



Eixo 5 – Gestão e liderança em movimento

Estudo de Uso e Usuários das Bibliotecas da UFSCar: análise das demandas informacionais, materiais instrucionais e estratégias de ensino-aprendizagem

Study of Use and Users of the UFSCar Libraries: Analysis of Informational Demands, Instructional Materials, and Teaching-Learning Strategies

Isadora Victorino Evangelista Geroto – Universidade Federal de São Carlos (UFSCAR) – isadora.evangelista@ufscar.br

Cristina Marchetti Maia – Universidade Federal de São Carlos (UFSCAR) – crismaia@ufscar.br

Marisa Cubas Lozano – Universidade Federal de São Carlos (UFSCAR) – marisalozano@ufscar.br

Vera Aparecida Lui Guimarães – Universidade Federal de São Carlos (UFSCAR) – veralui@ufscar.br

Kaylane Azevedo da Silva – Universidade Federal de São Carlos (UFSCAR) – kaylaneazevedo@estudante.ufscar.br

Resumo: Este artigo apresenta uma análise do Estudo de Uso e Usuários das Bibliotecas da UFSCar, focando nas demandas informacionais, materiais instrucionais e estratégias de ensino-aprendizagem. A pesquisa, realizada com a comunidade acadêmica da UFSCar, identificou as principais dificuldades no acesso à informação, a eficácia dos materiais instrucionais disponíveis e as preferências dos usuários em relação às estratégias de aprendizagem. Os resultados evidenciam a necessidade de aprimorar a divulgação e o uso dos recursos digitais, além de propor ações educativas mais eficazes, alinhadas às necessidades da comunidade acadêmica, visando uma maior eficiência no uso dos serviços da biblioteca.

Palavras-chave: Estudo de usuários. Bibliotecas universitárias. UFSCar. Demandas informacionais. Materiais instrucionais. Estratégias de ensino-aprendizagem.

Abstract: This article presents an analysis of the Study of Use and Users of the UFSCar Libraries, focusing on informational demands, instructional materials, and teaching-learning strategies. The research, conducted with the academic community of UFSCar, identified the main difficulties in accessing information, the effectiveness of available instructional materials, and users' preferences regarding learning strategies. The results



highlight the need to improve the dissemination and use of digital resources, as well as propose more effective educational actions aligned with the academic community's needs, aiming for greater efficiency in using the library services.

Keywords: User studies. University libraries. UFSCar. Informational demands. Instructional materials. Teaching-learning strategies.

1 INTRODUÇÃO

No final da década de 1970 e início da de 1980, ocorreu uma mudança de paradigma na pesquisa sobre informação, com a ênfase saindo dos sistemas para as pessoas usuárias. Durante esse período, pesquisadores desenvolveram modelos sobre diversos aspectos do comportamento da comunidade usuária, como contextos, atividades e etapas de busca e uso da informação. Esses modelos foram amplamente adotados em estudos e pesquisas sobre o comportamento dessas pessoas em todo o mundo (Wilson, 1981).

Nesse contexto, os Estudos de Usuários podem ser conceituados como investigações realizadas para identificar as necessidades informacionais dos indivíduos, ou para verificar se as demandas de informação das pessoas usuárias de uma biblioteca ou centro de informação estão sendo atendidas de forma adequada. Por meio dessas pesquisas, é possível verificar por que, como e para quais fins os indivíduos buscam pela informação e quais são os elementos que podem afetar esse acesso informacional (Figueiredo, 1994).

Nesse sentido, Figueiredo (1994), afirma que esses estudos podem ser concebidos enquanto canais de comunicação entre a biblioteca e a comunidade usuária, apoiando em decisões administrativas e relacionadas aos serviços oferecidos, uma vez que ajudam a prever ou alterar a demanda informacional, destinando assim os recursos financeiros e de pessoal de modo adequado naquele período. Esses estudos também possibilitam a reflexão por parte da comunidade usuária a respeito de suas necessidades informacionais, tornando-as conhecidas e assumindo responsabilidades para que sejam resolvidas.

Essa perspectiva também é compartilhada por Dias e Pires (2004, p. 10), que destacam que o objetivo dessas pesquisas é "(...) identificar e caracterizar os interesses, as necessidades e os hábitos de uso da informação de usuários reais e/ou potenciais de um sistema de informação". De acordo com as autoras, os estudos de usuários



possibilitam a análise do comportamento de uso de sistemas e produtos informacionais, além de permitir a identificação das necessidades informacionais dos indivíduos, o que contribui para a avaliação e melhoria dos serviços oferecidos pelas unidades de informação.

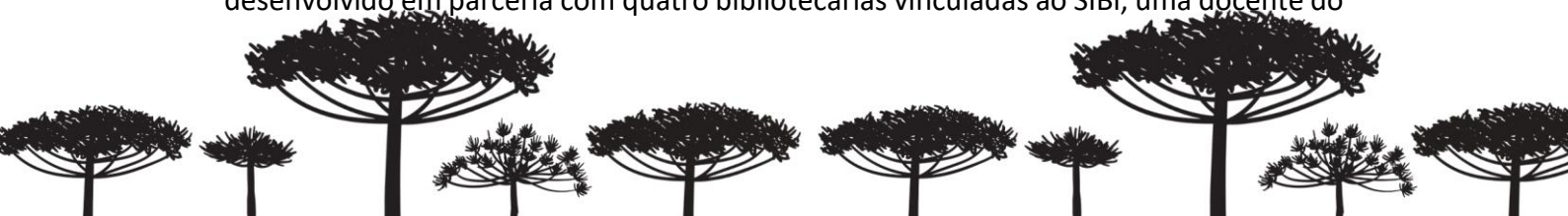
Esses estudos também podem ser de grande valia para o desenvolvimento de ações de competência em informação para a comunidade usuária das bibliotecas universitárias. Nesse contexto, Almeida e Mata (2023), afirmam que este é um desafio para profissionais de bibliotecas, mas uma necessidade inerente para o desenvolvimento do papel crítico da alfabetização informacional no apoio aos processos de ensino e aprendizagem no ensino superior, especialmente no contexto da evolução das ferramentas tecnológicas e dos ambientes de informação.

As autoras Maia, Lima e Furnival (2021), também reforçam sobre essa necessidade ao analisarem Programas de Competência em Informação disponíveis nas universidades brasileiras e identificarem a importância dessas ações para proporcionar o acesso, a avaliação e o uso ético da informação, de modo a promover o aprendizado contínuo da comunidade usuária.

Diante desse cenário, o Sistema Integrado de Bibliotecas da UFSCar (SIBi-UFSCar) realizou um projeto de extensão denominado “Estudo de uso e usuários da informação da UFSCar”, tendo como objetivo coletar dados para avaliar os produtos e serviços informacionais oferecidos pelo SIBi para dar suporte na gestão de suas quatro bibliotecas, na melhoria e inovação de seus produtos e serviços, a partir das necessidades informacionais das pessoas usuárias.

A pesquisa foi realizada entre o final do ano de 2023 e o início de 2024 e foi divulgada para obtenção de respostas nas bibliotecas dos quatro *campi* que até então compunham a universidade, que teve no ano de 2026 um novo *campus* incorporado. A motivação pelo estudo deve-se à preocupação de que as pessoas usuárias conheçam e façam o melhor uso possível dos recursos informacionais disponíveis e, para isso, é imprescindível constantemente revisar e aprimorar os serviços oferecidos para atender às necessidades e as estratégias de divulgação sobre esses recursos para a comunidade acadêmica.

O projeto foi submetido à ProEx/UFSCar (Pró-Reitoria de Extensão) e desenvolvido em parceria com quatro bibliotecárias vinculadas ao SIBi, uma docente do



Departamento de Ciência da Informação (DCI) e contou com a colaboração de uma e uma bolsista do curso de graduação em Estatística. O projeto foi submetido e aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa da UFSCar¹.

Pretende-se apresentar um recorte das perspectivas abordadas pelo estudo de usuário realizado, especialmente no que refere-se às demandas informacionais, os materiais instrucionais e as estratégias de ensino-aprendizagem identificadas pelo estudo. Assim, esta pesquisa buscou evidenciar as principais dificuldades enfrentadas pelas pessoas usuárias na busca e uso da informação, avaliar a eficácia dos materiais instrucionais oferecidos pelas bibliotecas, e identificar as preferências da comunidade usuária em relação às estratégias pedagógicas mais eficazes para o aprendizado.

2 METODOLOGIA

A pesquisa adotou uma abordagem quali-quantitativa, com coleta de dados realizada por meio da aplicação de um questionário *online* direcionado a toda a comunidade da UFSCar, incluindo docentes, técnicos-administrativos e estudantes de graduação e de pós-graduação.

O questionário, elaborado com a colaboração de uma bolsista do curso de Graduação em Estatística, reuniu perguntas abertas e fechadas sobre os principais serviços oferecidos pelas bibliotecas à comunidade usuária. Sua estrutura foi definida considerando a realidade das bibliotecas da UFSCar e o perfil das pessoas usuárias nos *campi* São Carlos, Araras, Sorocaba e Lagoa do Sino.

Para alcançar esse público, o questionário contendo questões não obrigatórias foi desenvolvido no *Google Forms*, possibilitando sua aplicação *online* e a sistematização automática dos dados quantitativos. Antes da divulgação, realizou-se um pré-teste com as pessoas bibliotecárias das diferentes bibliotecas, a fim de verificar a clareza, a objetividade e a pertinência das questões, além do tempo necessário para respondê-las.

Algumas estratégias de divulgação do questionário foram adotadas, tais como:

- O questionário foi enviado aos endereços de *e-mail* das pessoas usuárias por meio do catálogo Pergamum. Essa abordagem possibilitou alcançar o maior número possível de respondentes, uma vez que os endereços são

¹ (CAAE: 70439923.9.0000.5504). Número do Parecer: 6.196.005.



automaticamente carregados pela ferramenta através do sistema institucional SAGUI;

- Foram divulgadas a toda comunidade acadêmica notícias por meio do InfoRede, sistema informacional que compartilha as atualizações da UFSCar diariamente;
- O questionário foi enviado também aos *e-mails* dos coordenadores de curso, solicitando ampla divulgação entre os alunos, e também pedindo às chefias de departamento que informassem sobre a pesquisa a todos os seus professores;
- Cartazes foram afixados nas bibliotecas e em outros locais de grande circulação na UFSCar, contendo um lembrete sobre a importância da pesquisa, juntamente com um *QR Code* para acesso direto;
- Por fim, a divulgação também foi ampliada nas redes sociais do SIBi e das bibliotecas, com publicações no *feed* do Instagram e Stories com o *link* para o questionário;

Para esta pesquisa, foi adotada a amostragem por conveniência (Vieira, 2009; Cunha *et al.*, 2015), na qual as unidades selecionadas para compor a amostra são escolhidas com base na acessibilidade ou disponibilidade, em vez de uma seleção aleatória. Dessa forma, toda a comunidade que, após ser convidada, se dispôs a participar da pesquisa foi escolhida para representar toda a UFSCar.

O número total de respondentes foi de 512 pessoas, distribuídas nos seguintes *campuses*: São Carlos - 327, Sorocaba - 79, Araras - 73 e Lagoa do Sino - 24. Com esses valores, a meta amostral prevista foi alcançada.

Por meio da análise estatística das respostas, foi possível identificar a percepção das pessoas usuárias a respeito dos recursos informacionais disponíveis nas bibliotecas da UFSCar, além da frequência de uso e demandas informacionais. Também verificou-se como essas pessoas possuem conhecimento dos serviços que as Bibliotecas oferecem, como treinamentos nos referidos recursos e em outros aspectos da produção científica.

A partir dos dados quantitativos coletados, foi realizada uma análise qualitativa das respostas, com o objetivo de identificar o comportamento do usuário atual, que tende a ser mais autônomo devido à incorporação das Tecnologias Digitais de Informação e Comunicação (TDIC) em suas rotinas de trabalho, incluindo a busca por informações. Essa análise das experiências da comunidade usuária também contribuiu



para o desenvolvimento de soluções para problemas informacionais nas bibliotecas (Baptista; Cunha, 2007). Para tanto, recorreu-se ao aporte teórico da análise temática que, conforme proposto por Braun e Clarke (2006), caracteriza-se como um método que permite identificar padrões de significado nos dados, agrupar respostas em torno de temas recorrentes e organizá-los de forma sistemática.

Os resultados expressos neste artigo são um recorte do estudo, que buscou se aprofundar nas demandas informacionais, materiais instrucionais e nas estratégias de ensino-aprendizagem ²

3 RESULTADOS E DISCUSSÕES

As questões relacionadas a essa seção foram respondidas por 499 respondentes. Entre as principais dificuldades relatadas, destacam-se aquelas relacionadas ao acesso às fontes de informação impressas ou digitais.

A dificuldade de localizar obras nas estantes foi a mais frequente, apontada por 28,8% dos participantes, seguida pela dificuldade em descobrir *sites* confiáveis em sua área de interesse (27,9%) e em utilizar diferentes recursos eletrônicos (26,3%). Vale destacar que 22,4% dos respondentes mencionaram não encontrar dificuldades, percentual cuja expectativa é que aumente gradualmente com novos produtos e serviços a serem desenvolvidos pelas bibliotecas.

Essas dificuldades indicam lacunas de conhecimento que devem ser consideradas no planejamento de ações educativas voltadas à comunidade. Os problemas na localização de livros nas estantes e no uso do sistema Pergamum apontam para a necessidade de treinamentos direcionados e da inclusão de orientações nos terminais de consulta, por meio de cartazes e outros materiais de apoio. Nas respostas abertas, 37 participantes acrescentaram dificuldades relacionadas ao acervo físico e digital — como atualidade, número de exemplares, diversidade e conservação das obras —, representando 43,2% dessas respostas. Questões ligadas ao espaço das bibliotecas, como mobiliário, equipamentos e localização dos prédios, corresponderam a 32,5%. Outras demandas incluíram horário de funcionamento (8,1%), uso e aquisição de

² O conjunto de dados desta pesquisa está disponível na coleção de dados do Repositório Institucional da UFSCar, disponível [neste link](#). Também é possível verificar o relatório completo do estudo de uso e usuários, com todas suas abordagens, na página inicial do SIBi-UFSCar, por meio [deste link](#).



normas (5,4%), sites das bibliotecas (5,4%), Empréstimo Entre Bibliotecas (2,7%) e comunicação com servidores que conheçam Libras (2,7%).

Quanto ao acesso aos materiais instrucionais disponíveis nos *sites* e redes sociais das bibliotecas — tutoriais, vídeos e manuais —, a maioria dos respondentes (61,6%) declarou não os acessar ou desconhecer-los: 27,7% (n=138) sinalizaram que não acessam e 33,9% (n=173) afirmaram não conhecer esses materiais. Apenas 38,4% (n=194) responderam que os acessam. Entre os que utilizam esses recursos, o índice de satisfação é expressivo: 49,4% dos respondentes se declararam satisfeitos ou muito satisfeitos (n=205), e apenas 2,2% (n=9) manifestaram insatisfação. Contudo, 48,4% (n=201) assinalaram não utilizar esses materiais, resultado coerente com os dados anteriores.

A equipe do SIBi e das bibliotecas é responsável pela elaboração e divulgação de materiais instrucionais, ação alinhada ao compromisso educacional das bibliotecas universitárias de formar sua comunidade usuária para o uso eficiente e ético dos recursos informacionais disponíveis. Os conteúdos são produzidos de forma independente pelas equipes das bibliotecas e também por meio de Câmaras Técnicas (CT) e Grupos de Trabalho (GT), com destaque para a Câmara Técnica em Capacitação Informacional e Tecnologias Educacionais, que atuam colaborativamente na criação de diferentes tipos de conteúdo instrucional. Esses materiais estão disponíveis nos canais oficiais do YouTube e nos respectivos *sites*, incluindo o "Espaço do Pesquisador" no *site* do SIBi. A divulgação é realizada pelas redes sociais oficiais da UFSCar, SIBi e bibliotecas, bem como pelo *e-mail* institucional. Apesar desse esforço, os dados evidenciaram a necessidade de ampliar as estratégias de divulgação para alcançar o público de forma mais efetiva.

No que diz respeito às estratégias e recursos considerados facilitadores do processo de aprendizagem, as 498 respostas coletadas revelaram uma clara preferência por vídeos curtos, indicados por 70,9% dos participantes (n=353). Em seguida, foram citados cursos e treinamentos *online* (62,7%; n=312) e tutoriais em formato textual (50,8%; n=253). Outras estratégias relevantes incluíram cursos e treinamentos presenciais (47,6%; n=237), *reels* no Instagram (30,9%; n=154) e *lives* no YouTube (27,6%; n=137).



Nas respostas abertas, os participantes reforçaram a necessidade de maior divulgação de tutoriais, a criação de vídeos dinâmicos e atrativos com menos texto escrito e a preferência por videoaulas focadas em pesquisa em bases de dados. Foram mencionadas também a relevância de espaços colaborativos para troca de experiências entre pares e a inclusão de uma disciplina prática voltada ao desenvolvimento de habilidades de pesquisa.

Em relação às temáticas de interesse para ações de formação, as demandas mais prevalentes concentraram-se em ferramentas e recursos amplamente utilizados pela comunidade acadêmica: Currículo Lattes (58,1%), projetos e trabalhos acadêmicos (52,7%), bases de dados (51,2%) e normas ABNT via Target GEDWeb (51%). Destacou-se também o interesse pela Análise da Produção Científica (39,1%), temática central nas universidades, dada a necessidade de mensurar o impacto das pesquisas e ampliar a visibilidade institucional. Portal de Periódicos CAPES (38,2%), gestores de referência (36,3%), orientação para busca avançada (35,6%) e revisão sistemática (35%) completaram as demandas mais frequentes. Temas emergentes no cenário científico global também foram sinalizados, como identificadores digitais persistentes (29,8%) e Planos de Gestão de Dados (26,1%). As coleções gerenciadas pelo próprio SIBi — Portal de Periódicos UFSCar (29,2%), Biblioteca Virtual Pearson (30,7%), Catálogo Pergamum (28,7%) e Repositório Institucional UFSCar (22,7%) — também figuraram entre as necessidades de formação, indicando que os próprios recursos institucionais ainda carecem de maior divulgação e instrução de uso.

Diante dos dados identificados, percebeu-se a necessidade de um grupo de ações que devem ser realizadas de modo a melhor atender a comunidade usuária. O Plano de Ação completo está no relatório e representadas no quadro abaixo estão as ações pertinentes ao recorte realizado:

Quadro 1 - Plano de ação proposto pelo SIBi

Eixo estratégico	Objetivo	Atividades
I- Atualização e Fortalecimento do Acervo	Fortalecer as coleções disponíveis nas bibliotecas, priorizando a atualidade e a	1. Aprimorar estudo das bibliografias dos projetos pedagógicos dos cursos de graduação.
		2. Desenvolver e formalizar um fluxo



	relevância das obras por meio da aquisição de títulos indicados pelos docentes das disciplinas	contínuo junto à Pró-Reitoria de Graduação (ProGrad) para a atualização do acervo das bibliografias básicas e complementares.
		3. Diversificar e modernizar o acervo de literatura e obras não acadêmicas.
		4. Buscar recursos financeiros específicos junto à administração superior e outras fontes de fomento para o desenvolvimento das coleções.
II- Modernização da infraestrutura	Fortalecer as bibliotecas em espaços de estudo, acolhimento e convivência, com ambientes adequados e tecnologicamente equipados.	1. Identificar, por meio de levantamento detalhado, as necessidades de adequação física e estrutural de cada unidade, elaborando um Plano de Adequação.
		2. Desenvolver um plano de investimento focado em recursos tecnológicos de autoatendimento para pessoas usuárias e de melhoria dos processos operacionais.
III- Educação do Usuário e da Equipe	Consolidar a formação do usuário e educação continuada dos servidores do SIBi.	1. Oferecer continuamente o Curso On-line de Iniciação em Pesquisa Científica para as comunidades interna e externa
		2. Monitorar o desempenho e a adesão ao curso Gestor de Referências Mendeley no Portal de Cursos Abertos (POCA) da UFSCar.
		3. Dar continuidade ao Programa Interno de Competência em Informação para a equipe do SIBi.
		4. Realizar a atualização periódica dos materiais instrucionais (tutoriais, guias, manuais) produzidos pelo SIBi e criar novos conforme as necessidades identificadas.
		5. Articulação junto às Bibliotecas para desenvolver um plano de ação para a promoção da educação do usuário, articulado com as necessidades e pontos específicos de cada Campus

Fonte: Maia *et al.*, (2025)



4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este foi o primeiro Estudo de Uso e Usuários conduzido pelo SIBi-UFSCar, do qual foram coletadas diversas respostas relevantes, que apontam possíveis soluções para as demandas identificadas.

Com base nos resultados obtidos, foi elaborado um Plano de Ação institucional pelo SIBi, cujas diretrizes servem de referência para que cada Biblioteca desenvolva metas próprias, ajustadas às suas especificidades. Para subsidiar esse processo, foi previsto a elaboração de um relatório complementar com dados separados por unidade, permitindo que cada Biblioteca identifique suas particularidades e construa um plano de ação condizente com sua realidade e contexto local.

É importante ressaltar que, devido à robustez do conjunto de respostas obtidas, foram realizadas as análises consideradas mais relevantes pelo SIBi, levando em conta seu contexto atual. No entanto, outras abordagens analíticas poderiam ter sido exploradas. Assim, futuras análises podem ser realizadas com base nos dados coletados nesta pesquisa.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Eliéte Ribeiro; MATA, Marta Leandro da. Ações ou programas de Competência em Informação nas Bibliotecas Universitárias Brasileiras. **Brazilian Journal of Information Science**: research trends, v. 17, e023012, 2023. DOI: 10.36311/1981-1640.2023.v17.e023012. Disponível em: <https://revistas.marilia.unesp.br/index.php/bjis/article/view/14096/10954>. Acesso em 12 jun. 2026.

BAPTISTA, Sofia Galvão; CUNHA, Murilo B. Estudo de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 12, n. 2, p. 168-184, maio-ago. 2007. Disponível em: https://repositorio.unb.br/bitstream/10482/905/1/ARTIGO_EstudoUsuarios.pdf. Acesso em: 30 abr. 2026.

BRAUN, Virginia; CLARKE, Victoria. Using thematic analysis in psychology. **Qualitative Research in Psychology**, v. 3, n. 2, p. 77-101, 2006. Disponível em: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1191/1478088706qp063oa>. Acesso em 12 jun. 2026.

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



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

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Estudo de uso e usuários da informação**. Brasília: IBICT, 1994. Disponível em: <http://livroaberto.ibict.br/handle/1/452>. Acesso em: 30 abr. 2026.

MAIA, Cristina Marchetti; LIMA, Thaís Aparecida de; FURNIVAL, Ariadne Chloe Mary. Programa de Competência em Informação no Brasil: relatos de experiência. *In*: Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação, 21., 2021, Rio de Janeiro. **Anais [...]**. Rio de Janeiro: IBICT/UFRJ, 2021. Disponível em: <https://brapci.inf.br/v/193577>. Acesso em: 12 jun. 2026.

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

WILSON, Thomas D. On user studies and information needs. **Journal of Documentation**, Londres, v. 37, n. 1, p. 3-15, 1981. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/eb026702>. Acesso em: 30 abr. 2026.

