



**USUÁRIOS E DEMANDAS DE PESQUISA EM UM SERVIÇO DE ELABORAÇÃO DE
ESTRATÉGIAS DE BUSCA: ESTUDO DE CASO EM UMA BIBLIOTECA
UNIVERSITÁRIA**

**USERS AND RESEARCH DEMANDS IN A SEARCH STRATEGY DEVELOPMENT
SERVICE: CASE STUDY IN A UNIVERSITY LIBRARY**

**USUARIOS Y DEMANDAS DE INVESTIGACIÓN EN UN SERVICIO DE ELABORACIÓN
DE ESTRATEGIAS DE BÚSQUEDA: ESTUDIO DE CASO EN UNA BIBLIOTECA
UNIVERSITARIA**

Antonio Carlos Picalho
Universidade Federal de Santa Catarina, Brasil
tonipicalho@gmail.com
<https://orcid.org/0000-0002-6520-6224>

Débora Maria Russiano Pereira
Universidade Federal de Santa Catarina, Brasil
debora.russiano@ufsc.br
<https://orcid.org/0000-0002-8489-5715>

Recibido: 27 de mayo 2025
Revisado: 11 julio de 2025
Aprobado: 17 de septiembre de 2025

Cómo citar: Picalho, A. C. y Russiano Pereira, D. M. (2026). Usuários e demandas de pesquisa em um serviço de elaboração de estratégias de busca: estudo de caso em uma biblioteca universitária. *Bibliotecas. Anales de Investigacion*;22(1), 1-12

RESUMO

Objetivo: Caracterizar o perfil dos usuários e das pesquisas atendidas no serviço de elaboração de estratégias de busca da Biblioteca Setorial do Campus Araranguá, com o objetivo de otimizar o serviço. **Desenho/Metodologia/Abordagem:** Este trabalho se enquadra como uma pesquisa documental de natureza quantitativa e busca identificar o perfil dos usuários e das pesquisas atendidas na Biblioteca Setorial do Campus Araranguá da UFSC, a partir da análise dos atendimentos realizados em 2023 e 2024. **Resultados/Discussão:** 87% dos atendimentos foram realizados de forma presencial e em sua maioria foram direcionados para discentes da graduação (55%). As bases de dados mais utilizadas para pesquisa foram a Scopus, PubMed e Web of Science. O curso com mais usuários atendidos foi Fisioterapia e o tema mais pesquisados foi saúde, sobretudo relacionada ao público idoso. **Conclusões:** A compreensão do perfil dos usuários e pesquisas é fundamental para aprimorar o atendimento, identificar padrões de busca e antecipar necessidades de pesquisa, permitindo o desenvolvimento de estratégias de busca mais rápidas e eficazes.

Originalidade/Valor: Apresenta caráter inovador à medida que é o primeiro estudo do tipo realizado na biblioteca em questão e pode nortear demais bibliotecas que realizam este tipo de atendimento a fazer o mesmo em suas unidades e obter maior conhecimento dos usuários e pesquisas que orbitam ao seu redor. Fornece um modelo metodológico com análise de redes, aplicável à avaliação de serviços de referência especializados em outras bibliotecas acadêmicas

PALAVRAS-CHAVE: Pesquisa em bases de dados; Recuperação da informação; Serviço de referência; Competência em informação; Revisão de literatura.

ABSTRACT

Objective: To characterize the profile of users and the research projects supported by the search strategy development service of the Araranguá Campus Library, to optimize the service.

Design/Methodology/Approach: This work is classified as documentary research with a quantitative nature and seeks to identify the profile of the users and the research projects served at the Sectoral Library of the Araranguá Campus of UFSC, based on the analysis of services provided in 2023 and 2024.

Results/Discussion: 87% of the consultations were conducted in person, and most were aimed at undergraduate students (55%). the most used databases for research were scopus, pubmed, and web of science. physiotherapy was the program with the highest number of users served, and the most researched topic was health, especially related to older adults. **Conclusions:** Understanding the profile of users and research is fundamental to improving service, identifying search patterns, and anticipating research needs, thereby allowing the development of faster and more effective search strategies. **Originality/Value:** It presents an innovative character, as it is the first study of its kind conducted in the library in question and can guide other libraries that provide this type of service to implement it in their units and gain a greater understanding of the users and research that orbit around them. Provides a methodological model with network analysis, applicable to the evaluation of specialized reference services in other academic libraries.

KEYWORDS: Database searching; Information retrieval; Reference service; Information literacy; Literature review.

RESUMEN

Objetivo: Caracterizar el perfil de los usuarios y las investigaciones atendidas en el servicio de elaboración de estrategias de búsqueda de la Biblioteca Setorial del Campus Araranguá, con el fin de optimizar el servicio.

Diseño/Metodología/Enfoque: Este trabajo se enmarca como una investigación documental de carácter cuantitativo y busca identificar el perfil de los usuarios y de las investigaciones atendidas en la Biblioteca Setorial del Campus de Araranguá de la UFSC, a partir del análisis de los servicios realizados en 2023 y 2024.

Resultados/Discusión: el 87% de las atenciones se realizaron de forma presencial y la mayoría se dirigió a estudiantes de grado (55%). las bases de datos más utilizadas para la investigación fueron scopus, pubmed y web of science. la carrera con más usuarios atendidos fue fisioterapia y el tema más investigado fue la salud, especialmente la relacionada con la población adulta mayor. **Conclusiones:** La comprensión del perfil de los usuarios y de las investigaciones es fundamental para mejorar la atención, identificar patrones de búsqueda y anticipar necesidades de investigación, permitiendo el desarrollo de estrategias de búsqueda más rápidas y eficaces. **Originalidad/Valor:** Presenta un carácter innovador, ya que es el primer estudio de este tipo realizado en la biblioteca en cuestión y puede orientar a otras bibliotecas que realizan este tipo de servicio para implementarlo en sus unidades y obtener un mayor conocimiento de los usuarios y de las investigaciones que orbitan a su alrededor. Proporciona un modelo metodológico con análisis de redes aplicable a la evaluación de servicios de referencia especializados en otras bibliotecas académicas."

PALABRAS CLAVE: Recuperación de la información; Servicio de referencia; Competencia en información; Revisión de la literatura.

INTRODUÇÃO

Sabe-se que as bibliotecas universitárias apoiam as atividades de instituições de ensino superior. E, com as mudanças proporcionadas pelas tecnologias, os profissionais precisam de atualizações para atender as necessidades da comunidade acadêmicas. A biblioteca também deve aprimorar seus serviços para

proporcionar aos usuários, além do acesso a livros físicos e digitais, recursos que os capacitem na realização de pesquisas em bases de dados relevantes, na aplicação de técnicas de busca e no gerenciamento de referências utilizadas no processo de estudo ou produção acadêmica (Silva, Prudêncio, Tolentino, 2024).

As bibliotecas do sistema da Universidade Federal de Santa Catarina (BU/UFSC) oferecem o serviço de orientação para pesquisa em bases de dados, que tem como principal objetivo auxiliar os pesquisadores de diferentes níveis da instituição a elaborar estratégias de busca que estejam de acordo com seus objetivos de pesquisa (Universidade Federal de Santa Catarina, 2025). Este serviço envolve a seleção de termos que representam o tema pesquisado, a construção de expressões de busca com o uso de operadores e demais recursos de pesquisa avançados e a seleção de fontes de informação adequadas, mediadas por um bibliotecário de referência. Trevisol Neto, Dornelles e Dittrich (2023) afirmam que o bibliotecário de referência desempenha um papel fundamental na orientação para o uso de bases de dados e na condução de pesquisas. Sua *expertise* na gestão de recursos informacionais e na mediação do acesso pelos usuários é essencial para a eficácia dos serviços oferecidos.

Para agendar o serviço, é necessário um agendamento prévio, e como pré-requisito, é solicitado que o problema e os objetivos da pesquisa estejam claramente definidos. Além disso, o solicitante deve enviar o protocolo para a elaboração de estratégias de busca, devidamente preenchido conforme as orientações especificadas no documento. Segundo Pinto, Silveira e Lehmkuhl, 2023, por se tratar de um serviço prestado em uma biblioteca universitária, o público-alvo é amplo e inclui a comunidade acadêmica local, incluindo alunos de graduação, pós-graduação, professores, técnicos e pesquisadores. Entre esses usuários estão os usuários mais experientes, que conseguem formular com clareza suas questões e objetivos de pesquisa e já conhecem a estrutura do banco de dados ou já realizaram pesquisas com ele. Alguns intermediários têm questões e objetivos de investigação, mas têm dificuldade em desenvolver estratégias de pesquisa e pesquisar bases de dados. Finalmente, alguns utilizadores inexperientes podem ter dificuldade em definir questões e objetivos de investigação e em pesquisar bases de dados (Pinto et al., 2023)

Sabe-se que para atender melhor as demandas dos usuários, é preciso conhecer o perfil dos usuários da instituição e se antecipar as suas necessidades, proporcionando um atendimento mais direcionado e eficiente. A compreensão do perfil dos usuários permite aos bibliotecários identificarem padrões de busca, áreas de maior demanda e possíveis lacunas no suporte oferecido da maneira conforme realizado hoje. Cavalcante, Brito e Vlxio (2016) argumentam que a geração do século XXI é impulsionada pelo desejo de rapidez, conveniência e praticidade, estendendo o uso de dispositivos eletrônicos para se comunicar e obter informações sobre o mundo. Consequentemente, a oferta de serviços nas várias modalidades de bibliotecas deve evoluir continuamente e de maneira ágil para acompanhar os avanços desta geração. Já Zaninelli, Caldeira e Fonseca (2022) demonstram que, embora a era digital ofereça meios de comunicação bastante influentes, ela também resulta em superinformação ou desinformação. Eles apontam que o volume massivo de informações pode saturar os indivíduos, que possuem poucos recursos para organizar esses dados. Nesse contexto, as bibliotecas acadêmicas desempenham um papel crucial no processo de aprendizagem e na formação de usuários hiperconectados, pois se adaptam a um perfil essencialmente conectado tecnologicamente.

Assim sendo, a pergunta de pesquisa que norteia este trabalho está em qual é o perfil dos usuários e das pesquisas que demandam o serviço de elaboração de estratégias de busca na biblioteca? Neste trabalho, a categoria do usuário será demonstrada pelo curso ou função dentro da universidade, pois a biblioteca atende três categorias de usuários: discentes de graduação e pós, docentes e técnicos administrativos.

Para responder a esta pergunta, o principal objetivo está em caracterizar o perfil dos usuários e das pesquisas atendidas no serviço de elaboração de estratégias de busca da Biblioteca Setorial do Campus Araranguá (BSARA), visando otimizar o serviço. Este objetivo será alcançado por meio dos dados de todos os atendimentos realizados ao longo dos anos de 2023 e 2024 coletados pelos bibliotecários responsáveis.

METODOLOGIA

Trata-se de pesquisa documental, de abordagem quantitativa, realizada a partir do formulário preenchido pelo bibliotecário responsável pelo atendimento após o término do mesmo. A ferramenta Formulários Google é

utilizada, e os campos preenchidos são: data do atendimento, forma de atendimento (se presencial ou online), duração (período em que o bibliotecário recebe o usuário), categoria de usuário (discente, curso do discente, docente, técnico administrativo), atendente, registro do atendimento (estratégia de busca, normalização, outras dúvidas sobre metodologia). O período abrangido é de janeiro de 2023 a dezembro de 2024.

Especificamente para este trabalho os campos analisados foram ano, solicitante, curso, forma de atendimento (presencial ou *online*), vínculo institucional, curso, bases de dados utilizadas e temáticas principais das estratégias de busca. Tanto a temática quanto as bases utilizadas são retiradas da descrição dos atendimentos.

As temáticas principais foram extraídas da descrição dos atendimentos e normalizadas por meio de termos controlados com auxílio do DeCS (Descritores em Ciências da Saúde), MeSH (Medical Subject Headings) e Emtree (Embase) para a área da saúde quando possível, e por um processo de agrupamento de termos livres selecionados pelos pesquisadores e bibliotecários para outras áreas, a fim de permitir a análise de coocorrência.

A partir das respostas dos formulários, os dados foram tabulados a fim de facilitar a leitura as informações e a criação dos gráficos e grafos. Para tabulação dos dados, criação dos gráficos e normalização dos dados foi utilizado o software Excel. Já para a geração dos grafos foi por meio do VOSviewer®, ferramenta de software utilizada para construir e visualizar redes de coocorrência.

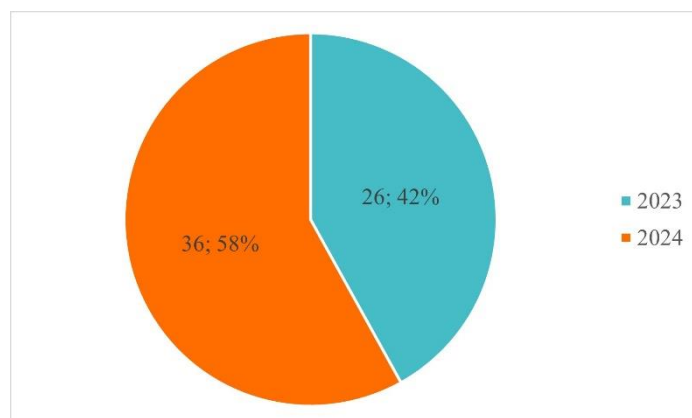
RESULTADOS E DISCUSSÃO

Nesta seção serão apresentados os resultados dos dados obtidos na pesquisa. A partir dos dados apresentados nos gráficos e grafos a seguir, é possível identificar como as demandas de pesquisa dos usuários estão conectadas e orientar não só a compreensão do perfil de quem busca, mas também da organização prévia de quem auxilia na busca, no caso, os bibliotecários.

A Figura 1 apresenta a quantidade e o percentual dos atendimentos realizados pela biblioteca durante o período do estudo. 36 atendimentos (58%) ocorreram em 2024, enquanto 26 atendimentos (42%) ocorreram em 2023. Há de se levar em consideração que no ano de 2024, uma greve no serviço público paralisou os atendimentos por 100 dias (de março a junho), comprometendo a quantidade de usuários que solicitaram o serviço a biblioteca. Com um leve aumento de um ano para o outro, supõe que sem o interrompimento do serviço, este crescimento teria sido consideravelmente maior.

A tendência de crescimento observada, mesmo com interrupção parcial do serviço em 2024, é coerente com evidências registradas em outra biblioteca setorial da UFSC. Na BSCCSM, a caracterização do serviço em 2021–2022 mostrou aumento de 53% de um ano para o outro, indicando que esse tipo de atendimento tende a expandir quando institucionalizado e divulgado (Oliveira, Cativelli & Picalho, 2025).

Figura 1. Quantidade e percentual de atendimentos por ano



Importante frisar que essa é somente a quantidade de atendimentos com foco na elaboração de estratégias de busca para pesquisa científica. Outras demandas de atendimento individualizado são realizadas ao longo do ano, como formatação de trabalhos acadêmicos (orientação para normas ABNT, APA, Vancouver, entre outras); uso de softwares gerenciadores de referências e revisões (Mendeley®, Zotero®, Rayyan®, entre outros); pesquisa em fontes de informação tecnológica (patentes); orientação a respeito de plágio e capacitações de pesquisa para grupos, solicitadas por ligas acadêmicas e docentes.

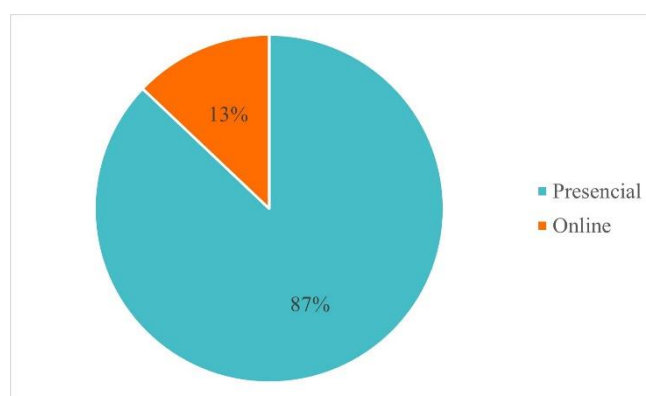
Cabe destacar que não foram considerados 35 atendimentos para a elaboração de estratégias de busca. 29 deles foram realizados para alunos da Biblioteca Setorial do Centro de Ciências da Saúde – Medicina (BSCCSM), que apresentam uma demanda mais elevada por esse serviço específico e, em determinados períodos, necessitaram do apoio de outras bibliotecas. Os 6 atendimentos restantes foram destinados a alunos de outros campi da universidade que, por estarem temporariamente na cidade em razão de pesquisas ou atividades em laboratórios específicos, solicitaram atendimento à biblioteca. Esses atendimentos não foram contabilizados pois não refletem o perfil dos usuários e das pesquisas de pesquisadores vinculados ao campus Araranguá, divergindo, portanto, ao objetivo geral desta pesquisa.

A elaboração de estratégias de busca é uma etapa bastante complexa na condução de estudos de revisão e requer tempo para o seu desenvolvimento satisfatório. Quanto maior for o grau de rigor metodológico de uma revisão, maior o tempo que se despende em desenvolver uma estratégia de busca sólida e de alta sensibilidade, portanto, revisões sistemáticas e de escopo exigem maior empenho da equipe de bibliotecários e pesquisadores em relação a revisões de literatura simples, por exemplo.

Cada atendimento dura, em média, 4h por usuário, sendo cerca de 2 horas destinadas à preparação — que inclui entender a solicitação, a temática e estruturar um esqueleto de apresentação — e 2 horas para o atendimento em tempo real. Durante este último, os bibliotecários utilizam a entrevista de referência para compreender melhor a demanda informacional do usuário, que valida as escolhas feitas até a finalização da estratégia.

Assim sendo, muitos destes atendimentos não são únicos e acabam gerando retornos. Ou por necessitarem de mais tempo para definir descritores e termos, ajustes temáticos, conversas com o/a orientador/a da pesquisa, problemas no acesso a fonte de informação, entre inúmeros outros fatores.

Figura 2. *Formato dos atendimentos realizados*



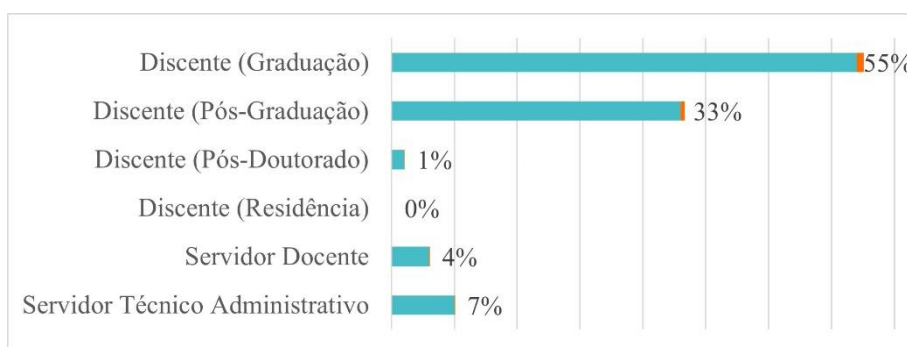
A Figura 2 evidencia que 87% dos atendimentos foram realizados presencialmente, enquanto somente 13% foram realizados de forma online. A grande maioria dos atendimentos é realizado presencialmente, por preferência dos próprios alunos que possuem livre escolha em relação ao formato. A biblioteca é bem integrada ao espaço físico do campus, situada em um local em que passam muitos dos estudantes e alguns dos cursos, sobretudo de graduação, são integrais, exigindo que a comunidade acadêmica passe bastante tempo dentro da universidade. Apesar da preferência local pelo atendimento presencial, outros contextos institucionais dentro da própria UFSC apontam a modalidade online como condição de acesso para parte do público. Na BSCCSM, registra-se a presença de pós-graduandos residentes em outras cidades/estados e até fora do país, o que torna o atendimento remoto determinante para viabilizar o serviço a esse perfil (Oliveira, Cativelli & Picalho, 2025).

Mesmo pós-pandemia do COVID-19 e avanço das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) grandes contribuidores para que as bibliotecas migrassem muitos de seus serviços de informação para o virtual. Isso vai ao encontro do dito por Damian, Silva e Santos Neto (2021, p. 3) no que diz respeito a bibliotecas consideradas híbridas, que não são nem totalmente impressas e nem totalmente digitais, mas utilizam das TICs “ferramentas estratégicas para favorecer o acesso à informação e a produção de conhecimento em sociedade”. Para o atendimento tratado neste artigo, isso acaba sendo mais ou menos digital, mas sempre digital, já que é praticamente impossível atualmente realizar um levantamento bibliográfico considerando exclusivamente fontes impressas.

Em todo caso, o atendimento presencial permite uma melhor interação com os usuários, pois favorece a troca de conhecimentos de forma mais dinâmica. No ambiente remoto, nem sempre o usuário dispõe de um computador com os mesmos acessos que teria na biblioteca, o que pode limitar não só o acesso aos conteúdos como também a experiência de aprendizado. Além disso, o contato presencial contribui para o desenvolvimento de um relacionamento mais próximo e de confiança entre o usuário e o bibliotecário, tornando-o mais à vontade para buscar auxílio, inclusive em situações informais, como nos corredores da instituição, para sanar dúvidas rápidas.

Na Figura 3 é possível observar a qual categoria pertencem os usuários atendidos pela biblioteca no período de 2023 a 2024.

Figura 3. Categoria dos usuários atendimentos



Considerando o total de atendimentos analisados ($n = 62$), observou-se predominância de discentes, com 55% de atendimentos destinados a discentes de graduação e 33% a discentes de pós-graduação. Em menor proporção, registraram-se 7% de atendimentos a servidores técnico-administrativos e 4% a servidores docentes. Os atendimentos a discentes de pós-doutorado corresponderam a 1% e não houve registros para discentes de residência (0%). Sendo assim, o maior público de usuários atendidos pela biblioteca se concentra em discentes da graduação e pós-graduação. Servidores Técnicos Administrativos e Docentes se encaixam também na categoria de discentes da pós-graduação, por estarem concomitantemente cursando Mestrado, Doutorado ou Pós-Doutorado. Os residentes iniciaram em 2024 e para 2025, há a previsão de uma turma de doutorado na instituição, indicando a necessidade de divulgação maior aos usuários da Pós-Graduação e formação profissional continuada.

Figura 4. Curso dos usuários atendimentos



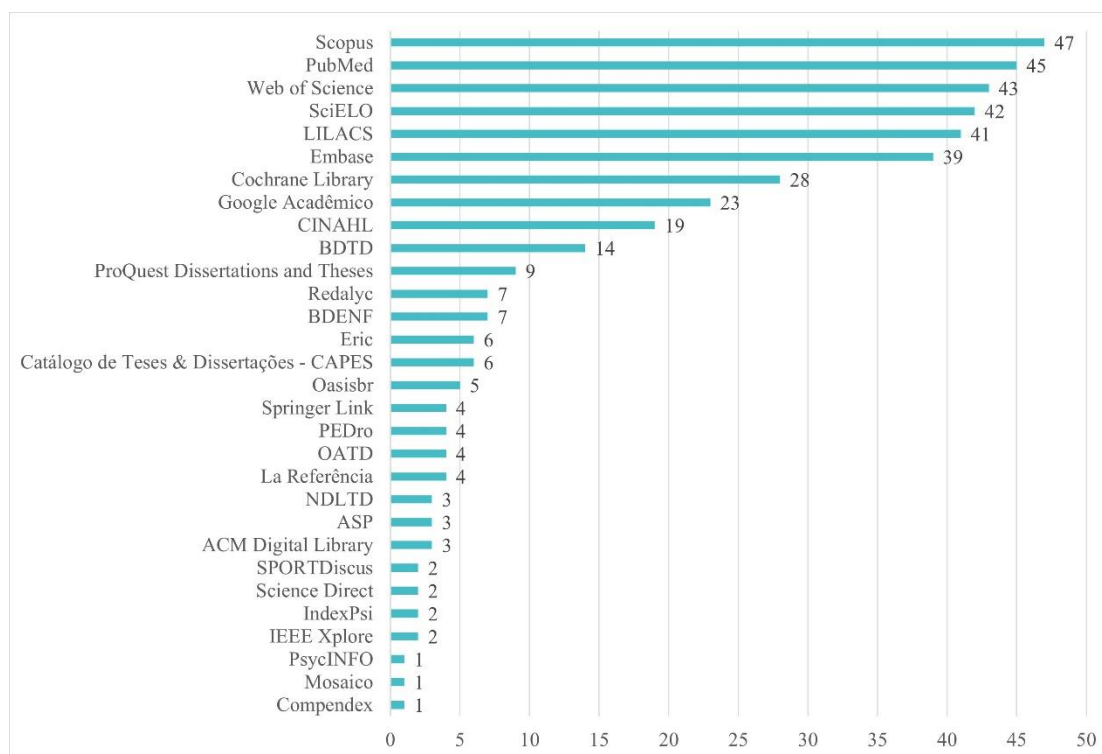
A distribuição por curso (n = 62) mostrou maior concentração em Fisioterapia (n = 20; 32,3%), seguida de Mestrado em Ciências da Reabilitação (n = 15; 24,2%) e Medicina (n = 13; 21,0%). Em proporções menores, registraram-se atendimentos para Mestrado em Tecnologias da Informação e Comunicação (n = 6; 9,7%), Mestrado em Energia e Sustentabilidade (n = 3; 4,8%), Tecnologias da Informação e Comunicação (n = 2; 3,2%), Engenharia de Energia (n = 2; 3,2%) e Engenharia de Computação (n = 1; 1,6%). Não houve registros para Residência Multiprofissional em Saúde da Família e Mestrado Profissional em Física (n = 0 em ambos).

Entre todos os cursos ofertados pela instituição durante o período da pesquisa, é evidente que a maior demanda vem da área da saúde. Isso se deve à necessidade de profissionais da informação para promover a alfabetização em saúde e à popularização da Prática Baseada em Evidências (PBE), que fortalece a parceria com a biblioteca e exige a seleção de fontes de informação confiáveis e estratégias de busca de alta sensibilidade para pesquisa científica na área (Obasola et al, 2022; Mahmoud & Withorn, 2024).

Nota-se uma maior necessidade de divulgação aos cursos das demais áreas, tendo em vista que, sobretudo na Pós-Graduação, o levantamento bibliográfico é parte essencial de qualquer pesquisa científica, seja ela caracterizada como um estudo de revisão ou não. Rocha e Casarin (2021) afirmam que a instrução sobre “uso das bases de dados, incluindo a cobertura de assuntos delas, revistas indexadas, construção de estratégias de busca e manuseio dos resultados, permite aos usuários uma maior autonomia e qualidade na recuperação de informações para suas pesquisas”.

Na Figura 5 é possível observar quais são as bases de dados foram mais utilizadas nas pesquisas orientadas pela biblioteca em 2023 e 2024. Esse resultado é uma união entre a necessidade prévia expressada pelo usuário com a experiência dos bibliotecários e suas recomendações. Isso varia conforme a estruturação preliminar da pesquisa trazida pelo usuário. Alguns já tem as fontes bem definidas, ou por experiência com a temática, ou por orientação e indicação dos orientadores. Já outros, não tem preferência inicial ou solicitam bases que não atendem ao conteúdo buscado, cabendo totalmente aos bibliotecários realizar a seleção de fontes de informação adequadas a temática apresentada.

Figura 5. Bases de dados mais utilizadas durante os atendimentos

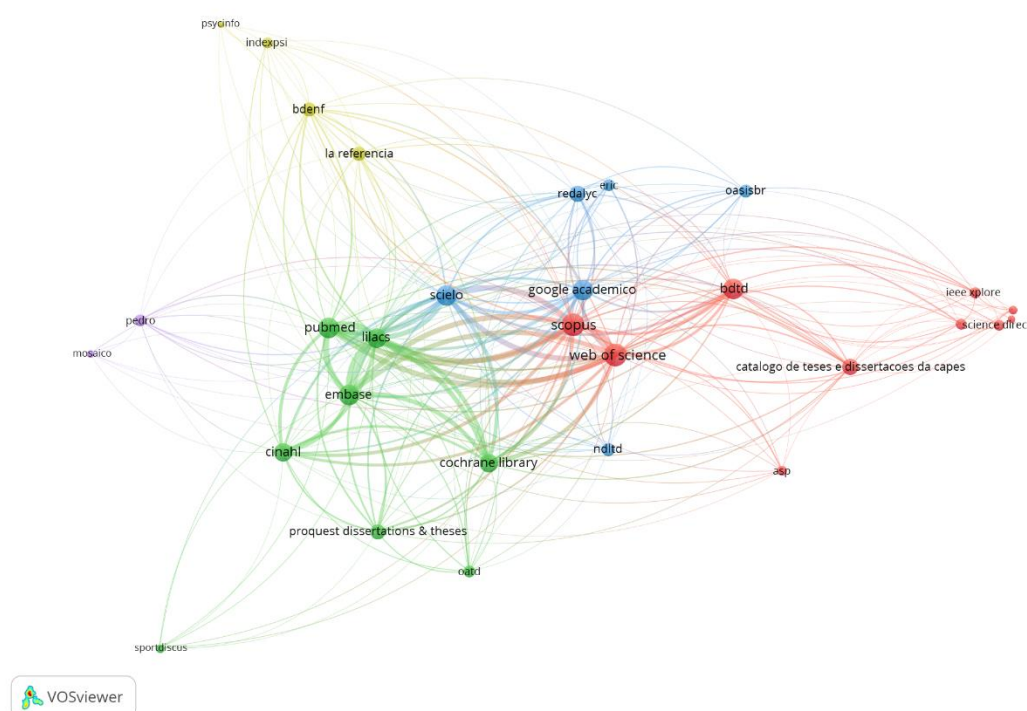


Em relação às bases de dados utilizadas, Scopus foi a mais frequente, presente em 47 atendimentos, seguida por PubMed (45) e Web of Science (43). Na sequência, destacaram-se SciELO (42), LILACS (41) e Embase (39). Como um mesmo atendimento pode envolver múltiplas bases, as frequências não são excludentes.

Nota-se que das 30 bases de dados utilizadas ao menos em um atendimento, as de caráter multidisciplinar representam metade do top 10 (Scopus, Web of Science, SciELO, Google Acadêmico e BDTD) enquanto a outra metade é exclusivamente da área da saúde, evidenciando a alta solicitação de pesquisas da área, também contemplada pela Figura 4 e posteriormente visível na Figura 7.

A Figura 6 apresenta as mesmas bases de dados, agora representadas em um grafo de correlação. É possível notar a centralização das bases multidisciplinares, o que é esperado, pois elas frequentemente conectam temáticas de diferentes áreas do conhecimento. Scopus e Web of Science são amplamente usadas para uma ampla gama de disciplinas e frequentemente correlacionadas com outras bases.

Figura 6. Correlação das bases de dados utilizadas nos atendimentos



Há outros clusters de forte presença, como o grupo em verde que contempla bases de dados predominantemente da área da saúde. PubMed, LILACS e Embase, em particular, são sempre utilizadas em conjunto, o que fica evidente pelo tamanho dos nós e da conexão nas linhas que as interligam. Estas três bases são primordiais a todo pesquisador brasileiro da área da saúde.

O cluster em azul composto pelo SciELO, Google Acadêmico, Redalyc e Oasisbr e se destaca por reunir um conjunto fontes de informação populares para encontrar literatura acadêmica em língua portuguesa e espanhola. Juntamente com a NDLTD e a Eric também se configuram como bases de dados de acesso gratuito, possibilitando a qualquer usuário acessar, ler e baixar o conteúdo recuperado sem passar por assinaturas da instituição.

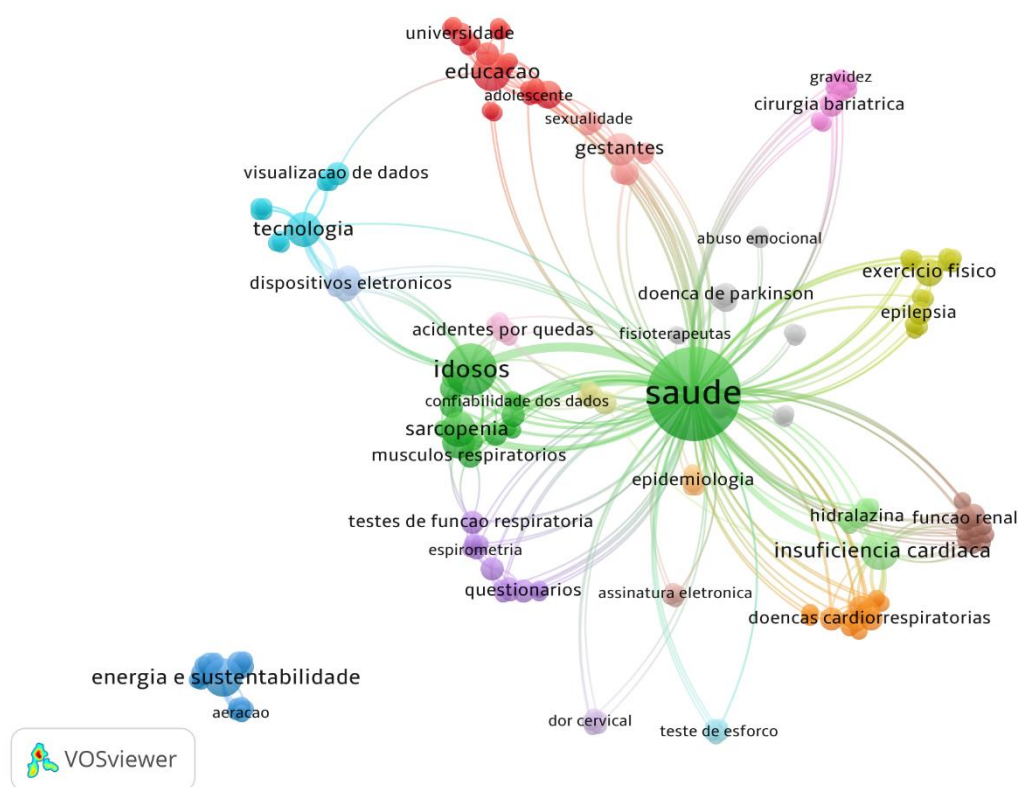
Cada pesquisa, sobretudo revisões, requer cerca de no mínimo de cinco bases de dados, e levando em consideração que os Sistemas de Recuperação da Informação (SRIs) são diferentes entre si, cada uma delas demanda uma expressão de busca diferente, o que exige dos bibliotecários um trabalho considerável nessa tradução das expressões de busca, o que pode ser mais ou menos trabalhoso a depender da quantidade de bases solicitada e a complexidade temática da busca. Picalho, Lucas e Amorim (2022) afirmam que tratando de estratégia de busca, cada caso é um caso e é necessário estar atento a toda formulação lógica por trás de

uma pesquisa para que seja construída uma expressão de busca eficiente e que recupere não só todos os documentos sobre aquele tema, mas também que os documentos recuperados sejam de fato relevantes, o que Lancaster (2004, p. 93) compreende nesse contexto como “eficácia de recuperação”, no qual recuperar informação relevante com desempenho satisfatório — é operacionalizada no serviço por meio de um conjunto de procedimentos que buscam equilibrar sensibilidade (amplitude) e precisão (pertinência).

O uso recorrente de bases multidisciplinares como Scopus e Web of Science, frequentemente articuladas a bases especializadas como PubMed, LILACS, Embase, pode ser compreendido à luz de Arencibia-Jorge e Peralta-González (2020), que discutem a centralidade dessas plataformas para análises e mapeamentos da produção científica na América Latina, dada sua ampla cobertura e estrutura de indexação. No contexto deste serviço, a preferência por Scopus e Web of Science não se limita à ‘quantidade’ de resultados, mas à possibilidade de ampliar sensibilidade e rastreabilidade da busca, além de complementar lacunas de cobertura de bases regionais e temáticas, compondo um conjunto de fontes mais robusto para revisões e estudos com exigência de transparência metodológica.

Ainda na recuperação da informação em relação às temáticas pesquisadas. A Figura 7 apresenta quais foram as temáticas de maior ocorrência nos atendimentos realizados pela biblioteca em 2023 e 2024, e como se relacionam entre as áreas do conhecimento presentes nos cursos oferecidos pela universidade no campus Araranguá. Dentre os 187 termos normalizados, apareceram os de maiores frequências, representados pelos tamanhos dos nós e aqueles que apresentaram maior força na conexão com outros, representados pela grossura das linhas.

Figura 7. *Temáticas de maior ocorrência nos atendimentos*



É possível observar na Figura 7 que saúde é a área do conhecimento central do grafo, com o nó mais forte e traduzindo o maior número de solicitação de pesquisas em relação à temática.

A temática relacionada aos idosos está fortemente conectada a acidentes por quedas, sarcopenia e músculos respiratórios. O que sugere que um grande interesse por parte dos pesquisadores em explorar questões relacionadas a qualidade de vida desse público.

Outras temáticas menos recorrentes estão relacionadas a insuficiência cardíaca como o uso de fármaco hidralazina, desempenho da função renal e associação a doenças cardiopulmonares. Também há um foco em pesquisas sobre impactos emocionais e físicos de gestantes e exercícios físicos.

As conexões interdisciplinares se dão por meio das áreas de pesquisas que envolvem tecnologias (com foco em visualização de dados, programação e dispositivos eletrônicos) e educação (relacionadas ao conhecimento de um público sobre determinado tema, e questões universitárias de gestão, acessibilidade e permanência estudantil).

Há um único cluster isolado que representa pesquisas na área de energia e sustentabilidade, que envolvem sobretudo aeração de grãos e energia fotovoltaica. Estas, por serem nichos específicos, possuem menos interconexão com as demais áreas, mas ainda assim são relevantes dentro das solicitações de pesquisa atendidas pela biblioteca. Nada impede que à medida que pesquisas nestas temáticas avancem, possam eventualmente se conectar com outras temáticas representadas no grafo.

Importante frisar que este grafo não representa as temáticas das pesquisas desenvolvidas em todo o campus. Somente aquelas que passaram pela biblioteca em busca de auxílio no desenvolvimento de estratégias de busca. Evidenciando uma maior demanda dos bibliotecários em conhecimento prévio de descritores, termos e fontes de informação que contemplem pesquisas da área da saúde.

CONCLUSÕES

Este estudo demonstra que o serviço de elaboração de estratégias de busca constitui uma atividade intensivamente demandada e de alto valor estratégico para a pesquisa científica no Campus Araranguá. Mesmo diante da interrupção parcial dos atendimentos em 2024, observou-se tendência de crescimento na procura pelo serviço, com atendimentos que demandam, em média, quatro horas por usuário, confirmando seu caráter especializado e intensivo em recursos humanos qualificados, reafirmando também a biblioteca como setor estratégico na atuação das atividades que constituem o tripé da universidade pública brasileira, o ensino, pesquisa e a extensão.

Os resultados evidenciam a predominância de usuários da graduação e, sobretudo, da pós-graduação, com forte concentração na área da saúde, em especial no curso de Fisioterapia. As bases de dados mais utilizadas Scopus, PubMed e Web of Science refletem a exigência metodológica associada às revisões, o caráter multidisciplinar das pesquisas e o alinhamento à Prática Baseada em Evidências, reforçando o papel do bibliotecário como mediador essencial no processo de recuperação da informação científica.

Por mais que os bibliotecários recebam mais solicitações de atendimento à pesquisa científica na área da saúde, a biblioteca atende a uma variedade de cursos de graduação e pós-graduação, o que significa que os profissionais que prestam esse serviço precisam estar preparados para lidar com uma ampla gama de tópicos. O atendimento individual e personalizado é essencial para que o serviço seja aprimorado e continue atendendo as demandas dos pesquisadores. Atualmente, sua divulgação é principalmente realizada por outros pesquisadores que saem satisfeitos do atendimento e recomendam que colegas busquem os bibliotecários da instituição.

Este trabalho possibilitou um maior conhecimento do perfil dos usuários o que é essencial para entender os padrões de busca, bem como tópicos emergentes de pesquisa, a fim de permitir que os bibliotecários se antecipem às solicitações e desenvolvam estratégias de busca mais rápidas e eficazes.

Entre as estratégias para atender melhor às demandas trazidas pelos usuários, a identificação de áreas de maior e menor demanda e conexões temáticas servem para evidenciar possíveis lacunas no oferecimento do serviço, apoiando as decisões da gestão com foco em contratação, divulgação e treinamentos de recursos informacionais.

Outra possibilidade é reforçar a articulação com as coordenações de curso e docentes em disciplinas específicas para firmar parcerias com treinamentos específicos na busca por referências científicas, especialmente no começo dos semestres em que muitas pesquisas começam de fato a ser desenvolvidas, para que os usuários possam chegar à biblioteca com demandas mais robustas e dúvidas mais avançadas em relação à elaboração de estratégias de busca. Haja vista que o papel da biblioteca não é simplesmente entregar tais estratégias prontas, mas sim capacitar os usuários para que estes possuam competência em informação dentro dos seus respectivos tópicos de pesquisa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arencibia-Jorge, R., & Peralta-González, M. J. (2020). Recommendations on the use of Scopus for the study of Information Sciences in Latin America. *Iberoamerican Journal of Science Measurement and Communication*, 1(1). <https://doi.org/10.47909/ijsmc.07>
- Cavalcante, K. V., Brito, Y. R., Vlixio, F. (2016). As metamorfoses da biblioteca para Geração Z: proposta de implementação para espaço cultural Bereza de Menezes. *RACIn*, 4(2). https://arquivologiauepb.com.br/racin/edicoes/v4_n2/racin_v4_n2_artigo03.pdf
- Damian, I. P. M., Silva, R. C. da, & Santos Neto, J. A. dos. (2021). Serviço de referência e informação no contexto da hibridez em bibliotecas. *RDBCI: Revista Digital De Biblioteconomia E Ciência Da Informação*, 19, e021007. <https://doi.org/10.20396/rdbci.v19i00.8664478>
- Lancaster, F. W. (2004). *Indexação e resumos*. Briquet de Lemos.
- Mahmoud, S., & Withorn, T. (2024). Faculty–librarian collaboration to enhance information literacy skills in an online nursing course. *Nursing Education Perspectives*, 45(6), 379–380. <https://doi.org/10.1097/01.NEP.0000000000001145>
- Obasola, O. I., Kinengyere, A. A., Peter, D., Chiweza, D., Ross-White, A., & Godfrey, C. (2022). Perceptions, experiences, and attitudes of health care professionals regarding the role of librarians in fostering evidence-based health practice: A systematic review protocol. *JB I Evidence Synthesis*, 20(1), 181–188. <https://doi.org/10.11124/JBI ES-20-00497>
- Oliveira, G. R., Cativelli, A. S., & Picalho, A. C. (2025). Characterization of the research guidance service in scientific databases. *Ciência da Informação*, 54(1), 1–18. <https://doi.org/10.18225/ci.inf.v54i1.7751>
- Osorio-Delgado, M. A., Henao-Tamayo, L. J., Velásquez-Cock, J. A., Cañas-Gutiérrez, A. I., Restrepo-Múnera, L. M., Gañán-Rojo, P. F., Zuluaga-Gallego, R. O., Ortiz-Trujillo, I. C. & Castro-Herazo, C. I. (2017). Aplicaciones biomédicas de biomateriales poliméricos. *DYNA*, 84(201), 241-252. <https://doi.org/10.15446/dyna.v84n201.60466>
- Picalho, A. C., Lucas, E. R. de O., & Amorim, I. S. (2022). Lógica booleana aplicada na construção de expressões de busca. *AtoZ: Novas práticas em informação e Conhecimento*, 11, 1–12. <https://doi.org/10.5380/atoz.v11i0.81838>
- Pintro, S., Silveira, C. Z., & Lehmkuhl, K. (2023). A singularização do desenvolvimento da competência em informação para usuários de bibliotecas universitárias. In A. F. L. Grants & R. M. Bem (Orgs.), *Na esteira das possibilidades: Questões e reflexões na Biblioteca Universitária da UFSC*. BU Publicações.
- Rocha, E. S.; Casarin, H. C. S. (2021). O comportamento de busca de pós-graduandos em Engenharia um estudo a partir do modelo de Tom Wilson. *RDBCI: Revista Digital De Biblioteconomia E Ciência Da Informação*, 19, e020006. <https://doi.org/10.20396/rdbci.v19i00.8663472>

- Silva, J. A. C., Prudêncio, D. S., & Tolentino, V. S. (2024). Bibliotecas universitárias na área da saúde: Um relato de experiência das práticas desenvolvidas. In *Anais do 30º Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação*.
<https://anaiscbbd.emnuvens.com.br/cbbd2024/article/view/3483/2963>
- Trevisol Neto, O., Dornelles, D., Dittrich, E. (2023). Serviço de referência educativo voltado à pesquisa em bases de dados: relato de experiência. *Revista ACB*, 25(2).
<https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/2056>
- Universidade Federal de Santa Catarina. (2025). *Biblioteca Universitária*. <http://portal.bu.ufsc.br>
- Zaninelli, T., Caldeira, G., & Fonseca, D. L. de S. (2022). Veteranos, Baby Boomers, Nativos Digitais, Gerações X, Y e Z, Geração Polegar e Geração Alfa: perfil geracional dos atuais e potenciais usuários das Bibliotecas Universitárias. *Brazilian Journal of Information Science: Research Trends*, 16, e02143. <https://doi.org/10.36311/1981-1640.2022.v16.e02143>