

A mediação invisível: o setor de circulação e a subutilização de livros digitais em uma biblioteca universitária

***The invisible mediation:** the circulation sector and the underuse of digital books in a contemporary university library*

***La mediación invisible:** el sector de circulación y el subuso de libros digitales en una biblioteca universitaria*

Helder Cunha Balbino de Araújo

Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Brasil

helder.araujo@ufrn.br

<https://orcid.org/0009-0002-6808-5381>

Luciana de Albuquerque Moreira

Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Brasil

luciana.moreira@ufrn.br

<https://orcid.org/0000-0001-7265-3164>

Submetido em: 2 de dezembro de 2025

Aceito em: 18 de junho de 2026

Publicado em: 06 de agosto de 2026

Licença:



Como citar este artigo:

ARAÚJO, Helder Cunha Balbino de; MOREIRA, Luciana de Albuquerque. A mediação invisível: o setor de circulação e a subutilização de livros digitais em uma biblioteca universitária. **REBECIN**, São Paulo, v. 13, n. 1, p. 1-28. 2026. DOI: <http://doi.org/10.24208/rebecin.v13.458>

RESUMO

O estudo analisa a subutilização dos livros digitais no Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (SISBI/UFRN), com foco nas percepções do setor de Circulação/Atendimento. Fundamentado em autores como Valentim, Evans e Saponaro, Rodrigues e Carvalho e Magalhães, o referencial teórico aborda o papel das bibliotecas híbridas, a gestão de coleções digitais e os desafios de mediação informacional. A pesquisa adota abordagem qualitativa, baseada em estudo de caso, pesquisa bibliográfica, entrevista clínica semiestruturada e análise de conteúdo de Bardin. Os resultados revelam que a presença dos livros digitais permanece invisível no cotidiano do atendimento, devido a fragilidades de divulgação, ausência de estratégias sistemáticas de mediação, lacunas na comunicação intersetorial e desconhecimento por parte dos usuários. Verificou-se também que os relatos analisados sugerem que a baixa utilização percebida pelos profissionais pode dificultar avaliações mais consistentes sobre a adequação do acervo digital, repercutindo no planejamento e no desenvolvimento de coleções digitais. Conclui-se que a integração plena dos livros digitais exige ações institucionais coordenadas, maior participação do setor de circulação nos fluxos de gestão e investimentos em mediação ativa e formação de usuários. O estudo contribui para ampliar a compreensão dos desafios enfrentados pelas bibliotecas universitárias na consolidação de acervos híbridos e aponta caminhos para fortalecer a visibilidade e o uso de recursos digitais.

Palavras-Chave: Livros digitais. Mediação da informação. Desenvolvimento de coleções. Bibliotecas universitárias. Acervos híbridos.

ABSTRACT

This study examines the underutilization of e-books within the Library System of the Federal University of Rio Grande do Norte (SISBI/UFRN),

focusing on the perceptions of the Circulation and User Services Department. The theoretical framework is based on the works of Valentim, Evans and Saponaro, Rodrigues and Carvalho, and Magalhães, addressing the role of hybrid libraries, digital collection management, and the challenges of information mediation. The research adopts a qualitative approach through a case study, supported by bibliographic research, semi-structured clinical interviews, and Bardin's content analysis. The findings reveal that the presence of e-books remains largely invisible in the daily routine of user services due to insufficient dissemination, the absence of systematic mediation strategies, gaps in interdepartmental communication, and users' lack of awareness of these resources. The analysis also suggests that the low level of e-book use perceived by library staff may hinder more consistent assessments of the adequacy of the digital collection, affecting the planning and development of digital collections. The study concludes that the effective integration of e-books requires coordinated institutional actions, greater involvement of the circulation department in collection management processes, and investments in active information mediation and user education. This research contributes to a broader understanding of the challenges faced by academic libraries in consolidating hybrid collections and identifies strategies to strengthen the visibility and use of digital resources.

Keywords: Digital books. Information mediation. Collection development. Academic libraries. Hybrid collections.

1 INTRODUÇÃO

A transição para ambientes informacionais híbridos tem influenciado de forma significativa as práticas das bibliotecas universitárias, confirmando o que Valentim (2016) caracteriza como o perfil da biblioteca contemporânea: um ambiente que integra mídias, suportes e conteúdos impressos, eletrônicos e digitais, com acesso tanto *in loco* quanto remoto. Conforme Evans e Saponaro (2019), as bibliotecas contemporâneas são caracterizadas pela convivência de recursos documentais impressos e digitais, resultando em *blended collections* (coleções híbridas).

A ampliação dos acervos digitais, embora represente avanço significativo, não garante sua efetiva apropriação pela comunidade acadêmica. Estudos como o de Magalhães (2013) apontam que o problema não reside apenas na disponibilidade, mas na forma como esses materiais são apresentados, divulgados e incorporados às práticas informacionais do usuário. A autora identificou, por exemplo, que a maioria das universidades públicas brasileiras adquire livros digitais por pacotes fechados e carece de políticas específicas de desenvolvimento de coleções digitais, o que limita a adequação dos conteúdos às demandas curriculares. Valentim (2016) adverte que as transformações sociais, culturais, científicas e tecnológicas têm impactado diretamente as estratégias de ação e a mediação da informação, exigindo uma nova maneira de atuar.

Nesse contexto, o setor de circulação de uma biblioteca universitária, historicamente voltado ao atendimento direto ao usuário, assume papel estratégico na compreensão desse fenômeno. Por atuar diariamente na linha de frente, é o setor que presencia dúvidas recorrentes, dificuldades de acesso e padrões informacionais da comunidade acadêmica.

Rodrigues e Carvalho (2022) ressaltam que a gestão da coleção digital não deve ser tratada como um processo isolado, mas integrada à política geral de desenvolvimento da coleção, “aplicando-se, com as devidas adaptações, os objetivos e os critérios gerais da Política Documental” (Rodrigues; Carvalho, 2022, p. 9). Essa perspectiva reforça a importância de alinhar a seleção, organização e disponibilização dos recursos digitais às necessidades reais da comunidade atendida. Valentim (2016) vai além, ao destacar que as bibliotecas contemporâneas

devem desenvolver serviços e produtos informacionais customizados, visando atender o público usuário de maneira segmentada.

No caso específico da Biblioteca Central Zila Mamede da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (BCZM/UFRN), este aspecto ganha importância adicional devido ao fato de o autor deste artigo atuar profissionalmente no setor de Circulação/Atendimento ao Usuário. A convivência diária com estudantes, docentes e servidores que buscam informação oferece uma perspectiva privilegiada para compreender, de forma concreta, como os acervos digitais se inserem (ou não) no cotidiano da organização. Essa vivência permitiu observar que muitos usuários desconhecem a existência de livros digitais ou encontram barreiras operacionais para acessá-los, mesmo quando tais materiais estão disponíveis e alinhados às necessidades acadêmicas.

Importa destacar que, embora o SISBI/UFRN disponha de coleções digitais adquiridas por meio de diferentes fornecedores e plataformas, a instituição ainda enfrenta limitações quanto ao monitoramento sistemático do uso desses recursos. Conforme identificado na pesquisa documental que fundamentou este estudo, o Portal da BCZM não dispõe de ferramentas próprias para registro de estatísticas de acesso, e parte significativa das informações sobre utilização depende de relatórios fornecidos pelos provedores de conteúdo. Nesse contexto, a presente investigação não busca mensurar quantitativamente o uso dos livros digitais, mas compreender como a percepção dos profissionais do setor de circulação contribui para interpretar desafios relacionados à visibilidade e à apropriação desses recursos pela comunidade acadêmica.

Considerando o recorte adotado neste artigo, buscou-se responder à seguinte questão: como o setor de Circulação/Atendimento da

BCZM/UFRN percebe a utilização dos livros digitais e os desafios relacionados à sua visibilidade e integração às práticas informacionais dos usuários?

Para responder a essa questão, foram estabelecidos os seguintes objetivos específicos:

- a) identificar as percepções do profissional entrevistado acerca da utilização dos livros digitais no contexto da BCZM/UFRN;
- b) analisar os fatores associados à visibilidade dos livros digitais a partir da perspectiva do setor de Circulação/Atendimento;
- c) discutir os desafios relacionados aos processos de mediação da informação e à integração dos recursos digitais às práticas informacionais dos usuários.

Cabe esclarecer que o termo subutilização é empregado neste estudo como uma categoria interpretativa derivada das percepções do profissional entrevistado e das observações realizadas no contexto investigado. Não se trata de uma medida estatística baseada em indicadores formais de acesso ou uso dos livros digitais, mas de uma compreensão construída a partir da reduzida presença desses recursos nas demandas observadas pelo setor de Circulação/Atendimento, do desconhecimento relatado por parte dos usuários e das dificuldades identificadas quanto à sua incorporação às práticas informacionais da comunidade acadêmica.

Diante desse cenário, este artigo tem como objetivo analisar as percepções construídas no âmbito do Setor de Circulação/Atendimento da Biblioteca Central Zila Mamede (BCZM/UFRN) acerca da utilização dos livros digitais, buscando compreender como profissionais envolvidos diretamente no atendimento aos usuários interpretam os fatores que influenciam a visibilidade e o uso desses recursos no contexto da

biblioteca universitária. Busca-se de forma específica, discutir implicações práticas para a mediação informacional, a divulgação ativa e o desenvolvimento de coleções em ambiente híbrido, com base no referencial nacional e no perfil das bibliotecas contemporâneas.

Além disso, a inserção do pesquisador no contexto investigado favoreceu a compreensão das dinâmicas institucionais e dos processos relacionados ao objeto de estudo, pois permitiu articular teoria, dados empíricos e experiência prática na mesma linha interpretativa.

2 REVISÃO DE LITERATURA

A crescente incorporação de recursos digitais ao contexto das bibliotecas universitárias tem provocado transformações significativas nos processos de organização, acesso e uso da informação. Nesse cenário, os livros digitais assumem papel cada vez mais relevante na composição dos acervos, ampliando as possibilidades de acesso ao conhecimento e contribuindo para a diversificação dos serviços informacionais oferecidos pelas instituições. Entretanto, a simples disponibilização desses recursos não assegura sua efetiva utilização pela comunidade acadêmica, tornando necessário compreender os fatores que influenciam sua visibilidade, apropriação e integração às práticas informacionais dos usuários. Diante disso, esta revisão de literatura aborda os referenciais teóricos relacionados aos livros digitais, à mediação da informação e aos desafios associados ao uso de coleções digitais em bibliotecas universitárias, fornecendo o suporte conceitual para a análise desenvolvida neste estudo.

2.1 Livros digitais e bibliotecas universitárias

A expansão dos livros digitais no contexto informacional contemporâneo tem provocado debates relevantes acerca de sua definição e de seu papel nas bibliotecas universitárias. A literatura aponta que o termo “*e-book*” não é empregado de forma homogênea, e essa diversidade conceitual torna necessário explicitar a perspectiva adotada em cada investigação, especialmente em estudos voltados para bibliotecas universitárias, nas quais diferentes formatos e plataformas coexistem sob a denominação genérica de livros digitais. Alguns estudos o associam ao dispositivo utilizado para a leitura, enquanto outros o entendem como o próprio documento em formato digital disponível em rede. No que diz respeito às características funcionais, estudos como o de Landoni (2003) sugerem que o livro digital ultrapassa a simples transposição do conteúdo impresso para a tela. Ao incorporar recursos próprios do digital, como interatividade, adaptação a múltiplos dispositivos e possibilidade de navegação, o livro digital amplia seu potencial de uso. Essa perspectiva encontra ressonância em Benicio e Silva (2005), que destacam a facilidade de acesso, *download* e circulação dos arquivos digitais como elementos que fortalecem a transição do impresso para o digital. Para esses autores, o livro digital representa uma evolução natural das práticas de leitura e das estratégias de disseminação do conhecimento.

Essa compreensão também é reforçada por Bottentuit Junior e Coutinho (2007), ao argumentarem que os livros digitais introduzem novas experiências de leitura, mais dinâmicas e personalizáveis. Os autores enfatizam que a acessibilidade ampliada e a distribuição facilitada

são atributos centrais desse formato, reforçando seu potencial para atender demandas informacionais diversificadas.

Sob a ótica de Balcagni (2016), observa-se que os livros digitais oferecem benefícios significativos ao ambiente acadêmico, tais como a possibilidade de reunir grande número de títulos em um único dispositivo e de incorporar recursos multimídia. Tais funcionalidades ampliam o repertório pedagógico disponível para estudantes e docentes. Contudo, a autora também chama atenção para desafios como a necessidade de equipamentos adequados, plataformas especializadas e sistemas de gestão digital eficientes.

Diante dessas considerações, a incorporação de livros digitais nos acervos universitários configura-se tanto como oportunidade quanto como desafio para a gestão de coleções. A mudança não envolve apenas a disponibilização de novos objetos informacionais, mas também exige a revisão de processos institucionais. Além disso, a presença de livros digitais repercute diretamente na experiência do usuário. Embora estudantes e pesquisadores se beneficiem da maior flexibilidade de acesso, frequentemente disponível 24 horas por dia e de qualquer local, persistem questões como limitações de uso impostas por licenças, dificuldades de navegação em determinadas plataformas e a necessidade de formação digital para exploração plena dos recursos.

Assim, a discussão sobre livros digitais em bibliotecas universitárias deve articular meios de analisar as demandas dos usuários e os recursos tecnológicos e operacionais disponíveis para assegurar um acesso equitativo e eficiente à informação.

Para fins deste estudo, adota-se uma concepção ampla de livro digital, compreendendo obras disponibilizadas em formato eletrônico por meio de plataformas institucionais, bibliotecas virtuais, bases de dados

especializadas ou outros ambientes digitais acessíveis à comunidade acadêmica. Essa definição abrange tanto arquivos em formatos específicos para leitura digital, como EPUB e formatos proprietários, quanto documentos disponibilizados em PDF quando integrados a coleções digitais gerenciadas pela biblioteca. O foco da pesquisa não está nas características técnicas de cada formato, mas na condição desses recursos como parte integrante do acervo digital disponibilizado pelo SISBI/UFRN e nas formas como são percebidos, acessados e utilizados pelos usuários.

2.2 Mediação da informação e visibilidade dos recursos digitais

A discussão sobre o uso de livros digitais em bibliotecas universitárias exige compreender o papel da mediação da informação nos processos de acesso, apropriação e uso dos recursos informacionais. A simples disponibilização de conteúdos em ambiente digital não garante que eles sejam efetivamente conhecidos ou incorporados às práticas informacionais dos usuários. Nesse sentido, a mediação constitui elemento central para aproximar sujeitos, necessidades informacionais e fontes de informação.

Almeida Júnior (2009) define a mediação da informação como toda ação de interferência realizada pelo profissional da informação, direta ou indireta, consciente ou inconsciente, individual ou coletiva, que possibilite a apropriação da informação pelo sujeito. Essa concepção amplia significativamente a compreensão tradicional da mediação, frequentemente associada apenas ao atendimento presencial ou à orientação direta ao usuário. Para o autor, a mediação está presente em todas as atividades desenvolvidas pelos profissionais da informação,

desde a seleção e organização dos acervos até os processos de disseminação, comunicação e acesso aos recursos informacionais.

A partir dessa perspectiva, Almeida Júnior (2009) distingue duas formas complementares de mediação. A mediação implícita, que ocorre nos espaços e atividades em que não há presença direta do usuário, como a seleção de materiais, a catalogação, a indexação, a organização dos sistemas de recuperação da informação e a mediação explícita, que se manifesta quando existe interação direta ou indireta com o usuário, por meio do atendimento, da orientação, da capacitação e das ações de disseminação da informação.

Embora as bibliotecas universitárias realizem esforços de aquisição, organização e disponibilização desses recursos, tais ações correspondem predominantemente à esfera da mediação implícita. Quando não são acompanhadas por estratégias permanentes de divulgação, capacitação e aproximação com os usuários, os recursos digitais tendem a permanecer pouco visíveis no cotidiano acadêmico, ainda que estejam tecnicamente acessíveis.

Sob essa ótica, a problemática investigada neste estudo ultrapassa a simples existência de livros digitais no acervo. O que se busca compreender é como determinadas fragilidades nos processos de mediação podem influenciar a percepção, o reconhecimento e o uso desses recursos pela comunidade acadêmica. Assim, a noção de “mediação invisível” adotada neste trabalho refere-se à situação em que os esforços institucionais de disponibilização dos livros digitais não se convertem plenamente em processos de apropriação informacional por parte dos usuários.

No contexto das bibliotecas universitárias contemporâneas, caracterizadas pela coexistência de coleções físicas e digitais, a

mediação da informação assume papel estratégico. Conforme argumenta Valentim (2016), essas instituições precisam desenvolver produtos, serviços e ações capazes de promover não apenas o acesso à informação, mas também sua efetiva utilização. Dessa forma, a mediação torna-se um componente essencial para reduzir barreiras técnicas, cognitivas e culturais que possam limitar a integração dos livros digitais às práticas acadêmicas.

2.3 Uso, apropriação e desafios dos livros digitais em bibliotecas universitárias

A disponibilização de livros digitais em bibliotecas universitárias representa apenas uma das etapas necessárias para sua efetiva incorporação às práticas acadêmicas. A presença de recursos digitais no acervo não garante, por si só, que estudantes, docentes e pesquisadores os reconheçam como fontes legítimas de informação ou que desenvolvam competências para utilizá-los de forma recorrente em suas atividades.

Nesse contexto, a apropriação dos recursos informacionais depende de fatores que ultrapassam a dimensão tecnológica. Aspectos relacionados à divulgação dos serviços, à formação de usuários, à facilidade de acesso, à usabilidade das plataformas e à integração dos recursos digitais às rotinas acadêmicas podem influenciar significativamente sua utilização. Conforme argumenta Almeida Júnior (2009), a apropriação da informação constitui o principal objetivo dos processos de mediação, tornando insuficiente a simples disponibilização dos conteúdos quando não existem condições que favoreçam sua efetiva utilização pelos sujeitos.

No âmbito das bibliotecas universitárias, a literatura aponta que a adoção de recursos digitais frequentemente enfrenta barreiras de natureza cultural e operacional. Usuários habituados ao suporte impresso podem apresentar resistência à utilização de novos formatos, enquanto dificuldades relacionadas à navegação em plataformas, localização dos conteúdos e desconhecimento dos serviços oferecidos tendem a reduzir a visibilidade dos acervos digitais. Tais obstáculos podem comprometer o potencial de uso desses recursos, mesmo quando eles atendem às necessidades informacionais da comunidade acadêmica.

Além disso, a efetividade das coleções digitais depende da articulação entre diferentes setores da biblioteca. Processos de seleção, aquisição, organização, divulgação e atendimento ao usuário constituem etapas interdependentes de um mesmo fluxo de gestão da informação. Quando essas atividades não ocorrem de maneira alinhada, podem surgir lacunas de comunicação que dificultam tanto a visibilidade dos recursos digitais quanto a identificação das necessidades dos usuários.

Por fim, compreender como os profissionais que atuam diretamente no atendimento percebem a utilização dos livros digitais torna-se relevante para identificar fatores que favorecem ou dificultam sua apropriação. Essa perspectiva permite analisar não apenas a existência dos recursos digitais, mas também os processos institucionais e informacionais que condicionam sua visibilidade e seu uso no contexto das bibliotecas universitárias contemporâneas.

Considerando esses elementos, o presente estudo parte do entendimento de que a efetiva utilização dos livros digitais envolve não apenas sua disponibilização no acervo, mas também processos institucionais de mediação, divulgação e integração desses recursos às práticas informacionais dos usuários. A partir dessa perspectiva,

investigam-se as percepções construídas no setor de Circulação/Atendimento da BCZM/UFRN acerca dos desafios relacionados à visibilidade e ao uso dos livros digitais.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa segue uma abordagem qualitativa, estruturada a partir de pesquisa bibliográfica, estudo de caso, entrevista clínica semiestruturada e análise de conteúdo. A combinação desses procedimentos permite compreender tanto tendências gerais da literatura quanto nuances específicas observadas no ambiente estudado.

O estudo de caso, conforme Lakatos e Marconi (2017), mostra-se adequado ao objetivo de analisar fenômenos situados em contextos institucionais singulares, uma vez que permite a observação sistemática de fatos, relações e processos em um ambiente delimitado. A unidade investigada corresponde ao setor de Circulação/Atendimento da BCZM/UFRN, integrante do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (SISBI/UFRN). A escolha desse setor justifica-se não apenas por sua função estratégica no contato direto com o usuário, mas também pela experiência profissional do autor, que atua diariamente nesse ambiente. Essa vivência contribui para a compreensão situada dos fluxos, das demandas informacionais e das percepções que emergem no atendimento cotidiano.

A pesquisa bibliográfica fundamentou-se em autores que discutem desenvolvimento de coleções, mediação da informação, comportamento informacional, tecnologia e uso de livros digitais em contextos acadêmicos, com destaque para Evans e Saponaro (2019) e Rodrigues e Carvalho (2022), além do estudo nacional de Magalhães (2013) e do

marco conceitual de Valentim (2016) sobre o perfil das bibliotecas contemporâneas. Esse arcabouço teórico orientou a construção do problema de pesquisa e apoiou a interpretação dos achados empíricos.

A coleta de dados ocorreu por meio de entrevista clínica semiestruturada, realizada com o(a) bibliotecário(a) responsável pela Circulação/Atendimento. Optou-se pela entrevista clínica semiestruturada por sua capacidade de explorar percepções, interpretações e significados atribuídos pelos participantes aos fenômenos investigados. Conforme Lakatos e Marconi (2017), esse método oferece flexibilidade para buscar compreender os processos de construção de sentido presentes nos discursos dos sujeitos, permitindo aprofundar aspectos que emergem ao longo da interação entre pesquisador e participante. Tal característica mostrou-se adequada aos objetivos deste estudo, que buscou compreender como os livros digitais são percebidos e interpretados no cotidiano do atendimento bibliotecário. Já a escolha de um único participante decorreu da natureza exploratória e qualitativa do estudo, bem como do recorte específico adotado nesta pesquisa. O participante foi selecionado por amostragem intencional, em razão de sua posição estratégica no Setor de Circulação/Atendimento da BCZM/UFRN e de sua experiência direta com as demandas de atendimento relacionadas aos recursos informacionais da biblioteca. O profissional atua diretamente nesse setor, ocupando uma posição privilegiada para observar as interações entre usuários e recursos informacionais, incluindo as demandas relacionadas aos livros digitais. Dessa forma, sua experiência profissional permitiu reunir percepções relevantes sobre os processos de mediação, divulgação e utilização desses recursos no contexto investigado.

O material empírico foi submetido à Análise de Conteúdo segundo Bardin (2016), seguindo três etapas: pré-análise, exploração do material e tratamento interpretativo. Da análise emergiram quatro categorias principais: invisibilidade do acervo digital; mediação e divulgação; comunicação intersetorial e fluxos institucionais; barreiras culturais e operacionais.

Reconhece-se que o pesquisador atua profissionalmente no contexto institucional investigado, condição que pode influenciar a interpretação dos dados produzidos. Por outro lado, essa proximidade também favorece a compreensão das dinâmicas organizacionais, dos fluxos de trabalho e das práticas cotidianas relacionadas ao objeto estudado. Considerando essa dupla condição, buscou-se adotar uma postura reflexiva durante todo o processo de pesquisa, de modo a reduzir possíveis interferências decorrentes da experiência profissional do pesquisador.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Considerando a natureza qualitativa deste estudo e o recorte adotado, as interpretações apresentadas nesta seção devem ser compreendidas como percepções construídas a partir do contexto investigado. Assim, os resultados não pretendem estabelecer relações causais entre os fenômenos observados, mas identificar indícios, significados e interpretações que possam contribuir para a compreensão dos desafios relacionados à visibilidade e ao uso dos livros digitais no âmbito da biblioteca estudada.

A investigação sobre a subutilização de livros digitais exige abordagens capazes de captar não apenas dados quantitativos, mas

sobretudo as experiências, percepções e sentidos atribuídos pelos profissionais envolvidos no cotidiano da biblioteca. Por isso, optou-se por um desenho metodológico qualitativo, centrado na compreensão dos processos, das práticas informacionais e das mediações invisíveis realizadas no setor de circulação.

4.1 Invisibilidade estrutural dos acervos digitais no atendimento

A análise revela que os livros digitais permanecem praticamente ausentes das demandas que chegam à circulação. Conforme relata o bibliotecário do setor: “Nada que seja estatisticamente considerável. Muito raro, muito raro. A circulação acaba realmente se envolvendo mais diretamente com o acervo físico” (ENTREVISTADO 6, 2025, p. 192). Essa percepção corresponde à vivência cotidiana do entrevistado, que observa que estudantes e docentes buscam majoritariamente livros físicos, mesmo quando existe equivalente digital disponível. Tal percepção sugere que o acervo digital ainda não está plenamente integrado às práticas de busca informacional dos usuários.

Esta realidade contradiz o perfil da biblioteca contemporânea, que, segundo Valentim (2016), deve ser um ambiente híbrido que proporciona um acesso local e remoto às coleções, por meio de catálogos, bancos e bases de dados. Rodrigues e Carvalho (2022) sugerem que a diversidade dos recursos que compõem as coleções digitais representa um desafio crescente para as bibliotecas, já que envolve objetos de natureza técnica, formatos e condições de acesso bastante distintos. Essa heterogeneidade exige planejamento cuidadoso e adoção de métodos adequados de avaliação e gestão, condição ainda não alcançada no contexto estudado. Magalhães (2013) corrobora essa fragilidade ao constatar que metade das universidades públicas divulgam os livros

digitais como “bases de dados” ou “links de editoras”, sem uso de nomenclatura amigável como “livros digitais” ou “e-books”, o que contribui para sua invisibilidade. Valentim (2016) ressalta que, nas bibliotecas contemporâneas, a representação dos conteúdos deve ser realizada por meio de formatos e protocolos que possibilitem a cooperação de dados em redes de computadores, como os padrões utilizados para compartilhamento de registros. Paralelamente, ainda afirma que as instituições têm adotado *metabuscadores*, ferramentas que permitem a realização de buscas unificadas em todos os recursos informacionais disponíveis, agilizando o acesso e a recuperação da informação. Embora tratem de aspectos distintos, representação e recuperação, ambos são essenciais para ampliar a visibilidade e a integração dos conteúdos no ambiente digital.

4.2 A subutilização como barreira à avaliação do acervo digital

O entrevistado destaca que a subutilização precede qualquer avaliação sobre a adequação do acervo: “Antes de dizer que o acervo atende ou não atende, existe uma questão que a gente precisa primeiro sanar, que é a própria subutilização” (ENTREVISTADO 6, 2025, p. 192). Essa avaliação ecoa situações observadas no dia a dia do setor de circulação: usuários desconhecem o acesso remoto, ignoram os tutoriais ou não sabem realizar login nas plataformas institucionais. Assim, os depoimentos analisados indicam que a avaliação da adequação do acervo digital pode tornar-se mais complexa quando os recursos disponibilizados permanecem pouco conhecidos ou pouco utilizados pelos usuários.

Este cenário aponta para a necessidade urgente de desenvolver a competência em informação do usuário, um dos pilares da biblioteca

contemporânea segundo Valentim (2016), que a define como um programa para propiciar ao usuário “as competências necessárias para manejar as tecnologias de informação e as fontes de informação, bem como saber usar a informação para a construção de conhecimento” (p. 35). No entanto, a subutilização pode dificultar uma avaliação qualificada do acervo, contrariando os princípios do desenvolvimento de coleções. Como explica Miranda (2018, p. 100), com base em Evans (1979), “o desenvolvimento de coleções é um processo que não ocorre de maneira aleatória”, abrangendo as etapas de estudo de comunidade, política de seleção, seleção, aquisição, desbastamento e avaliação da coleção.

Os relatos analisados sugerem que a baixa utilização percebida dos livros digitais pode dificultar os processos de avaliação da coleção, uma vez que reduz a disponibilidade de informações capazes de subsidiar decisões relacionadas ao desenvolvimento e ao aprimoramento do acervo digital. Evans e Saponaro (2019) reforçam que a avaliação de coleções deve considerar tanto métodos centrados na coleção quanto no uso, sendo fundamental “avaliar o que é ainda de interesse para os usuários, o que não é, e como lidar com os materiais menos importantes” (p. 3). No caso observado, a subutilização impede essa avaliação qualificada. Magalhães (2013) identificou que apenas 23,1% das bibliotecas possuíam instrumentos próprios de medição de uso, dependendo majoritariamente de relatórios dos fornecedores, o que limita a análise contextualizada.

4.3 Mediação reativa e ausência de estratégias sistemáticas

O entrevistado ressalta que a mediação ocorre apenas de forma reativa, quando o tema surge espontaneamente: “No meio dessa conversa a gente pode chegar a comentar sobre o acesso às informações

digitais...” (ENTREVISTADO 6, 2025, p. 192). Esta prática, vista como uma mediação reativa, dependente da iniciativa do usuário. Não há roteiros, campanhas permanentes, materiais de divulgação no balcão ou integração com disciplinas. À luz da concepção de mediação proposta por Almeida Júnior (2009), observa-se que as ações relatadas pelo entrevistado se caracterizam predominantemente por uma mediação reativa, acionada apenas quando o usuário manifesta espontaneamente sua necessidade informacional.

Esta abordagem está em desacordo com a visão de Valentim (2016), que defende que as bibliotecas contemporâneas devem desenvolver serviços e produtos informacionais customizados, utilizando inclusive redes sociais para realizar a mediação e disseminação da informação de forma segmentada. Rodrigues e Carvalho (2022) defendem que “a monitorização dos dados de utilização [...] é uma tarefa fundamental para avaliar a utilidade e relevância do recurso, e fundamentar a decisão de o manter na coleção ou cancelar” (p. 7), indicando a necessidade de ações mais proativas.

Miranda (2018) acrescenta que a qualidade do acervo “está condicionada à flexibilidade para modificar ou ajustar a política de desenvolvimento de coleções, sempre que for constatado que a biblioteca não está atendendo aos reais interesses dos seus usuários” (p. 103), o que exige mediação ativa e contínua. Magalhães (2013) constatou que apenas 31,6% das bibliotecas realizavam estudos de usuário, ferramenta essencial para orientar a mediação e a seleção de acervos.

4.4 Falta de fluxos institucionais entre circulação, gestão e aquisição

Segundo o entrevistado, a comunicação entre setores não é institucionalizada: “Não é institucionalizado [...] já é insatisfatório por não

existir” (ENTREVISTADO 6, 2025, p. 192). Tal afirmação leva a crer que o setor não participa das discussões sobre aquisição, nem informa sistematicamente lacunas percebidas. A vivência corriqueira do entrevistado acerca dessas situações aponta que informações valiosas observadas no atendimento, como a ausência de títulos demandados ou dificuldades de acesso, dificilmente chegam às instâncias decisórias.

Esta desarticulação contraria o princípio da gestão da informação e do conhecimento que Valentim (2016) aponta como central para a biblioteca contemporânea, que deve alinhar os objetivos da biblioteca aos da instituição, valorizando os processos e atividades desenvolvidas por todos os setores. Segundo Miranda (2017), Segundo Miranda (2017), a política de desenvolvimento de coleções consiste em um documento que estabelece critérios e diretrizes para orientar as decisões relativas à incorporação e à retirada de materiais do acervo, contribuindo para a qualidade e a credibilidade da coleção.

A ausência dessa política e de fluxos formais fragiliza a comunicação intersetorial. Evans e Saponaro (2019) destacam que o desenvolvimento de coleções é um processo contínuo, que envolve atividades permanentes como seleção, avaliação e descarte, exigindo acompanhamento constante das necessidades informacionais e da relevância dos materiais no acervo.

A pesquisa de Magalhães (2013) mostrou que a maioria dos coordenadores de bibliotecas centrais atuavam na seleção, sem participação significativa de outros setores, o que reforça a desarticulação interna.

O entrevistado observa, ainda, a necessidade de campanhas mais incisivas: “Precisa haver uma campanha mais apropriada, com contato direto com os cursos...” Tal percepção se articula com a prática cotidiana

observada no setor de circulação, onde identifica-se uma resistência recorrente entre os usuários, muitos dos quais afirmam “preferir o físico” sem terem experimentado plenamente os recursos digitais.

Embora essa preferência não esteja quantificada na literatura consultada, esse comportamento é discutido internamente entre os bibliotecários do setor de circulação, especialmente quando se trata da adoção de novos formatos e das barreiras culturais associadas a eles.

Nesse sentido, Evans e Saponaro (2019) ressaltam que o desenvolvimento de coleções é um processo contínuo, que exige acompanhamento constante das necessidades informacionais e da pertinência dos materiais, incluindo o monitoramento de hábitos de uso e percepções dos usuários.

Rodrigues e Carvalho (2022) complementam que “a grande diversidade dos recursos presentes nas coleções digitais coloca importantes desafios na sua gestão” (p. 14), o que sugere a necessidade de estratégias específicas de divulgação e mediação para promover sua apropriação.

Magalhães (2013) já mencionava que a oferta limitada de livros técnico-científicos em português — apenas 7,7% das instituições adquiriram coleções exclusivamente nesse idioma — contribuía para a resistência ao uso de livros digitais, especialmente em contextos nos quais o domínio do inglês ainda representava uma barreira significativa. Já Miranda (2007) destaca que a seleção de acervos deve ser orientada por critérios previamente estabelecidos, como a adequação dos materiais às ementas e aos projetos pedagógicos dos cursos, a autoridade do autor ou do editor, a atualidade técnico-científica dos conteúdos, a qualidade técnica, entre outros aspectos que assegurem a formação de uma coleção coerente com os objetivos da instituição e as necessidades da

comunidade acadêmica. Esses critérios também precisam ser comunicados aos usuários para que compreendam a lógica que orienta as escolhas da biblioteca. Por fim, Valentim (2016) contextualiza essa resistência como um dos desafios da sociedade em rede, que exige das bibliotecas uma nova maneira de atuar para mediar as transformações nos modos de acesso, uso e circulação da informação.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A análise desenvolvida ao longo deste estudo evidenciou que a integração dos livros digitais ao Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Rio Grande do Norte permanece tensionada por fatores estruturais, operacionais e culturais que podem dificultar a plena apropriação desse tipo de recurso pelos usuários. A partir das percepções relatadas pelo entrevistado, observou-se o entendimento de que a inserção dos livros digitais no SISBI/UFRN ocorreu por meio de iniciativas pontuais, frequentemente motivadas por demandas externas, contingências institucionais ou oportunidades momentâneas de contratação de bases digitais. Essa trajetória fragmentada contribuiu para que a presença dos livros digitais no acervo, embora crescente, não se traduzisse automaticamente em maior uso ou visibilidade.

Os depoimentos analisados mostraram que, apesar do reconhecimento da importância estratégica dos materiais digitais, o setor de circulação não dispõe de ferramentas, rotinas ou fluxos de trabalho consolidados que favoreçam a mediação ativa desses conteúdos.

Os dados analisados indicam que fragilidades nos fluxos de comunicação e compartilhamento de informações entre os diferentes setores da biblioteca podem representar obstáculos à ampliação da

visibilidade dos livros digitais e ao fortalecimento de estratégias de mediação desses recursos.

Outro ponto que emergiu com expressividade é a percepção de que a maioria dos usuários desconhece a existência ou o potencial dos livros digitais disponíveis. Essa falta de visibilidade, conforme relatado na entrevista, é resultado não apenas da ausência de divulgação institucional, mas também da própria dinâmica de atendimento no setor de circulação, que continua centrada em processos físicos, mesmo em um contexto em que a biblioteca já opera com serviços híbridos.

A análise realizada permitiu compreender como os processos de mediação da informação relacionados aos livros digitais são percebidos no contexto do Setor de Circulação/Atendimento da BCZM/UFRN. A partir dos relatos examinados, observou-se que a disponibilização de recursos digitais, por si só, não garante sua efetiva incorporação às práticas informacionais dos usuários, evidenciando a relevância das ações de mediação para ampliar a visibilidade desses materiais.

Os resultados obtidos sugerem que a percepção de baixa utilização dos livros digitais está associada a um conjunto de fatores inter-relacionados, entre os quais se destacam limitações nos processos de divulgação, fragilidades na comunicação entre setores, dificuldades operacionais de acesso e a predominância de práticas de mediação acionadas principalmente por demanda dos usuários. Contudo, tais interpretações devem ser compreendidas à luz do contexto específico investigado, não sendo possível estabelecer relações causais nem generalizações para outros sistemas de bibliotecas universitárias.

No contexto estudado, os dados analisados levam a crer que estratégias voltadas ao fortalecimento da mediação da informação, à ampliação da comunicação institucional e à integração dos diferentes

setores envolvidos na gestão dos recursos digitais podem contribuir para aumentar a visibilidade dos livros digitais junto à comunidade acadêmica. Essas possibilidades são apresentadas como desdobramentos interpretativos dos achados e não como conclusões definitivas decorrentes da pesquisa.

Como limitação do estudo, destaca-se que as análises foram construídas a partir das percepções de um único informante-chave inserido em uma realidade institucional específica. Nesse sentido, pesquisas futuras poderão ampliar a compreensão do fenômeno por meio da inclusão de diferentes segmentos da comunidade acadêmica, da realização de estudos comparativos entre bibliotecas universitárias e da incorporação de indicadores quantitativos relacionados ao uso de coleções digitais.

Apesar dessas limitações, o estudo contribui para ampliar a reflexão sobre o papel da mediação da informação na visibilidade dos livros digitais em bibliotecas universitárias, oferecendo elementos que podem subsidiar novas investigações e discussões sobre os desafios da gestão e da apropriação de recursos informacionais em ambientes híbridos.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA JÚNIOR, O. F. de. Mediação da informação e múltiplas linguagens. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, v. 2, n. 1, p. 89-103, 2009.

BALCAGNI, B. **O serviço de disponibilização de eBooks pelas bibliotecas universitárias**: análise do ponto de vista da gestão de operações de serviços. 2016. 147 p. Dissertação (Mestrado em Ciências) – Escola Politécnica, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2016. Disponível em: <https://teses.usp.br/teses/disponiveis/3/3136/tde-23062016-152640/pt-br.html>. Acesso em: 18 ago. 2025.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2016.

BENÍCIO, C. D.; SILVA, A. K. A. D. Do livro impresso ao e-book: o paradigma do suporte na biblioteca eletrônica. **Biblionline**, v. 1, n. 2, 2005. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/index.php/biblio/article/view/580>. Acesso em: 25 nov. 2025.

BOTTENTUIT JUNIOR, J. B.; COUTINHO, C. P. A problemática dos e-Books: um contributo para o estado da arte. **Memórias da 6a Conferência Ibero-americana em Sistemas, Cibernética e Informática (CISCI)**, v. 2, p. 106-111, jul. 2007, Orlando, EUA. Disponível em: <http://repositorium.sdum.uminho.pt/handle/1822/6717>. Acesso em: 29 ago. 2024.

ENTREVISTADO 6. Setor de Circulação da Biblioteca Central Zila Mamede (BCZM/UFRN). Entrevista concedida a Helder Cunha Balbino de Araújo. Natal, 2025. [Transcrição de entrevista clínica semiestruturada utilizada na Dissertação de Mestrado do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal do Rio Grande do Norte].

EVANS, G. E.; SAPONARO, M. Z. **Collection Management Basics**. 7. ed. Santa Barbara: Libraries Unlimited, 2019.

LANDONI, M. Electronic books. *In*: FEATHER, J.; STURGES, P. (Ed.). **International Encyclopedia of Information and Library Science**. 2. ed. London: Routledge, 2003. Disponível em: https://mlisuok.weebly.com/uploads/2/6/9/0/26907671/international_encyclopedia_of_information_ind_library_science.pdf. Acesso em: 28 out. 2025.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. **Fundamentos de metodologia científica**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2017.

MAGALHÃES, C. S. S. **Seleção de coleções de livros digitais nas universidades públicas brasileiras**. 2013. 160 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2013.

MIRANDA, Ana Cláudia Carvalho de. Gestão de coleções para bibliotecas especializadas: uma perspectiva teórica para o planejamento de recursos informacionais. **Ciência da Informação em Revista**, Maceió, v. 5, n. 2, p. 95-105, maio/ago. 2018. DOI: 10.28998/cirev.2018v5n2f. Disponível em: <https://periodicos.ufal.br/cir/article/view/5198>. Acesso em: 2 nov. 2025.

MIRANDA, Ana Cláudia Carvalho de. **Biblioteca jurídica: uma reflexão acerca da gestão do acervo**. Folha de Rosto: Revista de Biblioteconomia e Ciência da Informação, Juazeiro do Norte, v. 3, n. 1, p. 33-50, jan./jun. 2017.

MIRANDA, Ana Cláudia Carvalho de. Desenvolvimento de coleções em bibliotecas universitárias. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 4, n. 2, p. 1-19, jan./jun. 2007. DOI: 10.20396/rdbci.v4i2.2028. Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/2028>. Acesso em: 2 nov. 2025.

RODRIGUES, E.; CARVALHO, J. **Gestão e Organização da Coleção Digital**. Lisboa: Rede de Bibliotecas Escolares, 2022. Disponível em: [https://www.rbe.mec.pt/np4/%7B\\$clientServletPath%7D/?newsId=3266&fileName=Gestao_e_organizacao_da_colecao_digital.pdf](https://www.rbe.mec.pt/np4/%7B$clientServletPath%7D/?newsId=3266&fileName=Gestao_e_organizacao_da_colecao_digital.pdf). Acesso em: 09 nov. 2025.

VALENTIM, M. L. P. O perfil das bibliotecas contemporâneas. In: _____. **Biblioteca do Século XXI: desafios e perspectivas**. [S.l.], 2016. p. 1-24. Disponível em: https://portalantigo.ipea.gov.br/agencia/images/stories/PDFs/livros/livros/170105_biblioteca_do_seculo_21_cap01.pdf. Acesso em: 19 nov. 2025.

Concepção e elaboração do estudo: Helder Cunha Balbino de Araújo; Luciana de Albuquerque Moreira

Coleta de dados: Helder Cunha Balbino de Araújo; Luciana de Albuquerque Moreira

Análise e interpretação de dados: Helder Cunha Balbino de Araújo; Luciana de Albuquerque Moreira

Redação: Helder Cunha Balbino de Araújo; Luciana de Albuquerque Moreira

Revisão crítica do manuscrito: Helder Cunha Balbino de Araújo; Luciana de Albuquerque Moreira