e do acesso a recursos digitais, facilitando a pesquisa dos alunos a distância.
- f) **Localização e presença no campus:** a localização da biblioteca e sua visibilidade foram identificadas como áreas a melhorar. Foi sugerido o aumento de eventos e atividades para atrair mais usuários, mas sem comprometer o ambiente de estudo silencioso. A biblioteca poderia intensificar programas de capacitação e promoção de seus serviços, colaborando com outros setores do campus e divulgando suas ofertas por meio de campanhas em redes sociais e outras mídias.
- g) **Ampliação do acervo digital:** atualmente, o acervo digital da BICE depende de assinaturas de plataformas externas. Como a biblioteca não possui controle direto sobre a expansão e atualização desses materiais, a oferta de novos conteúdos é limitada.
- h) **Atualização de acervo físico:** a necessidade de atualizar o acervo físico foi uma das principais demandas, especialmente em áreas como o Direito, onde a constante atualização legislativa torna a renovação dos livros fundamental.

- i) **Empréstimo interbibliotecas:** alguns participantes relataram atrasos no serviço de empréstimo entre bibliotecas devido à logística de transporte dos materiais. Recomenda-se a melhoria desse processo para maior eficiência.
- j) **Leitura em plataformas digitais:** a experiência de leitura nas plataformas digitais foi considerada insatisfatória pelos participantes. A acessibilidade e o design das plataformas foram apontados como fatores que dificultam a leitura, prejudicando o uso dos e-books.
- k) **Divulgação dos serviços da biblioteca:** a biblioteca foi criticada pela divulgação insuficiente de seus serviços e recursos. Sugere-se a realização de workshops e orientações para novos alunos, além de integrar a biblioteca ao currículo e promover campanhas em redes sociais e boletins informativos.
- l) **Melhorar a divulgação de livros nas redes sociais:** o uso de plataformas como *Instagram* pode melhorar o engajamento dos alunos com a biblioteca. A criação de conteúdos dinâmicos estimularia a leitura e o uso do acervo.
- m) **Parcerias com plataformas para acesso ilimitado:** foi sugerida a formação de parcerias com plataformas como Amazon para garantir acesso ilimitado a livros e promover experiência de leitura mais rica para os usuários.
- n) **Espaços diferenciados na biblioteca:** a criação de espaços, como uma cafeteria, foi mencionada como maneira de tornar a biblioteca mais acolhedora e atraente para estudantes e professores, oferecendo ambiente confortável para estudo e convivência.
- o) **Digitalização de acervo:** a digitalização do acervo foi apontada como uma solução para superar barreiras físicas. Também foi proposta a criação de "biblioteca móvel" para levar recursos aos alunos em *campi* distantes, como alternativa inovadora.
- p) **Ambiente acolhedor e climatizado:** o desconforto com a temperatura da biblioteca, especialmente nos meses de inverno, foi citado como motivo para alguns alunos evitarem o local. Melhorar a climatização pode tornar a biblioteca mais confortável e atrativa.

A análise evidencia a valorização significativa do acervo, tanto físico quanto digital, impulsionada pela expansão da EaD e pela conveniência do acesso remoto. Além disso, destaca-se a qualidade do atendimento da equipe, que demonstra forte comprometimento em apoiar a comunidade acadêmica. No entanto, também foram identificados desafios que requerem atenção, como a necessidade de aprimorar a comunicação e a divulgação dos

serviços, uma vez que muitos usuários podem não estar cientes das oportunidades informacionais disponíveis.

O acesso remoto para aqueles que estão fora do campus, assim como a usabilidade das plataformas digitais, apresenta obstáculos que afetam a experiência de leitura e pesquisa. A modernização contínua e o estímulo a maior engajamento da comunidade com a biblioteca são fundamentais para reforçar seu papel como centro de conhecimento dinâmico e acessível. Ao acolher críticas construtivas e investir em melhorias estratégicas, a BICE poderá atender de forma mais eficaz às necessidades atuais e antecipar as demandas futuras de uma comunidade acadêmica cada vez mais conectada e exigente. Esses desafios e as estratégias adotadas para superá-los serão verificados no próximo capítulo, no qual a experiência da biblioteca durante esse período será analisada.

5.3 DO PRESENCIAL AO DIGITAL: OS DESAFIOS DA BICE NO ACESSO À INFORMAÇÃO DURANTE A PANDEMIA, DE ACORDO COM OS GRUPOS FOCAIS

Na segunda etapa da pesquisa, utilizou-se a técnica de GF para construção de dados, complementando as evidências obtidas e aprofundando a compreensão dos temas investigados.

O GF caracteriza-se pela constituição e análise das falas dos participantes em torno de um tema definido, utilizando roteiro estruturado. O principal objetivo foi compreender as práticas e competências informacionais, além de avaliar a relevância dos serviços da BICE tanto durante a pandemia quanto no contexto atual. A interação dinâmica entre os participantes resulta em dados mais ricos do que aqueles obtidos em entrevistas individuais.

Ao reunir o grupo para discutir um tema específico, o GF conseguiu captar opiniões e experiências valiosas. Nesse sentido, Giacomini (2011) ressalta a importância de observar aspectos como:

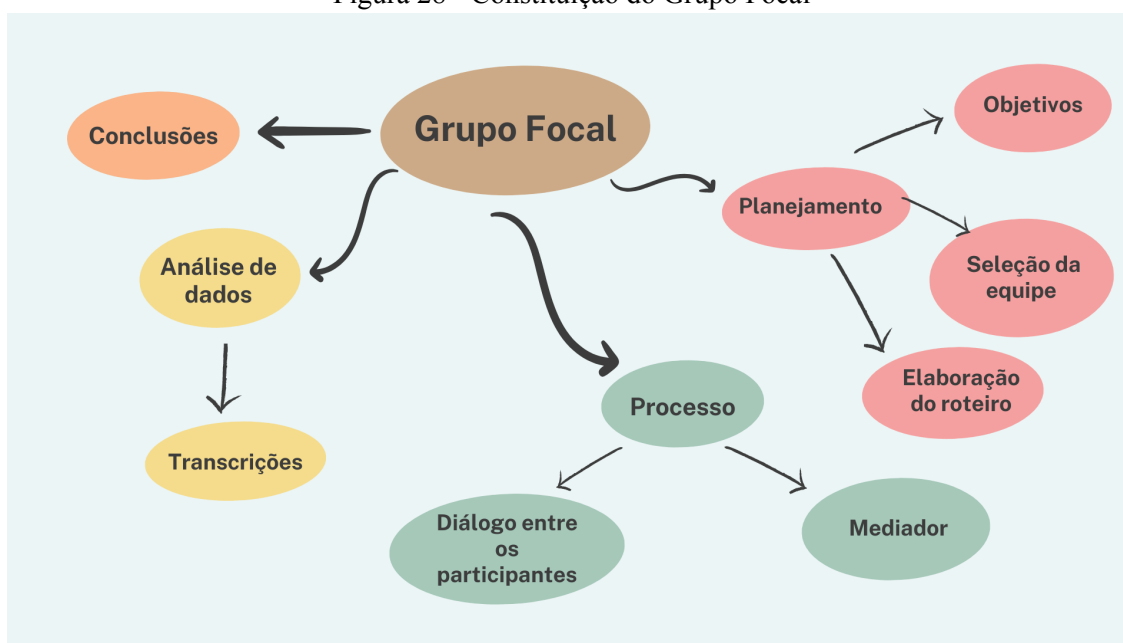
- a) **rupturas:** interrupções na conversa;
- b) **silêncios:** pausas que podem indicar reflexão ou desconforto;
- c) **consensos:** momentos de acordo;
- d) **dissensos:** desacordos ou conflitos;
- e) **sequências das falas:** a ordem das intervenções, que podem revelar hierarquias.

A compreensão das complexidades das interações sociais é ampliada por esses elementos, que vão além das respostas individuais. Segundo Souza (2020), o GF é utilizado

em pesquisas sociais e educacionais, gerando dados que promovem o bem-estar e a qualidade de vida, o que o torna altamente valorizado em estudos qualitativos.

Para assegurar a uniformidade nas respostas, um roteiro estruturado com perguntas direcionadas foi elaborado, facilitando a comparação dos dados obtidos. A fase de construção de dados envolve a aplicação das técnicas selecionadas, com o objetivo de identificar as percepções e opiniões dos participantes sobre o problema em questão, conforme destacado por Lakatos e Marconi (2021). A implementação do GF possibilitou mapeamento das percepções dos usuários da BICE, como ilustra a Figura 28, que detalha as etapas para a formação do GF.

Figura 28 - Constituição do Grupo Focal



Fonte: elaboração da autora (2024).

A pesquisa foi realizada por meio de entrevistas on-line semiestruturadas com dois GFs, conforme o cronograma no Apêndice C. Cada grupo, composto por 6 a 8 participantes, foi selecionado com base em características comuns, como vínculo com a UCS e familiaridade com a biblioteca, visando a captar percepções sobre práticas informacionais.

Conforme aponta Creswell (2014), a pesquisa qualitativa valoriza a escolha de participantes que possam enriquecer a compreensão do problema em questão, dispensando a necessidade de um número elevado de pessoas. O foco da investigação foi coletar informações sobre as práticas informacionais, tanto no LI quanto na biblioteca.

Em vez de buscar amostra representativa, a metodologia priorizou a diversidade de experiências. Os participantes, que se mostraram voluntários, estavam dispostos a colaborar

nas sessões dos GFs. A moderadora, a pesquisadora, conduziu as entrevistas com atenção e clareza, o que facilitou a interpretação dos dados construídos. A respeito, Souza (2020) enfatiza que o êxito de um GF está intrinsecamente ligado à capacidade do moderador de estimular a discussão interativa.

Uma mediadora foi responsável por registrar as respostas, assegurando que todas as informações fossem devidamente documentadas para análise posterior. A moderadora conduziu a discussão, incentivou a participação e contribuiu para a construção de dados significativos. A escolha de moderadora com formação em Biblioteconomia, em convergência com o que sugerem Oliveira e Freitas (1998), teve como objetivo favorecer a obtenção de dados mais relevantes, proporcionando ambiente acolhedor, no qual os participantes se sentissem à vontade para expressar suas opiniões.

As entrevistas foram baseadas em questões qualitativas, e contaram com a presença da moderadora orientando a discussão ampla. A construção de dados ocorreu em ambiente virtual, via *Google Meet*, com sessões gravadas para transcrição e análise. O ambiente virtual foi escolhido pela acessibilidade, possibilitando a participação sem as limitações dos encontros presenciais.

O roteiro (Apêndice D) foi estruturado para iniciar com perguntas simples e, gradualmente, introduzir questões mais complexas. Essa abordagem progressiva ajudou os participantes a se adaptarem ao tema e a refletirem mais. As perguntas abordaram práticas de leitura e pesquisa, competências informacionais, os impactos do período pandêmico e pós-pandêmico, além do papel da BICE.

Segundo Bogdan e Biklen (2002), investigações qualitativas envolvem diálogo entre pesquisador e participantes, favorecendo a interação que favorece a compreensão das necessidades. No presente estudo, essa interação ocorreu por meio dos GFs, facilitando a troca de ideias e a identificação de demandas nas práticas acadêmicas.

A construção de dados, realizada entre maio e junho de 2024, consistiu em sessões gravadas dos GFs, com duração de 1 hora a 1 hora e 20 minutos, dependendo das contribuições dos participantes. Durante as sessões, os participantes discutiram suas práticas informacionais, necessidades de pesquisa e fontes utilizadas, reconhecendo a importância das bibliotecas físicas e digitais, especialmente devido às mudanças provocadas pela pandemia. O papel do bibliotecário e a relevância do LI em tempos de desinformação foram destacados.

Detalhando a interação inicial da moderadora no GF:

- a) **Apresentação e boas-vindas:** a moderadora saudou os participantes, solicitou que se apresentassem e explicou a duração da sessão (1 hora), incentivando a participação.
- b) **Objetivo e dinâmica:** foi explicado que o objetivo era promover debate em grupo. A mediadora foi apresentada para garantir conforto e transparência.
- c) **Regras básicas:** a comunicação foi direcionada ao grupo, promovendo coesão e participação coletiva.
- d) **Confidencialidade:** a moderadora esclareceu que as gravações seriam usadas apenas para transcrição, sem identificação dos participantes, e seriam destruídas após a análise.

As sessões foram gravadas e transcritas, com o apoio da plataforma virtual no registro do chat e na marcação dos tempos de contribuição, o que facilitou a análise dos dados. Os vídeos foram armazenados para consultas futuras, auxiliando também na observação de aspectos da comunicação não verbal.

Fases da análise qualitativa:

- a) **Pré-análise:** leitura inicial para captar as primeiras impressões e identificar temas recorrentes.
- b) **Exploração do material:** segmentação dos dados em unidades de significado, codificadas e organizadas em categorias temáticas.
- c) **Tratamento dos resultados, inferência e interpretação:** transformação dos resultados em informações significativas e válidas para a pesquisa.

As categorias formuladas, representando os temas identificados nos dados construídos, estão reunidas, transcritas e analisadas qualitativamente, com categorização dos discursos, conforme apresentado no Quadro 10.

Quadro 10 - Categorias formuladas para análise e interpretação de resultados

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CATEGORIAS	QUESTÕES
Identificar o perfil de usuário.	Apresentação: local de residência, curso, ocupação profissional.	- Apresentação livre.
Determinar os aspectos que os usuários buscam em fontes de informação.	Necessidades informacionais: compreensão das necessidades de informações dos usuários e das práticas informacionais.	- Quais são as suas necessidades de pesquisa de informação? - Como vocês realizam buscas por informações? - Vocês utilizam as fontes de informação da BICE? Se sim, como e por quê?
Verificar a utilização dos serviços e produtos utilizados na biblioteca antes, durante e após a pandemia, assim como os novos criados.	Impacto da pandemia nas práticas informacionais: diante dos desafios impostos pela pandemia, é crucial analisar como os usuários se adaptaram em suas práticas informacionais e na busca por conhecimento.	- Quais fontes de informação foram consultadas durante a pandemia? - Como as necessidades de informação foram atendidas durante a pandemia? - O acesso à informação e pesquisa foi alterado? - Qual o status atual do acesso às fontes de informação? - Qual plataforma foi considerada mais confiável? - Como a credibilidade das fontes de informação foi percebida? - Como vocês avaliam a confiabilidade das informações que encontram? - Quais critérios vocês usam para determinar se uma fonte é confiável?
Verificar questões relacionadas à BU atualmente e sua importância para o acesso à informação e ao ambiente de aprendizagem.	Perspectiva dos usuários quanto à biblioteca: compreender e abordar as diversas perspectivas dos usuários é crucial para uma transição tranquila e bem-sucedida para a biblioteca moderna.	- Qual o papel da biblioteca no suporte às necessidades de informação? - Qual a importância da incorporação de recursos e serviços digitais em bibliotecas? - Quais suas expectativas sobre o espaço físico de bibliotecas modernas? - Qual a importância da normalização para o acesso à informação?
Caracterizar o papel do bibliotecário como mediador e apoiador do processo de letramento informacional.	Letramento informacional na biblioteca: pesquisar e utilizar recursos de informação da BICE efetivamente envolve compreender a organização da informação e acessá-la por meio de livros, bases de dados e plataformas. É necessário avaliar a credibilidade e relevância das informações e utilizá-las eticamente.	- Vocês consideram importante o acesso remoto a recursos digitais? - Que fontes informacionais vocês utilizam na BICE? - Vocês conhecem as capacitações oferecidas pela BICE? Se sim, quais? - Vocês já participaram de capacitações? Quais? - Como melhorar o letramento informacional na biblioteca?

Fonte: elaboração da autora (2024).

O processo de construção e organização dos dados foi realizado de maneira sistemática e cuidadosa, garantindo a confiabilidade das informações. As respostas dos participantes foram registradas por meio de anotações feitas pela mediadora durante as discussões, complementadas por gravações dos encontros. Essa abordagem dupla permitiu a conferência posterior e ajustes em caso de inconsistências ou falta de clareza, assegurando a precisão dos dados.

Após a construção dos dados, a pesquisadora realizou análise inicial, transferindo as unidades de significado (trechos que expressam ideias ou informações relevantes) para uma planilha digital. Essa planilha foi estruturada com temas previamente definidos, alinhados aos objetivos da pesquisa. A organização temática facilitou a categorização dos dados, promovendo visão mais clara e sistemática para a identificação de padrões, tendências e relações entre as respostas dos participantes.

No início de cada GF, os participantes foram brevemente apresentados. Essa introdução incluiu nome, ocupação e formação, proporcionando contexto mais rico para a análise, ao considerar a diversidade dos perfis. Cada grupo foi composto por professores, estudantes de graduação e pós-graduação, além de funcionários da biblioteca e da universidade. No Apêndice E, estão disponíveis os trechos das respostas obtidas.

A análise dos dados foi conduzida de forma detalhada e sistemática, seguindo a lógica dos temas discutidos previamente durante os GFs. Cada tema foi examinado de forma isolada, possibilitando uma compreensão mais clara e aprofundada dos aspectos abordados pelos participantes. A formação de cada grupo seguiu critérios estabelecidos pelo pesquisador, alinhados aos objetivos da pesquisa, cabendo a este criar ambiente propício à discussão, que favorecesse a expressão das percepções e pontos de vista dos participantes (Minayo, 2000).

A abordagem centrada no significado foi fundamental para captar não apenas o conteúdo verbal, mas também as interpretações subjacentes aos discursos. Focando nos termos mais relevantes e recorrentes, foi possível identificar padrões e tendências que refletem as percepções e experiências do grupo.

O ponto de partida da análise consistiu na identificação das necessidades de pesquisa de informação dos participantes, conforme ilustrado no Quadro 11.

Quadro 11 - Necessidades de pesquisa e informação identificadas

Acadêmicas	TCC, dissertações, teses e artigos	Necessidade de buscar informações para a elaboração de produções acadêmicas, tais como TCCs, dissertações e teses, bem como para a redação de artigos científicos, exigindo fontes confiáveis, atualizadas e de relevância para as respectivas áreas de estudo.
Ensino Básico	Materiais didáticos e formação de professores	Busca por recursos e conteúdos pedagógicos que subsidiassem tanto a prática docente quanto a formação continuada, incluindo a adaptação de materiais para o ensino remoto ou híbrido, além de atualizações metodológicas e curriculares.
Informações diárias	Notícias e atualidades	Pesquisa de informações relacionadas a fatos cotidianos e acontecimentos relevantes, com foco na atualização pessoal e na compreensão do contexto social, político e sanitário durante o período da pandemia.

Fonte: elaboração da autora (2024).

A análise dos dados obtidos no GF revelou que as necessidades de informação dos participantes variam de acordo com o contexto, os objetivos das pesquisas e os papéis ocupacionais. Os participantes buscaram desde informações acadêmicas e científicas até materiais didáticos voltados para o Ensino Básico, além de notícias e atualizações gerais. Essas preferências refletem abordagens distintas e critérios variados na escolha de fontes e estratégias de busca, influenciados por fatores individuais e contextuais.

Uma tendência identificada foi a combinação de fontes on-line e consultas presenciais às bibliotecas, destacando a busca pela complementaridade entre a rapidez e acessibilidade da internet e a confiabilidade das fontes tradicionais. A natureza da pesquisa influencia as estratégias empregadas: aqueles envolvidos em trabalhos acadêmicos, como TCCs, teses e doutorados, tendem a utilizar bases de dados especializadas, enquanto outros recorrem a plataformas mais generalistas, como o *Google*, para buscas informais.

Durante o encontro, os participantes refletiram sobre as informações significativas para suas pesquisas, discutindo fontes relevantes e confiáveis. As necessidades de pesquisa variaram conforme o contexto acadêmico ou pessoal:

- a) **Estudantes de Graduação e Pós-Graduação:** priorizam materiais científicos, artigos acadêmicos e referências teóricas, recorrendo frequentemente a bases de dados especializadas, como Scielo e CAPES.
- b) **Professores:** buscam recursos pedagógicos e didáticos para o Ensino Básico e formação docente, utilizando plataformas digitais como o *Google Classroom* e materiais práticos voltados ao ensino.

- c) **Funcionários:** concentram-se em informações gerais, preferindo fontes acessíveis, como o *Google* e redes sociais, para consultas rápidas e atualizações diárias.

A frequência com que os participantes buscam novas informações variou, com alguns participantes destacando a importância de acompanhamento constante, enquanto outros optam por atualizações periódicas. Também foram discutidos os desafios na obtenção de informações, como a sobrecarga de dados, barreiras linguísticas e a dificuldade em avaliar a qualidade das fontes disponíveis. Nesse contexto, Calva González (2006) afirma que o comportamento informacional está intimamente ligado às necessidades de informação, o que impulsiona a busca por ações que atendam a essas carências.

Com a diversidade de fontes disponíveis, cada uma atende a diferentes necessidades:

- a) aqueles envolvidos em projetos acadêmicos priorizam fontes especializadas, como bibliotecas e bases de dados (SciELO, CAPES);
- b) professores focam em recursos educacionais e materiais didáticos;
- c) funcionários preferem fontes físicas, como jornais, para atualizações diárias.

Participantes envolvidos em atividades acadêmicas exigem fontes rigorosamente revisadas, priorizando qualidade e relevância. No âmbito da Educação Básica, buscam recursos práticos e suporte pedagógico, enquanto outro grupo prioriza informações diárias, refletindo a necessidade de acesso rápido a dados atualizados.

Os métodos de busca variam conforme as necessidades, combinando bases de dados, pesquisas on-line e consultas a bibliotecas. Essa abordagem integrada mostrou-se eficaz na busca por informações.

A análise identificou recursos úteis para aprimorar o processo de pesquisa, como bases acadêmicas, *softwares* de gestão de referências e estratégias avançadas de busca. Essas práticas de busca de informação estão resumidas no Quadro 12.

Quadro 12 - Estratégias de localização e consulta de informação

Bases de Dados Institucionais	UCS, UFRGS	Utilização das bases de dados e bibliotecas virtuais das universidades para acessar livros digitais, periódicos científicos, trabalhos acadêmicos e demais recursos oferecidos pelas instituições, garantindo a qualidade e a credibilidade das fontes consultadas.
Buscas Virtuais	<i>Google Acadêmico</i> , <i>Scielo</i> , Repositórios de Teses e Dissertações.	Realização de pesquisas em plataformas abertas e especializadas, com foco na localização rápida e ampla de artigos científicos, teses, dissertações e outras produções acadêmicas relevantes para o desenvolvimento de estudos e trabalhos.
Consultas Físicas	Empréstimos de livros na biblioteca.	Apesar do contexto de restrições sanitárias, alguns participantes mantiveram a prática de realizar empréstimos presenciais de livros nas bibliotecas universitárias, complementando as fontes digitais e preservando o contato com materiais impressos.

Fonte: elaboração da autora (2024).

A análise dos dados mostra como os participantes utilizam variedade de fontes de informação para atender às suas necessidades de pesquisa. As bibliotecas, com seus materiais físicos, continuam sendo vitais para a realização de pesquisas acadêmicas, oferecendo ambiente de estudo silencioso e estruturado. Paralelamente, as plataformas digitais têm se tornado cada vez mais relevantes, proporcionando acesso rápido a bases de dados e repositórios acadêmicos, que são fundamentais para a pesquisa contemporânea.

De acordo com Souza e Bonilha (2009), a ubiquidade das tecnologias da informação intensificou o fluxo de informações, impactando áreas como trabalho, interação e aprendizado. Para os participantes, essa transição para o digital é considerada positiva, especialmente pelo acesso a bases de dados institucionais, como as da UCS e UFRGS. Essas plataformas, reconhecidas por sua credibilidade e rigor científico, oferecem acesso a artigos e publicações revisadas, sendo cruciais para garantir a qualidade das pesquisas.

A busca por informações on-line tem se expandido devido à praticidade e à variedade de recursos disponíveis. Ferramentas como *Google Acadêmico* e *SciELO* democratizam o acesso ao conhecimento científico, favorecendo que pesquisadores de diferentes áreas encontrem fontes relevantes de forma rápida e eficiente. Além disso, alguns participantes mencionaram o uso de redes sociais, como *Pinterest* e *Instagram*, em contextos mais pessoais, para inspiração e troca de ideias informais, ainda que essas plataformas não sejam consideradas acadêmicas.

A diversidade de fontes disponíveis oferece múltiplas opções para atender às necessidades acadêmicas e pessoais. Fontes digitais destacam-se pela agilidade, enquanto as

físicas seguem relevantes em contextos onde o acesso digital é limitado ou insuficiente. A escolha das fontes varia conforme as especificidades de cada pesquisa, considerando aspectos como confiabilidade e potencial para enriquecer a qualidade das investigações.

As principais fontes de informação acessadas pelos participantes, incluindo recursos digitais e físicos, e que proporcionam visão detalhada de suas preferências e práticas informacionais, estão ilustradas no Quadro 13.

Quadro 13 - Categorias de fontes de informação utilizadas durante a pandemia

Digitais	<i>Google Acadêmico</i> , Base de Dados da Biblioteca, Scielo, CAPES
Físicas	Livros da biblioteca, empréstimos de livros.
Outras fontes	<i>YouTube</i> , Redes Sociais (<i>Instagram</i> , <i>Pinterest</i>), Sites de Notícias (G1, Pioneiro), Sites Educativos (Nova Escola).

Fonte: elaboração da autora (2024).

Os participantes destacaram o uso de diversas fontes de informação, digitais e físicas, para atender às suas necessidades acadêmicas e profissionais. Entre as principais ferramentas mencionadas estão:

- a) **Google Acadêmico**: amplamente utilizado para busca de artigos e publicações científicas.
- b) **Bibliotecas universitárias**: valorizadas pelo acesso a livros físicos.
- c) **CAPES**: reconhecida como fonte confiável para pesquisas acadêmicas.
- d) **Redes sociais**: utilizadas para informações gerais e conteúdos educativos.

Apesar do avanço digital, ferramentas como *Google* e *Google Acadêmico* continuam sendo as preferidas para buscas. Bases de dados universitárias também são acessadas, embora o empréstimo de livros físicos tenha diminuído desde a pandemia. Muitos participantes relataram preferência por PDFs, especialmente em cursos de pós-graduação.

A produtividade acadêmica tem sido facilitada pelo acesso digital, que proporciona flexibilidade no aprendizado e variedade de conteúdos, incluindo bibliotecas on-line e cursos a distância. Dessa forma, Vitorino e Piantola (2011) identificaram quatro dimensões da competência informacional: técnica, estética, ética e política. Para assegurar a compreensão abrangente da informação, é considerável que essas dimensões sejam desenvolvidas de maneira integrada.

Para estudantes de cursos a distância, o acesso digital é indispensável, otimizando a gestão do tempo e enriquecendo o aprendizado com recursos multimídia, como vídeos e

podcasts. Apesar disso, os livros físicos permanecem relevantes em pesquisas que demandam maior profundidade de conteúdo.

A maioria dos participantes combina fontes digitais e físicas, preferindo plataformas, como *Google Acadêmico*, *SciELO* e *CAPES*, pela acessibilidade. Embora as fontes digitais ganhem cada vez mais espaço, os livros físicos ainda são valorizados por oferecerem profundidade de conteúdo que nem sempre é encontrada em artigos digitais.

Além disso, os participantes relataram o uso de fontes não tradicionais, como redes sociais, *YouTube* e sites de notícias, para complementar suas pesquisas. Contudo, essas fontes exigem cautela em relação à confiabilidade e precisão das informações.

A adaptabilidade dos estudantes reflete ajustes nas estratégias de busca, com ênfase na confiabilidade das fontes utilizadas. A pandemia acelerou a migração para fontes digitais, tornando e-books e *Google Acadêmico* necessários para a continuidade das atividades acadêmicas. As principais fontes de informação utilizadas durante a pandemia estão evidenciadas no Quadro 14.

Quadro 14 - Principais fontes de informação consultadas durante a pandemia

E-books	Representaram alternativa essencial para a continuidade das leituras e pesquisas acadêmicas, possibilitando o acesso remoto a obras de referência e materiais didáticos, diante das restrições impostas ao uso de bibliotecas físicas.
<i>Google Acadêmico</i>	Ferramenta utilizada pelos participantes para a busca rápida e eficiente de artigos científicos, dissertações, teses e outros materiais acadêmicos, favorecendo a manutenção das atividades de pesquisa, mesmo em regime remoto.
Biblioteca Virtual da UCS	Recurso institucional fundamental para o acesso a bases de dados, periódicos, livros digitais e demais materiais acadêmicos disponibilizados pela universidade, garantindo suporte contínuo às atividades de estudo e pesquisa, durante o isolamento social.
<i>YouTube</i>	Utilizado como relevante fonte de informação e aprendizado, especialmente por meio de tutoriais, palestras, <i>webinários</i> e outros conteúdos educacionais, além de servir como meio de entretenimento e lazer no contexto da pandemia.
<i>Instagram</i>	Plataforma digital empregada para a divulgação e o consumo de conteúdos acadêmicos, incluindo eventos on-line, <i>lives</i> , publicações de grupos de pesquisa e perfis institucionais, com a qual os participantes conseguem manter-se atualizados de forma ágil e interativa.

Fonte: elaboração da autora (2024).

Os participantes relataram desafios e oportunidades, destacando três aspectos principais:

- a) **Aumento do uso de fontes digitais:** a adaptação às restrições presenciais impulsionou o uso de e-books, bases de dados acadêmicas e plataformas on-line, como *Google Acadêmico* e redes sociais. Ferramentas como *Zoom* e *Google Sala de Aula* foram fundamentais para a continuidade das atividades educacionais e na gestão de tarefas.
- b) **Dificuldades de acesso:** muitos participantes sentiram-se frustrados devido a restrições de acesso a conteúdos pagos e limitações de alguns serviços digitais.
- c) **Valorização da análise crítica:** com o aumento da disseminação de informações nas redes sociais, os participantes destacaram a necessidade de desenvolver habilidades para distinguir fontes confiáveis de não confiáveis, reforçando o papel da análise crítica no consumo informacional.

A digitalização expandiu o acesso a recursos educacionais, possibilitando maior alcance em eventos e aulas on-line. Entretanto, esse processo exigiu novas competências no uso de ferramentas de busca e na avaliação de fontes. Redes sociais, como *YouTube* e *Instagram*, anteriormente usadas para entretenimento, passaram a ser exploradas como fontes de aprendizado e informação.

Conforme Gasque (2012), o LI é essencial para localizar, avaliar e utilizar informações de forma crítica. Durante a pandemia, o fechamento de bibliotecas físicas aumentou a dependência com relação a recursos digitais, como o *Google Acadêmico* e a Biblioteca Virtual da UCS, que se tornaram fontes confiáveis de artigos e publicações científicas.

O panorama das principais necessidades de informação identificadas pelos participantes, com destaque para o papel das tecnologias digitais no atendimento às demandas acadêmicas e educacionais, é apresentado no Quadro 15.

Quadro 15 - Principais demandas informacionais durante a pandemia

Pesquisa acadêmica	A necessidade de acesso a artigos científicos, dissertações, teses e bases de dados especializadas tornou-se relevante para a continuidade das atividades acadêmicas e de pesquisa, especialmente diante das limitações impostas pelo distanciamento social e pelo fechamento temporário de bibliotecas físicas.
Informações gerais	A busca por informações atualizadas sobre a pandemia e outros eventos relevantes foi vital para o acompanhamento do cenário social e sanitário. Contudo, a necessidade de verificar a veracidade dessas informações aumentou, devido à ampla circulação de notícias falsas e desinformação.
Entretenimento e lazer	Com o prolongamento do tempo em casa, houve aumento expressivo na busca por conteúdos voltados ao entretenimento, como filmes, séries, livros digitais, jogos e outras formas de lazer on-line, que auxiliaram na gestão do tempo livre e no bem-estar emocional dos participantes.

Fonte: elaboração da autora (2024).

Os participantes do GF relataram mudanças significativas no acesso à informação e nas práticas de pesquisa durante a pandemia. A rápida transição para o ambiente digital, aliada ao fechamento de bibliotecas físicas, alterou as rotinas de estudo e pesquisa acadêmica, aumentando a dependência relativa a recursos on-line.

A busca por informações confiáveis tornou-se essencial, especialmente em relação à pandemia e orientações de saúde. Contudo, o excesso de dados e as constantes mudanças nas informações dificultaram o processo de seleção. Essa transformação digital também evidenciou o risco de desigualdades no acesso à informação. Indivíduos com maior LI obtiveram mais vantagens, enquanto outros enfrentaram barreiras, conforme apontado por Kuhlthau (2010). A crescente desinformação reforçou a necessidade de discernimento crítico e habilidades de verificação.

Além do contexto acadêmico, o aumento do tempo em casa estimulou a procura por entretenimento digital, como filmes, séries e livros on-line. Esses recursos desempenharam papel relevante na preservação da saúde mental e na interação social.

As práticas de acesso à informação durante o período da pandemia, marcadas pela centralidade das plataformas digitais e pelas transformações no consumo de informações acadêmicas, entretenimento e socialização, estão ilustradas no Quadro 16.

Quadro 16 - Facilitadores e desafios no acesso à informação durante a pandemia

Facilitação	O acesso a bibliotecas virtuais e bases de dados on-line foi necessário para garantir a continuidade das pesquisas acadêmicas, possibilitando que os participantes prosseguissem com suas atividades de estudo e investigação sem interrupções significativas, mesmo diante do fechamento de espaços físicos.
Desafios	Entre os principais desafios enfrentados destacam-se as barreiras impostas por sistemas de assinatura, que restringem o acesso a determinados conteúdos digitais. Além disso, tornou-se indispensável desenvolver habilidades de avaliação crítica para verificar a confiabilidade e a veracidade das informações disponíveis na internet, diante da proliferação de conteúdos desinformativos.

Fonte: elaboração da autora (2024).

Os participantes também analisaram o impacto emocional associado à busca por informações durante a pandemia. Muitos evitaram notícias negativas, como estratégia de autocuidado para preservar a saúde mental. No ensino remoto, desafios como a dificuldade de interação entre professores e alunos, agravados pela resistência ao uso de câmeras, comprometeram o engajamento. Em resposta, houve aumento na busca por tutoriais e alternativas para tornar as aulas mais atrativas, incluindo o uso de ferramentas como *Zoom*.

O consumo de informações passou por transformações, com muitos priorizando entretenimento on-line, como *streaming*, em detrimento das notícias sobre a pandemia. As bibliotecas, por sua vez, adaptaram-se ao cenário digital, expandindo recursos on-line e facilitando o acesso remoto a materiais educacionais. De acordo com Sala *et al.* (2020), a mediação da informação e os mecanismos digitais, como plataformas de *streaming*, permitiram que as bibliotecas mantivessem sua função de disseminar conhecimento.

Os participantes refletiram sobre como as novas gerações demonstraram maior adaptação aos livros digitais. No entanto, a busca por conexões tangíveis levou muitos a valorizar novamente os livros físicos. Essa mudança nas práticas de leitura foi acompanhada por maior interesse em temas ligados à saúde, educação e trabalho remoto.

As adaptações necessárias para atender às demandas emergentes e assegurar o acesso qualificado à informação, em um cenário digital marcado pela abundância de dados e pela exigência de verificação rigorosa das fontes para garantir a qualidade das pesquisas acadêmicas, estão sintetizadas no Quadro 17.

Quadro 17 - Desafios e adaptações no processo de acesso à informação

Mudança nos veículos de comunicação	A influência dos grandes veículos tradicionais vem diminuindo, enquanto surgem novas formas e canais de disseminação de notícias, exigindo dos usuários maior diversidade e discriminação nas fontes consultadas.
Aumento da disponibilidade e desafios da informação	O volume crescente de informações disponíveis amplia o acesso, mas também traz desafios relacionados à veracidade, qualidade e precisão dos conteúdos consumidos.
Impacto das redes sociais	As redes sociais facilitam a disseminação rápida de notícias e informações, porém também se configuram como ambientes propícios à propagação de desinformação, demandando cautela por parte dos usuários.
Desenvolvimento de habilidades críticas	Tornou-se fundamental o desenvolvimento de competências para avaliar criticamente a confiabilidade, relevância e precisão das informações encontradas em diferentes fontes.
Desinformação e percepção	A circulação de informações falsas e a tendência à confiança automática em determinadas fontes podem distorcer a percepção dos fatos, influenciando negativamente o julgamento e a tomada de decisões.
Adaptação às mudanças	A capacidade de adaptação contínua às inovações tecnológicas e aos novos acontecimentos é essencial para garantir o acesso eficaz e a compreensão adequada da informação.
Educação e responsabilidade	A promoção da educação para a verificação de informações e o incentivo ao compartilhamento responsável configuram-se como estratégias essenciais no combate à desinformação.

Fonte: elaboração da autora (2024).

Os dados do GF refletem o cenário de transformação no acesso às fontes de informação, marcado pela queda da influência dos veículos tradicionais, como TV e jornais, e pela ascensão das plataformas digitais. Essa mudança indica maior diversificação no consumo de informações e democratização do acesso. Contudo, o aumento da oferta informativa também trouxe desafios significativos, sobretudo em relação à qualidade e precisão dos conteúdos.

As redes sociais desempenham papel central nesse novo cenário, facilitando o acesso imediato às notícias, mas ampliando o risco de desinformação devido ao compartilhamento de informações não verificadas. Nesse contexto, os participantes destacaram a importância de desenvolver habilidades críticas para avaliar a confiabilidade das informações, alertando para os riscos de confiar cegamente em fontes influenciadas por interesses políticos ou de visibilidade.

Para Lima (2023), a sociedade contemporânea enfrenta o desafio de gerenciar a rápida e extensa disseminação de informações não verificadas nas mídias sociais e em diversas plataformas on-line. Esse fenômeno cria ambiente propício à manipulação da opinião pública, onde informações errôneas e tendenciosas espalham-se rapidamente. Como resultado, a credibilidade das fontes de notícias tradicionais é afetada, gerando questionamentos sobre a precisão e imparcialidade das informações divulgadas.

A pandemia reforçou essas questões, ao evidenciar a urgência de fontes confiáveis e ágeis, capazes de superar as limitações dos meios tradicionais. Os participantes ressaltaram que a educação para a verificação de informações e o compartilhamento consciente são relevantes para combater a desinformação, preservar a integridade das informações e fortalecer a confiança pública nas fontes.

As percepções dos participantes sobre a crescente complexidade na avaliação da credibilidade das fontes, influenciada pelas mudanças tecnológicas e pela necessidade de práticas mais responsáveis, individuais e coletivas, estão sintetizadas no Quadro 18.

Quadro 18 - Percepções e critérios sobre a confiabilidade da informação

Plataforma considerada mais confiável	Tradicionalmente, agências como <i>Reuters</i> e <i>Express</i> eram vistas como confiáveis. No contexto atual, a confiança está mais relacionada à reputação da fonte e à validação das informações por meio de múltiplas referências e diferentes canais.
Percepção da credibilidade das fontes	A credibilidade é atribuída com base na reputação do autor e da publicação. Fontes provenientes de revistas científicas reconhecidas e conteúdos corroborados por outras publicações são percebidas como mais confiáveis pelos participantes.
Avaliação da confiabilidade das informações	A confiabilidade das informações é aferida por meio da reputação da fonte, da consistência entre diferentes fontes consultadas e da presença de referências bibliográficas. A comparação entre múltiplas fontes é considerada essencial para garantir a veracidade do conteúdo.
Critérios para determinar a confiabilidade	Reputação: a presença em revistas científicas renomadas e autoria de especialistas são indicativos de confiabilidade. Referências: a checagem de informações corroboradas por outras fontes e a existência de referências são fundamentais. Comparação: a análise comparativa entre diversas fontes é considerada uma prática indispensável.
Reflexão sobre <i>fake news</i> e diversidade de fontes	<i>Fake news:</i> o aumento da circulação de informações falsas dificulta a distinção entre conteúdos verídicos e enganosos, exigindo verificação cuidadosa. Diversidade de fontes: a multiplicidade de fontes e opiniões, especialmente nas redes sociais, torna mais complexo identificar informações confiáveis e aumenta o risco de desinformação.
Desafios e abordagens na pesquisa de informação	Internet e acesso digital: o contexto pandêmico reforçou a importância do acesso à informação digital, mas também ampliou os desafios relacionados à qualidade e à confiabilidade dos conteúdos. Educação e capacitação: destaca-se a necessidade de promover a educação para o desenvolvimento de habilidades que permitam distinguir informações verdadeiras das falsas, incentivando o uso de múltiplas fontes e a verificação crítica como estratégia para combater a desinformação.

Fonte: elaboração da autora (2024).

A diversidade nas abordagens de busca por informações ficou evidente, envolvendo o uso de fontes digitais e impressas, técnicas específicas de pesquisa e critérios diferenciados de relevância e credibilidade. Essa diversidade reflete as necessidades e contextos individuais e enriquece a compreensão, ao combinar perspectivas variadas.

As redes sociais têm sido reconhecidas tanto como ferramentas valiosas para pesquisa quanto como ambientes propícios à propagação de desinformação e *fake news*, devido à facilidade de publicação e ao compartilhamento descentralizado. De acordo com Moura, Furtado e Belluzzo (2019), embora os conceitos de *fake news* e desinformação apresentem semelhanças, o primeiro se refere à intenção deliberada de espalhar informações falsas. Em contraste, a desinformação nem sempre se baseia em dados falsos; muitas vezes, trata-se de

informações distorcidas ou mal organizadas, resultantes da falta de clareza ou transparência. A liberdade de expressar opiniões e compartilhar perspectivas consideradas relevantes favorece a difusão de desinformação, elucidando as intersecções entre esses dois conceitos.

A pandemia acelerou significativamente o uso de plataformas digitais, como *Instagram*, *YouTube* e *TikTok*, destacando a urgência de capacitar os usuários para o consumo crítico de informação, por meio da verificação em múltiplas e confiáveis fontes.

A migração para o ambiente digital transformou as formas de acesso à informação, tornando essencial a integração entre recursos físicos e digitais. Nesse cenário, as bibliotecas passaram a ocupar papel ainda mais central na promoção do LI, por meio da oferta de oficinas, orientações e ferramentas de apoio à pesquisa.

O *Google Acadêmico* foi reconhecido como fonte confiável e de fácil acesso, estando entre os recursos mais valorizados. Esse novo papel das bibliotecas evidencia a relevância de seus serviços e recursos digitais no atendimento às crescentes demandas informacionais da sociedade contemporânea, como ilustra o Quadro 19.

Quadro 19 - As bibliotecas no apoio às necessidades informacionais contemporâneas

Papel fundamental da biblioteca	As bibliotecas são essenciais para garantir o acesso a informações confiáveis, atuando como filtro contra a desinformação.
Incorporação de recursos digitais	A inclusão de recursos digitais nas bibliotecas democratiza o acesso à informação, especialmente em tempos de restrições físicas.
Espaço físico da biblioteca	O papel do espaço físico da biblioteca está em transformação, com potencial para tornar-se centro cultural e de aprendizado.
Mudança de uso ao longo do tempo	O uso das bibliotecas evoluiu de um foco central em recursos físicos para uma maior dependência de recursos digitais.
Impacto da pandemia	A pandemia acelerou a adoção de recursos digitais, mas também destacou a importância do contato com livros físicos para alguns.
Educação e propaganda	Capacitações e comunicação eficaz são fundamentais para engajar os alunos no uso dos recursos bibliotecários.
Futuro das bibliotecas	O futuro das bibliotecas físicas depende de sua capacidade de se adaptar às necessidades digitais e continuar promovendo ambiente cultural vibrante.

Fonte: elaboração da autora (2024).

Apesar do avanço da digitalização, que ampliou o acesso à informação durante a pandemia, os participantes destacaram a importância contínua das bibliotecas e dos livros físicos. Os espaços físicos das bibliotecas permanecem valorizados como centros culturais e de aprendizado, oferecendo segurança e confiabilidade nas informações.

O principal desafio das bibliotecas reside em equilibrar o crescimento dos serviços digitais com a manutenção dos espaços físicos, que ainda são considerados essenciais por muitos usuários que valorizam o contato direto com livros e atividades presenciais. Serviços como assistência em pesquisa e programas de empréstimo continuam altamente relevantes, mas a dependência crescente de fontes digitais levanta preocupações sobre a redução do uso dos ambientes físicos.

A pandemia acelerou a transição para o digital, reduzindo a frequência de visitas às bibliotecas físicas. Nesse contexto, os participantes destacaram a necessidade de reinventar esses espaços como centros culturais e de convivência, com programações diversificadas e projetos que engajem os usuários e atraiam novos públicos. Entretanto, há incertezas sobre a aplicabilidade desse modelo em diferentes contextos.

Embora os recursos digitais tenham ganhado protagonismo, as bibliotecas físicas continuam desempenhando papel crucial ao garantir o acesso à informação acadêmica, especialmente para alunos com poucos recursos. Normas de citação e formatação também foram apontadas como elementos essenciais para facilitar o acesso a conteúdos acadêmicos de qualidade. A percepção dos participantes sobre a importância da normalização para a organização e o acesso à informação, destacando seu papel no contexto acadêmico e nas bibliotecas em constante transformação, está refletida no Quadro 20.

Quadro 20 - Importância da normalização na organização e no acesso à informação

Clareza e credibilidade	As normas de citação garantem apresentação padronizada, facilitando a leitura e a verificação das fontes.
Integridade	O cumprimento das normas evita plágio e demonstra respeito pelo trabalho de outros autores, relevantes para a integridade acadêmica.
Organização	As normas estruturam o trabalho acadêmico, possibilitando que as pesquisas sejam contextualizadas dentro de um quadro mais amplo.
Eficiência	O uso de ferramentas de gerenciamento de referências, como <i>Mendeley</i> e <i>EndNote</i> , economiza tempo e minimiza erros na formatação.
Profissionalismo	Seguir as normas confere seriedade aos trabalhos acadêmicos e facilita o acesso às fontes por outros pesquisadores.
Habilidade	Aprender e aplicar corretamente essas normas são habilidades fundamentais que se estendem por toda a trajetória acadêmica e profissional.

Fonte: elaboração da autora (2024).

Os participantes destacam a relevância das normas acadêmicas para garantir clareza, credibilidade e integridade nos trabalhos acadêmicos. A padronização facilita a leitura, a verificação de fontes e a inserção das pesquisas no contexto acadêmico, contribuindo para a

construção do conhecimento. Outrossim, o cumprimento rigoroso de diretrizes, como as da ABNT, é reconhecido como necessário para evitar o plágio e respeitar o trabalho de outros autores, reforçando a ética e a seriedade na produção acadêmica.

Ferramentas como *Mendeley* e *EndNote* foram mencionadas como facilitadoras na gestão de referências e na aplicação de normas, economizando tempo e reduzindo erros. Esse uso demonstra que a normalização vai além do ajuste de regras, sendo também estratégia para otimizar o processo de pesquisa.

Os participantes consideram o domínio das normas de citação uma habilidade relevante para o desenvolvimento acadêmico e profissional, com impactos positivos ao longo de toda a trajetória. Aprender a aplicar corretamente essas diretrizes é visto como investimento valioso.

A importância do acesso remoto a recursos digitais e das capacitações oferecidas na BICE, que ampliam as oportunidades de pesquisa, aprendizado e aprimoramento do LI, está destacada no Quadro 21.

Quadro 21 - Acesso remoto e capacitações na BICE: importância e melhoria do LI

Conscientização	As bibliotecas promovem o letramento informacional, capacitando usuários a pesquisar em fontes confiáveis e a evitar a desinformação.
Desigualdade	Existe preocupação com o acesso desigual à informação, especialmente em regiões menos favorecidas, destacando a necessidade de inclusão.
Interação	Há desafios para engajar usuários no aproveitamento dos recursos da biblioteca, refletindo a falta de interesse ou de conhecimento.
Mediação	Os professores desempenham papel crucial como mediadores, facilitando o acesso aos recursos e incentivando o interesse dos alunos.
Equilíbrio	O livro físico ainda é considerado uma fonte relevante de informação, oferecendo experiência de leitura mais profunda.
Uso crítico	Ferramentas como <i>Google</i> e <i>ChatGPT</i> são reconhecidas por sua utilidade, mas é necessário educar os usuários sobre sua utilização crítica.
Atualização	A rápida evolução tecnológica representa desafio contínuo, exigindo que bibliotecários e usuários estejam em constante aprendizado e adaptação.

Fonte: elaboração da autora (2024).

Os participantes destacam a importância das bibliotecas no desenvolvimento do LI, uma vez que capacitam os usuários a buscar informações confiáveis e a utilizar fontes de maneira crítica. Além disso, a interação entre bibliotecários e alunos é vista como fundamental para o processo educacional. Gasque (2008) reforça essa ideia, ao afirmar que o conhecimento se constrói a partir da interação entre o sujeito e o mundo, especialmente

através da busca e aplicação de informações. Dessa forma, as bibliotecas transcendem a função de meros repositórios de materiais, sendo consideradas espaços dinâmicos e colaborativos que promovem a aprendizagem ativa.

Os bibliotecários, ao oferecerem orientação personalizada, auxiliam na localização e no uso eficiente dos recursos informacionais. Segundo Dudziak (2003), o LI é processo contínuo de internalização de conceitos, atitudes e habilidades necessárias para interagir com o universo informacional. Essa capacitação inclui competências como a busca eficiente, a avaliação da confiabilidade das fontes e a organização do conhecimento adquirido.

Embora a digitalização esteja em ascensão, o ambiente físico das bibliotecas continua a ser um espaço relevante para aprendizado e convivência. A experiência tátil de ler livros impressos é valorizada por muitos, especialmente quando se compara à superficialidade que pode caracterizar algumas informações digitais. Nesse sentido, Sala e Castro Filho (2020) ressaltam a importância de práticas formativas que não apenas promovam a aquisição de conhecimento, mas também fomentem o desenvolvimento de consciência crítica e cidadã, fundamental para a análise e reflexão sobre as informações disponíveis.

A colaboração com professores foi apontada como estratégica para maximizar o impacto das bibliotecas. Professores atuam como mediadores, incentivando o uso dos serviços das bibliotecas e ajudando a familiarizar os alunos, especialmente no início do semestre. A introdução de recursos bibliográficos nas disciplinas pode facilitar essa integração e promover o uso mais eficiente e ético das informações.

Os participantes também mencionaram o papel das ferramentas digitais, como *Google* e *ChatGPT*, que, embora úteis, levantam preocupações quanto à qualidade e à veracidade das informações obtidas. Há consenso sobre a necessidade de educar os usuários para utilizarem essas tecnologias de maneira crítica, garantindo o uso consciente e responsável.

Desafios como a desigualdade no acesso à informação também foram destacados. Enquanto bibliotecas urbanas estão bem equipadas, regiões menos favorecidas enfrentam barreiras que evidenciam a necessidade de inclusão digital e maior adaptação tecnológica. Além disso, o desconhecimento dos serviços oferecidos, muitas vezes, limita o engajamento dos usuários, restringindo o impacto potencial das bibliotecas.

Por fim, os participantes ressaltam que as bibliotecas, enquanto espaços colaborativos, promovem trocas de conhecimento por meio de workshops, palestras e grupos de estudo, fortalecendo o aprendizado coletivo. Nesse contexto, Sala e Castro Filho (2020) apontam que a reavaliação de iniciativas centradas unicamente no acesso à informação pode abrir espaço para práticas voltadas ao estímulo do pensamento crítico e à formação cidadã. Com isso, as

bibliotecas não apenas facilitam o acesso à informação, mas também ampliam seu papel na formação de indivíduos mais conscientes e engajados com a sociedade.

6 CONCLUSÃO

O letramento informacional é um processo de aprendizagem, compreendido como ação contínua e prolongada, que ocorre ao longo da vida. O sentido da aprendizagem relaciona-se à construção do conhecimento, inerente ao ser humano, que perpassa as várias atividades do comportamento informacional, considerando as experiências e informações, que abrange as atitudes, as disposições morais e o cultivo das apreciações estéticas. Assim, entende-se tal processo como o conjunto das mudanças relativamente permanentes resultantes das inter-relações entre a nova informação, a reflexão e a experiência prévia, sem desconsiderar as interações do indivíduo com o meio social.

(Kelley Cristine Gonçalves Dias Gasque, 2008).

A presente pesquisa, ao analisar o papel da BICE/UCS no contexto das intensas transformações tecnológicas e sociais contemporâneas, reafirma a centralidade das BUs como pilares estratégicos no ambiente acadêmico. As análises empreendidas evidenciam que a BICE/UCS se consolida como um agente essencial na mediação do acesso à informação e no suporte ao desenvolvimento do LI, constituindo-se, assim, em um espaço dinâmico e indispensável à consolidação de uma cultura de aprendizagem crítica e autônoma.

A tese central que norteou este trabalho defende que a BICE atua como mediadora do acesso à informação e promotora do letramento informacional, ajustando suas estratégias às mudanças observadas no comportamento informacional dos usuários durante e após a pandemia. Por meio de práticas inovadoras de mediação informacional e de apoio pedagógico, a biblioteca assume um papel protagonista em um cenário de rápidas transformações, especialmente em contextos de crise, como o vivenciado durante a pandemia de COVID-19. Os resultados analisados evidenciam que a BICE não apenas reagiu às mudanças, mas se antecipou a elas, implementando estratégias capazes de garantir a continuidade do aprendizado e o suporte necessário aos estudantes e docentes. Essa atuação proativa reforça a importância da mediação informacional como ferramenta estratégica para o enfrentamento de desafios emergentes.

A BICE demonstrou que, ao integrar recursos tecnológicos, metodologias pedagógicas adaptativas e atenção personalizada às necessidades da comunidade acadêmica, é possível minimizar os impactos de crises e manter a qualidade educacional e informacional. Seu papel ultrapassa a simples disponibilização de informações. Trata-se de uma ação transformadora

que contribui para a construção de competências críticas, autonomia intelectual e resiliência nos usuários.

Em um contexto marcado pela imprevisibilidade e pela aceleração da transformação digital, a biblioteca se consolida como agente central na mediação entre o conhecimento e o desenvolvimento acadêmico, garantindo que a aprendizagem permaneça significativa mesmo diante de adversidades.

Ao longo dos cinco capítulos que compõem a investigação, foram abordados diferentes aspectos conceituais, metodológicos e empíricos que sustentam a investigação, culminando em reflexões relevantes tanto para a área da Biblioteconomia quanto para o campo da Educação Superior.

O principal objetivo desta tese foi compreender as ações da BICE em relação às práticas informacionais dos usuários, durante e após a pandemia, a fim de promover novas iniciativas por meio da inovação em produtos, serviços e tecnologias. A pesquisa procurou responder ao problema central, analisando como as práticas informacionais da biblioteca se alinham ao comportamento dos usuários e de que forma podem ser aprimoradas por meio da inovação. Além disso, a investigação examinou a adaptação da BICE às mudanças nos padrões de busca e utilização da informação em um contexto marcado pela rápida digitalização e pelos avanços tecnológicos.

Com base nos objetivos específicos, o estudo identificou e analisou o perfil dos usuários da BICE e suas práticas de busca, uso e avaliação da informação. A pesquisa revelou diferentes níveis de LI e destacou o papel essencial do bibliotecário como mediador e educador, especialmente em tempos de incertezas, como os vivenciados durante a pandemia de COVID-19. A biblioteca precisou adaptar-se, criando novos canais de atendimento, ampliando o acesso remoto a conteúdos digitais e fortalecendo seu papel pedagógico.

No que diz respeito aos objetivos específicos delineados, todos foram alcançados ao longo desta pesquisa. Em primeiro lugar, a investigação analisou os impactos da pandemia de COVID-19 na mediação informacional desenvolvida pela BICE. Os resultados demonstraram a notável resiliência e capacidade de adaptação da BICE diante das restrições impostas pelo distanciamento social, estabelecendo ações inovadoras de intermediação digital e mantendo canais ativos de comunicação com a comunidade acadêmica.

O segundo objetivo do estudo foi identificar o perfil de usuário da BICE e compreender a relevância do estudo de usuário. Já o terceiro objetivo consistiu em caracterizar o papel do bibliotecário como mediador e apoiador do processo de letramento informacional. Para atingir esses objetivos, adotou-se uma abordagem metodológica

integrada, combinando análise de dados quantitativos, obtidos por meio de questionários, com dados qualitativos, coletados por entrevistas e análise documental.

Os resultados revelaram mudanças significativas nas formas de busca, uso e avaliação da informação pelos usuários, assim como uma valorização crescente dos serviços de apoio informacional oferecidos pela biblioteca. A investigação também evidenciou que, apesar das limitações logísticas e tecnológicas, a BICE implementou ações formativas relevantes, especialmente em ambientes virtuais, consolidando o papel do bibliotecário como educador, mediador do conhecimento e agente de transformação social. Entretanto, foram identificadas limitações relacionadas à infraestrutura, à capacitação contínua da equipe e à necessidade de maior articulação com o corpo docente para fortalecer o processo de letramento informacional.

O quarto objetivo focou em identificar a utilização dos serviços e produtos oferecidos pela biblioteca antes, durante e após a pandemia, além de avaliar os novos serviços desenvolvidos nesse período. A análise indicou que a BICE passou por transformações significativas, ampliando a oferta digital e reformulando práticas presenciais para atender às demandas emergentes, evidenciando a evolução do relacionamento entre biblioteca e usuários ao longo do tempo.

Os quinto e sexto objetivos foram, respectivamente, avaliar o comportamento informacional e as práticas de leitura dos usuários, por meio de questionários e Grupo Focal, e analisar quais tipos de materiais, físicos ou online, foram acessados pelo público durante a pandemia e após, com base em relatórios estatísticos do sistema de gerenciamento da biblioteca e de plataformas digitais assinadas. Os resultados apontaram para uma reestruturação estratégica da BICE, com ênfase na digitalização de processos, fortalecimento das competências digitais da equipe e reconfiguração de espaços e fluxos de atendimento, visando construir uma biblioteca mais flexível, responsiva e centrada no usuário.

Por fim, o sexto objetivo consistiu em propor diretrizes e recomendações para o fortalecimento das práticas de mediação informacional e promoção do letramento informacional em contextos híbridos e digitais. Com base nas evidências coletadas, foi possível delinear propostas voltadas à qualificação dos serviços bibliotecários, ao investimento em formação continuada da equipe e à consolidação de parcerias com docentes e demais setores da universidade, visando fortalecer uma cultura informacional mais inclusiva e integrada.

Assim, a pesquisa contribui para uma compreensão do papel estratégico das BUs em tempos de crise, ressaltando sua função social e educativa. Os achados reforçam a importância

de fortalecer as políticas institucionais de apoio à mediação informacional e ao LI, bem como de reconhecer o protagonismo do bibliotecário na construção de uma comunidade acadêmica mais crítica e autônoma frente à informação.

O primeiro capítulo introduziu o tema, estabelecendo a relevância da pesquisa diante dos desafios enfrentados pelas BUs no atual cenário informacional. A trajetória profissional da autora, aliada às motivações pessoais e acadêmicas, serviu como pano de fundo para a construção do problema de pesquisa, dos objetivos e da fundamentação metodológica.

No segundo capítulo, discutiram-se as transformações históricas e institucionais das BUs, com destaque para o papel desempenhado pela BICE. Essa contextualização possibilitou compreender como tais instituições vêm se reposicionando frente às exigências contemporâneas, marcadas pela intensificação das tecnologias da informação e pela redefinição das práticas de ensino, pesquisa e extensão.

A investigação aprofundou-se, no terceiro capítulo, na perspectiva do usuário. A análise do perfil dos frequentadores da BICE e sua relação com o LI apontou desafios e potencialidades no desenvolvimento de competências informacionais. Evidenciou-se, ainda, a importância do bibliotecário como agente educador e mediador do conhecimento, destacando sua atuação estratégica na promoção da autonomia informacional dos usuários.

O quarto capítulo trouxe uma contribuição significativa, ao analisar o SiBUCS em três momentos distintos, antes, durante e após a pandemia. Essa abordagem temporal permitiu captar as mudanças nos comportamentos dos usuários e nas práticas institucionais, sinalizando a capacidade de adaptação do sistema, frente às demandas emergentes e às novas formas de acesso e uso da informação.

No quinto capítulo, apresentou-se o processo de validação dos instrumentos de coleta e a análise dos dados obtidos. A síntese dos principais achados demonstrou como as ações das BUs podem contribuir diretamente para o fortalecimento do LI, bem como para a qualificação da experiência acadêmica dos usuários. As conclusões apontam para a necessidade de investimentos contínuos na formação dos bibliotecários, na diversificação dos serviços informacionais e na integração das bibliotecas às estratégias pedagógicas das instituições de ensino superior.

A pesquisa combinou métodos quantitativos e qualitativos para mapear os hábitos informacionais, identificando barreiras e oportunidades para o desenvolvimento de serviços mais eficientes e inclusivos. Além disso, analisou o papel das bibliotecas na promoção do acesso equitativo à informação, destacando a relevância de políticas e práticas que favoreçam a diversidade e a inclusão digital.

Inicialmente, refletiu-se sobre a importância das BUs no cenário contemporâneo, não apenas como repositórios de informação, mas como ambientes dinâmicos de aprendizagem e produção de conhecimento. A BICE, nesse contexto, caracterizou-se como um espaço estratégico dentro da UCS, com uma trajetória consolidada e uma variedade de serviços voltados às necessidades da comunidade acadêmica.

Ao abordar a atuação do SiBUCS em três momentos distintos, evidenciou-se a resiliência e a capacidade de reinvenção da BICE diante dos desafios. A adoção de serviços virtuais, a ampliação do acervo digital e a mediação ativa do bibliotecário foram pontos de destaque. Essas ações permitiram não apenas a continuidade do acesso à informação, mas também contribuíram para o fortalecimento da autonomia informacional dos usuários.

Os dados obtidos por meio de questionários, GFs e relatórios estatísticos forneceram uma visão abrangente sobre o comportamento informacional dos usuários e suas práticas de leitura. Foi possível identificar tendências, preferências e lacunas que podem orientar futuras estratégias da BICE, de modo a tornar suas ações ainda mais alinhadas às demandas da comunidade acadêmica e aos princípios do LI.

A efetivação da pesquisa explicita a tese defendida neste doutoramento, ao demonstrar, com base empírica, que a BICE transcendeu sua função tradicional de gestão de acervos. O estudo sublinhou que a biblioteca consolidou-se como um espaço dinâmico de aprendizagem, inclusão digital e suporte à pesquisa. A integração das TICs e a ampliação dos recursos digitais, intensificadas especialmente durante e após a pandemia de COVID-19, foram decisivas para assegurar a continuidade dos serviços e responder de maneira eficaz às crescentes demandas informacionais da comunidade acadêmica.

Do ponto de vista teórico, a pesquisa evidencia a relevância da interdisciplinaridade entre Educação, Biblioteconomia e Ciência da Informação para o desenvolvimento de práticas mais eficazes nas BUs. A BICE posiciona-se como um *hub* de inovação pedagógica e tecnológica, desempenhando um papel essencial na democratização do acesso à informação. Isso ocorre por meio de iniciativas, como a disponibilização de bases de dados acadêmicas, repositórios institucionais e ferramentas de pesquisa de acesso aberto.

A capacitação de usuários, por meio de treinamentos em competências informacionais, destaca-se como uma prática essencial, promovendo o empoderamento da comunidade acadêmica para o uso eficiente de recursos digitais. Durante a pandemia, a BICE implementou estratégias, como serviços remotos de consulta, empréstimo digital e suporte virtual, que não apenas asseguraram a continuidade do atendimento, mas também ampliaram o alcance da

biblioteca, beneficiando usuários que, de outra forma, poderiam ter sido excluídos do acesso ao conhecimento.

Outro aspecto relevante identificado na pesquisa é o papel da BICE na promoção da inclusão social e digital. A biblioteca tem investido em infraestrutura acessível e em programas voltados à redução de barreiras para o acesso à informação. Iniciativas, como treinamentos em literacia informacional e parcerias com outras instituições, reforçam o compromisso da BICE com a equidade no acesso ao conhecimento.

A análise detalhada dos relatórios gerados pelo sistema Pergamum, combinada aos dados coletados por meio de questionários aplicados aos usuários e discussões realizadas em GFs, evidenciou transformações significativas nas práticas informacionais da comunidade atendida. Observou-se uma crescente adesão às plataformas digitais, com ênfase no uso de recursos on-line para acesso e gestão da informação. Contudo, os resultados também apontaram a necessidade premente de desenvolver competências informacionais, especialmente no que se refere ao uso crítico e ético da informação, com vistas à capacitação dos usuários para a avaliação de fontes, identificação de desinformação e utilização responsável dos recursos digitais.

Os GFs proporcionaram uma compreensão mais profunda das experiências dos usuários, indicando a dualidade de percepções em relação às tecnologias digitais: se, por um lado, elas facilitam o acesso à informação, por outro, geram preocupações quanto à confiabilidade e à superficialidade dos conteúdos disponíveis. Esses achados reforçam a importância de práticas em BUs que fornecem competências críticas e éticas no uso da informação, consolidando o papel das bibliotecas como espaços de mediação e formação.

O conceito de LI emergiu como central, transcendendo habilidades técnicas e consolidando-se como uma prática formativa indispensável para a autonomia intelectual e o exercício pleno da cidadania. A integração do LI nas BUs não se limita à capacitação para o uso de ferramentas digitais, mas abrange o desenvolvimento de uma postura reflexiva e crítica diante da informação. Nesse sentido, as BUs assumem um papel estratégico na formação de usuários capazes de avaliar fontes, identificar vieses e utilizar a informação de maneira ética e responsável. A pesquisa sugere que programas de LI devem ser estruturados com metodologias ativas, como aprendizagem baseada em problemas e projetos colaborativos, para estimular o engajamento e a aplicação prática dos conhecimentos adquiridos.

A implementação de programas de capacitação contínua para bibliotecários, com foco em competências digitais e práticas pedagógicas inovadoras, é relevante para fortalecer o papel educativo das bibliotecas. Propõe-se o estabelecimento de parcerias interdisciplinares

com instituições acadêmicas e culturais, visando à troca de boas práticas e à ampliação do impacto social da BICE. Essas iniciativas, alinhadas a uma visão estratégica de longo prazo, podem consolidar a biblioteca como referência em mediação informacional e inclusão, contribuindo significativamente para a formação de uma sociedade mais informada e crítica.

A pesquisa indicou que o público da BICE é, predominantemente, composto por discentes, caracterizados por diversidade em áreas de conhecimento e faixas etárias, que valorizam tanto o acervo físico quanto os recursos digitais. Análises de estudos de usuários foram determinantes para alinhar os serviços às expectativas e necessidades da comunidade, promovendo melhorias contínuas na experiência informacional.

A heterogeneidade dos usuários evidencia a demanda por curadoria personalizada e práticas que incentivem o uso ético e crítico da informação, especialmente em um contexto digital marcado pela desinformação. Contudo, lacunas como a subutilização de recursos especializados e o desconhecimento de serviços disponíveis, particularmente entre estudantes de graduação, indicam a necessidade de estratégias de comunicação mais eficazes e da integração de programas de LI aos currículos acadêmicos.

Para enfrentar esses desafios, recomenda-se a implementação de iniciativas que promovam maior engajamento com os recursos da biblioteca. Campanhas de divulgação direcionadas e acessíveis, utilizando canais digitais populares entre discentes, como redes sociais e aplicativos institucionais, podem aumentar a visibilidade dos serviços. Além disso, a criação de tutoriais interativos e workshops práticos pode facilitar o acesso a bases de dados especializadas e estimular o desenvolvimento de competências informacionais.

A colaboração com docentes para integrar o LI às disciplinas pode fortalecer a formação crítica dos alunos, capacitando-os a navegar com segurança no ambiente informacional contemporâneo. As necessidades dos usuários variam conforme seus perfis: estudantes de graduação e pós-graduação buscam, principalmente, materiais acadêmicos, como artigos científicos, teses e dissertações, para embasar suas pesquisas. Docentes demandam recursos pedagógicos, como planos de aula e materiais de apoio ao ensino; enquanto funcionários necessitam de informações práticas, como manuais e relatórios, para consultas rápidas. Essas distinções reforçam a importância de oferecer serviços bibliotecários personalizados, adaptados às demandas específicas de cada grupo.

A pesquisa destacou o papel essencial da BICE como suporte à comunidade acadêmica, especialmente pela qualidade de seu acervo físico e digital, pelo atendimento oferecido e pela infraestrutura disponível. Observou-se uma valorização crescente das coleções digitais, impulsionada pela expansão da EaD, o que evidencia a preferência por

recursos acessíveis remotamente. Ainda assim, o acervo físico mantém sua relevância, exigindo atualizações regulares, em especial em áreas como o Direito. O atendimento prestado pela equipe foi amplamente reconhecido e elogiado, revelando o compromisso com um suporte eficiente e de qualidade.

Entretanto, desafios como o deslocamento, para alunos de outras cidades, a usabilidade insatisfatória de algumas plataformas digitais e a necessidade de maior divulgação dos serviços indicam áreas que requerem melhorias. Aspectos como a localização e visibilidade da biblioteca no campus, a logística do empréstimo interbibliotecas e a climatização do ambiente também foram apontados como pontos a serem aprimorados. Sugestões incluem a intensificação de campanhas em redes sociais, parcerias com plataformas para acesso ilimitado a conteúdos, digitalização do acervo e a criação de espaços mais acolhedores, como uma cafeteria, que podem tornar a BICE mais dinâmica e atrativa.

O estudo sinaliza a coexistência de fontes digitais e físicas no atendimento às necessidades de pesquisa dos usuários, evidenciando um cenário de transformação no acesso à informação. As bibliotecas físicas continuam indispensáveis, proporcionando recursos confiáveis e ambientes propícios ao estudo, enquanto as plataformas digitais, como *Google Scholar*, *SciELO* e Periódicos CAPES, destacam-se pela agilidade e acessibilidade, contribuindo para a democratização do conhecimento científico. A pandemia de COVID-19 acelerou a transição para o ambiente digital, com aumento no uso de e-books, bases de dados e ferramentas de videoconferência, como o *Zoom*. Contudo, esse processo também expôs desafios, como restrições de acesso a conteúdos pagos e a necessidade de maior discernimento crítico frente à desinformação, especialmente em redes sociais.

Recomenda-se que a BICE intensifique a adoção de tecnologias emergentes, como IA e ferramentas de análise de dados, para personalizar os serviços bibliotecários e atender às necessidades específicas da comunidade acadêmica. O estudo aponta padrões de comportamento informacional que devem orientar o planejamento estratégico da biblioteca. Entre as tendências observadas, destacam-se a preferência por recursos digitais e a demanda por capacitações voltadas ao uso eficiente de ferramentas e bases de dados acadêmicas.

Para atender a essas expectativas, sugere-se: (i) ampliar o acesso remoto aos serviços; (ii) fortalecer a comunicação com a comunidade acadêmica; (iii) integrar o LI aos currículos institucionais; e (iv) adotar tecnologias emergentes. Além disso, investimentos contínuos em infraestrutura tecnológica, capacitação de equipes e ampliação de acervos digitais são imprescindíveis para alinhar os serviços da BICE às necessidades da comunidade, garantindo um impacto duradouro na formação de uma sociedade informada e engajada.

Apesar das contribuições significativas desta pesquisa, algumas lacunas foram identificadas e abrem caminhos promissores para futuras investigações. Primeiramente, a amostra utilizada concentrou-se majoritariamente em discentes e docentes vinculados aos cursos de graduação, o que limita a compreensão das demandas informacionais de outros segmentos da comunidade acadêmica, como pesquisadores de pós-graduação, técnicos-administrativos e usuários externos.

Ademais, embora esta pesquisa tenha examinado o impacto das tecnologias digitais e da mediação informacional em contextos críticos, como a pandemia de COVID-19, torna-se pertinente aprofundar a investigação quanto à sustentabilidade dessas práticas a longo prazo. É relevante considerar o cenário pós-pandêmico e os desafios emergentes, como as crises climáticas e orçamentárias, que impactam diretamente a continuidade e a eficácia dessas iniciativas.

Outra limitação identificada refere-se à necessidade de uma abordagem mais aprofundada às práticas de curadoria de conteúdo digital e à personalização de serviços mediada por inteligência artificial. A exploração inicial desses aspectos, apresentada neste estudo, aponta um expressivo potencial de inovação, que merece ser melhor explorado em futuras investigações.

Além disso, destaca-se a importância de examinar de forma mais sistemática os impactos das ações de literacia informacional no desempenho acadêmico e na formação cidadã dos usuários. Para isso, são recomendados estudos de caráter longitudinal e interinstitucional, que permitam uma compreensão mais abrangente e contextualizada desses efeitos.

Dessa forma, sugere-se a realização de novas pesquisas que incorporem análises comparativas entre diferentes instituições de ensino superior, ampliem os mecanismos de escuta ativa de públicos diversos e adotem metodologias participativas. Tais abordagens podem favorecer a co-construção de serviços bibliotecários mais inclusivos, responsivos e alinhados às transformações educacionais contemporâneas.

REFERÊNCIAS

- ABREU, Cristiano Nabuco.; EISENSTEIN, Evelyn; ESTEFENON, Susana Graciela Bruno (orgs.). **Vivendo esse mundo digital**. Porto Alegre : Artmed, 2013. E-book. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788582710005/>. Acesso em: 24 mar. 2024.
- ABREU, Patrícia Maria Honório. **Percepções sobre competência e mediação da informação no âmbito do acervo de livros digitais**: estudo realizado nas bibliotecas do Instituto Federal do Ceará. Orientação: Gabriela Belmont de Farias. 2020. 129 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Centro de Humanidades, Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2020. Disponível em: <http://www.repositorio.ufc.br/handle/riufc/55322>. Acesso em: 20 nov. 2023.
- AMBONI, Narcisa de Fátima. **Qualidade em serviços**: dimensões para orientação e avaliação das bibliotecas universitárias federais brasileiras. Tese de Doutorado Centro Tecnológico, Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, 2002. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/83805/188852.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 12 nov. 2023.
- ANDRADE, Carlos Alberto de Carvalho. Refletindo sobre a ambiência escolar e as redes de interações no processo de pandemia: alternativas construídas a partir do diálogo de educadores contemporâneos. In: RODRIGUES, Janine Marta Coelho; SANTOS, Priscila Morgana Galdino dos. orgs. **Reflexões e desafios das novas práticas docentes em tempos de pandemia**. João Pessoa: Editora do CCTA, 2020. p. 32-40. Disponível em: <https://www.ccta.ufpb.br/editoraccta/contents/titulos/educacao/reflexoes-e-desafios-das-novas-praticas-docentes-em-tempos-de-pandemia/reflexoes-e-desafios-das-novas-praticas-docentes-em-tempos-de-pandemia.pdf>. Acesso em: 19 abr. 2023.
- ALCÂNTARA, Francisca Lunara Cunha; BERNARDINO, Maria Cleide Rodrigues. O papel da biblioteca universitária como mediadora no processo de ensino-aprendizagem nas bibliotecas universitárias na cidade de Juazeiro do Norte - CE. ENCONTRO REGIONAL DE ESTUDANTES DE BIBLIOTECOLOGIA, DOCUMENTAÇÃO, CIÊNCIA E GESTÃO DA INFORMAÇÃO - EREBD N/NE. 15 a 21 janeiro 2012.
- ALLIENDE, Felipe; CONDEMARÍN, Mabel. **Leitura**: teoria, avaliação e desenvolvimento. 8. ed. Porto Alegre: Artmed, 2005.
- ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Mediação da informação: ampliando o conceito de disseminação. In: VALENTIM, Marta Lígia Pomim (org). **Gestão da informação e do conhecimento no âmbito da Ciência da Informação**. São Paulo: Polis: Cultura Acadêmica, 2008. p. 41-54.
- ALMEIDA, Rodrigo da Silva; SILVA, Eddie Carlos Saraiva da; INOMATA, Danielly Oliveira. Comunicação e competência em informação: relação interdisciplinar entre mediatização, consumo e desinformação. **Biblos**: Revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação, Rio Grande, v. 37, n. 02, p.12-20, jul./dez. 2023. Disponível em: <https://periodicos.furg.br/biblos/article/view/16192/10561>. Acesso em: 24 nov. 2023.
- ARTIGAS, Carlos Miguel Tejada. Bibliotecas de centros de investigación en el Siglo XXI: retos y perspectivas. In: RIBEIRO, Anna Carolina Mendonça Lemos; FERREIRA, Pedro

Cavalcanti Gonçalves. *orgs.* **Biblioteca do século XXI : desafios e perspectivas.** Brasília: Ipea, 2016. p. 115-133. Disponível em: https://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/7426/1/Biblioteca%20do%20s%C3%A9culo%20XXI_desafios%20e%20perspectivas.pdf. Acesso em: 30 mar. 2023.

ASSIS, Tainá Batista de. Perfil profissional do bibliotecário: atual e desejado. *In:* RIBEIRO, Anna Carolina Mendonça Lemos; FERREIRA, Pedro Cavalcanti Gonçalves. (orgs.) **Biblioteca do século XXI : desafios e perspectivas.** Brasília: Ipea, 2016. p. 13-32. Disponível em: https://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/7426/1/Biblioteca%20do%20s%C3%A9culo%20XXI_desafios%20e%20perspectivas.pdf. Acesso em: 30 mar. 2023.

AZEVEDO, Anderson Leonardo de; DUARTE, Arlete Fátima Leal. Educação de usuários de bibliotecas para alunos da educação de jovens e adultos. **EJA em Debate**, v. 11, n. 19, jan./jun. 2022. Disponível em: <https://periodicos.ifsc.edu.br/index.php/EJA/article/view/3246>. Acesso em: 02 abr. 2023.

BACKES, Dirce Stein *et al.* Grupo focal como técnica de coleta e análise de dados em pesquisas qualitativas. **O Mundo da Saúde**, São Paulo: 2011; v. 35, n. 4, p. 438-442.

BARBOSA, Marilene Lobo Abreu; FRANKLIN, Sérgio. Controle, avaliação e qualidade de serviços em unidades de informação. *In:* LUBISCO, Nídia M. L. **Biblioteca universitária: elementos para o planejamento, avaliação e gestão.** Salvador: EDUFBA, 2011. p. 89-138.

BARROS, Maria Helena Toledo Costa de. **Disseminação da informação:** entre a teoria e a prática. Marília, SP: Fundepe, 2003.

BAWDEN, David.; ROBINSON, Lyn. Information overload: an introduction. *In:* **OXFORD research encyclopedia of politics.** Oxford: Oxford University Press, 2020. Disponível em: <https://openaccess.city.ac.uk/id/eprint/23544/>. Acesso em: 01 out. 2025.

BELO, André. **História & livro e leitura.** 2. ed. Belo Horizonte: Autêntica, 2013.

BELLUZZO, Regina Célia Baptista; FERES, Glória Georges. Competência em informação, redes de conhecimento e as metas educativas para 2021: reflexões e inter-relações. *In:* BELLUZZO, Regina Célia Baptista; FERES, Glória Georges; VALENTIM, Marta Lígia 100 Pomim. **Redes de conhecimento e competência em informação:** interfaces da gestão, mediação e uso da informação. Rio de Janeiro: Editora Interciência, 2015, p. 1-36.

BOGDAN, Robert; BIKLEN, Sari. **Investigação qualitativa em educação:** uma introdução à teoria e aos métodos. Porto, Portugal: Editora Porto, 2002.

BOTELHO, Cristina Maria; NOVAIS, Eunice Silva de; INOUE, Mary Tomoki. Eficácia do uso do acervo da biblioteca central e das setoriais da Universidade Estadual de Ponta Grossa. *In:* RAMOS, Maria Etelvina Madalozzo (org.). **Tecnologias e novas formas de gestão em bibliotecas universitárias.** Ponta Grossa: UEPG, 1999. p. 87-99.

BRANDÃO, Zaia. A dialética macro/micro na sociologia da educação. **Cadernos de Pesquisa.** São Paulo, n. 113, p. 153-165, jul. 2001.

BRASIL. Ministério da Educação. Portal MEC. **O que é educação a distância**, 2020. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/component/content/article?id=12823:o-que-e-educacao-a-distancia>. Acesso em: 07 nov. 2023.

BRITOS, Stella Maris Muiños de (coord.). **Redes, puentes y vínculos entre la universidad y las escuelas secundarias**. Buenos Aires: UNSAM Edita, 2018.

BUCCI, Eugenio. Ciências da Comunicação contra a desinformação. **Comunicação & Educação**, [S. l.], v. 27, n. 2, p. 5-19, 2022. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/comueduc/article/view/202533>. Acesso em: 20 jun. 2024.

CAMILO NETO, Antonio. OPAC'S: Catálogo on-line de acesso público. In: ENCONTRO NACIONAL DE ESTUDANTES DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO, CIÊNCIA E GESTÃO DA INFORMAÇÃO, 41., 2018, Rio de Janeiro. **Anais [...]**. Rio de Janeiro: UFF, 2018. p. 1-13. Disponível em: <https://app.uff.br/riuff/bitstream/handle/1/15637/316.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 26 dez. 2022.

CAMPOS, Michele Mota; INOMATA, Danielly Oliveira. Inovação em bibliotecas universitárias manauaras: identificando o potencial inovador. **AtoZ: Novas práticas Em informação E Conhecimento**, Curitiba, UFPR, 2024, v. 13, p. 1-10. Disponível em: <https://revistas.ufpr.br/atoz/article/view/89004/51770>. Acesso em: 09 out. 2025.

CALADO, Caio. **Bots Brasil**. O que é um chatbot? 2016. Disponível em: <https://goo.gl/91wye4>. Acesso em: 27 ago. 2023.

CALVA GONZÁLEZ, Juan José. **Las necesidades de la información: fundamentos teóricos y métodos**. México: Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2006. 286p.

CAPURRO, Rafael. Epistemologia e Ciência da Informação. In: V ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, Belo Horizonte, 10 nov. 2003. Disponível em: http://www.capurro.de/enancib_p.htm. Acesso em: 09 out. 2025.

CARVALHO, Maria Carmen Romcy de. Apresentação. In: LUBISCO, Nídia M. L. (org.). **Biblioteca universitária: elementos para o planejamento, avaliação e gestão**. Salvador: EDUFBA, 2011. p. 9-10.

CHARTIER, Roger. **A aventura do livro: do leitor ao navegador, conversações com Jean Lebrun**. São Paulo: UNESP, 1998.

CHARTIER, Roger. **Bibliotecas y librerías: entre herencias y futuro**. Bogotá: Cerlalc, 2018.

CHARTIER, Roger. **Formas e sentido: cultura escrita: entre distinção e apropriação**. Campinas, SP: Associação de Leitura do Brasil, 2003.

CHARTIER, Roger. **Livro, mundo digital e leituras: diálogos com Andréia Pereira dos Santos e Lígia Maria Moreira Dumont**. Goiânia: UFG, 2022.

CHARTIER, Roger (dir.). **Práticas de leitura**. 2. ed. rev. São Paulo: Estação Liberdade, 2001.

CHAVEZ-VILLADEAMIGO, Liliana; GONZÁLEZ-LIESEGANG, Liana Lectoescritura universitaria y alfabetización informacional: Un lugar de encuentro entre bibliotecólogos y docentes. **Revista Uruguaya de Historia del Derecho y Derecho Romano**, 2022, vol. 1, n. 2. Disponível em: http://eprints.rclis.org/44207/1/Lectoescritura%20universitaria%20y%20alfabetizaci%C3%B3n%20informacional_%20Un%20lugar%20de%20encuentro%20entre%20bibliotec%C3%B3logos%20y%20docentes.pdf. Acesso em: 20 set. 2023.

CHRONOS, v. 34, n. 1, jan./jun. 2007. p. 89-90.

COSCARELLI, Carla Viana.; RIBEIRO, Ana Elisa. (org.) **Letramento Digital: aspectos sociais e possibilidades pedagógicas**. Belo Horizonte: Ceale-Autêntica, 2011.

COSTA, Josué de Moura; SILVA, Ivanda Maria Martins. Bibliotecas digitais na educação a distância: conexões com a percepção de estudantes. **CINTED-UFRGS: Novas Tecnologias na Educação**, v. 15, n. 1, julho, 2017.

COSTA, Luciana Ferreira da; RAMALHO, Francisca Arruda. Novas perspectivas dos estudos de satisfação de usuários. **Enc. Bibli: Arquivo**. Florianópolis, v. 15, n. 30, p.57-73, 2010.

COSTA, Maria Elizabeth de Oliveira; SANTOS, Marizete Silva; BARBOSA, Anderson Luiz da Rocha. Educação a distância e as bibliotecas universitárias: uma interação necessária. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 20, n. 2, p. 38-57, abr./jun. 2015. Disponível em: <https://periodicos.ufmg.br/index.php/pci/article/view/22993/18577>. Acesso em: 29 ago. 2023.

CÓQUERO, Suelen de Mendonça Soares. Avaliação da qualidade de serviços com foco no usuário: estudo de caso em uma biblioteca universitária. **Biblionline**. v. 10, n. 2., p. 123-137, 2014. Disponível em: https://www.brapci.inf.br/_repositorio/2015/12/pdf_40aacf26d1_0000019285.pdf. Acesso em: 28 set. 2023.

CRESWELL, John Ward. **Investigação qualitativa e projeto de pesquisa: escolhendo entre cinco abordagens**. Porto Alegre, RS: Penso, 2014.

CRESWELL, John Ward. **Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto**. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2010.

CUNHA, Murilo Bastos da. Prefácio. In: CASARIN, Helen de Castro Silva (org.). **Estudo de usuário da informação**. Brasília: Thesaurus, 2014, p. 15-18

DAMASCENO, Fernanda Silva; Vitorino, Elizete Vieira. Competência em informação em bibliotecas universitárias: análise das práticas publicadas em periódicos internacionais e eventos nacionais. **Revista Brasileira De Biblioteconomia E Documentação**, São Paulo, v. 21, p.1-25, 2025. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/1965/1522>. Acesso em: 09 out. 2025.

DEMARCHI, Ana Paula Perfetto; ZANINELLI, Thais Batista; CALCANHOTO, Danilo Timóteo. Design thinking em projeto de inovação para a biblioteca universitária da UEL. In: CAVALCANTI, Soraya Araujo Uchoa *orga*. **Ciências sociais aplicadas: entre o aplicado e o teórico**. Ponta Grossa - PR: Atena, 2022. p. 25-43. Disponível em:

<https://www.atenaeditora.com.br/catalogo/post/design-thinking-em-projeto-de-inovacao-para-a-biblioteca-universitaria-da-uel>. Acesso em: 18 abr. 2023.

DUDZIAK, Elisabeth Adriana. Information literacy: princípios, filosofia e prática. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 32, n. 1, jan./abr. 2003. Disponível em:

<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/123>. Acesso em: 17 ago. 2024.

DUMER, Luciana; ALBUQUERQUE, Maria Elizabeth Baltar Carneiro de. **MARC 21 e outros formatos de intercâmbio bibliográfico**. João Pessoa : Editora UFPB, 2020.

Disponível em:

<http://www.editora.ufpb.br/sistema/press5/index.php/UFPB/catalog/view/179/911/7524-1>. Acesso em: 13 dez. 2022.

ESTABEL, Lizandra Brasil; MORO, Eliane Lourdes da Silva (*org.*). **Biblioteca: conhecimentos e práticas**. Porto Alegre: Penso, 2014.

FARIAS, Maria Giovanna Guedes. Mediação e competência em informação: proposições para a construção de um perfil bibliotecário protagonista. **InCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação**, [S. l.], v. 6, n. 2, p. 106-125, 2015. Disponível em:

<https://www.revistas.usp.br/incid/article/view/101368>. Acesso em: 15 jun. 2024.

GASQUE, Kelley Cristine Gonçalves Dias. Arcabouço conceitual do letramento informacional. **Ci. Inf.**, Brasília, DF, v. 39, n. 3, p.83-92, set./dez., 2010. p. 83-92. Disponível em:

<https://www.scielo.br/j/ci/a/9L8b38v48WBOSQVRX63BMsw/?lang=pt&format=pdf#:~:text=O%20letramento%20informacional%20constitui%20um,e%20%C3%A0%20resolu%C3%A7%C3%A3o%20de%20problemas>. Acesso em: 10 jan. 2023.

GASQUE, Kelley Cristine Gonçalves Dias. Competência em informação: conceitos, características e desafios. **Revista ATOZ**. Curitiba, v. 2, n. 1, p. 5-9, jan./jun. 2013. p. 1-5.

Disponível em: <https://revistas.ufpr.br/atoz/article/viewFile/41315/25246>. Acesso em: 29 mar. 2023.

GASQUE, Kelley Cristine Gonçalves Dias. **Letramento informacional: pesquisa, reflexão e aprendizagem**. Brasília: UnB, 2012.

GASQUE, Kelley Cristine Gonçalves Dias. **Manual do Letramento Informacional: saber buscar e usar a informação**. Brasília: Faculdade de Ciência da Informação Universidade de Brasília, 2020. E-book. Disponível em: <https://repositorio.unb.br/handle/10482/35957>. Acesso em: 01 mar. 2023.

GASQUE, Kelley Cristine Gonçalves Dias. O papel da experiência na aprendizagem: perspectivas na busca e no uso da informação. **TransInformação**, Campinas, 20(2): 149-158, maio/ago., 2008. Disponível em:

https://repositorio.unb.br/bitstream/10482/9208/1/ARTIGO_PapelExperienciaAprendizagem.pdf. Acesso em: 01 abr. 2023.

GASQUE, Kelley Cristine Gonçalves Dias. Pesquisas na pós-graduação: o uso do pensamento reflexivo no letramento informacional. **Ci. Inf.**, Brasília, DF, v. 40 n. 1, p.22-37, jan./abr., 2011. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ci/a/cpPfGvv3wRmtJGwDMnBnW4F/abstract/?lang=pt>. Acesso em: 10 jan. 2023.

GIACOMINI, Sandra Adelina. **Processos de produção de masculinidades e feminilidades juvenis**: articulações com violências de gênero. 2011. 117 f. Dissertação de Mestrado. Universidade Federal do Rio Grande do Sul, RS, 2011. Disponível em: <https://lume.ufrgs.br/handle/10183/34143>. Acesso em: 14 jun. 2024.

GIRARD, Carla Daniella Teixeira *et al.* Responsabilidade social da Biblioteconomia, das bibliotecas e dos(as) bibliotecários(as): pensando sobre a intersecção no contexto da pandemia e infodemia. **Ci. Inf. Rev.**, Maceió, v. 10, n. 1/3, p. 1-20, 2023. Disponível em: <https://www.seer.ufal.br/index.php/cir/article/view/13927/10853>. Acesso em: 10 jan. 2023.

GIL, Antonio Carlos. **Como fazer uma pesquisa qualitativa**. São Paulo: Atlas, 2021.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

GOMES, Marcos Aurélio, DUMONT, Lígia Maria Moreira. Possíveis relações entre o uso de fontes de informação e a competência em informação. **Transinformação**. 2015; v. 27, n. 2, p. 133-143. Disponível em: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=384351520003>. Acesso em: 24 jul. 2023.

GRIZZLE, Alton, *et al.* **Alfabetização midiática e informacional**: diretrizes para a formulação de políticas e estratégias. Brasília : UNESCO, 2016. Disponível em: <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000246421>. Acesso em: 21 nov. 2023.

HELLER, Bruna. As capacitações em bibliotecas universitárias como estratégia para promoção de competências infocomunicacionais. In: BORGES, Jussara; BARROS, Thiago Henrique Bragato; GABRIEL JÚNIOR, Rene Faustino (orgs.). **Saberes informacionais na América Latina**. Porto Alegre: Polifonia, 2023. p. 160-178. Disponível em: <https://lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/268200/001189546.pdf>. Acesso em: 16 ja. 2024.

HORELLOU-LAFARGE, Chantal; SEGRÉ, Monique. **Sociologia da leitura**. São Paulo: Ateliê Editorial, 2010. p.13-14.

HÜBNER, Marcos Leandro Freitas; KUHN, Ana Carolina Araujo. Bibliotecas universitárias como espaços de aprendizagem. In: **Biblos**: Revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação, v. 31, n. 1, p. 51-72, jan./jun. 2017. Disponível em: <https://periodicos.furg.br/biblos/article/view/6509/4628>. Acesso em: 28 jul. 2021.

INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA. **Classificação Decimal Universal (CDU)**. Brasília: IBICT, 2021. Disponível em: <https://www.gov.br/ibict/pt-br/central-de-conteudos/publicacoes/classificacao-decimal-univers-al-cdu>. acesso em: 02 dez. 2022.

KERN, Lucas Martins. A biblioteca universitária e a pandemia do novo coronavírus: reflexões e perspectivas. *In: RevIU: Revista Informação & Universidade*, v. 2, n. esp. Dossiê COVID-19, jul./dez. 2020. p. 1-21. Disponível em: <http://reviu.febab.org.br/index.php/reviu/article/view/30/36>. Acesso em: 30 jul. 2022.

KROTH, Diego Fabrizio; GONÇALVES, Márcia Servi; BAPTISTA, Michele Marques. Biblioteca: interface entre comunidade acadêmica e a informação. *In: RECH, Gelson Leonardo et al (org.). UCS: 50 anos de uma universidade comunitária*. Caxias do Sul: Educs, 2017. p. 120

KUHLTHAU, Carol Collier. **Como orientar a pesquisa escolar**: estratégias para o processo de aprendizagem; traduzido e adaptado pelo Grupo de Estudos em Biblioteca Escolar. Escola de Ciência da Informação. Universidade Federal de Minas Gerais. Belo Horizonte: Autêntica Editora, 2010. 252p.

LACERDA, Noara Pedrosa; XAVIER, Manassés Morais. A leitura e o sujeito leitor em tempos de cibercultura e ciberespaço. **VERBUM**, v. 12, n. 1, p. 162-177, mai. 2023. Disponível em: <https://revistas.pucsp.br/index.php/verbum/article/view/60880/42246>. Acesso em: 20 nov. 2023.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2021.

LÈBRE, A. **Networking**: como criar, manter e usufruir de sua rede de contatos. Rio de Janeiro: Qualitymark Ed., 1999.

LIMA, Mayrla. As redes sociais na formação e disseminação das notícias: desdobramentos e desafios. **Ciências Sociais**, v. 27, n. 128, nov. 2023. Disponível em: <https://revistaft.com.br/a-redes-sociais-na-formacao-e-disseminacao-das-noticias-desdobramentos-e-desafios/>. Acesso em: 06 jun. 2024.

LOPES, Maria Célia Azevedo; MÜGGE, Ernani. Entre livros e leitores: a resignificação do livro na contemporaneidade. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 26, n. 1, p. 1-16, jan./abr., 2021. Disponível em: <https://revista.acb.org.br/racb/article/view/1691>. Acesso em: 10 jan. 2023.

LUBISCO, Nídia Maria Lienert. Bibliotecas universitárias, seus serviços e produtos: transposição de um modelo teórico de avaliação para um instrumento operacional. Relatório de pesquisa desenvolvida durante estágio pós-doutoral, na Universidad de Salamanca (es). 2014. **PontodeAcesso**, Salvador, v. 8, n. 3, p. 80-141, dez. 2014. Disponível em: https://www.brapci.inf.br/repositorio/2016/11/pdf_d3d73dd9c4_0000021464.pdf. Acesso em: 11 jan. 2023.

MADEIRA, Lara. Mercado literário no Brasil: livros físicos versus e-books na escolha dos leitores: leitor brasileiro continua a adquirir livros físicos, mas opta principalmente por fazer a compra online. **Consumidor Moderno**, 2023. Disponível em: <https://consumidormoderno.com.br/2023/09/28/mercado-literario-fisicos-e-books/>. Acesso em: 10 jan. 2023.

MAGALHÃES, Larissa Cristina; CASTRO, Edna Aparecida Barbosa de; RIBEIRO, Daniele Knopp; FRIEDRICH, Denise Barbosa de Castro. Coleta on-line de dados em pesquisa qualitativa sobre educação permanente em saúde no Brasil: um estudo metodológico. **Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud (Cuba)**, v. 33, 2022. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/194418>. Acesso em: 27 set. 2023.

MAIA, Mara Leurany Jorge; MORAIS, José Jassuipé da Silva. Análise do processo de avaliação de bibliotecas universitárias. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 29, e-124299, 2023. <https://doi.org/10.19132/1808-5245.29.124299>. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/emquestao/a/ZJm4pMFdV3JJV7SSyvpvxvjh/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 24 out. 2024.

MARTÍNEZ-SILVEIRA, Martha; ODDONE, Nanci. Necessidades e comportamento informacional: conceituação e modelos. **Ciência da Informação**, v. 36, n. 2, p. 118-127, 2007. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-19652007000200012&lng=pt&tlng=pt. Acesso em: 11 nov. 2023.

MARTINS, Wilson. **A palavra escrita**: história do livro da imprensa e da biblioteca, com um capítulo referente à propriedade literária. 3. ed. rev. e atual. São Paulo: Ática, 1998.

MARQUES, Eliana de Azevedo. A nova biblioteca: o papel e o digital. **Revista USP**, São Paulo, n.80, p. 18-27, dezembro/fevereiro 2008-2009.

MARZAL, Miguel Ángel. Evolución conceptual de alfabetización em información desde la alfabetización en su perspectiva educativa y bibliotecaria. **Investigación Bibliotecológica**, México, v. 23, n. 47, p. 129-160, jan./abr. 2009.

MATA, Marta Leandro da; PACHECO, Cíntia Gomes. Estudo de usuário da informação: uma investigação sob o prisma dos estudantes de graduação da universidade federal do Espírito Santo. **Inf. Prof.**, Londrina, v. 10, n. 3, p. 85–102, set./dez. 2021. Disponível em: https://ojs.uel.br/revistas/uel/index.php/infoprof/article/view/44755/pdf_2. Acesso em: 13 nov. 2023.

MATOS, Carla Gisely Furtado *et al.* Os processos de letramento informacional, midiático e competência informacional no século XXI: dimensões teórico-analíticas e debate acerca da colaboração do bibliotecário nesses processos. **Biblos**: Revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação, Rio Grande, v. 37, n. 02, p. 114-127, jul./dez. 2023. Disponível em: <https://periodicos.furg.br/biblos/article/view/16189/10572>. Acesso em: 10 jan. 2024.

MCLLWAIN, Ia Cecília. **Guia para utilização da CDU** : um guia introdutório para o uso e aplicação da Classificação Decimal Universal. Brasília: IBICT, 1998.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. **O desafio do conhecimento**: pesquisa qualitativa em saúde. 7. ed. São Paulo: Hucitec, 2000.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. **Pesquisa social**: teoria, método e criatividade. 33. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2013.

MIRANDA, Ana Maria Mendes; ALCARÁ, Adriana Rosecler. Educação para a competência em informação e as ações realizadas por bibliotecários. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 25, n. 3, p. 13-39, set./dez. 2019. Doi: <http://dx.doi.org/10.19132/1808-5245253>. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/index.php/EmQuestao/article/view/86324/53336>. Acesso em: 01 abril 2023.

MIRANDA, Guilhermina Lobato. Limites e possibilidades das TIC na educação. **Sísifo. Revista de Ciências da Educação**, 03, 2007. p. 41-50. Disponível em: <http://ticsproeja.pbworks.com/f/limites+e+possibilidades.pdf>. Acesso em: 12 de setembro 2024.

MORIGI, Valdir José; SILVA, Magali Lippert da; BERNINI, Ismael Maynard. Mudanças tecnológicas e práticas: tensões nas representações dos profissionais da Biblioteconomia. In. ESTABEL, Lizandra Brasil; MORO, Eliane Lourdes da Silva (orgs.) **Biblioteca: conhecimentos e práticas**. Porto Alegre: Penso, 2014. p. 151-162.

MOURA, Ana Roberta Pinheiro; FURTADO, Renata Lira; BELLUZZO, Regina Célia Baptista. Desinformação e competência em informação: discussões e possibilidades na Arquivologia. **Ciência da Informação em Revista**, Maceió, v. 6, n. 1, p. 37-57, jan./abr. 2019.

NASCIMENTO, Isabela da Rocha *et al.* Novas práticas de educação de usuários em bibliotecas universitárias a partir da pandemia de COVID-19: relato de experiência na Biblioteca Central do Campus do Pici. In. SANTOS, Izabel Lima dos; FEITOSA, Kalline Yasmin Soares; DAMASCENO, Thalita Natasha Ferreira (orgs.). **Bibliotecas Universitárias: estudos e experiências**. Fortaleza: UFC, 2022. Disponível em: https://repositorio.ufc.br/bitstream/riufc/69825/1/2022_capliv_irmascimento.pdf. Acesso em: 02 abr. 2023.

NICOLINO, Maria Elisa Valentim Pickler; MENDONÇA, Janaína Celoto Guerrero de. Criatividade e inovação da Biblioteca da FFC no contexto da pandemia: serviços e ações adaptados a uma nova realidade. **RevIU**, v. 2, dez. 2020. Dossiê "Bibliotecas Universitárias e COVID-19: a ressignificação 9 das práticas e funções de nossas bibliotecas". Disponível em: <http://reviu.febab.org.br/index.php/reviu/article/view/40>. Acesso em: 16 jan. 2024.

NITECKI, Danuta. A.; HERNON, Peter. **Measuring service quality at yale university's libraries**. The Journal of Academic Librarianship. v. 26, n. 4, July 2000, p. 259-273. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0099133300001178?via%3Dihub>. Acesso em: 14 abr. 2024.

NUNES, Martha Suzana Cabral; CARVALHO, Kátia de. As bibliotecas universitárias em perspectiva histórica: a caminho do desenvolvimento durável. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 21, n. 1, p. 173-193, jan./mar 2016. Disponível em: <https://periodicos.ufmg.br/index.php/pci/article/view/23050/18633>. Acesso em: 16 set. 2023.

OLIVEIRA, Flávia Reis de. **Processos educativos e de aprendizagem na biblioteca universitária: abordagem centrada em bibliotecários e usuários**. Orientação: Flávia Brocchetto Ramos. 2020. 301 f. Tese (Doutorado em Educação) - Programa de Pós-Graduação em Educação da Universidade de Caxias do Sul, 2020. Disponível em:

<https://repositorio.ucs.br/xmlui/bitstream/handle/11338/6614/Tese%20Fl%C3%A1via%20Reis%20de%20Oliveira.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 20 nov. 2023.

ORELO, Eliane Rodrigues Mota; CUNHA, Miriam Figueiredo Vieira da. O bibliotecário e a competência informacional. **Informação & Sociedade**, v. 23, n. 2, 2013. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/12892/9682>. Acesso em: 23 ago. 2024.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DE SAÚDE. **Discurso de abertura do Diretor-Geral da OMS na coletiva de imprensa sobre COVID-19** - 11 de março de 2020. Disponível em: <https://www.who.int/director-general/speeches/detail/who-director-general-s-opening-remarks-at-the-media-briefing-on-COVID-19---11-march-2020>. Acesso em: 25 set. 2022.

ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DE SAÚDE. **Folha informativa sobre COVID-19**. Disponível em: <https://www.paho.org/pt/covid19#:~:text=A%20COVID%2D19%20%C3%A9%20a,denominado%20SARS%2DCoV%2D2>. Acesso em: 02 jan. 2023.

PALETTA, Francisco Carlos. Estudos de usuário da informação: conceitos, modelos e aplicações. **PRISMA**, v. 49, 2023, p. 69-100. Disponível em: <https://ojs.letras.up.pt/index.php/prismacom/article/view/13720/12863>. Acesso em: 09 out. 2025.

PALETTA, Francisco Carlos *et al.* Estudos de usuário e o planejamento dos serviços de informação em biblioteca. **Revista ACB**, Santa Catarina, v. 21, n. 1, p. 145-155, mar. 2016. Disponível em: <https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/1043>. Acesso em: 09 nov. 2023.

PANDO, Daniel Abraão. Atuação na Biblioteca do IFSP – Câmpus Birigui: relato de experiência. In: LENZI, Livia Aparecida Ferreira; VALENTIM, Marta Lúcia Pomim (orgs.). **Atuação do profissional bibliotecário cotidiano vivenciado em diversos tipos de unidades de informação**. Maceió: Edufal, 2024. p. 73-95. Disponível em: <https://www.edufal.com.br/ebooks/20246621226777.pdf>. Acesso em: 05 jan. 2024.

PAVIANI, Jayme; RECH, Gelson Leonardo. As origens da Universidade de Caxias do Sul: as escolas e as faculdades isoladas. In: RECH, Gelson Leonardo (org.). **UCS 50 anos de uma Universidade comunitária: 1967-2017**. Caxias do Sul: Educs, 2017. p. 52-66.

PAVIANI, Jayme. Universidade Comunitária: um modelo alternativo de Universidade. **Enfoque**. Bento Gonçalves: FERVI, 1985, v. 13, n. 59, out., p. 12-17.

PERISSÉ, Gabriel. **Literatura & educação**. São Paulo: Autêntica, 2007. Disponível em: <https://plataforma.bvirtual.com.br/Leitor/Publicacao/192582/epub/0>. Acesso em: 24 ago. 2021.

PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani Cesar. **Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico**. Novo Hamburgo: Feevale, 2013. Disponível em: <https://www.feevale.br/institucional/editora-feevale/metodologia-do-trabalho-cientifico---2-edicao>. Acesso em: 10 jan. 2024.

RABELLO, Rodrigo. Noções de sujeito em modelos teóricos na ciência da informação: do enfoque no sistema à consideração da agência em contexto. **Informação & Sociedade**, João Pessoa, v. 23, n. 3, p. 57-71, set./dez. 2013.

RABELLO, Rodrigo. Práticas informacionais, usuário e rale estrutural como não-público: praxiologias restritiva ou receptiva. In: TANUS, Gabrielle Francinne de S. C.; ROCHA, Janicy Aparecida Pereira; BERTI, Ilemar Christina Lanson Wey (orgs.). **Práticas informacionais em diálogo com as ciências sociais e humanas**. Florianópolis, SC: Rocha Gráfica e Editora, 2021. p. 97-118. Disponível em: http://eprints.relis.org/43692/1/Rabello_2021_Cap%C3%ADtulo_pr%C3%A1ticas%20informacionais_usu%C3%A1rio_ral%C3%A9%20estrutural.pdf. Acesso em: 12 nov. 2023.

RAMOS, Luciene Borges. **Centros de cultura, espaços de informação**: um estudo sobre a ação do Galpão Cine Horto. Belo Horizonte: Argvmentvm, 2008.

RAMOS, Maria Etelvina Madalozzo. Por uma política de qualidade nos serviços de informação em bibliotecas universitárias paranaenses. In: RAMOS, Maria Etelvina Madalozzo (org.). **Tecnologias e novas formas de gestão em bibliotecas universitárias**. Ponta Grossa: UEPG, 1999. p. 9-43. Disponível em: https://pantheon.ufrj.br/bitstream/11422/17414/1/Artigo_Revista%20ACB.pdf. Acesso em: 10 jan. 2023.

RAMOS, Marília Cossich. O uso de mídias sociais por bibliotecas e suas aplicações: relato de experiência da Biblioteca Leopoldo Nachbin da Universidade Federal do Rio de Janeiro. **Revista ACB**: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis, v. 27, n. 1, p. 1-16, jan./abr., 2022. Disponível em: <https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/1857/pdf>. Acesso em: 12 ago. 2023.

RIBAS, Isabel Cristina. Paulo Freire e a EAD: uma relação próxima e possível. In: Congresso Internacional de Educação a Distância, 16, 2010, Curitiba. **Anais...** Curitiba: Associação Brasileira de Educação a Distância, 2010. Disponível em: <https://www.abed.org.br/congresso2010/cd/3042010090204.pdf>. Acesso em: 12 ago. 2023.

RIBEIRO, Larissa Verônica Moreira; CHAHINI, Thelma Helena Costa. Tecnologias digitais de informação e comunicação em biblioteca universitária. **Brazilian Journal of Development**, Curitiba, v.7, n.4, p. 39331-39346 apr 2021. Disponível em: <https://ojs.brazilianjournals.com.br/index.php/BRJD/article/download/28331/22424>. Acesso em: 22 abr. 2023.

ROCHA, Eliane Cristina de Freitas; GRANDA, Tatiane Krempser; ROCHA, Janicy Aparecida Pereira. Práticas informacionais: nova abordagem para os estudos de usuários da informação. **Biblios**. 2017, n. 68, p.96-109. Disponível em: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1562-47302017000300007&lng=es&nrm=iso. Acesso em: 15 jul. 2023.

ROCHA, Janicy Aparecida Pereira.; GANDRA, Tatiane Krempser. Práticas informacionais: elementos constituintes. **Inf. Inf.**, Londrina, v. 23, n. 2, p. 566-595, 2018. Disponível em: <https://ojs.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/28857/24217>. Acesso em: 13 out. 2023.

RODRIGUES, Ellen Nogueira. As percepções dos professores e alunos no contexto da pandemia de COVID-19: uma revisão de literatura. In: LACERDA, Tiago Eurico de; GRECO JUNIOR, Raul (orgs.). **Educação remota em tempos de pandemia**: ensinar, aprender e ressignificar a educação. Curitiba: Editora Bagai, 2021, p. 24-37. Disponível em: <https://educapes.capes.gov.br/bitstream/capes/601699/2/Editora%20BAGAI%20-%20Educa%C3%A7%C3%A3o%20Remota%20em%20Tempos%20de%20Pandemia.pdf>. Acesso em: 21 jul. de 2022.

RODRIGUES, Márcia Carvalho. História e perspectivas: Biblioteca Central da Universidade de Caxias do Sul. **Biblios**. Lima, Perú, n. 28, abril-junio, 2007, p. 1-14. Disponível em: <https://www.redalyc.org/pdf/161/16114070006.pdf>. Acesso em: 05 abr. 2023.

RODRIGUES, Virginia Lucia; CARDOSO, Ana Maria Pereira. O campo de estudos de usuários na ciência da informação brasileira: uma revisão sistemática da literatura. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 23, n. 2, p. 234-251, 2017. Disponível em: <https://doi.org/10.19132/1808-5245232.234-251>. Acesso em: 19 jun. 2024.

ROSA, Ana Claudia Martins; OLIVEIRA, Edison Trombetta de. Inovação em biblioteca universitária: um olhar além do óbvio. In: ENCONTRO DE PESQUISADORES EM EDUCAÇÃO ESCOLAR; 1. 2022. São Paulo. **Anais [...]** São Paulo: Uniso, 2022. Disponível em: <https://uniso.br/assets/docs/epes/2022/gts/praticas-educativas/inovacao-na-biblioteca-universitaria-um-olhar-alem-do-obvio.pdf>. Acesso em: 03 jul. 2023.

SALA, Fabiana; CASTRO FILHO, Claudio Marcondes de. Biblioteca escolar e as relações de trabalho colaborativo: mediação e apropriação cultural no ambiente educacional. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, 2020, v. 16, p. 1–19. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/1399/1224>. Acesso em: 25 ago. 2024.

SALA, Fabiana; LOPES, Fernando Cruz; SANCHES, Gisele Aparecida Ribeiro; BRITO, Tânia Regina de. Bibliotecas universitárias em um cenário de crise: mediação da informação nas redes sociais durante a pandemia de COVID19. **Informação em Pauta**, Fortaleza, v. 5, n. 1, p. 10-32, jan./jun. 2020.

SALES, Fernanda. O ambiente escolar e a atuação bibliotecária: o olhar da educação e o olhar da Biblioteconomia. **Encontros Bibli**: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação, Florianópolis, v. 9, n. 18, p. 40-57, 2004. DOI:10.5007/1518-2924.2004v9n18p40. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2004v9n18p40/5472>. Acesso em: 2 jan. 2023.

SANTA ANNA, Jorge; SIQUEIRA, Poliana Silva; GERLIN, Meri Nadia Marques. Serviço de referência e tecnologia da informação: construindo múltiplas interfaces. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**. São Paulo, v. 11, n. 1, p. 20-40, jan./jun. 2015. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/304>. Acesso em: 11 jul de 2023.

SANTIAGO, Sandra Maria Neri; AZEVEDO NETTO, Carlos Xavier de. Educação de usuários: um estudo junto ao sistema integrado de bibliotecas da UFPE. **Revista ACB**: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis, v. 17, n. 2, p. 246-268, 2012. Disponível em: <https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/835>. Acesso em: 10 jul. 2023.

SANTOS, Alisson de Sousa Belthodo; VIEIRA, Timoteo Madaleno. Letramento informacional na educação profissional e tecnológica: o estado da arte. **Cuadernos de educación y desarrollo**, v. 16, n. 6, p.01-25, 2024. Disponível em: <https://ojs.europublications.com/ojs/index.php/ced/article/view/4495/3452>. Acesso em: 16 abr. 2024.

SANTOS, Cíntia Marques dos; OLIVEIRA, Paula Alessandra Gonçalves de. Avaliação de serviços em unidades de informação: caminho em construção. In: SILVA, Edilene Maria da (org.). **Gestão de unidades de informação na atualidade**. Recife : Ed. UFPE, 2021. p. 53-70. Disponível em: <https://editora.ufpe.br/books/catalog/view/737/748/2362>. Acesso em: 20 out. 2023.

SILVA, Andréia Sousa da; CARPES, Gyance; SOUZA, Vanessa Aline Schweitzer. Biblioteca escolar e o letramento informacional do estudante universitário: fortalecendo a educação sustentável. **Anais... XXII Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias**. Florianópolis (SC), 28 de novembro a 01 de dezembro de 2023. Disponível em: <https://portal.febab.org.br/snbu2023/article/view/2749/2770>. Acesso em: 23 nov. 2023.

SILVA, Ezequiel Theodoro da. **O ato de ler: fundamentos psicológicos para uma nova pedagogia da leitura**. 9. ed. São Paulo: Cortez, 2002.

SILVA, Ilaydiany Cristina Oliveira; FERNANDES, Tatiana Brandão. Gestão de pessoas em Unidades de Informação. In: SPUDEIT, Daniela; KROEFF, Marcia Silveira (orgs.). **Gestão de unidades de informação**. São Paulo : FEBAB, 2017. p. 55-79. Disponível em: http://repositorio.febab.org.br/files/original/2/1534/Gestao_de_unidades_de_informacao_-_Spudeit-D_Kroeff-MS_2017.pdf. Acesso em: 12 jan. 2023.

SILVA, Nilcilene Nascimento da; REZENDE, Angerlânia; CARVALHO, Wellington Marçal de. Grau de satisfação dos usuários da Biblioteca Central Professor Roberto Duarte Pires da Universidade Federal de Rondônia, Campus Porto Velho. **RevIU–Revista Informação & Universidade**. v. 2 n. 2 (2020): jan./jun. 2020. Disponível em: <http://reviu.febab.org.br/index.php/reviu/article/view/21>. Acesso em: 15 nov. 2023.

SILVA, Rafaela Carolina da *et al.* Makerspace e biblioterapia em hospitais: um estudo bibliométrico. **Palabra Clave** (La Plata), 2022, v. 11, n. 2, <https://doi.org/10.24215/18539912e155>. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/download/195330>. Acesso em: 29 mar. 2023.

SILVA, Rose Mendes da; NOGUEIRA, Maria Francisca Magalhães. A comunicação nas bibliotecas universitárias: a busca por novos modelos. **Panorama**, Goiânia, v. 6, n. 2, p. 93-95, ago/dez. 2016. Disponível em: <https://seer.pucgoias.edu.br/index.php/panorama/article/view/5512/3028>. Acesso em: 13 nov. 2023.

SILVA, Sueli Alves da; CAVALCANTE, Luciane de Fátima Beckman. Mediação explícita e comportamento de busca da informação em Bibliotecas Universitárias. **Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Florianópolis, v. 24, n. 55, p. 1-20, 2019. DOI: <https://doi.org/10.5007/1518-2924.2019.e57963>. Disponível em: <https://www.redalyc.org/journal/147/14763092002/html/>. Acesso em: 10 jan. 2023.

SILVEIRA, João Paulo Borges da; RAMOS, Brocchetto Ramos; RELA, Eliana. Gênese e implantação de bibliotecas comunitárias em Caxias do Sul/RS. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 30, n., 2025. Disponível em: <https://cip.brapci.inf.br/download/346631>. Acesso em: 03 nov. 2025.

SOUZA, Luciane Karine de. Recomendações para a Realização de Grupos Focais na Pesquisa Qualitativa. **PSI UNISC**, [S.l.], v. 4, n. 1, jan. 2020, p. 52-66.

SOUZA, Joseilda Sampaio; BONILHA, Maria Helena Silveira. Exclusão/Inclusão: elementos para uma discussão. **Liinc em Revista**, Rio de Janeiro: Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia/IBICT, v.5, n.1, mar 2009. p. 133- 146. Disponível em: <https://revista.ibict.br/liinc/article/view/3182/2845>. Acesso em: 25 maio 2024.

TECHTUDO. **Download do Google Meet, app para entrar em reunião no PC ou celular**. Disponível em: <https://www.techtodo.com.br/tudo-sobre/hangouts-meet/>. Acesso em: 25 out. 2022.

TONIDANDEL, Iara; MAISSIAT, Jaqueline; CAMARGO, Liseane Silveira. As Demandas Sociais e Tecnológicas: o docente e a internet. **UNirevista**, v. 1, n. 2, abril 2006.

TREVISOL NETO, Orestes *et al.* Bibliotecas universitárias públicas no YouTube: métricas dos canais. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 29, e-127026, 2023. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/index.php/EmQuestao/article/view/127026/89008>. Acesso em: 12 nov. 2023.

TRINDADE, Alessandra Stefane Cândido Elias da; OLIVEIRA, Henry Poncio Cruz de. Inteligência Artificial (IA) generativa e Competência em Informação: habilidades informacionais necessárias ao uso de ferramentas de IA generativa em demandas informacionais de natureza acadêmica-científica. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 29, Fluxo Contínuo, 2024: e-47485. Disponível em: <https://periodicos.ufmg.br/index.php/pci/article/view/47485/43923>. Acesso em: 03 jun. 2024.

TUDJMAN, Miroslav; MIKELIC, Nives. Information Science: science about information, misinformation and disinformation. **Informing Science InSITE** - “Where Parallels Intersect”, p. 1513 - 1527, 2003. Disponível em: <https://proceedings.informingscience.org/IS2003Proceedings/docs/204Tudjm.pdf>. Acesso em: 11 abr. 2024.

UNIVERSIDADE DE CAXIAS DO SUL. RIUCS. **Repositório Institucional da UCS**. Caxias do Sul: UCS, 2022. Disponível em: <https://repositorio.ucs.br/>. Acesso em: 02 dez. 2022.

UNIVERSIDADE DE CAXIAS DO SUL. Sistema de Bibliotecas. **Coleções especiais e obras raras**. 2022. Disponível em: <https://www.ucs.br/site/biblioteca/biblioteca-central/colecoes-especiais-e-obras-raras/>. Acesso em: 23 nov. 2022.

VALENTIM, Marta Lígia Pomim. Comportamento informacional por empresas competitivas. In: CASARIN, Helen de Castro Silva (org.). **Estudo de usuário da informação**. Brasília: Thesaurus, 2014, p. 165-182.

VALENTIM, Marta Lúcia Pomim. O perfil das bibliotecas contemporâneas. *In*: RIBEIRO, Anna Carolina Mendonça Lemos; FERREIRA, Pedro Cavalcanti Gonçalves. **Biblioteca do século XXI: desafios e perspectivas**. Brasília : Ipea, 2016. p. 19-42.

VIEIRA, Amanda Herzmann; SILVA, Letícia Felix da; DORNELLES, Dayane. Espaços de coworking na biblioteca: proposta para a implantação de coworking em bibliotecas universitárias. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 17, p. 1-21, 2021. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/download/196336>. Acesso em: 20 out. 2023.

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

VITORINO, Elizete Vieira; PIANTOLA, Daniela. Dimensões da Competência Informacional. **Ciência da Informação**. v. 40, n., Brasília Jan./Apr. 2011. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ci/a/SjcbWRPPfNPjhF5DhFTSkev/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 05 mar. 2024.

WELLICHAN, Danielle da Silva Pinheiro; ROCHA, Ednéia Silva Santos. As bibliotecas diante de uma pandemia: atuação e planejamento devido a COVID-19. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis**, v. 25, n. 3, p. 493-508, ago./dez., 2020. Disponível em: <https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/1700>. Acesso em: 13 abr. 2023.

WILSON, Thomas D. Models in information behaviour research. **Journal of documentation**, v. 55, n. 3, p. 249-270, 1999. Disponível em: <https://www.informationr.net/tdw/publ/papers/1999JDoc.html>. Acesso em: 20 out. 2023.

YIN, Robert Kuo-zuir. **Pesquisa qualitativa do início ao fim**. Porto Alegre: Penso, 2016.

YUNES, Eliana. **Pensar a leitura: complexidade**. Rio de Janeiro: PUCRio, 2002.

APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO PARA A PESQUISA

Pesquisa - Biblioteca Central da UCS

Esta pesquisa tem como objetivo identificar informações relevantes sobre os serviços e produtos oferecidos pela Biblioteca Central (BICE) da Universidade de Caxias do Sul (UCS) e sobre práticas informacionais (busca de informação, hábitos de leitura, acesso ao acervo físico e digital, entre outros).

Sua participação é muito importante, pois auxiliará para uma pesquisa de doutorado e para a busca de melhorias e eficácia da biblioteca. O seu preenchimento ocupa aproximadamente 10 minutos.

Agradeço a sua colaboração!

I - DADOS DE IDENTIFICAÇÃO

1- Nome do(a) participante: (opcional)

2- Gênero:

- ☐ Feminino
- ☐ Masculino
- ☐ Prefiro não dizer

3- Faixa etária:

- ☐ até 20 anos
- ☐ entre 21 e 30 anos
- ☐ entre 31 e 40 anos
- ☐ entre 41 e 50 anos
- ☐ acima de 50 anos

4 - Qual sua atividade na universidade?

- ☐ Aluno(a)
- ☐ Professor(a)
- ☐ Funcionário(a)
- ☐ Pesquisador(a)
- ☐ Outro: _____

5 - Se for aluno(a) ou professor(a), qual é o seu curso ou área de conhecimento?

II - BIBLIOTECA CENTRAL DA UCS

6- Você conhece a Biblioteca Central da UCS?

- ☐ Sim
- ☐ Não

7 - Se a resposta anterior foi afirmativa, com que frequência você visita a Biblioteca Central da UCS?

- ☐ Diariamente
- ☐ Semanalmente
- ☐ Mensalmente
- ☐ Anualmente
- ☐ Raramente

8- Quão satisfeito você está com os seguintes serviços da Biblioteca Central da UCS?

	Muito satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Insatisfeito	Muito insatisfeito	Não utilizo
Atendimento						
Empréstimo e devolução						
Renovação e reserva						
Informação e pesquisa						
Capacitações						
Levantamento bibliográfico						
Digitalização						
Empréstimo interbibliotecas						
Consulta ao catálogo						

9- Quão satisfeito você está com os seguintes recursos e acervos da Biblioteca Central da UCS?

	Muito satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Insatisfeito	Muito insatisfeito	Não utilizo
Acervo físico						
Acervo digital						
Bases de dados						
Periódicos						
Multimídias						
Coleções especiais						
Repositório institucional						

10- Dos canais de comunicação/atendimento oferecidos pela Biblioteca Central da UCS, quais você conhece?

- ☐ Telefone
☐ E-mail
☐ Facebook
☐ Twitter
☐ *Whatsapp*
☐ *Instagram*
☐ Blog
☐ Site da biblioteca
☐ Outro _____

III - ASPECTOS SOBRE FONTES E PRÁTICAS INFORMACIONAIS NA BIBLIOTECA CENTRAL

11 - Em relação ao acervo físico da Biblioteca Central da UCS:

- ☐ Está atualizado e atende às minhas necessidades
☐ Atende às minhas necessidades, mas precisa ser atualizado
☐ Não atende às minhas necessidades
☐ Não utilizo o acervo físico da biblioteca
☐ Outro: _____

12- Os recursos on-line oferecidos são suficientes para atender suas necessidades?

- ☐ Sim, consigo encontrar várias informações nas plataformas on-line
☐ Sim, o acervo on-line é atualizado e importante para a pesquisa
☐ Não, eu não consigo acessar os recursos on-line
☐ Não, os recursos on-line não são suficientes
☐ Outro: _____

13 - Das fontes informacionais listadas abaixo, assinale as que você utiliza mais para pesquisa e leitura:

- ☐ Livros físicos
☐ Artigos científicos
☐ Trabalhos acadêmicos
☐ E-books
☐ Fontes de acesso livre na internet
☐ Bases de dados
☐ Outro _____

14 - Assinale com que frequência você utiliza fontes informacionais para suas pesquisas e leituras:

	Não utilizo	Diariamente	Semanalmente	Mensalmente	Anualmente
Livros físicos					
Artigos científicos					
Trabalhos acadêmicos					
E-books					
Bases de dados					

15 - Em qual recurso você busca mais a informação e qual utiliza mais para pesquisar e ler?

- ☐ Livro físico
☐ E-book
☐ Revistas
☐ Jornais
☐ Não uso
☐ Outro: _____

IV - ACESSO À INFORMAÇÃO NO PERÍODO PANDÊMICO E PÓS PANDÊMICO

16 - Qual era a sua principal fonte de informação sobre acontecimentos na pandemia?

- ☐ Internet
☐ Telejornal

- ☐ Jornal impresso
- ☐ Programas de TV
- ☐ Redes sociais
- ☐ Outra: _____

17 - Em qual suporte você geralmente realizava ou realiza as leituras?

- ☐ Impresso (livro físico ou fotocópia/xerox)
- ☐ Digital

18 - Na pandemia, você realizava a busca por informação por qual destes motivos?

- ☐ Atualização cultural/conhecimentos gerais
- ☐ Prazer, necessidade espontânea
- ☐ Exigência acadêmica
- ☐ Motivos pessoais
- ☐ Atualização profissional
- ☐ Informações sobre a pandemia
- ☐ Outra: _____

19 - Das fontes de informações e materiais bibliográficos da Biblioteca Central da UCS, propostos pelos professores durante a pandemia, você geralmente:

- ☐ Lia todos propostos pelos professores
- ☐ Lia todos propostos mais a bibliografia complementar
- ☐ Lia preferencialmente aqueles que os professores trabalhavam nas aulas
- ☐ Não lia nem os textos obrigatórios
- ☐ Lia aqueles que não eram indicados pelo professor
- ☐ Não sou aluno(a)
- ☐ Outra: _____

20 - Atualmente, quais são as maiores barreiras para aumentar sua frequência na busca pela informação?

- ☐ Falta de tempo
- ☐ Falta de interesse
- ☐ Condições financeiras
- ☐ Dificuldade de acesso à biblioteca
- ☐ Lentidão na leitura
- ☐ Prefere outras atividades
- ☐ Outra: _____

FINALIZAÇÃO DA PESQUISA

Você tem algum comentário ou sugestão que possa ajudar a melhorar os serviços da Biblioteca Central da UCS? Por favor, escreva-os abaixo:

O objetivo geral da pesquisa é identificar e analisar as práticas informacionais e a busca por informação e leitura. Além disso, busca-se compreender como os usuários acessam os serviços e recursos da Biblioteca Central da UCS, a fim de contribuir para a melhoria de cada um.

() Estou ciente de que todos os dados informados no formulário de pesquisa serão tratados exclusivamente para uso interno, de acordo com Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018), e explico minha concordância.

APÊNDICE B - CRONOGRAMA DO GRUPO FOCAL

	FASE		DETALHES	INÍCIO	FIM	PERÍODOS						
						MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET
Preparação	1	Definição do roteiro e das questões para a entrevista	Quantidade de questões	mar./9	mar./9							
	2	Aprovação do roteiro e das questões pela orientadora	Tempo para verificar as observações	mar./11	mar./26							
	4	Elaboração do roteiro da entrevista	Dia, horário	mar./26	mar./28							
	3	Organização do Grupo Focal	Quantidade de pessoas, formato do encontro	abr./3	abr./5							
	5	Envio do convite	Elaboração do texto do convite e confecção do convite	abr./15	abr./20							
Desenvolvimento	6	Encontro com o Grupo Focal 1	Encontro on-line - Turma 1	maio/13	maio/13							
		Encontro com o Grupo Focal 2	Encontro on-line - Turma 2	jun./25	jun./25							
Conclusão	7	Discussão e análise dos resultados	Revisão dos dados, identificação dos principais temas, tópicos e padrões que emergiram das discussões do grupo. Análise do conteúdo e organização de informações.	jul./15	ago./30							
		Conclusão	Conclusões finais do estudo	set./30	set./30							

APÊNDICE C - ROTEIRO PARA GRUPO FOCAL

Práticas e competências informacionais na Biblioteca Central da Universidade de Caxias do Sul

ROTEIRO GRUPO FOCAL COM USUÁRIOS DA BIBLIOTECA

LOCAL: *Google Meet*

DATA:

HORA: 19h

PÚBLICO: comunidade acadêmica

1 APRESENTAÇÃO

No contexto da pesquisa "Práticas de Acesso à Informação na Biblioteca Universitária da UCS no Período Pandêmico e Pós-Pandêmico", discutem-se os seguintes temas:

- Necessidades dos usuários na busca por fontes informacionais.
- Fontes de informação utilizadas durante a pandemia.
- Transição da busca presencial para a on-line, devido à COVID-19.
- Funcionamento do acesso on-line durante e após a pandemia.
- Perspectivas dos usuários sobre a mudança de um ambiente tradicional para um moderno, que envolve o uso de TICs.
- Ocorrência do letramento informacional na BICE.
- Modificações no acesso à informação e pesquisa durante e após a pandemia.

2 APRESENTAÇÃO DA EQUIPE DE PESQUISA (funções na pesquisa e no GF):

Profª Drª Flávia B. Ramos – orientadora do projeto de pesquisa

Doutoranda Michele Marques Baptista – coordenadora/mediadora

Bibliotecária Márcia Servi - colaboradora/observadora

3 APRESENTAÇÃO DA DINÂMICA DO ENCONTRO:

- Apresentação dos participantes.
- Temas para discussão.
- Exposição de pontos de vista.
- Respeito às opiniões diversas.
- Registro.

- Inscrições para uso da palavra para facilitar o registro.
- Termo de consentimento.
- Duração do encontro (aprox. 30 min por tema; aprox. 15 min para considerações finais).

4 OBSERVAÇÕES PARA A EQUIPE:

- Observadora:
 - a) Gerencia o tempo, sinalizando à mediadora quando restam 5 minutos.
 - b) Cria um mapa do espaço, identificando os participantes.
 - c) Anota as reações dos participantes e da pesquisadora na sala, bem como alguma intercorrência. Pelo *Meet*, o encontro será gravado e, presencialmente, grava-se com imagem e com áudio.
 - d) Registra a ordem das falas.
 - e) Identifica pontos-chave da discussão.
 - f) Cronometra os tempos de fala e as reações.
- Mediadora/pesquisadora:
 - a) Coordena o uso da palavra.
 - b) Incentiva a participação de todos.
 - c) Inicia e encerra as discussões sobre os temas.
 - d) Introduz e conclui os debates.

5 OS TEMAS PARA DISCUSSÃO NO GRUPO FOCAL:

TEMA 1: APRESENTAÇÃO - 15 min

Breve detalhamento: local de residência, curso, ocupação profissional.

TEMA 2: FONTES DE INFORMAÇÃO - 15 min

Para obter informações relevantes, é crucial entender e atender às necessidades dos usuários. Ao pesquisar fontes de informação, os usuários têm critérios específicos que orientam suas escolhas.

Objetivo: determinar os aspectos que os usuários buscam em fontes de informação.

Questões de Pesquisa:

- Quais são as suas necessidades de pesquisa de informação?
- Como vocês realizam buscas por informações?

- Vocês utilizam as fontes de informação da BICE? Se sim, como e por quê?
- Vocês utilizam as fontes de informação da biblioteca ou procuram on-line?

TEMA 3: IMPACTO DA PANDEMIA NAS PRÁTICAS INFORMACIONAIS - 15 min

Diante dos desafios impostos pela pandemia, é crucial analisar como os usuários se adaptaram em suas práticas informacionais e na busca por conhecimento.

Objetivo: compreender quais fontes de informação foram utilizadas e como elas foram acessadas durante a pandemia.

Questões de Pesquisa:

- **Antes, durante e após a pandemia:**
- Quais fontes de informação foram consultadas durante a pandemia?
- Como as necessidades de informação foram atendidas durante a pandemia?
- O acesso à informação e pesquisa foi alterado?
- Qual o status atual do acesso às fontes de informação?
- Qual plataforma foi considerada mais confiável?
- Como a credibilidade das fontes de informação foi percebida?
- Como vocês avaliam a confiabilidade das informações que encontram?
- Quais critérios vocês usam para determinar se uma fonte é confiável?

TEMA 4: PERSPECTIVAS DOS USUÁRIOS QUANTO À BIBLIOTECA - 15 min

Compreender e abordar as diversas perspectivas dos usuários é crucial para uma transição tranquila e bem-sucedida para uma biblioteca moderna.

Objetivo: explorar as percepções dos participantes sobre uma biblioteca moderna e identificar as adaptações tecnológicas necessárias para sua atualização.

Questões de Pesquisa:

- Qual o papel da biblioteca no suporte às necessidades de informação?
- Qual a importância da incorporação de recursos e serviços digitais em bibliotecas?
- Quais suas expectativas sobre o espaço físico de bibliotecas modernas?
- Qual a importância da normalização para o acesso à informação?

TEMA 5: LETRAMENTO INFORMACIONAL NA BIBLIOTECA - 15 min

Pesquisar e utilizar, efetivamente, recursos de informação da BICE envolve compreender a organização da informação e acessá-la por meio de livros, bases de dados e plataformas. É importante avaliar a credibilidade e relevância das informações e utilizá-las eticamente.

Objetivo: verificar como os usuários podem melhorar as suas capacidades de pesquisa, competências informacionais, ao mesmo tempo que interagem com uma gama de informações disponíveis,

Questões de Pesquisa:

- Vocês consideram importante o acesso remoto a recursos digitais?
- Que fontes informacionais vocês utilizam na BICE?
- Vocês conhecem as capacitações oferecidas pela BICE? Se sim, quais?
- Vocês já participaram de capacitações? Quais?
- Como melhorar o letramento informacional na biblioteca?