



Eixo 6 – O mundo digital: apropriações e desafios

Como os usuários utilizam a biblioteca universitária hoje? Um estudo sobre os usos, recursos e percepções dos usuários do Sistema de Bibliotecas da Unicamp (SBU)

How do users use the academic library today? A study of the uses, resources, and perceptions of users of the University of Campinas Library System (SBU)

Francisco Tadeu Gonçalves de Oliveira – Universidade Estadual de Campinas (UNICAMP) – ffoz@unicamp.br

Márcio Souza Martins – Universidade Estadual de Campinas (UNICAMP) – marciosm@unicamp.br

Rafaela Rodrigues Gonçalves – Universidade Estadual de Campinas (UNICAMP) – rafarg@unicamp.br

Oscar Eliel – Universidade Estadual de Campinas (UNICAMP) – oeliel@unicamp.br

Resumo: Este estudo analisa as práticas informacionais e as percepções dos usuários das bibliotecas da Unicamp, considerando formatos de informação, recursos utilizados e experiência de uso. Adota abordagem mista (quantitativa e qualitativa), de caráter descritivo e exploratório, com coleta de dados por questionário e análise estatística e de conteúdo. Os resultados indicam fluxos informacionais híbridos, caracterizados pela combinação de diferentes recursos e ambientes ao longo das diversas etapas da busca e uso da informação. Conclui-se que a biblioteca se configura como ambiente de estudo e validação, em um ecossistema informacional distribuído.

Palavras-chave: Comportamento do usuário. Bibliotecas universitárias. Buscas de informação. Acesso à informação. Usos da informação.

Abstract: This study analyzes the information practices and perceptions of users of Unicamp libraries, considering information formats, resources used, and user experience. It adopts a mixed-methods approach (quantitative and qualitative), with a descriptive and exploratory character, using data collection through questionnaires and statistical and content analysis. The results indicate hybrid information flows, characterized by the combination of different resources and environments across the various stages of information seeking and use. It concludes that the library is configured as a space for study and validation within a distributed information ecosystem.



Keywords: User behavior. Academic libraries. Information seeking. Information access. Information use

1 INTRODUÇÃO

As bibliotecas universitárias atravessam um momento de inflexão, marcado por transformações nos modos de acesso à informação, aprendizagem e produção do conhecimento. O modelo tradicional, centrado no acervo físico, passa a conviver com práticas informacionais distribuídas em ambientes digitais, nas quais os usuários buscam, acessam e utilizam informação de forma mais dinâmica e integrada entre diferentes plataformas. Esse cenário está associado a mudanças nas expectativas dos usuários, especialmente quanto à qualidade dos serviços e integração entre recursos físicos e digitais (Llacsá-Puma *et al.*, 2024).

Nesse contexto, abre-se a discussão do “novo usuário”, associado a perfis formados em ecossistemas digitais. Entretanto, essa narrativa carece de validação empírica em contextos institucionais específicos. Parte-se da hipótese de que o usuário tende a valorizar o espaço físico menos como acesso ao acervo e mais como ambiente de estudo e permanência, ao mesmo tempo em que desenvolve práticas informacionais híbridas.

Diante desse cenário, este estudo tem como objetivo analisar as práticas informacionais e as percepções de usuários das bibliotecas da Unicamp, considerando os formatos de informação utilizados, os recursos acionados nos processos de busca e a experiência de uso dos espaços e serviços da biblioteca. A relevância da investigação reside na produção de evidências empíricas sobre o papel contemporâneo das bibliotecas universitárias no contexto brasileiro.

1.1 Bibliotecas universitárias: reconfiguração de serviços, espaços e experiência do usuário

As transformações nas práticas informacionais e nas expectativas dos usuários se refletem na reconfiguração dos serviços, espaços e experiências oferecidos pelas bibliotecas universitárias, que passam a atuar como ambientes integrados de acesso à informação, aprendizagem e convivência. A experiência do usuário assume caráter multidimensional, envolvendo serviços, equipe, infraestrutura física e integração com



sistemas digitais, elementos que influenciam diretamente a percepção de valor (Llacsá-Puma *et al.*, 2024).

Esse processo foi intensificado pela pandemia de COVID-19, que acelerou a expansão de serviços digitais e da mediação remota, ao mesmo tempo em que evidenciou limitações estruturais e desigualdades no contexto brasileiro (Mbambo-Thata, 2021; Tanus; Sánchez-Tarragó, 2020). Como desdobramento, consolida-se um modelo em que mediação presencial e digital coexistem de forma estruturante.

Em paralelo, observa-se a incorporação de sistemas orientados por dados e inteligência, incluindo a artificial, mas também a estratégica, organizacional e competitiva, para personalização de serviços, indicando mudanças na lógica de organização dos serviços informacionais (Liu, 2024). Além disso, aspectos como conforto, organização espacial e condições de permanência tornam-se centrais para o uso e para o bem-estar dos usuários (Song *et al.*, 2024).

No contexto brasileiro, essa reconfiguração se materializa em iniciativas de requalificação orientadas pela experiência do usuário, com destaque para ambientes multifuncionais de apoio à aprendizagem e à pesquisa (Cardoso, 2026).

1.2 Comportamento informacional e transformações nas práticas de busca e uso da informação

O comportamento informacional em contextos acadêmicos caracteriza-se pela coexistência e articulação de múltiplas fontes, formatos e estratégias de acesso, refletindo a crescente complexidade dos ecossistemas informacionais. A diversificação de formatos, incluindo conteúdos multimídia, amplia as possibilidades de aprendizagem e consumo de informação (Boté-Vericad, 2026).

Nesse cenário, a inteligência artificial introduz novas formas de mediação da informação, associadas à organização, síntese e exploração inicial de conteúdos, ampliando a personalização dos processos informacionais (Ayinde *et al.*, 2026; Liu, 2024). Essas transformações não implicam substituição de formatos, mas a consolidação de práticas híbridas, nas quais diferentes recursos são acionados de forma complementar.



Como consequência, os processos de busca tornam-se mais descentralizados, com a presença de buscadores e sistemas baseados em inteligência artificial, deslocando a biblioteca de uma posição central como ponto de partida para um papel variável ao longo do fluxo informacional contemporâneo.

2 METODOLOGIA

A pesquisa adota abordagem mista (quantitativa e qualitativa), com caráter descritivo e exploratório. O universo corresponde à comunidade usuária das bibliotecas da Unicamp, sendo utilizada amostragem não-casual por conveniência, adequada a estudos exploratórios (Hill; Hill, 2008). O instrumento de coleta de dados foi estruturado a partir das variáveis de investigação, incluindo questões fechadas com escalas do tipo Likert e questões abertas.

A coleta de dados ocorreu ao longo de um mês, por meio de canais institucionais, redes sociais e e-mail, garantindo anonimato dos participantes, totalizando 651 respostas válidas. A análise dos dados seguiu estratégia integrada: os dados quantitativos foram tratados por meio de estatística descritiva, enquanto as respostas abertas foram analisadas por técnica de análise de conteúdo, com construção de categorias temáticas (Valentim, 2005).

Foi utilizado ferramenta de inteligência artificial generativa (OpenAI GPT-5.3) para fins de revisão e correção ortográfica.

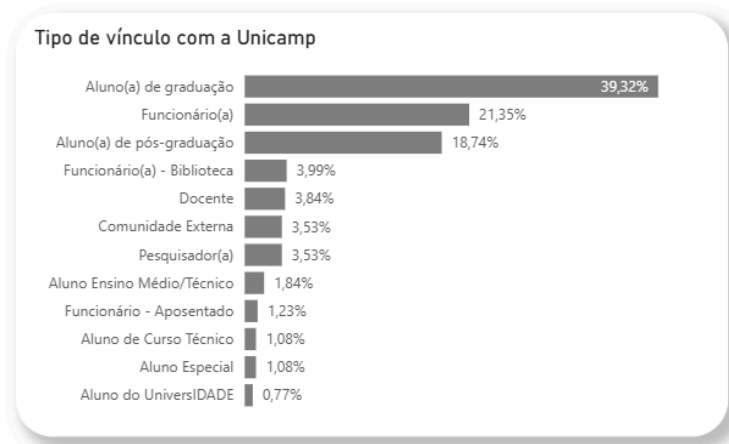
3 RESULTADOS E DISCUSSÕES

A análise dos dados examina as práticas informacionais e percepções dos usuários das bibliotecas da Unicamp.

O perfil dos participantes, apresentado na Figura 1, indica predominância de estudantes de graduação (39,2%), seguidos por funcionários (21,3%) e estudantes de pós-graduação (18,7%). Essa composição indica um público majoritariamente acadêmico, o que confere pertinência à análise das práticas de busca e uso da informação.



Figura 1 – Vínculo dos respondentes com a Unicamp

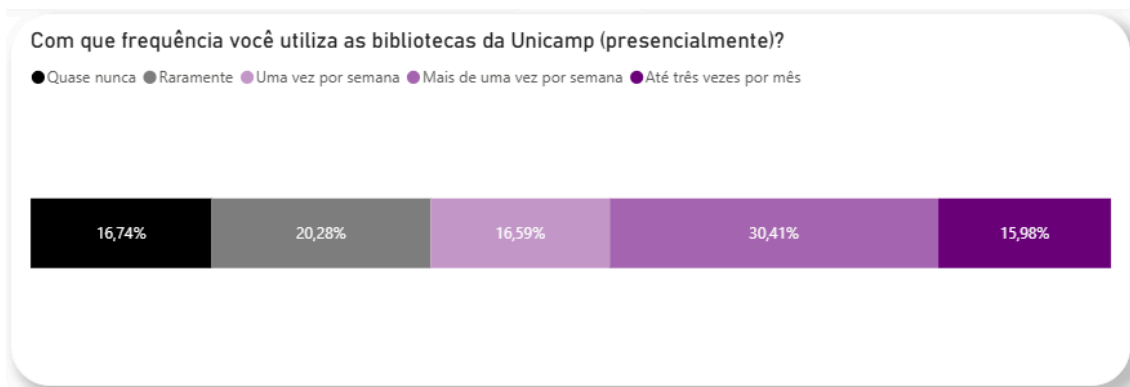


Fonte: Elaborado pelos autores.

Descrição: Gráfico com a distribuição dos participantes por vínculo institucional.

No que se refere à frequência de uso presencial (Figura 2), observa-se uma distribuição heterogênea. Embora 30,41% dos respondentes frequentam a biblioteca mais de uma vez por semana, uma parcela próxima (37,02%) declara utilizá-la raramente ou quase nunca. Esse padrão indica a coexistência de diferentes perfis de uso, nos quais o espaço físico assume papel central para parte dos usuários, ao passo que, para outros, apresenta caráter ocasional.

Figura 2 – Frequência de uso presencial das bibliotecas da Unicamp



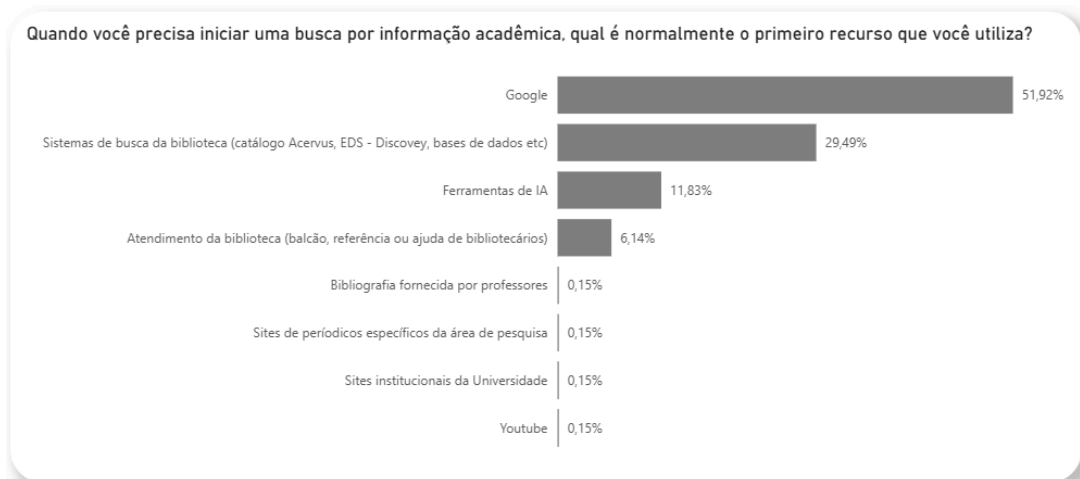
Fonte: Elaborado pelos autores.

Descrição: Gráfico que apresenta a frequência de uso presencial das bibliotecas.



Os dados sobre o início da busca informacional apontam um deslocamento claro do ponto de partida (Figura 3). O Google é utilizado por 51,92% dos respondentes como primeiro recurso, enquanto os sistemas da biblioteca aparecem em segundo lugar (29,49%) e as ferramentas de IA Generativa já ocupam uma posição relevante (11,83%).

Figura 3 – Recurso inicial para busca de informação acadêmica



Fonte: Elaborado pelos autores.

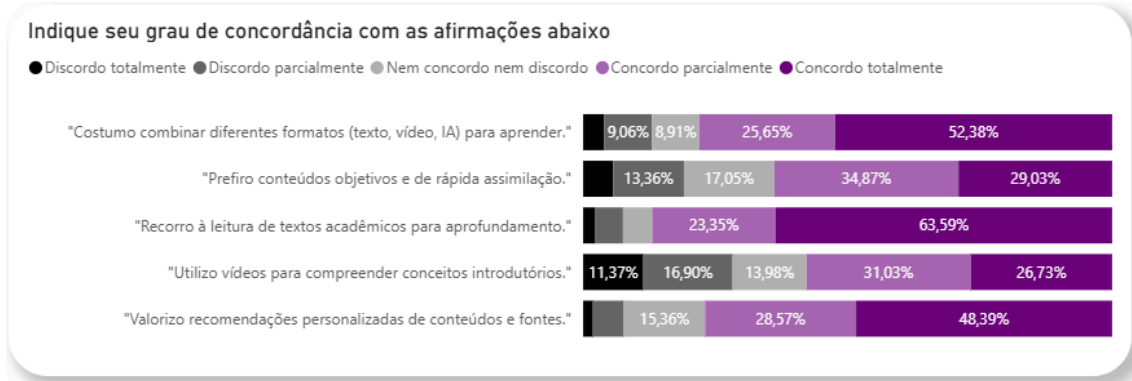
Descrição: Gráfico comparativo dos recursos utilizados no início da busca informacional.

Os resultados indicam que a biblioteca não se configura como porta de entrada predominante, sendo acionada em etapas posteriores, enquanto o Google concentra fatores como hábito, rapidez e facilidade de uso, e a IA atua principalmente na exploração inicial e organização de ideias.

Os resultados (Figura 4) mostram uma forte concentração nas respostas de “concordo totalmente” e “concordo parcialmente” para práticas mais estruturadas de aprendizagem, com destaque para a leitura de textos acadêmicos (63,59% concordo totalmente, passando de 86% na somatória dos dois) para aprofundamento, indicando sua centralidade como eixo de validação do conhecimento. Também é elevado o uso combinado de diferentes formatos (52,38% concordo totalmente), sugerindo que a multimodalidade já está incorporada como prática dominante. Os vídeos aparecem como recurso complementar, sugerindo uma hierarquia informacional na qual o texto permanece como principal referência de validação do conhecimento.



Figura 4 – Grau de concordância com práticas de uso de formatos informacionais

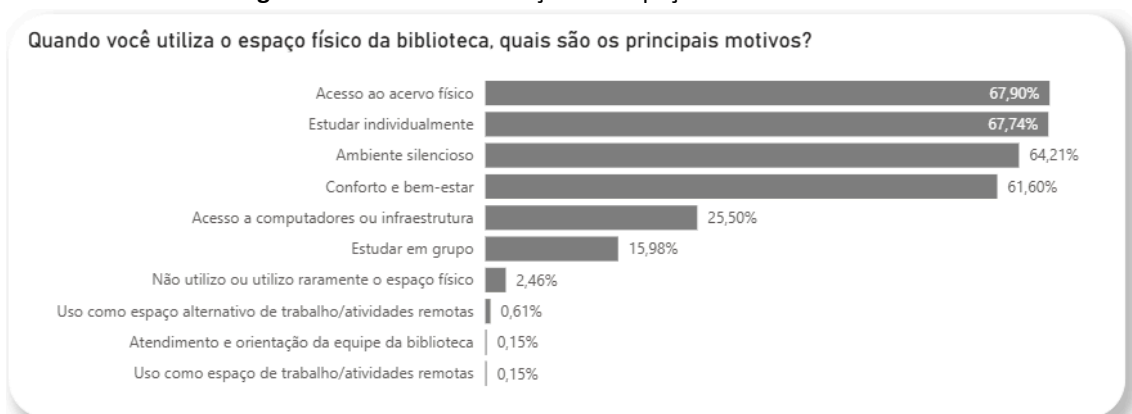


Fonte: Elaborado pelos autores.

Descrição: Gráfico de escala de concordância sobre o uso de diferentes formatos informacionais.

Os dados da Figura 5 sugerem uma menor associação entre o uso do espaço físico da biblioteca e os processos de busca e mediação da informação, indicando que sua apropriação está majoritariamente vinculada a atividades de permanência e estudo individual. Essa interpretação é corroborada pelos motivos declarados pelos usuários, que se concentram no acesso ao acervo físico (67,90%), estudo individual (67,74%), ambiente silencioso (64,21%) e conforto e bem-estar (61,60%), indicando predominância de uso como espaço de estudo. Observa-se, ainda, baixa incidência de atividades colaborativas e de mediação, reforçando a centralidade da biblioteca como infraestrutura de estudo, mais do que como espaço ativo de mediação informacional.

Figura 5 – Formas de utilização do espaço físico da biblioteca



Fonte: Elaborado pelos autores.

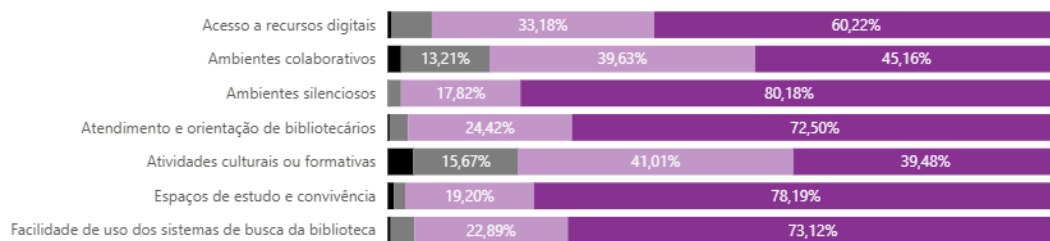
Descrição: Gráfico comparativo dos motivos de utilização do espaço físico da biblioteca.

Os dados da Figura 6 indicam uma avaliação amplamente positiva e concentrada em todos os aspectos investigados. Destaca-se a valorização integrada da infraestrutura, da mediação e dos recursos digitais, configurando a biblioteca como ambiente híbrido.

Figura 6 – Avaliação da importância dos aspectos da biblioteca

Avalie a importância dos seguintes aspectos da biblioteca

● Nada importante ● Pouco importante ● Importante ● Muito importante



Fonte: Elaborado pelos autores.

Descrição: Gráfico de escala de concordância com os aspectos da biblioteca.

Na pergunta aberta “Para você, qual é o principal papel da biblioteca universitária hoje?”, a análise das respostas permite identificar um conjunto de categorias temáticas recorrentes, organizadas a partir da leitura sistemática do material. O primeiro eixo, e mais expressivo, refere-se à biblioteca como “**Espaço físico de estudo e permanência**”, fortemente associado a ideias de silêncio, conforto, acolhimento e concentração. Nesse conjunto, a biblioteca é percebida como infraestrutura essencial para o desempenho acadêmico, especialmente em contextos de estudo individual ou coletivo. Um segundo eixo diz respeito ao “**Acesso ao conhecimento e ao acervo informacional**”, com ênfase tanto em materiais físicos quanto digitais. As respostas destacam a função de disponibilização de livros, artigos e bases de dados, reforçando o papel da biblioteca como mediadora do acesso a conteúdos acadêmicos confiáveis e, em muitos casos, inacessíveis por outros meios. Um terceiro eixo envolve a “**Mediação informacional e apoio ao usuário**”, ainda que



menos recorrente, com menções à orientação na busca de informações, uso de ferramentas digitais e desenvolvimento de competências informacionais.

De forma transversal, destacam-se a democratização do conhecimento e o apoio à formação acadêmica, além de referências ainda difusas à transformação digital.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As análises realizadas permitem afirmar que as bibliotecas universitárias se encontram em um processo de reconfiguração, no qual coexistem práticas tradicionais e dinâmicas informacionais emergentes. A hipótese inicial deste estudo, de que o espaço físico tende a ser mais valorizado como ambiente de estudo e permanência do que como local de acesso ao acervo, é corroborada pelos resultados. Observa-se que, embora o acesso à informação esteja amplamente distribuído em ambientes digitais e descentralizados, a biblioteca mantém centralidade enquanto infraestrutura acadêmica, especialmente no que se refere às condições de estudo, concentração e bem-estar. Ao mesmo tempo, consolida-se práticas informacionais híbridas, nas quais buscadores, ferramentas de inteligência artificial e sistemas da biblioteca ocupam funções complementares em diferentes etapas do processo de busca e uso da informação.

Como contribuição, o estudo oferece evidências empíricas que qualificam o debate sobre o papel contemporâneo das bibliotecas universitárias no contexto brasileiro, ao integrar dimensões de comportamento informacional, uso de espaços e percepção de valor. Os resultados reforçam a necessidade de compreender a biblioteca não apenas como repositório ou serviço, mas como ambiente multifuncional que articula acesso, mediação e experiência. No entanto, a pesquisa apresenta limitações, especialmente relacionadas à amostragem não-casual por conveniência, que restringe à generalização dos achados, e à predominância de estudantes de graduação, que pode influenciar a ênfase nas dimensões de estudo e permanência.

Em termos de implicações práticas, os resultados indicam a necessidade de integrar espaço físico, serviços digitais e mediação informacional. Destaca-se a importância de qualificar os ambientes de estudo, ampliar a visibilidade dos recursos e



serviços e fortalecer iniciativas de formação de usuários, especialmente no uso crítico da informação e de tecnologias emergentes, como a inteligência artificial.

REFERÊNCIAS

AYINDE, L.; EBIEFUNG, R.; OLADOKUN, B. D. Adoption of artificial intelligence in academic libraries: a systematic review of current practices, challenges, and research opportunities. **The Journal of Academic Librarianship**, [S. l.] v. 52, n. 1, p. 103185, 2026. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2025.103185>. Acesso em: 10 abr. 2026.

BOTÉ-VERICAD, Juan-José. Information-seeking and content creation: the impact of YouTube educational videos on learning practices in library and information science. **Journal of Librarianship and Information Science**, [S. l.], v. 58, n. 1, p. 270–284, 2026. Disponível em: <https://doi.org/10.1177/09610006241309102>. Acesso em: 8 abr. 2026.

CARDOSO, J. P. A. Requalificação participativa de uma biblioteca da Universidade Estadual Paulista como centro de recursos para a aprendizagem e pesquisa: um estudo de caso . **Information Research an international electronic journal**, [S. l.], v. 31, n. iConf, p. 1368–1390, 2026. Disponível em: <https://doi.org/10.47989/ir31iConf64293>. Acesso em: 11 abr. 2026.

HILL, M. M.; HILL, A. **Investigação por questionário**. 2. ed. Lisboa: Edições Sílabo, 2008.

LIU, M. Construction of research intelligence service system for college libraries in the era of artificial intelligence. **Applied Mathematics and Nonlinear Sciences**, [S. l.] v. 9, n. 1, p. 1–15, 2024. Disponível em: <https://doi.org/10.2478/amns.2023.2.00338>. Acesso em: 12 abr. 2026.

LLACSA-PUMA, L. J.; TOSTADO-RAMÍREZ, M. I.; PEÑA-VÉLEZ, I. V.; SABANDO-GARCÍA, Á. R. Multivariate modeling to assess user satisfaction in university libraries. **Revista de Ciencias Sociales**, [S. l.], v. 31, n. 2, p. 46–61, 2024. Disponível em: <https://doi.org/10.31876/rcs.v31i2.43761>. Acesso em: 07 abr. 2026.

MBAMBO-THATA, B. Responding to COVID-19 in an African university: the case the National University of Lesotho library. **Digital Library Perspectives**, [S. l.], v. 37, n. 1, p. 28–38, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/DLP-07-2020-0061> . Acesso em 06 abr. 2026.

TANUS, G. F. de S.C.; SÁNCHEZ-TARRAGÓ, N. Atuação e desafios das bibliotecas universitárias brasileiras durante a pandemia de COVID-19. **Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud**, [S. l.], v. 31, n. 3, 2020. Disponível em: <https://rcics.sld.cu/index.php/acimed/article/view/1615>. Acesso em: 8 abr. 2026.

SONG, X.; WANG, Z.; MENG, X.; LIU, M. A qualitative study on university students' restorative experience of the library space environment. **Buildings**, Basileia, v. 14, n. 6, p. 1641, 2024. Disponível em: <https://doi.org/10.3390/buildings14061641> . Acesso em: 06 abr. 2026.



VALENTIM, M. L. P. (org.). **Métodos qualitativos de pesquisa em Ciência da Informação**. São Paulo: Polis, 2005. 176 p.

