



**UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA**  
**INSTITUTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**  
**PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**  
**MESTRADO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

**TAIZE SANTOS DA SILVA**

**BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA COMO DISPOSITIVO DE  
MEDIÇÃO DA INFORMAÇÃO NO PROCESSO DE AFILIAÇÃO  
ESTUDANTIL: o caso dos(as) bolsistas do Serviço de Residência  
Universitária da UFBA**

**Salvador  
2024**

**TAIZE SANTOS DA SILVA**

**BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA COMO DISPOSITIVO DE  
MEDIÇÃO DA INFORMAÇÃO NO PROCESSO DE AFILIAÇÃO  
ESTUDANTIL: o caso dos(as) bolsistas do Serviço de Residência  
Universitária da UFBA**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, do Instituto de Ciência da Informação da Universidade Federal da Bahia, como requisito parcial à obtenção do grau de Mestre em Ciência da Informação.

**ORIENTADORA: PROF<sup>a</sup>. DR<sup>a</sup>. RAQUEL DO ROSÁRIO SANTOS**

**Salvador  
2024**

---

S586 Silva, Taize Santos da.

Biblioteca universitária como dispositivo de mediação da informação no processo de afiliação estudantil: o caso dos(as) bolsistas do serviço de residência universitária da UFBA/ Taize Santos da Silva. – Salvador, 2024. 258f.: il. color.

Orientadora: Profa. Dra. Raquel do Rosário Santos.

Dissertação (mestrado) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Instituto de Ciência da Informação, Universidade Federal da Bahia, 2024.

1. Mediação da informação. 2. Biblioteca universitária. 3. Afiliação estudantil. I. Santos, Raquel do Rosário. II. Universidade Federal da Bahia. III. Título.

CDU: 025.5

---

Elaborada por Lívia Santos de Freitas, CRB-5/1478.  
Bibliotecária SIBI/UFBA.

**TAIZE SANTOS DA SILVA**

**Biblioteca Universitária como Dispositivo de Mediação da Informação no Processo de Afiliação Estudantil: o caso dos(as) bolsistas do Serviço de Residência Universitária da UFBA**

Dissertação apresentada ao Curso de Mestrado em Ciência da Informação do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PPGCI) da Universidade Federal da Bahia (UFBA), como requisito para obtenção de grau de Mestre em Ciência da Informação.

Aprovada em: 04/07/2024

**Banca Examinadora**

---

Prof<sup>a</sup>. Dra. Raquel do Rosário Santos - Orientadora - UFBA

---

Prof<sup>a</sup>. Dra. Maria Cleide Rodrigues Bernardino - Membro Externo Titular - UFCA

---

Prof<sup>a</sup>. Dra. Henriette Ferreira Gomes - Membro Interno Titular – UFBA

A Breno e a Pedro, meus amados filhos, por me inspirarem, me amarem, pelo encorajamento, alegria e esperança. A Maria das Graças, minha mãe, que, semelhante a muitas Marias, ama e luta com resiliência todos os dias pelos seus filhos e filhas, sem perder a ternura e o sorriso meigo.

## AGRADECIMENTOS

Após chegar ao fim desta trajetória, torna-se imprescindível reconhecer que, mesmo em meio a muitos obstáculos, eu nunca estive só. Com muita alegria, com o coração repleto de amor e gratidão, é momento de reconhecer estes(as) companheiros(as) desta jornada, que transformaram um sonho em realidade.

Agradeço a Deus por ter cuidado de mim em cada etapa desta pesquisa – senti-me sendo carregada. A Jesus Cristo pela paciência, paz, disciplina e amor e ao Espírito Santo por me dar sabedoria e criatividade.

À minha mãe, Maria das Graças Almeida dos Santos, por todo o amor, apoio, lealdade, companheirismo por toda a minha vida. Durante este período, ela se doou mais ainda, muitas vezes abdicando de si mesma para me dar o suporte de que eu precisava para realizar o sonho de ser mestre. Agradeço, principalmente, por ter sido minha primeira mediadora na infância – foi ela quem me ensinou a ler, a escrever, a gostar de histórias e a contá-las.

Ao meu pai, Jucinei Lima da Silva (*in memoriam*), por me ensinar a sonhar, a ter fé na realização, a buscar e lutar pelos meus objetivos estabelecidos (que muitos diziam ser impossíveis).

Ao meu esposo e companheiro, Genivaldo Santos Souza, pelos abraços, acalanto, palavras de motivação e bom humor diante das dificuldades, das madrugadas de choros, dos momentos de ansiedade; e, ao me sentir cansada, pela paciência, por compreender a minha luta e os momentos de ausência.

A Breno Bhaltazar e Pedro Bhaltazar por me encorajarem para lutar quando faltava forças diante das adversidades e por iluminarem os meus dias com amor, alegria, sorrisos e afetos. Filhos, obrigada por me fazerem companhia nas madrugadas, deitados no meu colo enquanto eu dissertava ou me chamando para a cama, pois era hora de descansar.

Aos meus irmãos, Ruy Martins, Saulo Almeida, Marileide Santos, Fernando Lemos, Paula Emanuele Novaes e Érique Silva, pelas palavras de incentivo, por serem alicerces, acreditarem em mim e me admirarem, cada um ao seu modo.

Aos meus familiares e amigos(as) pelo apoio, encorajamento, escuta e resenhas para eu me esquecer da tensão e da autocobrança.

A Raquel do Rosário Santos, por ter me aceitado como orientanda e por, com amor, generosidade, paciência, responsabilidade, ter me guiado pelos meandros da mediação da informação. Com sua empatia e cuidado, estava atenta a todos os detalhes para que este processo fosse uma travessia segura, calma, respeitosa, além de ter impedido que eu perdesse o foco e me perdesse – muitas vezes em mim mesma. Professora Raquel é benção e presente de Deus na minha vida.

A Daiane da Luz Silva pelas conversas, por acreditar em mim e me motivar num momento de pandemia, por ter me incentivado antes mesmo de minha inscrição no programa. Agradeço pelas percepções equilibradas, pelos conhecimentos acadêmicos compartilhados, pelo companheirismo nas madrugadas, pela contribuição a partir de seus relatos de vivências para

alcançar o protagonismo social e pelo seu amor pela temática da afiliação.

A Nelma Cristina Silva Barbosa de Mattos por me mostrar a importância e o poder transformador da educação e da instrução para uma mulher com limitações físicas, pobre e preta.

Às professoras Henriette Ferreira Gomes e Maria Cleide Rodrigues Bernardino pela participação em minha banca de qualificação e minha defesa, suas imensas e valorosas contribuições foram essenciais. Obrigada pela credibilidade à minha pessoa e a este trabalho.

Ao Grupo de Estudos e Pesquisa em Mediação e Comunicação da Informação (Gepemci) pelo acolhimento e conhecimentos partilhados, pois em cada encontro novos aprendizados e esperanças foram renovados.

Aos(Às) docentes do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PPGCI) por terem me proporcionado informações e conhecimentos de maneira técnica, humana e científica.

Às professoras Flávia Goulart Mota Garcia Rosa e Nídia Maria Lienert Lubisco por terem acreditado e incentivado a realização deste sonho, além de terem disponibilizado tempo para diálogos e me motivado a trabalhar com esta temática. Com o apoio da professora Raquel do Rosário, eu ampliei minhas perspectivas, mas o fato de vocês duas terem acreditado e apontado caminhos para leituras e para seguir na escrita foi basilar para a consolidação deste projeto.

Aos(Às) funcionários(as) do PPGCI, particularmente a Marilene Luzia, pelo cuidado, suporte e orientações.

Aos(Às) colegas do PPGCI pela generosidade, acolhimento, cuidado, trocas e partilhas durante as aulas, tarefas, discussões virtuais.

Aos(Às) bibliotecários(as) e aos(às) discentes bolsistas do Serviço de Residência Universitária (SRU) da Universidade Federal da Bahia (UFBA) por terem aceitado participar desta pesquisa, explicitando informações relevantes, vivências e percepções; sem vocês este estudo não teria sido possível.

À Pró-Reitoria de Ações Afirmativas e Assistência Estudantil (Proae) pela colaboração quanto ao fornecimento dos dados e informações pertinentes à pesquisa.

Ao professor Penildon Silva Filho pelo incentivo à qualificação, pelos ensinamentos diários durante oito anos, por reforçar a importância de servir a todos(as) com empatia, ética, alteridade, respeito, dignidade e equidade e, principalmente, por ter um olhar atento aos indivíduos em situações de vulnerabilidades e lutar para que essas minorias ocupassem seus lugares de protagonistas sociais.

A Eglantina Alonso Braz pelos diálogos e discussões sobre as políticas públicas, situação dos(as) estudantes bolsistas e suas lutas para permanecer na universidade.

À UFBA e à Residência Universitária III por me proporcionarem um espaço digno e acolhedor para que eu pudesse conquistar uma formação multifacetada, desenvolver minhas habilidades. Agradeço por terem possibilitado que a filha de uma empregada doméstica e um trabalhador rural, oriunda de escola pública, ingressasse em uma universidade federal de excelência e por

terem dado suporte para que permanecesse e obtivesse o diploma de graduação, agora de mestra, e, com fé em Deus, o de doutora será conquistado.

Ao Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Baiano (IF Baiano) e colegas por reconhecerem a importância desta formação, trocas de vivências e me apoiarem nesta trajetória.

A Clara Morais pela atenção, responsabilidade e dedicação ao realizar a revisão deste trabalho.

À Bruno Almeida dos Santos, Carlos Lomanto Cordeiro do Nascimento, Fabrício Rocha de Souza e Sandro Santos de Souza pelo apoio em tempos de pandemia.

A todos e todas que não foram mencionados(as), mas que contribuíram de alguma forma para a realização deste trabalho acadêmico.

## RESUMO

Os(As) bibliotecários(as) do serviço de referência na ambiência da biblioteca universitária desempenham um papel crucial como mediadores(as) da informação no processo de afiliação estudantil e podem favorecer a permanência dos(as) discentes bolsistas do Serviço de Residência Universitária (SRU) – da Pró-Reitoria de Ações Afirmativas e Assistência Estudantil (Proae) da Universidade Federal da Bahia (UFBA) – na Universidade, bem como em seus espaços acadêmicos. A afiliação geralmente ocorre no primeiro ano após ingresso do(a) discente e perpassa por três tempos: estranheza, aprendizagem e afiliação. O(A) discente alcança o sucesso quando atinge a afiliação estudantil. Se porventura o(a) discente não conseguir chegar na etapa da afiliação, há a possibilidade de que ele(a) abandone o curso ou a universidade. Dessa maneira, a mediação da informação pode ser considerada uma ação que dirime as dificuldades desses(as) discentes por meio do acesso e apropriação da informação, que podem apoiar o alcance de uma postura protagonista por parte desses(as) estudantes. Nessa perspectiva, o objetivo desta pesquisa é evidenciar como os(as) bibliotecários(as) do serviço de referência, enquanto mediadores(as) da informação na ambiência da biblioteca universitária, apoiam os(as) discentes bolsistas do SRU da UFBA durante o processo de afiliação. Quanto à metodologia, trata-se de uma pesquisa descritiva, em que foi utilizado o método de estudo de caso, visto que o estudo toma como objeto as bibliotecas da UFBA. A técnica de coleta de dados foi a aplicação de questionários, sendo os(as) participantes que responderam esses instrumentos os(as) discentes bolsistas residentes do SRU da UFBA e os(as) bibliotecários(as) do serviço de referência das bibliotecas universitárias da UFBA. Após a coleta de dados, foram adotadas a abordagem quantitativa para análise das respostas passíveis de mensuração e abordagem qualitativa para interpretação das respostas. Entre os resultados, destaca-se que a biblioteca universitária realiza atividades que contribuem no processo de afiliação estudantil, participando de ações durante a recepção aos(às) novos(as) estudantes nas primeiras semanas de aula. Para reiterar esse resultado, salienta-se que, dos 44 bolsistas residentes, 40 deles(as) acreditam que os(as) bibliotecários(as) têm a potencialidade de contribuir no acolhimento aos(às) estudantes. Nesse sentido, as considerações deste estudo indicam que as bibliotecas universitárias, ao realizarem a mediação da informação, possuem um elevado potencial de contribuir no processo de afiliação estudantil. Mas faz-se necessário que as atividades sejam planejadas estrategicamente com foco nos(as) estudantes bolsistas residentes e que essas ações ocorram de maneira contínua, com ampla divulgação, para que esses sujeitos sejam acolhidos e incluídos, alcançando a emancipação e uma postura protagonista.

**Palavras-chave:** biblioteca universitária; mediação da informação; afiliação estudantil.

## **A B S T R A C T**

### **UNIVERSITY LIBRARY AS AN INFORMATION MEDIATION DEVICE IN THE STUDENT AFFILIATION PROCESS: the case of scholarship holders of UFBA's University Residence Service**

The librarians of the reference service in the environment of the university library play a crucial role as mediators of information in the process of student affiliation and can favor the permanence of scholarship students of the Serviço de Residência Universitária (SRU) [University Residence Service] – of the Pró-Reitoria de Ações Afirmativas e Assistência Estudantil (Proae) [Affirmative Actions and Student Assistance Office] of the Federal University of Bahia (UFBA) – at the University, as well as in their academic spaces. Affiliation usually occurs in the first year after the student's admission and goes through three stages: strangeness, learning, and affiliation. The student achieves success when they achieve student affiliation. If the student fails to reach the affiliation stage, there is a possibility that they will drop out of the course or university. Therefore, the mediation of information can be considered an action that works around these students' difficulties through access and appropriation of information, which can support the achievement of a protagonist posture on the students' part. From this perspective, this research aims to show how the librarians of the reference service, as mediators of information in the university library environment, support the scholarship students of UFBA's SRU during the affiliation process. As for the methodology, this is descriptive research using the case study method since the study takes UFBA's libraries as its object. The data collection technique was the application of questionnaires, and the participants who answered were the resident scholarship students of the UFBA's SRU and the librarians of the reference service of the university libraries of UFBA. After data collection, a quantitative approach was adopted to analyze the measurable answers and a qualitative approach to interpret the answers. Among the results, it is outlined that the university library carries out actions that contribute to student affiliation, participating in activities during the reception of new students in the first weeks of class. To reiterate this result, it should be noted that of the 44 resident scholarship holders 40 believe that librarians have the potential to contribute to welcoming students. On this basis, the considerations of this study indicate that university libraries, by mediating information, have a high potential to contribute to the process of student affiliation. However, it is necessary that the activities are strategically planned with a focus on the resident scholarship students, and that these actions occur continuously, with wide dissemination, so that these subjects are welcomed and included, achieving emancipation and a leading posture.

**Keywords:** university library; information mediation; student affiliation.

## LISTA DE FIGURAS

<b>Figura 1</b>	<b>Fases do processo de afiliação segundo Coulon (2008)</b>	32
<b>Figura 2</b>	<b>Aspectos relacionados às modificações na aprendizagem durante o período de afiliação segundo Coulon (2008)</b>	33
<b>Figura 3</b>	<b>Nuvem de palavras: qualidades essenciais ao(à) bibliotecário(a) no atendimento ao(à) estudante bolsista segundo os(as) discentes bolsistas do SRU da UFBA</b>	181
<b>Figura 4</b>	<b>Nuvem de palavras: aspectos essenciais para uma biblioteca universitária segundo os(as) discentes bolsistas do SRU da UFBA</b>	235

## LISTA DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1</b>	<b>Indicação dos(as) bibliotecários(as) quanto aos motivos que conduzem os(as) estudantes à utilização e frequência na biblioteca</b>	<b>89</b>
<b>Gráfico 2</b>	<b>Faixa etária dos(as) discentes bolsistas residentes do SRU da UFBA</b>	<b>94</b>
<b>Gráfico 3</b>	<b>Curso no qual os(as) discentes bolsistas do SRU informaram estar matriculados(as) atualmente na UFBA</b>	<b>97</b>
<b>Gráfico 4</b>	<b>Ano de ingresso dos(as) estudantes bolsistas do SRU da UFBA no curso atual na Universidade</b>	<b>98</b>
<b>Gráfico 5</b>	<b>Origem escolar dos(as) discentes bolsistas do SRU da UFBA anterior ao ingresso no ensino superior</b>	<b>102</b>
<b>Gráfico 6</b>	<b>Ano em que o(a) discente foi contemplado(a) com a bolsa do SRU e passou a morar na residência universitária da UFBA</b>	<b>103</b>
<b>Gráfico 7</b>	<b>Comparativo dos períodos de ingresso dos(as) estudantes na UFBA em relação à aquisição da bolsa do SRU</b>	<b>103</b>
<b>Gráfico 8</b>	<b>Percepção dos(as) bolsistas residentes quanto à opção que melhor descreve a sua chegada e adaptação ao ensino superior</b>	<b>107</b>
<b>Gráfico 9</b>	<b>Ambientes da UFBA que foram essenciais no acesso às informações sobre as normas e as dinâmicas universitárias</b>	<b>122</b>
<b>Gráfico 10</b>	<b>Ambientes da UFBA que o(a) discente bolsista do SRU mais frequenta para estudar (além da sala de aula)</b>	<b>123</b>
<b>Gráfico 11</b>	<b>Serviços da biblioteca universitária da UFBA que os(as) discentes bolsistas utilizam ou já utilizaram</b>	<b>132</b>
<b>Gráfico 12</b>	<b>Produtos da biblioteca universitária da UFBA que os(as) discentes bolsistas utilizam ou já utilizaram</b>	<b>134</b>
<b>Gráfico 13</b>	<b>Percepção dos(as) discentes bolsistas do SRU sobre o(s) motivo(s) pelos quais acreditam que os(as) estudantes frequentam a biblioteca</b>	<b>165</b>
<b>Gráfico 14</b>	<b>Qualidades que os(as) discentes bolsistas do SRU da UFBA consideram essenciais ao(à) bibliotecário(a) no atendimento ao(à) estudante</b>	<b>179</b>
<b>Gráfico 15</b>	<b>Percepção dos(as) discentes bolsistas quanto ao(s) seu(s) primeiro(s) contato(s) com o(a) bibliotecário(a) de uma biblioteca universitária</b>	<b>190</b>

## LISTA DE QUADROS

<b>Quadro 1</b>	<b>Técnicas, instrumentos e amostras da pesquisa</b>	<b>66</b>
<b>Quadro 2</b>	<b>Informações sobre o perfil dos(as) bibliotecários(as) participantes da pesquisa</b>	<b>72</b>
<b>Quadro 3</b>	<b>Atividade(s) realizada(s) que auxilia(m) no fortalecimento do vínculo entre os(as) discentes e a Universidade</b>	<b>74</b>
<b>Quadro 4</b>	<b>Atividades desenvolvidas pela biblioteca universitária/bibliotecário(a) que estão voltadas para o acolhimento dos(as) discentes recém-ingressos(as) na graduação</b>	<b>80</b>
<b>Quadro 5</b>	<b>Atividades desenvolvidas pela biblioteca universitária/bibliotecário(a) que fortalecem o processo de adaptação e formação do(a) discente bolsista do SRU recém ingresso(a)</b>	<b>83</b>
<b>Quadro 6</b>	<b>Atividades destinadas aos(às) discentes bolsistas do SRU da UFBA que os(as) auxiliem no processo de vínculo/pertencimento à Universidade</b>	<b>85</b>
<b>Quadro 7</b>	<b>Existência dos dispositivos de informação que favorecem o fortalecimento do vínculo e o sentimento de pertencimento entre os(as) bolsistas do SRU com a UFBA</b>	<b>88</b>
<b>Quadro 8</b>	<b>Existência de ação que identifique as necessidades de formação dos(as) usuários(as) que podem ser associadas ao acesso à informação</b>	<b>91</b>
<b>Quadro 9</b>	<b>Comentários dos(as) discentes bolsistas do SRU da UFBA quanto à mudança de curso</b>	<b>100</b>
<b>Quadro 10</b>	<b>Percepção dos(as) discentes bolsistas sobre o seu desempenho indicado como razoável nas disciplinas durante o primeiro semestre de curso</b>	<b>111</b>
<b>Quadro 11</b>	<b>Percepção dos(as) discentes bolsistas sobre o seu desempenho indicado como bom nas disciplinas durante o primeiro semestre de curso</b>	<b>112</b>
<b>Quadro 12</b>	<b>Percepção dos(as) discentes bolsistas sobre o seu desempenho indicado como ótimo nas disciplinas durante o primeiro semestre de curso</b>	<b>116</b>
<b>Quadro 13</b>	<b>Percepção dos(as) discentes bolsistas sobre o seu desempenho indicado como péssimo nas disciplinas durante o primeiro semestre de curso</b>	<b>117</b>

<b>Quadro 14</b>	<b>Comentários dos(as) discentes bolsistas quanto à frequência na biblioteca universitária da UFBA</b>	<b>125</b>
<b>Quadro 15</b>	<b>Queixa/reclamação/frustração dos(as) discentes bolsistas do SRU ao tentarem utilizar os serviços e produtos de alguma biblioteca universitária</b>	<b>135</b>
<b>Quadro 16</b>	<b>Comentários positivos dos(as) discentes bolsistas do SRU ao utilizarem os serviços e produtos de alguma biblioteca universitária</b>	<b>141</b>
<b>Quadro 17</b>	<b>Comentários dos(as) discentes bolsistas quanto à aquisição de livros/textos para acompanhamento das aulas no curso</b>	<b>144</b>
<b>Quadro 18</b>	<b>Representação da biblioteca universitária para os(as) discentes bolsistas do SRU da UFBA</b>	<b>149</b>
<b>Quadro 19</b>	<b>Percepção dos(as) discentes bolsistas do SRU quanto ao sentimento de acolhimento realizado pelos(as) bibliotecários(as) na ambiência da biblioteca universitária da UFBA</b>	<b>158</b>
<b>Quadro 20</b>	<b>Motivação dos(as) discentes bolsistas do SRU para entrarem em uma biblioteca universitária pela primeira vez</b>	<b>166</b>
<b>Quadro 21</b>	<b>Percepção dos(as) discentes bolsistas do SRU quanto ao alcance da informação pretendida ao buscar os serviços da biblioteca pela primeira vez</b>	<b>171</b>
<b>Quadro 22</b>	<b>Percepção dos(as) discentes bolsistas do SRU quanto às orientações fornecidas pelo serviço de referência da biblioteca para a realização de sua pesquisa</b>	<b>174</b>
<b>Quadro 23</b>	<b>Comentários dos(as) bibliotecários(as) quanto à compreensão da terminologia “afiliação estudantil”</b>	<b>183</b>
<b>Quadro 24</b>	<b>Comentários dos(as) bibliotecários(as) sobre a contribuição deles(as), especialmente do serviço de referência, no que tange ao processo de afiliação estudantil e ao fortalecimento do vínculo do(a) discente bolsista residente com a Universidade</b>	<b>186</b>
<b>Quadro 25</b>	<b>Comentários dos(as) bibliotecários(as) sobre a contribuição de sua função como agente mediador(a) para que o(a) discente desenvolva uma conduta protagonista</b>	<b>188</b>
<b>Quadro 26</b>	<b>Justificativas dos(as) bolsistas sobre a definição do primeiro contato com o(a) bibliotecário(a) de uma biblioteca universitária</b>	<b>192</b>
<b>Quadro 27</b>	<b>Comentários dos(as) discentes bolsistas quanto à existência de integração e articulação dos(as) bibliotecários(as) no</b>	<b>199</b>

**acolhimento ao(à) estudante**

<b>Quadro 28</b>	<b>Comentários dos(as) discentes bolsistas do SRU da UFBA sobre acreditar na contribuição do(a) bibliotecário(a) no acolhimento ao(à) estudante</b>	<b>205</b>
<b>Quadro 29</b>	<b>Comentários dos(as) estudantes bolsistas do SRU quanto à percepção de se sentirem parte ou não do seu curso na UFBA</b>	<b>212</b>
<b>Quadro 30</b>	<b>Comentários da percepção dos(as) bolsistas do SRU da UFBA quanto ao sentimento de pertencimento ao curso na UFBA por parte dos(as) seus/suas colegas</b>	<b>217</b>
<b>Quadro 31</b>	<b>Comentários dos(as) bolsistas do SRU da UFBA quanto à realização de alguma atividade em apoio a mudanças socioculturais</b>	<b>222</b>
<b>Quadro 32</b>	<b>Comentários dos(as) discentes bolsistas do SRU da UFBA quanto à existência de apoio, de alguma maneira, da biblioteca universitária e dos(as) bibliotecários(as) em sua atuação a favor da sociedade</b>	<b>225</b>
<b>Quadro 33</b>	<b>Aspectos essenciais para uma biblioteca universitária segundo os(as) discentes bolsistas do SRU da UFBA</b>	<b>230</b>

## LISTA DE SIGLAS

ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
AEE	Atendimento Educacional Especializado
Capes	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
Ceao	Centro de Estudos Afro-Orientais
CEP	Comitê de Ética em Pesquisa
CNS	Conselho Nacional de Saúde
Comut	Comutação Bibliográfica
Codequi	Coletivos de Estudantes Quilombolas da UFBA
Conep	Comissão Nacional de Ética em Pesquisa
IFBA	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Bahia
MMFDH	Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos
Mobi	Mobipocket
Nape	Núcleo de Apoio à Inclusão do Aluno com Necessidades Educacionais Especiais
Nasibi	Núcleo de Acessibilidade Informacional
OMS	Organização Mundial da Saúde
PDF	Portable Document Format
PDI	Plano de Desenvolvimento Institucional
Pnaes	Plano Nacional de Assistência Estudantil
Proae	Pró-Reitoria de Ações Afirmativas e Assistência Estudantil
PT	Partido dos Trabalhadores
Reuni	Programa de Apoio à Reestruturação e Expansão das Universidades Federais
Sibi	Sistema de Bibliotecas Universitárias
Sisper	Sistema Permanecer da Universidade Federal da Bahia
SNPM	Secretaria Nacional de Políticas de Promoção da Mulher
SRU	Serviço de Residência Universitária
UFBA	Universidade Federal da Bahia

## SUMÁRIO

1	<b>INTRODUÇÃO</b>	15
2	<b>REVISÃO DE LITERATURA</b>	19
2.1	UNIVERSIDADE E AS AÇÕES INCLUSIVAS PARA AFILIAÇÃO E PERMANÊNCIA ESTUDANTIL	19
2.2	O PROCESSO DE AFILIAÇÃO ESTUDANTIL E AS CONTRIBUIÇÕES DA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA	32
2.3	BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA COMO AMBIENTE DE MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO QUE ATUA A FAVOR DA AFILIAÇÃO ESTUDANTIL	45
3	<b>PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS</b>	62
3.1	DELINEAMENTO DA PESQUISA	63
3.1.1	Universo e amostra	63
3.1.2	Técnicas e instrumentos de coleta dos dados	65
3.2	PROCEDIMENTOS DE COLETA DOS DADOS	68
3.3	PROCEDIMENTOS PARA ANÁLISE DOS DADOS	69
4	<b>APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS</b>	71
4.1	ATIVIDADES, ESTRATÉGIAS E DISPOSITIVOS DE MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO DESENVOLVIDOS NA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA PARA O APOIO AO PROCESSO DE AFILIAÇÃO ESTUDANTIL	71
4.1.1	Descortinar as atividades, estratégias e dispositivos de mediação da informação: interferências no processo de afiliação dos(as) bolsistas residentes	72
4.1.2	Reconhecimento dos(as) discentes bolsistas residentes sobre o processo de afiliação: o lugar da biblioteca universitária nessa trajetória	93
4.2	PERCEPÇÃO DOS(AS) BIBLIOTECÁRIOS(AS) DO SERVIÇO DE REFERÊNCIA QUANTO À AFILIAÇÃO DOS(AS) DISCENTES BOLSISTAS	182
4.3	PERCEPÇÃO DOS(AS) DISCENTES BOLSISTAS QUANTO À CONTRIBUIÇÃO DA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA PARA O PROCESSO DE AFILIAÇÃO ESTUDANTIL	189

5	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>	237
	<b>REFERÊNCIAS</b>	241
	<b>APÊNDICES</b>	247

## 1 INTRODUÇÃO

A educação torna-se uma importante base para transformação individual e consequentemente social, pois oferece, para os sujeitos, condições de percepção sobre mudanças necessárias da sua realidade, como também do coletivo. Ingressar numa universidade federal, para muitos(as) estudantes oriundos(as) de escola pública e em vulnerabilidade socioeconômica, apesar de ser um percurso difícil, é o único caminho na busca de melhores condições de vida e realização de sonhos. O acesso à informação no processo da formação acadêmica gera conhecimentos, habilidades e competências que, além de prepararem o sujeito para o mercado de trabalho, poderão apoiá-lo no alcance do protagonismo, transformando sua história e contribuindo com a sociedade.

O ingresso na universidade para muitos(as) discentes é um sonho, um momento de realização pessoal, familiar e muitas vezes de grande relevância e significado para a comunidade de origem. No entanto, o novo ambiente – por ser desconhecido geograficamente, com outras normas e novos significados de ser e conviver – pode causar, inicialmente, alguma estranheza. Essa estranheza e adaptação, até atingir o sentimento de pertencimento à instituição e aos procedimentos acadêmicos, integram o processo de afiliação, que geralmente tem a duração de um ano (Coulon, 2008).

O processo de afiliação estudantil caracteriza-se como um marco na vida acadêmica do(a) discente recém-ingresso(a), pois poderá levá-lo(a) a dois caminhos: ao sucesso ou ao fracasso acadêmico. Dessa maneira, a biblioteca universitária, como dispositivo de mediação da informação, pode contribuir significativamente durante essas etapas por ser uma instância que compõe o sistema da universidade e que está próxima ao contexto do(a) recém-ingresso(a) e poderá apoiá-lo(a) nesse processo. O(A) bibliotecário(a) pode colaborar significativamente no atendimento às necessidades informacionais dos(as) discentes, contribuindo para que o(a) discente possa entender e realizar as atividades acadêmicas, tendo acesso às informações que o(a) auxiliem no alcance de uma postura protagonista, podendo também transformar o ambiente em que está inserido(a). Assim, a biblioteca universitária e os agentes mediadores que nela atuam, podem proporcionar o acesso aos conteúdos necessários para que os sujeitos possam desenvolver conhecimento para realizar suas atividades efetivamente, além de, nesse processo, atuar de maneira receptiva e favorecer o espaço do compartilhamento das dúvidas, ideias, críticas e sugestões, de modo que esse(essa) usuário(a) se sinta confortável para buscar e acessar as informações de que necessita.

Entende-se que a mediação da informação, ao ser realizada de forma consciente, poderá

contribuir para o processo de afiliação estudantil, de modo a favorecer o acesso dos(as) usuários(as) às informações necessárias para a realização de suas atividades, além de possibilitar que alcancem uma conduta protagonista, de mudança da sua realidade e de outros indivíduos que integram seu contexto sociocultural. Nesse contexto, a proposta desta pesquisa surgiu da inquietação da pesquisadora quando era estudante da graduação e posteriormente como colaboradora da Pró-Reitoria de Ensino de Graduação (Prograd) da Universidade Federal da Bahia (UFBA). Como estudante, essa inquietação teve início no dia da matrícula na UFBA e perdurou até o dia da colação de grau, eram sentimentos de medo, solidão, angústia, incompreensão e desmotivação. Como colaboradora da Universidade, foi possível verificar no dia a dia, ao atender estudantes presencialmente, por *e-mail* e/ou telefone, que os sentimentos e as circunstâncias vivenciados por esses(as) estudantes recém-ingressos(as) na graduação não eram restritos a um perfil estudantil, eram comuns a muitos(as). Alguns/Algumas discentes com maior dificuldade que outros(as), mas todos(as) com alguma barreira a ser vencida. Outro fator que foi observado é que os(as) estudantes que ingressaram por meio de cotas possuíam maior dificuldade do que os(as) estudantes não cotistas.

Ao assistir a uma palestra ministrada pelo professor Alain Coulon, em um evento cujo tema abordado foi o conceito de afiliação estudantil, o processo que a envolve, as experiências dos(as) estudantes durante esse processo e as pesquisas nesse âmbito, ficou explícito que as inquietações vivenciadas possuíam nome, estudos e pesquisas no campo da ciência, não se tratava de uma percepção individual.

Nessa perspectiva, as experiências relatadas e vivenciadas contribuíram para a formulação da questão norteadora desta pesquisa, que foi: quais as estratégias e os dispositivos de mediação da informação desenvolvidos pelos(as) bibliotecários(as) do serviço de referência, na ambiência da biblioteca da UFBA, para apoiar os(as) discentes bolsistas durante o processo de afiliação? Para responder a essa questão, foi elaborado o seguinte objetivo: evidenciar como os(as) bibliotecários(as), na ambiência da biblioteca universitária, como mediadores(as) da informação, apoiam os(as) discentes bolsistas do Serviço de Residência Universitária (SRU) da Pró-Reitoria de Ações Afirmativas e Assistência Estudantil (Proae) da UFBA durante o processo de afiliação. Para tanto, os objetivos específicos traçados neste estudo foram: identificar quais as atividades, estratégias e os dispositivos de mediação da informação desenvolvidos pelos(as) bibliotecários(as) na ambiência da biblioteca universitária que auxiliam no processo de afiliação dos(as) bolsistas; verificar, de acordo com a percepção do(a) bibliotecário(a) do serviço de referência, a sua condição de agente mediador(a) no processo de afiliação dos(as) discentes bolsistas e verificar, segundo os(as) discentes bolsistas, em que

medida o(a) bibliotecário(a), na ambiência da biblioteca universitária, contribui no processo de afiliação estudantil.

Para a produção da fundamentação teórica desta dissertação, no que se refere à temática de mediação da informação, foram adotados os estudos realizados por Almeida Júnior (2015) e por Gomes (2006, 2014, 2016, 2017, 2019, 2020, 2021a, 2021b). Para a reflexão sobre afiliação estudantil, tomou-se como referencial as contribuições de Coulon (2008, 2017). No âmbito da biblioteca universitária, utilizou-se as contribuições de Lubisco (2014) e Santos (2012, 2015).

Quanto à metodologia, trata-se de uma pesquisa descritiva, em que foi utilizado o método de estudo de caso, visto que o estudo adotou como objeto de investigação as bibliotecas universitárias da UFBA. A técnica de coleta de dados foi a aplicação de questionário por meio digital, sendo os(as) participantes que compõem as amostras: os(as) discentes bolsistas do SRU/Proae/UFBA e os(as) bibliotecários(as) do serviço de referência das bibliotecas universitárias da UFBA. Utilizou-se as abordagens quantitativa e qualitativa, sendo a primeira para a análise das respostas passíveis de mensuração e a segunda para interpretação das respostas. Ressalta-se que o questionário e demais contatos referentes à pesquisa foram realizados de forma virtual, pois no período ocorreu a obrigatoriedade do isolamento social devido à pandemia do coronavírus SARS-CoV-2 (covid-19), seguindo a recomendação baseada no Ofício Circular da Comissão Nacional de Ética em Pesquisa (Conep): “Orientações para procedimentos em pesquisas em ambiente virtual”, de 24 de fevereiro de 2021.

Os resultados deste estudo evidenciaram que os(as) bibliotecários(as) na ambiência da biblioteca universitária desempenham um importante papel ao contribuir no processo de afiliação dos(as) discentes bolsistas residentes do SRU da UFBA, por meio dos seus conhecimentos técnicos e qualidades interpessoais ao realizarem a mediação consciente da informação, que são basilares durante a formação acadêmica, pessoal e profissional dos(as) estudantes bolsistas. O acesso e a apropriação da informação permitem o empoderamento e a emancipação, favorecendo que esses estudantes em vulnerabilidade socioeconômica saiam da invisibilidade e tornem-se protagonistas sociais.

A análise deste estudo indicou que ações e atividades realizadas pelos(as) bibliotecários(as) na ambiência das bibliotecas universitárias são importantes, mas precisam ser ampliadas e focadas nas necessidades dos(as) estudantes bolsistas, principalmente para os(as) discentes bolsistas do SRU da UFBA. Assim, é importante que se reconheça as necessidades desses(as) discentes no período de ingresso e haja um planejamento de ações estratégicas, interligando colegiados, gestores das bibliotecas universitárias, diretórios acadêmicos, pró-reitorias e demais setores para que ocorram atividades que deem o apoio/suporte necessário

aos(às) discentes durante o período de afiliação estudantil.

Para a realização desta pesquisa, o texto foi organizado em cinco seções. Após a seção introdutória, a segunda seção discorre sobre a universidade e as ações inclusivas para afiliação e permanência estudantil, o processo de afiliação estudantil, as contribuições da biblioteca universitária e, a seguir, a biblioteca universitária como ambiente de mediação da informação que atua a favor da afiliação estudantil. No que concerne à terceira seção, apresentou-se os procedimentos metodológicos que subsidiaram esta pesquisa, integrando as seguintes temáticas: os procedimentos metodológicos, delineamento da pesquisa, procedimentos de coleta e análise de dados. Na quarta seção, foram apresentados e discutidos os resultados com base nos objetivos traçados neste estudo, evidenciando o alcance de cada um deles. A quinta seção refere-se às considerações finais, o que concerne ao conhecimento produzido nesta pesquisa, com base na trajetória investigativa e resultados atingidos.

## 2 REVISÃO DE LITERATURA

Esta seção apresenta reflexões pautadas em estudos sobre a mediação da informação, afiliação estudantil e biblioteca universitária, uma vez que essas temáticas abordadas se tornam relevantes na busca por compreender as dificuldades enfrentadas pelos(as) discentes ao ingressarem no ensino superior.

Na subseção a seguir, são apresentadas reflexões sobre a universidade e políticas públicas inclusivas que contribuem para a afiliação e a permanência estudantil.

### 2.1 UNIVERSIDADE E AS AÇÕES INCLUSIVAS PARA AFILIAÇÃO E PERMANÊNCIA ESTUDANTIL

A universidade pode ser reconhecida como uma instância de produção de conhecimentos, pois “[...] efetivamente incorpora a missão de produzir e difundir ciência, arte, tecnologia e cultura” (Santos; Almeida Filho, 2008, p. 110). Desse modo, por meio do desenvolvimento das diversas áreas do saber, a universidade analisa, produz e dissemina informações para a sociedade, compreendendo que seu crescimento – da universidade – e o da sociedade se fundamentam a partir da ciência, arte, tecnologia e cultura, conforme indicam Santos e Almeida Filho (2008).

Ao tratar sobre a universidade, Chauí (2003, p. 1) afirma que esta é “Vista como uma instituição social, cujas mudanças acompanham as transformações sociais, econômicas e políticas [...]”. Essa afirmação permite caracterizar a universidade como uma instância que sofre influências do seu contexto social, mas também interfere nesse meio da produção de conhecimentos sobre os fenômenos que o impactam. Nesse sentido, a universidade pode ser entendida como uma instituição complexa que não se limita aos seus muros, ou ao cumprimento de um conjunto de atividades, em um dado tempo histórico, mas exerce, como também reage, às influências das práticas sociais.

Almeida Filho (2007) afirma que a universidade, enquanto instituição de formação, também busca desenvolver ações eficientes de instrução e oportunidades de crescimento intelectual, cultural, político e humano. Essa reflexão realizada pelo autor reforça o papel relevante que a universidade desenvolve, visto que não se limita a ofertar a formação profissional para o mercado de trabalho, pois também é necessária uma qualificação que apoie o desenvolvimento em outros âmbitos, conforme defende o autor mencionado. Ao reconhecer a importância de apoiar uma formação humanizadora, a universidade contribui com profissionais que sejam capazes de romper as barreiras da exclusão e atuar na perspectiva da

emancipação de grupos que estão à margem da sociedade.

Na medida em que a universidade reconhece e é influenciada pelas mudanças socioeconômicas e pela diversidade existente entre os membros de sua comunidade – considerando as diferentes perspectivas e objetivos dos indivíduos que estão vinculados a essa instância, ela poderá contribuir para que os recursos materiais e imateriais sejam utilizados e apropriados por todos os sujeitos, de modo que possa ocorrer a equidade e a justiça social.

O *Plano de desenvolvimento institucional 2018-2022* da UFBA (2018-2022, p. 9) aponta que “[...] a Universidade, por natureza, é sempre um misto de realidade e utopia, lugar de produção, reprodução e confluência de saberes, além de espaço exemplar de contínua ampliação de direitos”. Pode-se compreender que, em alguns casos, os homens e mulheres que integram esse ambiente do saber estão em constante busca pela análise da complexidade que o sistema sociocultural exerce sobre si, sobre a universidade e a sociedade, vislumbrando a “ampliação de direitos” e a liberdade social. A ciência, como também a universidade, é instância de tensionamento político, de constantes disputas sociais, mas a busca pelo equilíbrio entre a realidade e a utopia pode ser um importante balizador para o alcance da (auto)crítica de informações que produz e que vêm tornando esse lugar em uma instância de transformação e inclusão social.

De acordo com o *Estatuto da Universidade Federal da Bahia* (2010, p. 20), em seu Art. 3º, a Universidade é composta pelo “[...] I - corpo docente; II - corpo discente; III - corpo técnico-administrativo”. Entretanto, para além dessa caracterização de sua comunidade, a Universidade busca incluir indivíduos diversos, que se distinguem pelas atividades que exercem, como também pela singularidade de suas histórias de vida, dos embates e lutas sociais que enfrentam, que impulsionam e modificam a forma como estes(as) atuam com a sociedade. Assim, a universidade pode ser compreendida como uma unidade composta por sua diversidade, em que homens e mulheres podem atuar pela representatividade e inclusão de indivíduos da sociedade.

Sendo a universidade uma instância social que deseja ser inclusiva e democrática, e proporcionar aos indivíduos fortalecimento da sua identidade, ela apoia os indivíduos na construção de novos conhecimentos e na possibilidade de ressignificação dos aprendizados adquiridos ao longo da sua trajetória. Nesse sentido, Pivetta e outras autoras (2010, p. 382) consideram que

[...] o universo e a complexidade da formação humana a que se propõe a universidade, pressupõe-se a necessidade de viabilizar aprendizagens significativas, produzidas a partir da aquisição do conhecimento socialmente elaborado e contextualizado, capaz de realizar intervenções na e sobre a realidade, construídas com autonomia e competência para um fazer vinculado à prática social, geradora de novos saberes e novos fazeres.

Nessa perspectiva, a universidade tem entre seus pilares o ensino, a pesquisa e a extensão que, como defende Pivetta e outras autoras (2010), devem ser fundamentados pela busca da produção de “conhecimento socialmente elaborado e contextualizado”, ou seja, que tenha sentido para a sociedade e exerça uma interferência efetiva para os sujeitos que a integram. A universidade não deve ser desarticulada da sociedade, antes deve estar a serviço dela, em sua diversidade, atuando pelo viés da alteridade e da liberdade.

Pode-se notar o caráter social do ensino, pesquisa e extensão, ao afirmar que possibilitam a integração entre a comunidade universitária e a sociedade, por meio de movimentos sociais e experiências democráticas, que podem resultar na emancipação de indivíduos conscientes e envolvidos com a diversidade sociocultural. O ensino, que inicia na sala de aula, com o objetivo da formação de indivíduos, favorece que estes atuem nas diversas áreas do conhecimento com consciência sobre sua interferência na sociedade. Vinculada ao processo de ensino aprendizagem, a pesquisa busca a constituição de referenciais teóricos e empíricos subsidiando a formação dos indivíduos e sua atuação junto a sociedade, como, por exemplo, em atividades extensionistas.

As atividades de extensão, por promoverem uma relação dialógica com a comunidade e a instituição universitária, mediante a troca de conhecimentos e o compartilhamento de saberes, supera o discurso da hegemonia acadêmica, no qual se assenta a falácia de que somente na universidade se produz conhecimentos. Pivetta e outras autoras (2010, p. 381) acrescentam a esse entendimento que,

Pela via das atividades extensionistas, o acadêmico tem a oportunidade de vivenciar *in loco* as concepções difundidas pelo conhecimento científico construído e acumulado pela humanidade, perpassado pelos processos de ensino e pesquisa. Ao mesmo tempo, levar o conhecimento à sociedade pode proporcionar a inserção na realidade local, possibilitando uma visão crítica do contexto sociocultural, bem como uma interconectividade entre a teoria e a prática, o que certamente contribuirá para o desenvolvimento de um sujeito autônomo e comprometido com o bem-estar da coletividade.

A universidade pode contribuir na solução dos problemas sociais, auxiliar nas necessidades das comunidades sub-representadas, por meio do conhecimento científico,

pesquisas desenvolvidas e atividades extensionistas, pois essas ações possibilitam meios de fomentar transformações socioeconômicas que podem democratizar o ensino superior e, por consequência, possibilitar a equidade de ingresso e permanência de estudantes nas universidades.

Para que o(a) estudante pertencente às comunidades sub-representadas se desenvolva na universidade, de acordo com Chauí (2003, p. 11), é preciso algumas condições favoráveis, tais como:

[...] bibliotecas dignas do nome, laboratórios equipados, informatização, bolsas de estudo para estudantes de graduação, alojamentos estudantis, alimentação e atendimento à saúde. Convênios de intercâmbio de estudantes entre as várias universidades do país e com universidades estrangeiras.

A partir do que afirma Chauí (2003), percebe-se que, além das políticas públicas que permitem o ingresso do(a) estudante brasileiro(a) em vulnerabilidade socioeconômica, antes à margem do ensino superior, se faz necessário um cenário favorável para sua permanência e desenvolvimento, considerando aspectos de infraestrutura física (laboratórios, bibliotecas e informatização), como também assistências que garantam a alimentação, moradia, a possibilidade de realização de intercâmbios com outras instituições de ensino no Brasil e no exterior, entre outras ações que podem favorecer a formação desse(a) estudante no aspecto pessoal e profissional.

No que se refere ao início da assistência estudantil no Brasil, Souza e Costa (2020, p. 367) afirmam que:

[...] as primeiras ações de assistência estudantil não objetivavam atender pessoas em situação de vulnerabilidade socioeconômica (alvo atual), posto que, naquele período, como já relatado, o ingresso nas instituições de ensino superior da época era mitigado. Ou seja, a assistência ao estudante universitário emerge da elite para elite, contribuindo para a manutenção das desigualdades nesse nível de ensino [...].

Portanto, essa afirmação evidencia que a assistência estudantil era voltada apenas para as classes privilegiadas, não havia políticas públicas do Estado direcionadas para os indivíduos em fragilidade socioeconômica, o que ampliou a exclusão e marginalização dos grupos minoritários, aumentando as desigualdades sociais e educacionais. Durante muito tempo a condição econômica limitava o indivíduo que almejava o acesso ao ensino superior e a obtenção do diploma de conclusão de curso, pois as informações sobre o processo seletivo eram escassas e a inscrição para o vestibular inacessível; para muitos(as), era uma taxa alta, pois eram

advindos de famílias pobres e alimentação era prioridade.

Apesar de a Constituição Federal explicitar que a educação é direito de todos e todas, como acessar quando não se tem as informações ou dinheiro para pagar as taxas? Quando não se sabe as opções que existem para alcançar uma vida digna e uma existência que tenha sentido? Nessa conjuntura, as políticas públicas que apoiam a reparação social possibilitam que todas as pessoas tenham a oportunidade de ter escolhas, que possam ter e alcançar seus sonhos.

Pode-se afirmar que as políticas públicas, ampliadas a partir do governo do Partido dos Trabalhadores (PT), em 2003, por exemplo, permitiram a isenção das taxas do vestibular, e em 2012 foi sancionada a lei de cotas raciais, o que favoreceu o ingresso e a democratização do acesso do indivíduo em vulnerabilidade socioeconômica à universidade. De acordo com Silva Filho (2014, p. 214):

[..] uma ação afirmativa de reserva de vagas nas universidades garante a diversidade nesse nível de ensino, assegura uma democratização da composição racial dos segmentos sociais médios, assim como permite a visualização positiva de indivíduos de segmentos antes invisíveis socialmente ou com uma imagem apenas negativa, associada a elementos que rebaixavam a autoestima de um grupo social.

A partir das colocações apresentadas por Silva Filho (2014), entende-se que as ações afirmativas, enquanto uma categoria específica de políticas públicas, são relevantes para suprir lacunas sociais na constituição do Estado brasileiro, especialmente as que estão relacionadas às diferenças raciais, pois visam dirimir os problemas enfrentados pelos estudantes em vulnerabilidade socioeconômica, no que tange ao acesso e permanência na universidade, contribuindo para a democratização do ensino superior. Nesse sentido, salienta-se que politicamente a missão da universidade é tornar-se inclusiva, visto que anteriormente era tida como instituição acessível apenas à parte privilegiada da sociedade, difícil de ser alcançada pelas comunidades sub-representadas, que tiveram que lutar, pressionar Estados e governos para obter o acesso ao ensino superior (Santos; Almeida Filho, 2008, p. 170).

Para Almeida Filho (2007, p. 103-104), “A reparação pela via da educação é uma obrigação social de toda instituição de ensino superior que mereça o nome de universidade”. Essa afirmação apresentada pelo autor evidencia o poder transformador social que a universidade possui ao formar indivíduos conscientes do seu papel social. Desse modo, pode-se refletir sobre o compromisso e a contribuição da universidade para a democratização do ensino superior, por ser uma instituição com responsabilidade de produzir e disseminar conhecimentos científicos, além do dever de apoiar e respeitar os múltiplos saberes e a

diversidade, tratando com equidade a comunidade acadêmica, bem como criando e consolidando as políticas públicas de acesso e permanência voltadas aos grupos em vulnerabilidade socioeconômica.

Destarte, Silva Filho (2014, p. 205) indica que:

As ações afirmativas se voltam para determinados grupos, socialmente excluídos ou discriminados ao longo da História, são políticas focalizadas, direcionadas, pois têm o objetivo de compensar, restituir, reparar uma situação anteriormente estabelecida.

Compreende-se que as ações afirmativas, como políticas públicas, podem reduzir desigualdades dos grupos sub-representados, com a democratização do ensino superior, e favorecer o alcance da justiça social, visto que possibilitará a equidade nas oportunidades aos grupos historicamente vulneráveis socialmente, excluídos do acesso à educação básica e principalmente ao ensino superior, por vezes economicamente ignorados e marginalizados. Como parte desse processo historicamente excludente, a inserção no ensino superior se torna mais difícil de ser alcançada por esses grupos, fazendo-se necessária a adoção de medidas que possibilitem a essa parcela da população ingressar nas instituições que ofertam cursos de graduação e pós-graduação.

Entende-se também que não basta dar acesso ao ensino superior, é preciso fornecer o suporte necessário para que, ao ingressar na universidade, os estudantes consigam efetivamente permanecer e seguir em sua formação, com o aproveitamento esperado até a sua conclusão. Por essa razão, é relevante que as instituições formadoras, por meio do incentivo de políticas públicas, promovam assistência estudantil. Nas instituições públicas federais, a configuração da estrutura organizacional prevê um órgão específico para direcionar essas ações de assistência aos estudantes, que na UFBA é denominada de Proae.

Nessa conjuntura, a Proae é uma unidade da administração central da UFBA, instituída em 2006 por meio da Resolução nº 05/2006, assinada pelo reitor Naomar Monteiro de Almeida Filho, como proposta de ser um novo modelo assistencial, uma ampliação das atividades desempenhadas pela Superintendência Estudantil (SET). A transformação da SET na Proae teve como objetivo gerenciar as bolsas existentes e a ampliação delas, visto que a demanda das bolsas estava defasada diante do crescimento de estudantes ingressos(as) em vulnerabilidade socioeconômica. No Art. 1º da referida resolução, há a especificação de que Proae “[...] passará a integrar a estrutura da Reitoria e será uma instância de planejamento, administração e avaliação das políticas e assuntos relacionados à vida e convivência estudantis da UFBA”.

O Art. 2º da Resolução nº 05/2006 explicita as seguintes atribuições da Proae: “[...] gestão dos programas de inclusão social, apoio estudantil e ações afirmativas, com a responsabilidade de gerir programas e operar os fundos respectivos”. Portanto, a Proae torna-se uma unidade voltada para os(as) discentes da graduação e de apoio ao desenvolvimento de sua vida acadêmica, comunica-se diretamente com o público interno e externo em diversos momentos e espaços da Universidade (anterior e após o ingresso), além de fomentar as políticas de inclusão e permanência dos(as) estudantes em vulnerabilidade socioeconômica.

A partir do ano de 2008, com a implementação do Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais (Reuni), cujo delineamento foi proposto e aprovado em outubro de 2007, para o período de 2007 a 2012, a UFBA passou por mudanças significativas que influenciaram diretamente no seu desenvolvimento como formadora de conhecimento, tais como transformações na infraestrutura, no currículo dos cursos, na criação de novos cursos, inclusive os de ensino à distância, e, conseqüentemente, no aumento na oferta de vagas, de aulas no turno noturno, no acréscimo no quadro de docentes e servidores técnico-administrativos e na forma que era avaliada pelo Ministério da Educação (MEC). Esses fatores também exigiram mudanças na forma de gerir para atender às novas demandas e, portanto, buscar o cumprimento da missão dessa instituição, que ao longo dos anos tem procurado a excelência de uma educação pública de qualidade e democrática, contribuindo para uma sociedade na qual todos os indivíduos tenham acesso à informação, formação acadêmica, direitos e oportunidades iguais.

Com o Decreto nº 7.234/2010, ocorreu a ordenação do Programa Nacional de Assistência Estudantil (Pnaes), pois a ampliação das cotas, decorrente da implantação do Reuni, gerou o aumento do quantitativo de vagas na graduação. Por outro lado, não basta ingressar em uma universidade, é preciso permanecer e concluir a graduação. Nesse sentido, as leis das cotas possibilitaram a democratização do ensino superior e o Pnaes legitimou as políticas de permanência estudantil.

A Lei nº 12.711/2012, que é complementada pela Lei nº 13.409/2016, sistematiza o ingresso nas instituições federais por meio da reserva das vagas na graduação para estudantes que tenham cursado o ensino médio em escolas públicas, autodeclarados pretos, pardos e indígenas, e para pessoas com deficiência. Nesse sentido, de acordo com a Lei nº 12.711/2012, no artigo 1º,

As instituições federais de educação superior vinculadas ao Ministério da Educação reservarão, em cada concurso seletivo para ingresso nos cursos de

graduação, por curso e turno, no mínimo 50% (cinquenta por cento) de suas vagas para estudantes que tenham cursado integralmente o ensino médio em escolas públicas.

É possível notar que a UFBA já havia implementado as cotas antes da Lei nº 12.711 de 2012. Essa lei é consequência de medidas governamentais demandadas por lutas históricas de movimentos sociais em prol de ações antirracistas pela eliminação da exclusão racial e desigualdade social. Como uma das ações estratégicas que antecederam essas normas, pode-se citar a Lei nº 12.288/2010, que institui o *Estatuto da Igualdade Racial*, cujo objetivo se destina a proporcionar à população negra igualdade de oportunidades, bem como garantir que seus direitos de cunho étnico individual, coletivo e difuso sejam reconhecidos e respeitados, assim como tem por finalidade combater a discriminação e outras formas de intolerância étnico-racial. Essa lei trouxe como concepção de ações afirmativas “os programas e medidas especiais adotados pelo Estado e pela iniciativa privada para a correção das desigualdades raciais e para a promoção da igualdade de oportunidades” (BRASIL, 2010, art. 1º, VI). Portanto, nota-se por meio das legislações que, mesmo que a passos iniciais, resultado de lutas dos grupos minoritários, ações estão sendo desenvolvidas para permitir e garantir o acesso e permanência de pessoas em vulnerabilidade socioeconômica ao ensino superior.

Cumprir também, como parte das ações afirmativas, as que visam a inclusão de pessoas com deficiência, entre elas a instituição das Leis nº 13.409/2016 e nº 13.146/2015, que objetivam, respectivamente, vagas específicas para acesso à educação superior e algumas obrigações institucionais com implicações para assegurar a acessibilidade dos(as) estudantes nas dimensões atitudinais, comunicacionais, metodológicas, instrumentais e no Atendimento Educacional Especializado (AEE). Na UFBA, parte da prestação de serviço do AEE e do acesso aos recursos instrumentais e digitais são mediados pelo Núcleo de Apoio à Inclusão do Aluno com Necessidades Educacionais Especiais (Nape).

Em consonância com o Decreto nº 7.234, de 19 de julho de 2010, que dispõe sobre o Pnaes, a Proae desempenha

[...] ações relativas à moradia estudantil, alimentação, transporte, atenção à saúde, inclusão digital, cultura, esporte, creche, apoio pedagógico e acesso, participação e aprendizagem de estudantes com deficiência, transtornos globais do desenvolvimento e altas habilidades e superdotação [...].

Pode-se compreender que a atuação da Proae na UFBA é de assistir os(as) discentes em suas necessidades específicas e atuar com os grupos em situação de vulnerabilidade, que

requerem atenção e cuidados, mediante uma diversidade de ações afirmativas que abrangem auxílios e benefícios que, ao serem acessados, permitem a inclusão e a permanência digna. Conforme suas definições regimentais, cabe à Proae “[...] planejar, fomentar, dirigir, coordenar, supervisionar, avaliar e controlar os programas e projetos de ações afirmativas e de assistência estudantil[...]” (UFBA, 2013, p. 39), para fins de promover a igualdade de acesso aos serviços e a permanência na Universidade, principalmente dos(as) estudantes com menos privilégios sociais e que dependem de políticas públicas, uma vez que, esses discentes estão em segmentos da sociedade historicamente submetidos às desigualdades econômicas e sociais. Os estudantes em risco social precisam de programas que os auxiliem para que eles possam ter desempenho acadêmico satisfatório. Desse modo, Lacerda e Valentini (2018, p. 414) refletem que:

Programas de moradia estudantil no Brasil são destinados a estudantes considerados em situação de vulnerabilidade social, ou seja, estudantes que possuem condições materiais ou financeiras deficitárias para sua manutenção na universidade e que residam distante da unidade de ensino.

Nesse sentido, os programas de moradia à pessoa universitária em vulnerabilidade social proporcionam moradia digna, gratuita, localizada próxima aos *campi*, às bibliotecas, aos restaurantes universitários, aos laboratórios e a outros espaços e serviços imprescindíveis ao ambiente acadêmico. Tais ações podem promover segurança, atenção às suas necessidades e interação social com outros(as) residentes, contribuindo para o processo de afiliação, construção de novos saberes e favorecendo no desempenho acadêmico significativo durante o curso. Portanto, o serviço de residência universitária torna-se uma importante ação de permanência estudantil e democratização do ensino superior.

Como citado anteriormente, o SRU da UFBA é uma importante ação que visa o alcance da justiça social, pois:

[...] visa ao avanço nas políticas de acesso e permanência, em busca de consolidação do Programa de Ações Afirmativas, bem como a ampliação conceitual e política da Assistência Estudantil como instrumento de transformação das relações sociais, culturais e acadêmicas no âmbito da UFBA. Vale ressaltar que o cumprimento das metas apresentadas prevê a contemplação de estudantes ingressos pelo sistema de cotas e aqueles que, apesar de não terem ingressado pelas cotas apresentam comprovadamente o perfil de vulnerabilidade social e econômica conforme os critérios definidos pela PROAE (PLANO DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL 2008-2010, p. 62-63).

Dessa maneira, pode-se compreender que o SRU possibilita a inclusão e a permanência do(a) estudante em situação de vulnerabilidade socioeconômica na Universidade, pois os benefícios que o compõem, e os demais que abrangem a Proae, contemplam o ingresso dos(as) estudantes, a permanência no curso e ainda envolvem os aspectos socioculturais.

Almeida Filho (2007, p. 95), com base nos dados obtidos pelo Centro de Estudos Afro-Orientais (Ceao), referentes aos processos seletivos na UFBA, explicita que

[...] com a falência do ensino público básico no Estado e no País, a exclusão social ocorre muito anteriormente ao momento do ingresso na universidade, fazendo com que a composição social e racial/étnica do grupo de postulantes ao ingresso na UFBA seja bastante diferente do perfil sociodemográfico da população baiana.

De acordo com a afirmação do professor Almeida Filho (2007), é possível entender que as dificuldades enfrentadas pelo(a) candidato(a) que deseja ingressar na universidade, que possui vulnerabilidade socioeconômica, tornam-se mais complexas durante o curso, pois permanecer no ensino superior configura-se em um desafio para esse sujeito. Nesse sentido, pode-se compreender que, se o indivíduo residia longe do centro da cidade, o acesso à universidade era sonho ainda mais distante, pois teria que dispor da verba para deslocamento, alimentação e hospedagem na capital.

No contexto da UFBA, são criadas ações para minimizar esses problemas e garantir a permanência desses(as) estudantes; por exemplo, a criação de residências universitárias, pois as “[...] políticas consistentes de assistência estudantil justificam-se pela constatação de que, devido a condições socioeconômicas desfavoráveis, esse segmento do corpo discente tem maior risco de atrasar ou mesmo interromper sua trajetória acadêmica” (PLANO DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL, 2012 – 2016, p. 69). Dessa maneira, o programa de residência universitária, entre outras medidas criadas pela Universidade, torna-se ação de inclusão, acolhimento, permanência e fomento à interação social de grupos vulneráveis e possibilita a redução das desigualdades sociais e educacionais.

Devido às diversas necessidades que o(a) estudante residente em situação de vulnerabilidade socioeconômica enfrenta, a Proae/UFBA colabora com este(a) ao fornecer:

[...] auxílio café da manhã, serviço de alimentação (almoço e jantar no Restaurante Universitário), disponibilidade itinerária nas proximidades das Residências do fornecimento de ônibus gratuito através do Buzufba, bem como o atendimento psicossocial, a gestão de saúde e orientação pedagógica  
[...]

Pode-se considerar que tais ações contemplam aspectos básicos de subsistência, como a alimentação, condições de deslocamento entre os *campi* de forma gratuita, cuidados com a saúde física e psicológica e o aspecto acadêmico, ao dispor de orientação pedagógica. Dessa maneira, possibilita ao(à) residente acesso a recursos que contribuem com a sua permanência e bem-estar.

A Universidade tem se tornado um espaço receptivo, de respeito à diversidade, que favorece a entrada e permanência dos diversos sujeitos. O conhecimento obtido nessa instituição proporciona ao(à) estudante a oportunidade de apreender novas formas de criar, interagir, questionar e (re)significar as informações. Para Viana (2021, p. 69), “O início do curso de graduação, além de delimitar o ingresso em uma nova cultura, corresponde a um momento de transformações na vida do sujeito em sua relação consigo mesmo”. Dessa maneira, o SRU da UFBA permite que o sujeito tenha mais que um lugar para morar na cidade onde estuda, favorece que ele(a) interaja com outros sujeitos, se aproxime e compartilhe informações sobre si e seu território e possa, por meio do acesso à informação, alcançar a emancipação e sua transformação como um(a) produtor(a) e gerador(a) do conhecimento, um(a) protagonista.

Importante salientar que a residência universitária deve ser um espaço de construção sociocultural, pois a interação entre os(as) residentes permite que os sujeitos conheçam diferentes culturas de outros estados, regiões e até países – e saberes. As residências são espaços que fazem parte da estrutura universitária e devem receber e apoiar os(as) estudantes residentes em um contexto inclusivo.

Ressalta-se que as residências da UFBA se diferem das repúblicas municipais que ficam espalhadas por Salvador, pois essas repúblicas são casas alugadas ou compradas pelos municípios, em que os(as) estudantes colaboram financeiramente com os custos para a manutenção da alimentação, energia elétrica, gás, água, internet, entre outros gastos, e dividem as tarefas domésticas de todos os espaços da casa.

Diferentemente das repúblicas, nas residências da UFBA todas as despesas são custeadas pela Universidade, cabendo ao(à) estudante apenas custos com material de higiene pessoal e higienização das suas respectivas roupas. Nas residências da UFBA é servido o café da manhã no espaço coletivo, reservado para tal refeição; o almoço e a janta são servidos nos Restaurantes Universitários (os estudantes escolhem o mais pertinente, de acordo com suas atividades e necessidades). Em cada casa existe cozinha de uso coletivo – com gás de cozinha, utensílios e eletrodomésticos para o manuseio de quem assim o desejar –, caso, por algum motivo, o(a) residente não tenha ido ao restaurante ou tenha alguma especificidade alimentar. Nas residências da UFBA também existe um espaço de uso coletivo onde são disponibilizados

computadores com internet, como ação de assistência estudantil.

Nesse contexto, reitera-se a relevância das políticas de ações afirmativas desenvolvidas pelas universidades, visto que possibilitam democratizar o ensino superior, possibilitando o ingresso, permanência e conclusão do(a) estudante em situação de vulnerabilidade socioeconômica, oriundo(a) de escola pública, para quem estar em uma universidade representa uma conquista imensurável, que serve de exemplo de mudança e sucesso individual, familiar e do grupo social a que pertence, simbolizando esperança, perspectiva de prospecção social aos seus pares.

Segundo Viana (2021, p. 165),

O ingresso na graduação é o momento em que o sujeito entra em contato com um território simbólico novo, delimitado por um sistema cultural do qual o patrimônio infodocumental, sistematizado pela biblioteca universitária, é categoria privilegiada.

Para o(a) discente recém-ingresso(a), é um desafio compreender a universidade em todas suas dimensões, devido à sua complexidade institucional e sua função social. Apesar da complexidade da universidade que, muitas vezes, é dicotômica, o caminho possível para promover a inclusão é o acesso à informação, haja vista por meio desse processo emergem possíveis resoluções para seus conflitos e a compreensão das dinâmicas sociais.

Ao ratificar a afirmação de Viana (2021), Coulon (2008, p. 31) relata que “Hoje o problema não é entrar na universidade, mas continuar nela”. Nesse sentido, pode-se refletir que as políticas públicas contribuíram para o acesso e fomentaram a permanência dos(as) estudantes em situação de vulnerabilidade socioeconômica na universidade, mas as dificuldades de adaptação quanto à compreensão dos procedimentos administrativos e acadêmicos, aos novos conhecimentos, aos espaços físicos que compõem a universidade, à falta de sentimento de pertencimento institucional podem desestimular esses(as) estudantes e levá-los(as) a ter baixo rendimento, dificuldades de assimilação do conteúdo e até à desistência do curso durante o processo de afiliação. Portanto, o processo de afiliação torna-se um ponto a ser considerado e mecanismos planejados são necessários para colaborar no acolhimento e reconhecimento das necessidades desses indivíduos, contribuindo para o êxito acadêmico.

Conforme Viana (2021, p. 70), de acordo com a compreensão do(a) estudante, as possíveis dificuldades quanto às demandas acadêmicas são:

[...] saber articular as informações recebidas em sala de aula e nos textos; saber articular os saberes das diferentes disciplinas do curso; saber ler, escrever,

pensar crítica e autonomamente; ingressar no mundo das ideias como sujeito (saber pensar); saber elaborar fichamentos, sínteses e resumos; saber fazer seminários; saber fazer anotações dos conteúdos apresentados em sala de aula; saber realizar pesquisas; saber usar a biblioteca; saber normalizar trabalhos acadêmicos, etc.

Percebe-se que, além das ações inclusivas que podem favorecer a permanência do(a) estudante, concedendo residência, alimentação, transporte e outros recursos essenciais, esse sujeito também precisa ampliar seu repertório informacional, ter acesso às informações que o(a) auxiliem a entender a dinâmica da universidade, atividades que apoiem a formação de leitor(a) e a prática da escrita, uma vez que, em muitos casos, os(as) estudantes possuem dificuldade na leitura crítica de textos e contextos. Nesse contexto, a biblioteca universitária é um ambiente que tem um importante papel, por ser um espaço que possui diversas atividades voltadas aos(às) discentes dos cursos de graduação e por interagir com o público interno e externo em diversos momentos, esclarecendo dúvidas e apoiando o acesso às informações referentes ao acervo e à instituição, atendendo às necessidades informacionais desses(as) usuários(as).

As vivências dos indivíduos em suas comunidades e adquiridas na universidade, juntamente com a interação com a comunidade universitária, auxiliarão o(a) estudante recém-ingresso(a) a formar sua identidade de estudante universitário(a) pertencente à universidade. Considerando esse contexto, em busca da afirmação e inserção no âmbito acadêmico, pode-se considerar que a efetividade da afiliação estudantil ocorre também por meio da mediação consciente da informação realizada pelo(a) bibliotecário(a), visto que apoiará o alcance da emancipação acadêmica. A mediação da informação realizada nas bibliotecas universitárias pode contribuir significativamente para o desenvolvimento de novos conhecimentos – entre esses, os que se referem à conduta e dinâmica universitária –; conseqüentemente, a uma postura protagonista em sua comunidade.

Para Ribeiro e Santos (2014, p. 11), é responsabilidade da biblioteca universitária “[...] propor e adotar mecanismos que promovam o acesso à informação e contribuam para a permanência bem-sucedida dos estudantes”, sendo esta, por conseguinte, um resultado satisfatório, pois o(a) estudante resistiu às etapas do processo de afiliação estudantil (os tempos de estranhamento, aprendizagem e efetiva afiliação) nos aspectos acadêmico e institucional. Por outro lado, quando o(a) estudante não consegue afiliar-se, não consegue permanecer na universidade e fracassa (Coulon, 2008). Assim, a biblioteca universitária pode ser um ambiente receptivo, de realização de ações que favoreçam a permanência desses(as) estudantes por meio do acesso às informações que os(as) possibilitem ampliar o conhecimento sobre a dinâmica universitária.

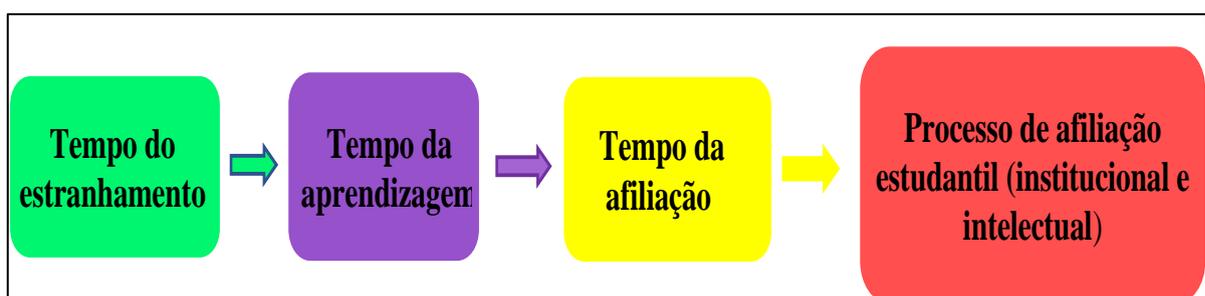
Nesse sentido, acredita-se que as bibliotecas universitárias corroboram para a afiliação estudantil, pois buscam interagir e apoiar o(a) estudante na ampliação de seu arcabouço intelectual, cultural e científico necessário para que ele(a) alcance o sucesso no processo de afiliação intelectual e acadêmica, pois, conforme Coulon (2008), é preciso que o(a) estudante se adapte aos códigos do ensino superior e aprenda a fazer uso adequado de seus instrumentos em sua rotina acadêmica. Sendo assim, as bibliotecas universitárias, como um espaço de troca de saberes, de encontros, de partilhas podem ser entendidas como dispositivo para tal finalidade, contribuindo para uma formação efetiva e qualificada.

## 2.2 O PROCESSO DE AFILIAÇÃO ESTUDANTIL E AS CONTRIBUIÇÕES DA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA

O(A) estudante, ao ingressar no ensino superior, de acordo com Coulon (2008), vivencia um processo de desconhecimento do espaço físico, das rotinas, dos códigos e dos procedimentos administrativos e acadêmicos. Após o período do desconhecimento, desenvolve o aprendizado até chegar ao estágio da adaptação, período em que o(a) estudante está familiarizado com a instituição e com os modos de vida acadêmico; o autor caracteriza essas familiaridades como afiliação institucional e intelectual, respectivamente.

Esse processo que Coulon (2008) descreveu é desenvolvido por meio de três fases que ele denominou de: 1) **tempo do estranhamento**, que ocorre com a mudança de universo estudantil. Diferentemente do vivenciado na formação básica, são novas as regras e exigências, outras relações com o público discente e docente; assim, no novo ambiente (universitário) tudo parece estranho; 2) **tempo da aprendizagem**, que é a passagem complexa, angustiante, cheia de dúvidas e de busca de uma identidade universitária; e, por fim, 3) **tempo da afiliação**, no qual já foram assimiladas as regras e os ritos, apropriados os códigos institucionais e intelectuais, os(as) estudantes se adaptam às rotinas, se comportam de acordo com as características esperadas, enquanto membros da comunidade universitária.

**Figura 1 – Fases do processo de afiliação segundo Coulon (2008)**

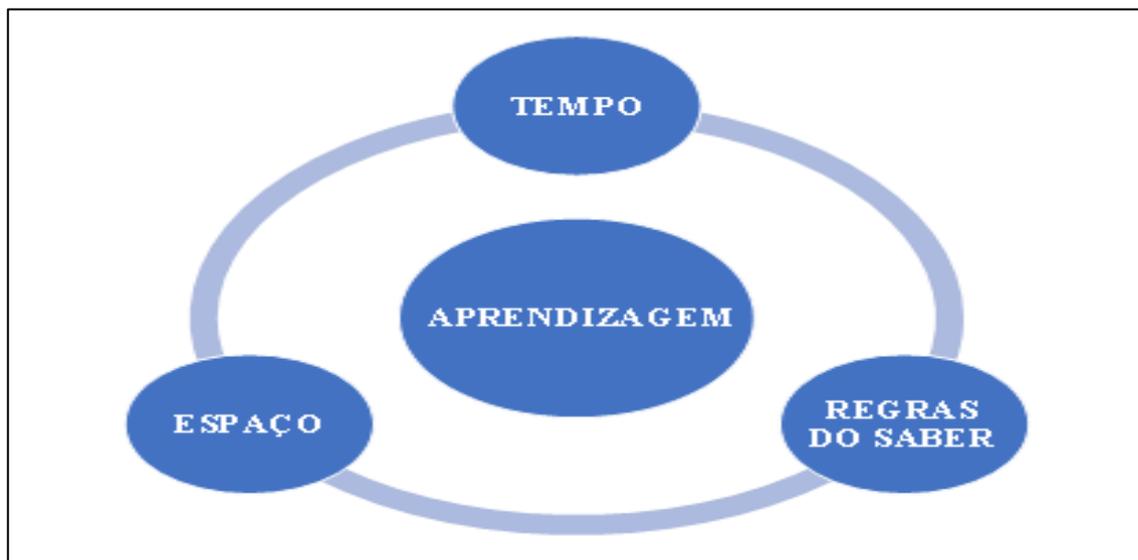


**Fonte:** elaborada pela autora (2024).

Pode-se afirmar, de acordo com Coulon (2008), referente às etapas do processo de afiliação estudantil, que o tempo de aprendizagem é uma fase delicada e definitiva, pois obter sucesso ou fracasso dependerá do desenvolvimento do(a) discente nesse estágio. É uma fase delicada pela sensibilidade que o(a) discente se encontra, sentindo-se estranho(a), perdido(a) e sozinho(a). Por outro lado, é definitiva porque, dependendo de como ocorra a atuação dos(as) profissionais que compõem a universidade e de como ele(a) desempenhe o ofício de ser estudante, refletirá positivamente, ao alcançar o sucesso que é afiliação intelectual e institucional, ou poderá resultar em baixo rendimento acadêmico do(a) estudante, além da possibilidade de este(a) não conseguir permanecer no curso, evadir, mudar de curso e até ser jubilado(a) – ou seja, ter a matrícula cancelada por não cumprir o tempo máximo de permanência no curso.

De acordo com Coulon (2008), ao ingressar na universidade, durante o período de afiliação, o(a) estudante passa por três modificações significativas na aprendizagem, que estão relacionadas ao tempo, ao espaço e às regras do saber, conforme pode-se verificar na Figura 2.

**Figura 2 – Aspectos relacionados às modificações na aprendizagem durante o período de afiliação segundo Coulon (2008)**



**Fonte:** elaborada pela autora (2024).

Conforme Coulon (2008), o tempo está relacionado ao aprendizado da durabilidade das aulas, que são maiores do que no ensino médio, a quantidade de horas no decorrer da semana é maior, o ano letivo compatibilizado de forma diferente e as avaliações ocorrem em momentos diferentes no ano. Quanto ao espaço, o ambiente físico da universidade, em quantidade significativa, é maior do que a escola do ensino médio e, devido à grande extensão da

universidade, os(as) estudantes podem ter dificuldade de se deslocar. Por fim, o autor considera as regras do saber como a “mudança mais espetacular”, pois a relação com as normas e com o saber produzidos pela universidade, em que existe uma imensidão de regras complexas, que são utilizadas simultaneamente, pode ser dificultosa e o seu desconhecimento acarreta barreiras na adaptação e no vínculo entre estudante e universidade. Dessa maneira, ao compreender as “regras do aprender”, os(as) estudantes desenvolvem habilidades que os(as) auxiliam a afiliar-se.

Nessa perspectiva, Silva e Gomes (2009, p. 8) afirmam que a biblioteca universitária “[...] contribui para a introdução nas práticas informacionais e para o fortalecimento do aprendizado de estratégias e procedimentos que favorecem a aquisição de conhecimentos [...]” Portanto, a biblioteca pode contribuir para que os(as) estudantes alcancem a compreensão sobre o espaço, tempo e regras que fundamentam os processos universitários por meio da produção de dispositivos de informação, bem como a realização de serviços que tornam-se fatores importantes para o processo de afiliação dos(as) discentes recém-ingressos(as). É preciso que os(as) agentes mediadores(as) identifiquem os perfis desses(as) estudantes, conheçam suas histórias de vida e necessidades informacionais, para além daquelas que podem ser respondidas por meio do acervo da biblioteca, a fim de desenvolverem um movimento humanizador, de compartilhamento de saberes, a partir de um espaço em que todos(as) sintam-se pertencentes e possam expressar-se, favorecendo no processo de afiliação desses(as) estudantes.

Desse modo, o(a) bibliotecário(a) poderá atuar por meio da mediação consciente da informação, no apoio e auxílio nas dificuldades informacionais desses(as) discentes. O respeito, a interação e as atitudes acolhedoras desses(as) profissionais mediadores(as) poderão aproximar os(as) discentes da biblioteca universitária, e estes(as) poderão acessar e se apropriar das informações. Por outro lado, o(a) bibliotecário(a) não só deve ser empático(a), acolhedor(a), mas apoiar o(a) estudante no acesso às informações que subsidiem suas atividades e auxiliem no seu processo de afiliação, de modo que o(a) discente se sinta mais incluído(a) no ambiente universitário, rompendo as barreiras e lacunas no processo de formação que não o prepararam para a universidade. Dessa maneira, ao identificar essas lacunas durante a formação, o(a) bibliotecário(a) poderá apoiar o(a) usuário(a) no desenvolvimento de competências que serão basilares para o acesso e apropriação da informação.

O(A) bibliotecário(a) tende a utilizar o aprendizado teórico constituído ao longo da sua formação e atuação profissional e saberes obtidos por meio das vivências construídas em sua vida. A interação com os(as) usuários(as) também amplia seu repertório de conhecimento profissional, cultural e pessoal, pois há uma troca de informações com significados e saberes

diversos. O(A) agente mediador(a) da informação, ao identificar as dificuldades vivenciadas pelos os(as) discentes recém-ingressos(as), poderá auxiliar no desenvolvimento de novas competências, visto que na biblioteca universitária há uma diversidade de dispositivos informacionais que poderá dar arcabouço para o aprendizado de buscar e acessar as informações necessárias, portanto sendo capaz de superar as lacunas existentes. Dessa maneira, a biblioteca poderá atuar de maneira a acolher, apoiar o desenvolvimento do sentimento de pertencimento à instituição, possibilitar o acesso à informação, colaborando no processo de afiliação institucional e intelectual desses(as) discentes.

Vale ampliar as percepções sobre os termos “afiliação institucional” e “afiliação intelectual”; segundo Carneiro e Sampaio (2011), é denominada de processo de afiliação institucional a compreensão de que o(a) estudante apreende saberes da rotina institucional da universidade, considerando o desenvolvimento do conhecimento sobre o tempo, espaço e normas, conforme visto anteriormente. Em complementação a esse processo, a afiliação intelectual, para Sampaio e Santos (2012), é entendida como a aprendizagem do conhecimento que se fundamenta em saber ler, escrever e pensar. Portanto, entende-se que a afiliação intelectual está relacionada ao processo de aprendizagem que modifica, em sua intensidade, conteúdos e métodos no ingresso na universidade.

Carneiro e Sampaio (2011, p. 6) exemplificam a concepção de afiliação intelectual da seguinte forma:

[...] saber quando e como falar ou se calar, apropriar-se do vocabulário particular de palavras eruditas, autorizar-se a pensar, a ler, a escrever considerando que todas essas operações e produção têm muita importância, desenvolver a concentração como um objeto de aprendizagem técnica, saber exibir sua competência, aprender a trabalhar intelectualmente por conta própria, saber decifrar as tarefas implícitas da universidade, ou mesmo saber usar uma biblioteca.

Por essa razão, as instituições de ensino superior precisam empregar esforços para ofertar possibilidades de estudos ancoradas na efetiva inserção aos modos de vida intelectual, em suas rotinas e relacionamentos próprios da universidade, para que ocorra uma integração dos(as) discentes à comunidade acadêmica; portanto, os resultados produzidos pela biblioteca de uma universidade refletem além dos seus espaços físicos. Nesse sentido, Coulon (2017, p. 1243) destaca que “A mudança mais espetacular que se produz com o ingresso na universidade é a relação dos novos estudantes com as regras e os saberes, uma verdadeira aprendizagem prática que deve ser desenvolvida”.

Coulon (2008, p. 261) também define que “Afiliação é naturalizar e incorporar práticas e modos de funcionamento correntes na universidade que antes não faziam parte dos hábitos dos novos estudantes”. De acordo com essa afirmação, pode-se refletir que o(a) discente, ao afiliar-se, atua de maneira consciente, entendendo as práticas acadêmicas, no que tange às normas que regem a universidade, às atividades acadêmicas e aos procedimentos administrativos. Portanto, é um movimento essencial para sua permanência na universidade e, mais especificamente, que favorece o (re)conhecimento da biblioteca nesse processo de desenvolvimento acadêmico, profissional e pessoal, ou seja, para transformação de sua vida.

Os(As) usuários(as), compreendidos(as) nesse contexto como sendo os(as) discentes, são diferentes, com suas histórias de vida, seus conhecimentos, práticas culturais, anseios e possivelmente o modo com que buscam, acessam, se relacionam e compartilham a informação. Nesse sentido, o(a) bibliotecário(a) deverá ser empático(a) para observar e escutar, de forma sensível, as necessidades desses(as) usuários(as), de forma respeitosa, humanizada, acolhedora e inclusiva. Essas habilidades dos(as) bibliotecários(as) nessas circunstâncias poderão desenvolver nos(as) usuários(as) habilidades, conhecimentos e estimular sua interação com outros agentes e espaços da universidade e biblioteca, apoiando um sentimento de identificação e pertencimento.

Coulon (2008) também aponta que a fase de afiliação estudantil acontece quando o(a) calouro(a)/recém-ingresso(a) sai do estado de aluno(a) para estudante. Nessa conjuntura, pode-se desenvolver um sentimento de pertencimento, de identificação com o espaço físico. Contudo, se o(a) estudante não atinge o estágio da afiliação, ele(a) fracassa e abandona o curso (Coulon, 2008).

Ao ingressar na universidade, o(a) discente precisa ter a atitude assertiva de se dispor a conhecer a instituição e aprender os mecanismos que compõem o sistema da instituição que faz parte. Nesse sentido, Coulon (2008, p. 31) afirma que “A primeira tarefa que um estudante deve realizar quando ele chega à universidade é aprender o ofício de estudante”. Segundo o autor, o(a) discente precisa aprender, portanto, a se dispor a compreender o novo universo, seu espaço geográfico, suas regras, seus signos, apreender o conhecimento obtido em sala de aula durante essa trajetória, visto que existem duas possibilidades na vida acadêmica do(a) discente: o fracasso (evasão e baixo rendimento) e o sucesso (afiliação institucional e intelectual). Nesse cenário, evidencia-se a importância dos(as) bibliotecários(as), que realizam as atividades mediadoras, favorecendo que os(as) estudantes tenham acesso às informações sobre a dinâmica da instituição, seu modo de funcionamento, a fim de saberem sobre seus direitos e deveres, como também as competências que precisam desenvolver para o sucesso de sua vida acadêmica.

Ao refletir sobre a biblioteca universitária, no processo de afiliação estudantil, Coulon (2008, p. 255) afirma que:

O uso competente de uma biblioteca universitária é uma manifestação de afiliação intelectual. As informações que procuramos estão todas lá, escondidas em algum lugar no meio de dezenas de milhares de volumes, mas se não sabemos como ativar as instruções elementares da pesquisa documental que permite traçar, de maneira autônoma e individualizada, nosso próprio caminho, não saberemos onde procurar, nem por onde começar e vamos terminar por colher apenas algumas linhas sobre o autor procurado. O trabalho almejado não pode ser realizado com sucesso. Nasce, então, muito freqüentemente, um sentimento de fracasso, de frustração que pode chegar até o desencorajamento e a autodepreciação.

Essa afirmação permite compreender a importância da biblioteca universitária, dos seus produtos e serviços, da sua diversidade de informações e a necessidade de realizar ações que apoie a formação dos(as) usuários(as) para realizar a busca da informação. Desse modo, nota-se a necessidade dos serviços de um(a) profissional mediador(a), visto que o autor mencionado explicita que as informações estão no ambiente, porém “escondidas”, além de sinalizar como consequências da falta de conhecimento quanto ao repertório e ao uso eficiente da pesquisa documental: o fracasso, a frustração, o desencorajamento e até a autodepreciação, fatores que podem ser evitados com o apoio do(a) agente mediador(a) nesse processo de apropriação da informação, que favorece a afiliação.

Coulon (2008) assegura, como marco evidente de afiliação intelectual completa, quando o(a) discente adquire as competências de apropriar-se das regras e práticas universitárias, tornando-as hábito. Dessa maneira, é imprescindível ao(à) bibliotecário(a) atentar-se para as necessidades dos(as) discentes recém-ingressos(as), de modo a quebrar as barreiras que os distanciam de alcançar a afiliação intelectual, ampliando a produção do repertório informacional acerca da realidade a qual passam a integrar e relacionando-a com o arcabouço intelectual produzido ao longo da sua vida.

Nessa perspectiva, cada sujeito possui um repertório construído ao longo da sua existência e essas novas leis, siglas, signos, regras e sequências que compõem as mensagens durante as comunicações (verbais e não verbais) não podem distanciar-se do contexto intelectual, social e cultural. Portanto, a biblioteca é um dispositivo de mediação da informação que pode contribuir durante as etapas até que seja alcançada a afiliação institucional e acadêmica, e o(a) bibliotecário(a) possui conhecimentos e habilidades que podem mediar esse processo para agregar, aproximar o sujeito da biblioteca para que a mensagem seja decodificada e apreendida, gerando novos conhecimentos e novos repertórios.

Nesse contexto, a biblioteca universitária é um ambiente que tem um importante papel, por ser um espaço que possui diversas atividades voltadas aos(as) discentes dos cursos de graduação e por interagir com o público interno e externo em diversos momentos, esclarecendo dúvidas e apoiando o acesso às informações referentes ao acervo e à instituição, atendendo as necessidades informacionais desses(as) usuários(as). Acredita-se que as bibliotecas universitárias potencialmente corroboram para o atendimento ao propósito de fornecer ao(à) discente o arcabouço intelectual, cultural, social e científico necessário para que o(a) estudante alcance o sucesso no processo de afiliação intelectual e acadêmico, pois, conforme Coulon (2008), é preciso que o(a) estudante se adapte aos códigos do ensino superior e aprenda a fazer uso adequados de seus instrumentos em sua rotina acadêmica. Sendo assim, as bibliotecas como um espaço de troca de saberes, de encontros, de partilhas podem ser entendidas como dispositivo para tal finalidade, contribuindo para uma formação efetiva e qualificada.

Para Oliveira e Cranchi (2017, p. 38), “[...] muitas vezes os estudantes oriundos do ensino médio, ou que deles estão distanciados pelo tempo que decorreu após sua conclusão do ensino básico, têm pouca familiaridade com o espaço da biblioteca e com os hábitos de leitura”. Conforme o autor e a autora, para alguns estudantes, a biblioteca pode ser um espaço novo e a leitura sob a perspectiva universitária também, pois são diferentes do ensino médio. Portanto, o contato com as atividades desenvolvidas por ela – em especial, as ações que envolvem a prática da leitura – podem ser desafios a serem vencidos pelo(a) estudante recém-chegado(a) à universidade.

No que tange ao entendimento sobre o(a) estudante recém-ingresso(a) à universidade, Gomes (2006, p. 134) também aponta que

Grandes contingentes de estudantes universitários ingressam na vida acadêmica sem uma experiência acumulada e representativa do uso das bibliotecas, das fontes de informação especializadas e até mesmo sem hábitos importantes como os da leitura. O número insuficiente de bibliotecas no País inviabiliza a formação dessa experiência fundamental.

A atuação dos(as) bibliotecários(as) também deve ser pautada nas necessidades dos(as) estudantes recém-ingressos(as), pois, ao adentrarem na universidade, de acordo com Oliveira e Cranchi (2017) e Gomes (2006), estes(as) possuem carência quanto ao uso da biblioteca universitária e da realização de práticas de leitura e escrita, cujo desenvolvimento dessas ações pode ser apoiado pelos(as) agentes mediadores(as). Nesse sentido, destaca-se a importância do serviço de referência da biblioteca universitária, pois o desenvolvimento da competência em informação é fundamental para que os(as) estudantes obtenham sucesso e afilem-se.

Dessa maneira, evidencia-se que o processo de afiliação estudantil é uma passagem complexa para todos(as) os(as) ingressos(as), independentemente das modalidades de acesso (cotistas ou não cotistas). Nesse sentido, Sampaio e Santos (2015, p. 212) ratificam tal afirmação quando especificam que “O processo de afiliação se dá para todos os estudantes e não apenas para aqueles cujas histórias pessoais e escolares são particularmente difíceis”. Portanto, as autoras afirmam a ocorrência do processo de afiliação para todos(as) os(as) discentes, o que é diferente é o grau dessa dificuldade, para alguns/algumas a dificuldade pode ser quanto à localização dos espaços físicos ou entendimento dos códigos e procedimentos administrativos, outros(as) não conseguem compreender o que os(as) professores(as) solicitam quanto aos procedimentos acadêmicos em sala de aula, mas o fato é que há uma dificuldade de compreensão inicial ao ingressar na universidade.

Sobre as dificuldades enfrentadas pelos estudantes, Sampaio e Santos (2015, p. 212), também consideram que:

Levar em conta as dificuldades postas para os novos estudantes pode resultar em medidas até simples de acolhimento, acompanhamento e orientação, mas que, para serem adotadas, necessitam de postura firme, decisão de caráter institucional e comprometimento da comunidade docente.

A partir dessa afirmação de Sampaio e Santos (2015), é possível observar a importância do desenvolvimento de práticas institucionalmente planejadas, que possam sistematizar ações de orientação aos(às) discentes recém-ingressos(as) nas universidades, de modo a acompanhar e a orientar esses(as) discentes no processo de adaptação do seu vínculo com a universidade e no entendimento da rotina acadêmica. Entre essas ações, é preciso que sejam desenvolvidas atividades pelos(as) bibliotecários(as), que integram as bibliotecas universitárias, visto que estes podem, por exemplo, realizar atividades voltadas à formação de leitores(as), produção de textos, discussões sobre informações basilares sobre a universidade e área do conhecimento que os(as) discentes estão vinculados(as). Assim, o cuidado deve ser uma postura a ser tomada também pelos(as) bibliotecários(as), pois, em algum momento, possui um contato direto com o(a) estudante recém-ingresso(a) na universidade.

Oliveira e Cranchi (2017) afirmam ainda que muitos(as) estudantes vindos(as) do ensino médio concluíram há algum tempo ou possuem pouco convívio com a biblioteca e com as práticas de leitura. Nota-se, a partir dessa afirmação, que a vivência com a biblioteca, ou a falta dela, pode ser uma barreira que dificulta o acesso aos serviços e aos produtos oferecidos por esse espaço na universidade. Portanto, torna-se uma atribuição das bibliotecas universitárias conhecer o seu público-alvo, desenvolver e utilizar métodos, técnicas e dispositivos para

atender às necessidades desses(as) usuários(as).

Nessa perspectiva, Campello (2015) trata sobre a ausência da biblioteca escolar e, nesta pesquisa, entende-se a implicação disso para o bom desempenho acadêmico e desenvolvimento do senso crítico dos(as) discentes bolsistas do SRU, bem como os possíveis desafios enfrentados e a necessidade de planejamento estratégico por parte dos(as) bibliotecários(as) voltados para esses(as) usuários(as) das bibliotecas universitárias. Segundo essa autora:

[...] a biblioteca está ausente para muitos alunos do ensino fundamental, numa fase da vida escolar em que o acesso e uso dos livros e de outros materiais informativos poderiam ter influência positiva no seu letramento. A biblioteca falta, principalmente, para alunos com mais dificuldade de acesso a esses recursos fora da escola, isto é, aqueles que frequentam a escola pública (Campello, 2015, p. 3).

A partir dessa indicação da autora, compreende-se que a situação apresentada por Oliveira e Cranchi (2017), anteriormente, é consequência também de um déficit do ensino fundamental. Nesse sentido, Campello (2015) evidencia a dificuldade de acesso dos(as) estudantes oriundos(as) do ensino fundamental da escola pública à biblioteca, da mesma forma demonstra a importância desse ambiente e dos seus dispositivos de mediação da informação para o desenvolvimento e competências de leitura e escrita, o que subsidiará positivamente a apropriação da informação na sua formação acadêmica e na sua construção de sujeito social.

Coulon (2008, p. 41) salienta que “[...] a cultura estudantil é diferente da cultura dos jovens do ensino médio”. Nesse contexto, quando o(a) discente ingressa na universidade, passa por rupturas em diversas áreas, entre elas as áreas afetiva, cultural e social. Torna-se um grande desafio compreender o novo cenário, sua dinâmica, os códigos e regras, o sentimento de estranheza é inevitável. O autor exemplifica que, durante os anos no ensino médio, o espaço era menor; sobre a divisão do ano letivo, por exemplo, no ensino médio cursa-se o ano todo uma “matéria”, no ensino superior usa-se o termo “disciplina” e esta é semestral, além de a duração das aulas ser maior.

Nesse sentido, a biblioteca universitária é um ambiente que tem um importante papel, por desenvolver diversas atividades voltadas aos(às) discentes, ao disponibilizar seus produtos e serviços, ao esclarecer dúvidas, conceder informações referentes ao acervo e à instituição, no atendimento às necessidades informacionais desses(as) usuários(as), o que contribuirá positivamente no processo de afiliação e no seu sucesso acadêmico.

Oliveira e Cranchi (2017, p. 45) evidenciam que:

[...] a biblioteca universitária como um espaço e instrumento de inclusão intelectual, cultural e social cuja efetividade maior será quanto mais necessária se der sua intervenção e participação no processo acadêmico e de afiliação do estudante contribuindo no seu processo de autonomia universitária e cidadã.

Nesse contexto, o(a) bibliotecário(a) é um ator importante para diminuir esse abismo, pois na condição de mediador(a) entre o(a) estudante e a informação – entre o(a) estudante e a universidade, portanto – pode dirimir as dificuldades enfrentadas, facilitar o processo de afiliação e desenvolver o protagonismo social por meio da apropriação da informação apoiada pelas atividades da mediação consciente da informação.

Segundo Santos e Silva (2021, p. 2), na estrutura da biblioteca universitária:

[...] um dos setores que apresenta maior nível de heterogeneidade é o Serviço de Referência (SR), pois cabe a ele interagir de maneira mais próxima com o público e desenvolver serviços e produtos que respondam satisfatoriamente as necessidades informacionais da comunidade de usuários.

Desse modo, os(as) autores(as) explicitam a relevância do serviço de referência, desenvolvido pelo setor de referência, no contexto da biblioteca universitária, visto que, por possuir diversidade de serviços e produtos e estar junto ao(à) estudante, torna-se um espaço estratégico e propício para identificar as necessidades informacionais dos(as) estudantes e favorecer que estas sejam respondidas pelo(a) bibliotecário(a), por meio da interação e apoio ao acesso e à apropriação da informação.

Santos e Silva (2021, p. 5) ratificam a importância do serviço de referência ao recomendar que este “[...] deve fomentar a aproximação e o fortalecimento da relação entre os sujeitos humanos e os recursos informacionais”. Nesse sentido, para que a percepção e o atendimento das necessidades informacionais do(a) usuário(a) ocorram de forma efetiva, é necessário a observação mais direta, a escuta e a interação por meio de diversificados recursos de comunicação, e para tais ações é preciso estar próximo(a) do(a) usuário(a), demonstrar acolhimento e favorecer que este(a) possa gerar um sentimento de segurança e pertencimento ao ambiente da biblioteca.

Mangas (2007) afirma que o contato entre o(a) bibliotecário(a) e o(a) usuário(a) é um componente essencial e que acolher, informar, formar e orientar são as principais funções que um serviço de referência de uma biblioteca universitária precisa realizar. Portanto, evidencia-se a importância do(a) bibliotecário(a) que atua no setor de referência, que realiza atividades de mediação direta e consciente da informação, visando a identificação das necessidades informacionais e a apropriação da informação por parte dos(as) usuários(as).

De acordo com Coulon (2008, p. 118), “A afiliação vai mais longe que a simples integração, ela é a aprendizagem da autonomia pela participação ativa em uma tarefa coletiva”. Ao analisar essa afirmação, pode-se dizer que o(a) discente, além de se sentir incluído(a) no âmbito da biblioteca e sentir esse espaço como de pertencimento, que pode compartilhar suas necessidades e expectativas, também encontra nas atividades mediadoras as condições e apoio para conduzi-lo(a) à apropriação das informações e à emancipação. Dessa maneira, o(a) usuário(a) constrói seu arcabouço de conhecimentos que refletirá de forma coletiva. Evidencia-se que a afiliação vai para além das mudanças individuais, pois, quando o estudante passa pelo processo de afiliação e permanece até obter o sucesso, contribui no alcance do protagonismo social, pois ele(a), ao compreender a possibilidade de transformação de sua realidade, pode contribuir com o coletivo, agindo a favor de mudanças sociais.

Santos (2012, p. 83) aponta que “[...] os bibliotecários devem ressignificar suas atividades e atuar de forma mais eficiente na comunicação com seus usuários, mostrando a eles o quanto eles podem ganhar ao utilizar a biblioteca [...]”. Nesse sentido, a autora indica que, para compreender as necessidades e identificar as melhores estratégias para mediar as informações, o(a) bibliotecário(a) precisa criar significados quanto a sua atuação profissional. Para isso, são necessárias algumas habilidades, tais como a empatia, criatividade, disponibilidade para entender ou buscar suportes informacionais. Nessa perspectiva, a comunicação deve ser eficiente para que a interação entre o(a) usuário(a) e o(a) bibliotecário(a) resulte em uma relação de confiança e respeito às individualidades, apoiando a emancipação dos diversos sujeitos.

Coulon (2008) sugere que os(as) discentes recém-ingressos(as) se transformem em “estudantes profissionais”, conscientes da seriedade e importância de investir na formação profissional, pois será uma forma de alcançar sucesso na vida. Portanto, esse novo *status* requer responsabilidade, tempo, dedicação, sendo necessário identificar, aprender e administrar as ferramentas e as regras que constituem a universidade, as atividades administrativas e acadêmicas, o autor destaca, por exemplo, que ir à biblioteca universitária é uma atitude de um “estudante profissional”.

Segundo Coulon (2008, p. 261), a compreensão e o uso das regras de forma consciente é uma atividade afiliadora, ele explicita ainda que “Uma regra é vazia de sentido para quem não enxerga sua praticidade e seu caráter metafórico”. Dessa maneira, as informações sobre o acesso, como também as que integram as normas e as regras a serem transmitidas precisam fazer sentido para os(as) usuários(as). Faz-se necessário ao(à) estudante interpretar, conhecer, respeitar, identificar a funcionalidade e o caráter das regras que constituem essa nova fase da

sua vida. Portanto, tais atitudes desenvolvem a apropriação das regras, transformando-as em práticas rotineiras, o que proporcionará habilidade para desempenhar suas atividades durante o processo de afiliação institucional e intelectual de forma independente. Assim, o(a) bibliotecário(a), que integra a biblioteca universitária, deve considerar incluir entre suas ações aquelas que esclareçam as normas institucionais e que propiciem uma constituição plena para a vida na universidade.

Para tanto, faz-se necessário entender a individualidade que permeia as histórias de vida de cada sujeito, conforme destaca Viana (2021. p. 172), afirma que:

O outro lado da questão da biblioteca universitária enquanto espaço físico refere-se à importância do reconhecimento das desigualdades socioculturais, educacionais e econômicas que impactam na relação do estudante com a ordem simbólica acadêmica, podendo configurar barreiras aos processos que definem o estudante como sujeito do conhecimento, sobre os quais as relações presenciais – favorecidas pelo compartilhamento de um espaço físico comum – exercem influência.

Reconhecida como um ambiente de compartilhamento de vivências e de conhecimento, a biblioteca universitária deve ser o lugar que reconhece, respeita e acolhe as pessoas pertencentes aos diversos grupos culturais que também fazem parte da universidade. Nesse ínterim, é necessário planejar e realizar ações que favoreçam uma relação dialógica, que propiciem diferentes experiências de interação e abordagens e que aproximem usuários(as) e bibliotecários(as).

Tornar a biblioteca universitária um ambiente de inclusão com equidade é imprescindível, pois a percepção das diferenças e necessidades dos(as) diferentes usuários(as) e o atendimento de forma adequada às particularidades podem favorecer a afiliação e contribuir para que o(a) estudante desenvolva a compreensão dos aspectos acadêmicos e de pertencimento institucional durante esse processo, visto que o(a) bibliotecário(a) tem um papel fundamental nesse ciclo.

Para os grupos em vulnerabilidade socioeconômica, a exclusão educacional desenvolve obstáculos às oportunidades de ascensão social, dificuldade de acesso às riquezas, aos lugares de poder e acesso aos serviços de educação, saúde, lazer e moradia. O acesso à informação poderá quebrar o círculo vicioso das desigualdades sociais, pois, por meio da educação, os grupos em vulnerabilidade social poderão ter maiores oportunidades de emprego, ingresso no mercado de trabalho, alcance aos cursos de pós-graduação, visibilidade social e lugares de privilégio na sociedade, pois o conhecimento obtido na universidade prepara para o mercado de trabalho, bem como forma o intelecto e empodera para atuação como protagonistas sociais

que poderão colaborar na transformação social.

Coulon (2008) relata a experiência vivenciada por Marguerite, pseudônimo de uma estudante recém-ingressa, que, ao chegar na universidade, por cogitar ser o ambiente para obter as informações necessárias, recorre à biblioteca para preparar uma exposição solicitada por um professor. Para isso, Coulon cita um trecho do diário de afiliação, em que ela evidencia dificuldade para realizar sua pesquisa, considerando complicado obter informações mínimas, tendo que “incomodar” duas vezes a pessoa responsável e, como resultado de sua pesquisa, encontrou, apenas, três linhas sobre o escritor.

A partir desse relato, pode-se inferir que o que ocorre com Marguerite – que considera a biblioteca o lugar para a realização do seu trabalho, mas, por outro lado, sente que incomoda o responsável por fornecer as informações – também acontece com muitos(as) discentes recém-ingressos(as) na universidade. Nesse contexto, nota-se a visibilidade e a relevância da biblioteca universitária para o(a) discente recém-ingresso(a), bem como a importância do(a) bibliotecário(a) ao mediar de forma consciente a informação, sendo capaz de compreender as dificuldades dos(as) usuários(as), pois esse momento também pode ser uma oportunidade de receber, apresentar o universo da biblioteca e fomentar o desejo de retornar a esse dispositivo. Dessa maneira, a biblioteca e o(a) bibliotecário(a) podem contribuir no processo de afiliação estudantil.

De acordo com os estudos de Coulon (2008), um(a) estudante que cursa o ensino da “metodologia documental” no primeiro ano de ingresso possui mais facilidade e tem bom desempenho acadêmico durante os anos posteriores e detém oito vezes mais chances de ser bem-sucedido(a) do que o(a) estudante que não cursou. O autor ressalta ainda que “O ensino da metodologia documental permite que o(a) estudante realize, de maneira competente, as três operações fundamentais de qualquer aprendizagem intelectual que são pensar, classificar e categorizar” (Coulon, 2008, p. 267). Nesse sentido, essa afirmação é relevante pois evidencia a importância do “ensino da metodologia documental” para os(as) estudantes nos semestres iniciais, pois pensar, classificar e categorizar são ações basilares na formação e no desenvolvimento intelectual desses(as) estudantes.

Para contribuir no processo de afiliação dos(as) estudantes à vida universitária, o autor mencionado sugere duas recomendações, a primeira é que o(a) estudante escreva um diário de afiliação, assistido por um(a) professor(a), que, apesar de ser um trabalho simbólico, poderá estimular no(a) discente o desenvolvimento da escrita. A segunda recomendação é a criação de um curso ou disciplina relacionada à “metodologia documental” a ser inserido no currículo dos cursos, que permitirá ao(à) discente saber utilizar os instrumentos documentais das bibliotecas,

aperfeiçoar a leitura, a memória e a organização do trabalho intelectual.

Coulon (2008) explicita que o “ensino da metodologia documental” é o melhor e o mais urgente recurso que uma universidade pode utilizar para contribuir no desenvolvimento dos(as) estudantes no seu primeiro ano de ingresso, pois teria como objetivo apresentar a universidade. O autor descreve que a universidade possui seus códigos e suas regras particulares, tais como: de classificação, de trabalho intelectual, de práticas universitárias, de leitura, de escrita, linguísticas, de comunicação, dentre outras. Portanto, torna-se necessária a notoriedade do “ensino da metodologia documental” para os(as) discentes recém-ingressos(as), pois tal investimento refletirá para além do primeiro ano da graduação, sendo basilar para a vida acadêmica. A afirmação de esse estudo ser o melhor e urgente recurso deve-se ao fato de que os(as) discentes que possuem esse suporte tendem a ter mais sucesso na graduação e evoluem nos estudos acadêmicos (Coulon, 2008).

Ao considerar esse contexto em busca da afirmação e inserção no âmbito acadêmico, pode-se refletir sobre a importância da afiliação estudantil por meio da mediação consciente da informação, realizada pelo(a) bibliotecário(a), especialmente no serviço de referência, e por intermédio de um conjunto de ações e uso de dispositivos de mediação que permitirão a apropriação e ressignificação da informação, o alcance da emancipação acadêmica e o empoderamento social, contribuindo significativamente para o desenvolvimento da criticidade e do discernimento para os indivíduos realizarem suas escolhas e, conseqüentemente, alcançarem uma conduta protagonista.

### 2.3 BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA COMO AMBIENTE DE MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO QUE ATUA A FAVOR DA AFILIAÇÃO ESTUDANTIL

A biblioteca universitária pode ser entendida como um dispositivo de informação para o desenvolvimento da sociedade, visto que nessa instância existe o apoio necessário para a construção do conhecimento científico; portanto, basilar na estrutura de uma universidade. Além do papel mencionado anteriormente, a biblioteca universitária também possui uma diversidade de conhecimento registrado em seu acervo, além de promover o espaço de socialização que possibilita a troca de saberes e de apoio na construção de novos conhecimentos científicos.

Nessa conjuntura, Silva (2017, p. 2) conceitua a biblioteca como:

[...] um ambiente de informação no sentido de ser estrategicamente planejado com intencionalidades político-institucionais e sociais que atuam com gestão

(de pessoas, acervos, tecnologias e serviços/produtos), processos (a exemplo da organização, mediação, disseminação, acesso, recuperação, uso e apropriação), fluxos (atinentes ao curso/fluidez da biblioteca em suas diversas ações) e tecnologias (disposição/acesso/uso dos diversos suportes/documentos/acervos/equipamentos de cunho físico e/ou digital) para e com sujeitos humanos (equipe de profissionais e usuários), não humanos (documentos/acervos/artefatos) e institucionais (gestores) com a finalidade de promover ações para satisfação de desejos/demandas/necessidades de informação, formação de competências, tomadas de decisão, construção de novos conhecimentos, geração de novos processos comunicacionais e resolução de problemas de informação.

Desse modo, Silva (2017) trata da atuação da biblioteca como um dispositivo socialmente “planejado com intencionalidades político-institucionais e sociais”; assim, os(as) agentes mediadores(as) que atuam na biblioteca universitária devem desenvolver suas ações de maneira sistemática, observando suas intencionalidades e as dos demais indivíduos que integram esse ambiente, seja com vista às interferências políticas, institucionais, seja, de maneira ampla, às que impactam a coletividade. Silva (2017) ainda reflete sobre a atuação da biblioteca com a gestão, os processos, os fluxos e as tecnologias voltados para o conteúdo do seu acervo e para os atores que compõem esse ambiente, como usuários(as), equipe de profissionais e gestores. Evidencia-se a abrangência da atuação da biblioteca e sua importância no desenvolvimento intelectual, social, científico, tecnológico e cultural de uma sociedade.

Santos (2015), ao explicar sobre a biblioteca universitária, afirma que seu objetivo é oferecer suporte informacional de acordo com as dificuldades dos(as) usuários(as); para tanto, amplia seus produtos e serviços conforme o uso e a maneira com que estes(as) se apropriam da informação. A partir desse entendimento, as bibliotecas universitárias, pelos seus produtos e serviços, como também pelas atividades que visam auxiliar os indivíduos no processo de acesso e apropriação da informação, destacam-se e tornam-se dispositivos de mediação da informação entre as comunidades interna e externa da universidade.

Nesse sentido, no que se refere a biblioteca universitária, Santos e Silva (2021, p. 3) a conceituam como:

[...] um ambiente de informação centrado na organização (temática e espacial) dos documentos, na preservação (analógica, digital e virtual) dos dados e documentos e no atendimento às necessidades de informação da comunidade acadêmica (discentes, docentes e técnicos administrativos) e, eventualmente, da comunidade externa, fazendo uso das habilidades de sujeitos humanos (corpo técnico e parceiros externos a biblioteca) e do uso de entes tecnológicos (analógicos, digitais e virtuais) e cujas relações são, simultaneamente, globais e locais.

Nesse aspecto, Santos e Silva (2021), ao apresentarem o conceito de biblioteca universitária, remetem a ideia da amplitude dos seus serviços e produtos e das atividades desenvolvidas nesse ambiente de construção de saberes, bem como conduzem a refletir a respeito dos seus aspectos informacionais e como as interações entre o(a) usuário(a) e o bibliotecário(a) vão além dos espaços físicos. Pode-se destacar o aspecto vinculado às relações globais e locais que os autores indicam; assim, pode-se compreender que a universidade possui uma articulação com outras instâncias, favorecendo a relação entre diversos sujeitos, inclusive internacionalmente. A biblioteca universitária também dispõe dessa relação que perpassa seu território e os indivíduos que se relacionam nesse lugar, visto que os documentos que integram seu acervo, como também os indivíduos que utilizam e agem em seu ambiente, físico e/ou virtual, podem ser dos mais diferentes espaços geográficos, que interagem por meio da mediação desse ambiente de informação. Assim, a biblioteca universitária deve ter a intencionalidade de desenvolver ações que perpassem seu ambiente físico, que integrem os diversos sujeitos, independentemente de suas características sociais e culturais, bem como fomentar o empoderamento e a emancipação desses sujeitos, os apoiando no alcance do protagonismo social.

Ao considerar a diversidade do público das bibliotecas universitárias e das necessidades informacionais apresentadas por estes, nota-se as multifaces e a complexidade que envolve essa biblioteca, bem como os múltiplos saberes que podem ser desenvolvidos em seu ambiente. Portanto, evidencia-se a importância dessa biblioteca para a universidade, para os indivíduos que a compõem e para a sociedade.

A biblioteca torna-se basilar para a efetividade de atividades de ensino, pesquisa, extensão e no desenvolvimento científico, que são consideradas pilares da universidade. Assim, ao subsidiar o acesso ao conhecimento científico, apoiar o processo dialógico entre a comunidade universitária e entre esta e a sociedade, em uma perspectiva reflexiva e crítica, pode favorecer a apropriação da informação e produção de novos conhecimentos.

De acordo com Lubisco (2014, p. 5), as bibliotecas universitárias, por sua natureza, possuem função fundamental na instituição a que pertencem, pois contribuem para o progresso dos programas de ensino, pesquisa, extensão e inovação, e essas ações são notadas no que tange ao “[...] recurso didático-pedagógico (laboratório de aprendizagem); como plataforma de conhecimento (considerando-a fonte e local de registro da produção técnica e científica da instituição); e como fator de estímulo à formação e desenvolvimento do espírito científico”. Dessa maneira, Lubisco (2014) explicita a natureza, a amplitude do papel e a importância da biblioteca universitária, visto que os serviços fornecidos e produtos da ciência construídos nesse

âmbito são compartilhados e contribuem para o desenvolvimento da comunidade acadêmica e para a sociedade.

Ainda em relação à importância e contribuições da biblioteca universitária, Sousa e Fugino (2009, p. 1780) afirmam que:

O ensino universitário tem sido desafiado a formar profissionais com espírito crítico e reflexivo. A biblioteca universitária, por sua vez, tem sido vista como unidade de apoio às atividades de ensino, pesquisa e extensão na academia, mas parte-se do pressuposto que é também sua função contribuir para a inserção do estudante no universo da pesquisa acadêmica, desenvolvendo atividades de mediação junto ao usuário nos processos de busca da informação para que ele tenha condições de transformá-la em conhecimento.

Desse modo, pode-se notar que a universidade passa por mudanças e possui o desafio de formar profissionais críticos. Nesse sentido, a biblioteca universitária e os(as) profissionais da informação também precisaram se adequar a esse desafio, agindo a favor de uma formação humanizadora e desenvolvendo suas atividades nessa perspectiva. A biblioteca passou a ser um alicerce fundamental na estrutura da universidade, um importante dispositivo de mediação da informação; participar e colaborar no processo de transformação da informação em conhecimentos, pois, possibilita a busca, o acesso e a apropriação da informação.

Assim, Sousa e Fugino (2009, p. 1785) entendem que a missão da biblioteca universitária é: “[...] mediar o processo de transformação da informação em conhecimento, através de ações cujo foco é a possibilidade de apropriação do indivíduo”. Pode-se compreender que a biblioteca universitária possui um papel significativo no contexto universitário, pois atende às necessidades dos(as) usuários(as) no que tange ao ensino, à pesquisa e extensão e, principalmente, por colaborar no processo de emancipação desses(as) usuários(as) por meio da construção de novos conhecimentos. Portanto, a biblioteca universitária pode colaborar com a formação social dos sujeitos, no processo de compartilhamento e acesso aos novos saberes, no desenvolvimento de competências que favoreçam a análise, o questionamento e discussão de conteúdos que este(a) tem acesso, por meio das mais variadas fontes, que perpassam as que a própria biblioteca possibilita o acesso.

Nesse ínterim, o objetivo maior da biblioteca é:

[...] suprir as necessidades dos usuários. Para a realização dessa atividade de importância, é imprescindível a atuação e a participação ativa do bibliotecário, e que este tenha consciência do seu papel de mediador entre a informação que está no acervo e o usuário que dela necessita (Santos, 2012, p. 82-83).

A partir dessa afirmação, pode-se verificar que o(a) mediador(a) da informação precisa estar atento(a) ao(à) usuário(a) e as suas respectivas necessidades, sendo criativo(a), objetivo(a), fazendo uso de estratégias e da empatia, pois, diante da diversidade do público e das obras que compõem o acervo de uma biblioteca universitária, faz-se necessário ter uma atuação consciente e humanizadora para realizar a mediação da informação.

Evidencia-se a relevância do papel da biblioteca como dispositivo de mediação da informação, na gestão e no desenvolvimento da universidade (ensino, pesquisa, extensão e inovação) para todos os indivíduos que compõem o universo acadêmico e, conseqüentemente, sua colaboração na formação de uma sociedade inclusiva, em que os cidadãos possam se empoderar e se emancipar, tornando-se mais conscientes e críticos do seu papel. Para Santos (2012), a interação entre o(a) usuário(a) e a biblioteca universitária poderá gerar um sentimento de pertencimento e, desse modo, esse sujeito poderá atribuir valor e significado a esse local. Nessa perspectiva, a biblioteca universitária, direta ou indiretamente, contribui para que os indivíduos possam ressignificar suas vidas e o seu contexto sociocultural.

Para tanto, é preciso que esse espaço universitário seja compreendido como ambiente inclusivo, de respeito à diversidade de indivíduos que possuem em sua singularidade características e modos próprios de compartilhar e produzir conhecimento. De acordo com Santos e Silva (2021, p. 3), “No caso das BU, um dos setores que melhor representam as muitas relações e facetas que esse tipo de biblioteca é capaz de construir é o Serviço de Referência”. Desse modo, os autores destacam a relevância do serviço de referência da biblioteca universitária por ser um espaço de socialização, de fortalecimento e troca cultural e que proporciona uma diversidade de serviços geradores de múltiplos saberes.

Nesse aspecto, Lima e Araújo (2020, p. 20-21) consideram que:

As atividades no setor de referência estão pautadas no processo de interação que envolve o bibliotecário, o usuário e a biblioteca. De acordo com o que indica a fenomenologia, o bibliotecário influencia o Processo de Referência e também é influenciado por ele. Todo o processo sofre intervenção do ser social que o conduz, da bagagem que carrega, das experiências de vida, do seu próprio perfil, o que é sempre um processo em construção.

A partir da afirmação acima, pode-se evidenciar a notoriedade que o setor de referência possui no âmbito da universidade, no que tange aos aspectos social, cultural e informacional que são mediados pelo(a) bibliotecário(a), e este(a), por sua vez, possui a responsabilidade de ser ético(a), ter um autoconhecimento, buscar ampliar seu conhecimento, de modo a oferecer atividades cada vez melhores e respeitar a diversidade dos indivíduos com quem interage. Nesse

contexto, por meio da mediação da informação, ocorre a interação social, troca mútua de informações, considerando as experiências e vivências do(a) bibliotecário(a) e dos(as) usuários(as), desenvolvendo um processo constante de resignificação e construção de saberes.

De acordo com Lima e Araújo (2020, p. 3), “É junto ao bibliotecário de referência que o usuário(a) requisita ajuda para suas necessidades informacionais e busca auxílio para alcançar a informação que deseja e, sob essa perspectiva, ocorre o processo de busca da informação”. Desse modo, os(as) bibliotecários(as) podem reconhecer e atender às necessidades informacionais dos(as) usuários(as), visto que estes(as), ao procurarem uma biblioteca, almejam desenvolver alguma atividade, demandando informações que os(as) auxiliem no cumprimento de tais demandas. O(A) bibliotecário(a) também poderá se aproximar do usuário(a), especialmente o(a) que é recém-ingresso(a) na universidade, demonstrando as potencialidades e diversidades existentes no acervo da biblioteca universitária, além de apresentar os serviços que podem ser desconhecidos e que poderão contribuir na ampliação de seu repertório informacional e, por conseguinte, em sua formação e práticas acadêmicas. Assim, o(a) usuário(a) poderá considerar a biblioteca como um lugar de construção de conhecimento e de relações socioculturais transformadoras.

Nessa perspectiva, para Mota e Borges (2021, p. 365), “[...] o processo de referência requer dos bibliotecários, no mínimo, duas habilidades: habilidade técnica e habilidade humana”. Portanto, a partir do exposto pelas autoras, pode-se compreender que o(a) bibliotecário(a), além de possuir o arcabouço técnico adquirido durante a formação acadêmica, profissional e qualificações posteriores, precisa ter a habilidade para lidar com os(as) usuários(as), suas particularidades e necessidades informacionais de maneira humanizada, sensível, proativa e assertiva.

Desde os tempos remotos, a interação entre os indivíduos por meio da comunicação e da troca de informações (verbais e não verbais) tornou-se um elemento essencial para o entendimento e compreensão entre os sujeitos, favoreceu o planejamento, organização e desenvolvimento dos diversos grupos sociais ao longo da história. Assim, Gomes (2016, p. 104) compreende a comunicação como um “[...] processo por meio do qual se colocam em comum os saberes e conhecimentos produzidos e/ou instituídos socialmente, gerando a informação, que consiste em conhecimento em estado de compartilhamento”. Dessa forma, o conhecimento ocorre por meio do processo dialógico e da interação, pois são reflexos do nosso convívio social, um ciclo em que ocorre trocas constantes entre os sujeitos, visando o desenvolvimento individual e coletivo.

De acordo com Moles (1974, p. 101, destaque do autor), para que ocorra a comunicação

é necessária:

[...] a existência de um emissor que retira de um *repertório* um certo número de *signos* que agrupa segundo certas leis, de um canal pelo qual a mensagem é transferida através do espaço e do tempo, de um receptor enfim que *recebe* o conjunto dos signos que constituem a mensagem, identifica-os a signos que possui armazenados em seu próprio repertório e depois *percebe*, além desta reunião, *formas, regularidades, significações* que armazena eventualmente em sua memória – mais ou menos sujeita às leis do esquecimento.

Moles (1974) descreve os elementos essenciais para que ocorra a comunicação e minuciosa o processo comunicacional, também ressalta a seletividade quando salienta que há signos que, eventualmente, serão esquecidos e que há signos que serão armazenados no repertório do indivíduo, de acordo com os significados e valores que lhes são atrelados. Dessa maneira, aproximando do contexto da biblioteca universitária, nota-se que, para que a comunicação seja efetiva e resulte no sucesso comunicativo, os sujeitos que constituem esse processo precisam desempenhar seus respectivos papéis, com atenção quanto à mensagem, às necessidades dos(as) usuários(as) e ao meio em que essas mensagens serão transmitidas, pois cada sujeito é único, possui suas memórias e suas peculiaridades.

Nessa perspectiva, pode-se destacar a afirmação de Gomes (2014, p. 48) de que “Toda experiência humana é dependente das práticas de comunicação, como também da transmissão cultural, que constituem o *locus* da mediação [...]”. A autora ainda afirma que “[...] a informação e a comunicação contribuem para a potencialização da capacidade de interpelar, interferir, criar e recriar o conhecimento instituído e o mundo” (Gomes, 2016, p. 104-105). Dessa maneira, percebe-se a importância da comunicação para compartilhar e se apropriar de informações, além de ressignificar as relações sociais, visto que os indivíduos passam a trocar vivências, ampliar percepções de mundo e avançar em suas descobertas.

Para Santos, Sousa e Almeida Júnior (2021, p. 356), no que tange à responsabilidade social do mediador:

[...] é preciso que ele reflita sobre os meios em que suas ações de interferência, que possibilitam a aproximação e a relação entre o usuário e a informação, sejam desenvolvidas, buscando, de maneira consciente, proporcionar uma relação crítica, para que a mediação favoreça não só uma utilização imediata, visando responder a uma demanda prática, mas também uma relação simbólica em que informação possa ser (re)significada.

Nesse sentido, o(a) agente mediador(a) da informação deve desenvolver suas atividades para além do propósito de suprir uma necessidade informacional pontual apresentada pelos(as) usuários(a), de modo a possibilitar que esse sujeito reconheça a importância da biblioteca para sua formação social e a utilize como ambiente basilar para ampliação de seu agir no mundo. O(A) usuário(a) poderá atribuir sentido às suas atividades e às relações que constrói, de acordo com a sua visão de mundo e seus significados que foram desenvolvidos ao longo da sua vida no seu ambiente social, e a biblioteca universitária pode contribuir como instância que favorece esse ato pragmático e simbólico, de transformação e de ressignificação do estar e do agir dos sujeitos sociais, conforme defendem os teóricos.

Para Almeida Júnior (2015), a interação e a construção do conhecimento ocorrem por meio da mediação recíproca – sendo em alguns momentos mediador(a) e, em outros, sujeito participante da ação –, um processo cíclico em que os saberes são trocados e ressignificados. Importante ressaltar que tanto o(a) agente mediador(a) quanto o sujeito interagente da ação mediadora contribuem e interagem de maneira recíproca nas atividades de mediação, tendo como base o processo comunicativo.

Diante do exposto, pauta-se na concepção da mediação da informação defendida por Almeida Júnior (2015, p. 15), ao conceituá-la como:

Toda ação de interferência – realizada em um processo, por um profissional da informação e na ambiência de equipamentos informacionais – direta ou indireta; consciente ou inconsciente; singular ou plural; individual ou coletiva; visando a apropriação de informação que satisfaça, parcialmente e de maneira momentânea, uma necessidade informacional, gerando conflitos e novas necessidades informacionais.

A partir do conceito defendido pelo autor, nota-se que o ato de mediar é intrínseco à atuação dos(as) profissionais da área de Biblioteconomia, pois as atividades de mediação da informação se dão em um processo que visa apoiar os(as) usuários(as) na apropriação da informação. Ao aproximar o referido conceito do ambiente da biblioteca universitária, pode-se afirmar que o(a) bibliotecário(a), ao realizar seleção, preservação, organização e gestão da informação, desenvolverá a mediação indireta da informação. Por outro lado, ações como disseminação da informação e formação do(a) leitor(a) podem ser consideradas mediação direta da informação, em que a interação do(a) bibliotecário(a) com o(a) usuário(a) ocorre no momento do desenvolvimento da ação. Assim, mesmo que em alguns casos exista um maior grau de interação entre bibliotecários(as) e usuários(as), tanto nas ações diretas quanto indiretas, o objetivo principal é favorecer a apropriação da informação.

Também vale ressaltar, a partir da reflexão de Almeida Júnior (2015), que a mediação da informação pode ocorrer de maneira consciente ou inconsciente. Entretanto, para que a ação mediadora alcance efetividade tanto para o(a) bibliotecário(a) – como demais mediadores(as) da informação – quanto para o(a) usuário(a), é relevante que esses indivíduos participem das atividades mediadoras de maneira consciente, desenvolvendo ações sistematizadas, com base na dialogia e conduta inclusiva e humanizadora.

Nesse sentido, de acordo com Gomes (2016, p. 103), “[...] a efetividade da mediação é dependente da ação consciente pela busca do autoconhecimento, da disponibilidade para conhecer o outro, o meio e o contexto”. Com base na concepção da autora, pode-se afirmar que, além da clareza de favorecer o alcance da apropriação da informação, o(a) mediador(a) deve agir de maneira consciente, buscar uma ampla percepção de quem são os(as) usuários(as), suas necessidades e o ambiente que os(as) cerca para que a mediação seja efetiva. Dessa maneira, é por meio de uma atividade em que os indivíduos possam atuar ativamente que haverá maiores condições para que estes atribuam sentido e sintam-se motivados a continuar participando da mediação.

Conforme Santos, Sousa e Almeida Júnior (2021, p. 352):

[...] a busca pela mediação consciente da informação está atrelada a um olhar e a uma escuta sensíveis, à abertura do espaço de fala e ao acolhimento ao outro, o que resulta em um agir humanizador, em que os sujeitos são considerados como fundamentais em seus múltiplos anseios, papéis sociais e diversas necessidades que os tornam sujeitos moventes.

Ao considerar essa afirmação, pode-se inferir que é imprescindível ao(à) bibliotecário(a), como mediador(a) da informação, atentar-se para as necessidades do(a) usuário(a), desenvolvendo métodos, técnicas e adotando dispositivos, de modo que essa pessoa possa recuperar, acessar e se apropriar de informações, além de romper as barreiras do distanciamento com a biblioteca. Nesse sentido, o(a) usuário(a), ao apropriar-se dessas informações, poderá tornar-se um cidadão(ã) atuante, um ator que se move nas esferas sociais, adentrando e pertencendo a espaços desejados por ele e favorecendo que outros indivíduos também possam alcançar essa oportunidade.

Ao tratarem sobre a interferência dos(as) usuários(as) nas atividades de mediação da informação, ao evidenciarem aspectos simbólicos que permeiam o compartilhamento de seu repertório cultural, Santos, Sousa e Almeida Júnior (2021, p. 355) reiteram que:

O usuário traz para a mediação seu acervo de conhecimentos e de experiências

que vivem integrados. A experiência se baseia na relação do sujeito com o mundo e inclui o simbólico. Essa relação espelha o olhar do outro e que se vale de outros olhares. Juntamos olhares de outros com nossos olhares e incluímos nossa vivência, nossas interferências no mundo. É preciso deixar claro que textos escritos também nos apresentam olhares, assim como imagens e sons (incluindo a observação dos outros e a oralidade). Tudo isso nos possibilita estar e nos posicionar no mundo.

Pode-se refletir, a partir da afirmação dos(as) autores(as), que os documentos se destacam por sua importância na materialização de saberes, por perpetuarem o conhecimento e perpassarem informações para as futuras gerações, seja por meio de documentos audiovisuais, iconográficos, textuais, entre outros. Desse modo, nota-se a importância cultural e social da biblioteca universitária, por ser um dispositivo de informação que, ao longo da história da humanidade, guarda, organiza, dissemina documentos e favorece o encontro entre sujeitos, de lugares e tempos diferentes.

Conforme Santos, Sousa e Almeida Júnior (2021), os(as) mediadores(as) da informação podem encontrar alguns obstáculos quanto aos aspectos geográficos, ambientais, culturais, políticos e econômicos e, para vencê-los, é necessário apropriar-se do seu lugar de protagonistas sociais. Ainda segundo os teóricos mencionados, os(as) mediadores(as) da informação também são protagonistas sociais que atuam na perspectiva da mediação como convicção de vida, ao atuarem para além do campo profissional, ampliando sua atuação na sociedade refletindo e evidenciando a importância do acesso e da apropriação da informação.

No que diz respeito às atividades mediadoras da informação, Santos, Sousa e Almeida Júnior (2021) identificam a ocorrência de três valores: pragmático, afetivo e simbólico, e refletem que é importante o reconhecimento de tais valores pelos(as) usuários(as), reconhecendo o fazer dos(as) mediadores(as) da informação como uma concepção de vida. Desse modo, a partir dessa afirmação, é possível compreender que os valores pragmático, afetivo e simbólico são essenciais para que o processo de mediação da informação seja humanizado. Quanto ao valor pragmático, eles relatam que:

Para responder às demandas e seus papéis como atores sociais, os sujeitos buscam, nos dispositivos informacionais, respostas para esses anseios. Assim, a primeira demanda ou a mais recorrente que o mediador e o usuário visam suprir é a pragmática. É possível considerar que o sujeito e o mediador atribuirão valor ao processo de mediação da informação por responder às necessidades informacionais. Esse é um **valor pragmático** (Santos; Sousa; Almeida Júnior, 2021, p. 352).

Desse modo, ao atuar de maneira consciente do seu papel social, para além das

demandas que o seu cotidiano profissional e das demandas institucionais o(a) impulsiona, o(a) agente mediador(a) poderá provocar no(a) usuário(a) a percepção de que sua atuação permeia a afetividade e a racionalidade, entre os sentimentos externalizados, o rigor e o cuidado impulsionado pela razão, favorecendo que o(a) usuário(a) atribua à ação mediadora o valor afetivo. Segundo esses(as) autores(as), “É por meio do fortalecimento dos laços entre o mediador e o usuário e da ambiência gerada pelos dispositivos informacionais que esses sujeitos passam a atribuir o valor afetivo ao processo de mediação da informação [...]” (Santos Sousa; Almeida Júnior, 2021, p. 352). Nessa perspectiva, pode-se compreender que o valor afetivo pode conduzir a uma aproximação entre o(a) bibliotecário(a) e o(a) usuário(a) nos espaços da biblioteca, visto que, ao ser tratado com respeito e obter respostas às suas necessidades, o indivíduo se sentirá amparado. Assim, essa segurança e afeto fortalece os laços entre usuários(as) e agentes mediadores(as) e, por consequência, o desenvolvimento de um sentimento de pertencimento à biblioteca, como um ambiente que ressignifica sua vida.

Ainda nesse sentido, para Santos, Sousa e Almeida Júnior (2021, p. 353):

[...] ambientes informacionais podem disponibilizar dispositivos como cartas, fotografias, músicas, livros, revistas etc., que guardam traços identitários dos indivíduos e dos grupos que evocam uma percepção sensorial, além de agregar o valor afetivo. Quando a identidade individual também tem uma dimensão coletiva e constitui os traços memorialísticos de grupos sociais, é possível que, além do valor afetivo, seja atribuído o **valor simbólico**, porque a sociedade reconhece o pertencimento dos dispositivos informacionais que transparecem fatos, acontecimentos e histórias de vida de sujeitos e grupos sociais.

Pode-se observar que os ambientes informacionais, bem como os(as) seus/suas agentes mediadores(as), podem estar associados à memória individual e coletiva dos sujeitos, de modo que estes sintam-se representados em sua constituição identitária. Nesse sentido, o(a) estudante, ao ingressar na universidade, ainda sentindo-se deslocado(a) do seu contexto sociocultural, pode identificar dispositivos e práticas informacionais que atribuam sentido e sejam reconhecidos pelos sujeitos, favorecendo a ampliação de um sentimento de pertencimento. Assim, essas dificuldades iniciais do(a) recém-ingresso(a) na universidade podem ser dirimidas e levar o(a) estudante a atingir a afiliação intelectual e institucional, resultando positivamente na sua permanência na universidade (Coulon, 2008).

Nessa perspectiva, pode-se observar que a busca, o acesso e apropriação da informação é o fator crucial para que o(a) estudante se afilie ou fracasse. Coulon (2008, p. 96) reconhece a importância da informação ao afirmar que “A afiliação passa, de fato, pela busca de informações precisas que esclareçam sobre a natureza da construção do currículo e dos horários

que se coloca para cada novo aprendiz”. Nesse sentido, o(a) bibliotecário(a), por meio da mediação da informação, pode contribuir para dirimir as necessidades informacionais dos(as) estudantes e apresentar os serviços e produtos que contribuirão durante o processo de afiliação e ao longo da sua vida acadêmica.

Gomes, Duarte e Santos (2014, p. 6) salientam que a biblioteca, por ser um espaço em que se realiza as atividades de mediação da informação, deve “[...] interagir com os sujeitos integrantes para suprir as necessidades informacionais, tornar seus usuários reais conscientes do papel relevante da biblioteca e agentes multiplicadores dessa consciência”. Portanto, as autoras também ressaltam a necessidade de uma ação integradora entre mediadores(as) e usuários(as) da informação, de modo que a biblioteca universitária possa contribuir efetivamente com a construção do conhecimento.

Lubisco (2014) defende que, de acordo com a relevância da biblioteca universitária e o papel que desenvolve em uma instituição, precisa favorecer o aprimoramento da autonomia da comunidade técnico-acadêmico-científica, no que tange ao manuseio dos recursos informativos, por meio da mediação entre o(a) usuário(a) e a informação, pois os resultados refletirão favoravelmente no desempenho dos sujeitos que compõem esse espaço, ressaltando que o(a) usuário(a) é a razão de ser da biblioteca. A partir da reflexão apresentada por ela, pode-se verificar a relevância da comunicação entre os(as) mediadores(as) da informação e os(as) usuários(as) visando a identificação das necessidades informacionais e atuando de maneira consciente e estratégica para desenvolver também ações que possam contribuir com a permanência dos(as) estudantes que estão em processo de afiliação estudantil, proporcionando que estes(as) possam se desenvolver academicamente e fortalecer os vínculos com a universidade e a biblioteca.

Nessa perspectiva, para a efetividade das atividades mediadoras, faz-se necessário o alcance das cinco dimensões da mediação da informação defendidas por Gomes (2014, 2016, 2017, 2020), a saber: dialógica; estética; formativa; ética e política. No que tange à dimensão dialógica, Gomes (2014, p. 48-49) explicita que:

[...] a dialogia se situa na base da mediação. Um mediador consciente compreende que somente o processo dialógico torna bem sucedida a mediação pretendida. Isso também implica em se admitir que os sujeitos envolvidos nesse processo são singulares, podendo e devendo assumir o protagonismo da ação. Essa compreensão revela a mediação como um processo dialético que exige do agente mediador uma disposição e preparação para atuar no respeito a essa condição fundante da ação mediadora. E, ao mesmo tempo, ser capaz de se auto-avaliar, buscando seu auto-conhecimento para superação de seus próprios limites, mas também para se colocar como um sujeito implicado no

processo, que se responsabiliza por ele, aperfeiçoando seu próprio perfil protagonista.

Dessa forma, a autora explicita que a dialogia está presente nas atividades mediadoras, mais especificamente na base da mediação, principalmente na mediação consciente, pois permite o autoconhecimento, a análise clara e o uso da criticidade entre os sujeitos, considerando as incompletudes e espaços que afetam a estabilidade dos conhecimentos, pois cada sujeito carrega suas vivências e experiências particulares, percepções subjetivas. Portanto, segundo a teórica mencionada, a comunicação é primordial para que a ação mediadora alcance a dimensão dialógica e tenha efetividade, possibilitando a construção do conhecimento por parte dos(as) interlocutores(as).

Para Gomes (2020), o processo dialógico proporciona o desenvolvimento do pensamento crítico, a observação do *outro*, o autoconhecimento, a geração de novos sentidos e a apropriação da informação. Evidencia-se a importância do alcance dessa dimensão por parte da ação mediadora, realizada de modo consciente, de maneira que os sujeitos envolvidos nesse processo sejam questionadores, produzam e utilizem o espaço de interação e debates que impulsionam a constituição do novo.

Gomes (2020) também afirma que, a partir do processo dialógico, quando os sujeitos tomam consciência da atitude criadora, que é impulsionada pelas ações de mediação da informação, conferem o prazer de vivenciar e realizar tais práticas e o encontro com a informação; portanto, alcançam a dimensão estética da mediação da informação. Desse modo, Gomes (2020, p. 15) afirma que no alcance dessa dimensão os indivíduos envolvidos no processo das atividades mediadoras “[...] vivem emoções e sentimentos que podem e precisam ser observados pelo(a) mediador(a), por meio da escuta e observação sensível”. Gomes (2020), ao destacar a importância da escuta e da observação sensível, permite refletir sobre a relevância de criar um espaço de expressão dos sujeitos, do mesmo modo da atenção destinada à percepção do que o outro tem a dizer, pois, ao expressar as suas necessidades, os(as) usuários(as) podem apresentar informações que poderão auxiliar a ação mediadora e contribuir para sua efetividade.

O processo dialógico favorece ao(à) estudante a oportunidade de compartilhar seus medos, angústias e demais sentimentos que o(a) mantém inseguro(a) quanto à permanência na universidade. Coulon (2008, p. 70) explicita que “A universidade é uma experiência de estranhamento radical, o saber, a linguagem, os procedimentos se organizam de maneira diferente daquela do ensino médio”. Dessa forma, esse autor expressa a angústia do(a) estudante diante do novo, ao ingressar no ensino superior e se deparar com os novos espaços, novas regras

acadêmicas e administrativas, bem como romper com o que era familiar no ensino médio. Nesse sentido, a interação e a comunicação no âmbito da biblioteca universitária poderão colaborar com o processo de afiliação, ao propiciarem o acolhimento, fortalecerem o vínculo do(a) estudante com a biblioteca e, após esse período de afiliação, ele(a) pode consolidar o vínculo com esse ambiente, bem como, quando esse(a) estudante for profissional, poderá se tornar um multiplicador para os demais sujeitos da importância que esse espaço informacional tem para a vida dos indivíduos.

Ao perceber o desejo de participar das atividades e desenvolver uma atitude formativa, tanto o(a) mediador(a) quanto os(as) usuários(as) da informação ampliam essas percepções e buscam novas competências e dispositivos que os(as) transformam e ressignificam suas diversas práticas. Desse modo, a ação mediadora alcança a dimensão formativa da mediação da informação (Gomes, 2020). Com base na defesa de Gomes (2020), compreende-se que o alcance da dimensão formativa ocorre quando as atividades mediadoras proporcionam as condições necessárias para que os sujeitos ressignifiquem seus conhecimentos e saberes. A autora defende que esse momento, de ampliação de saberes, ocorre quando o sujeito está entre o conhecimento anteriormente adquirido e aquele que ainda não domina, nesse processo o sujeito tem possibilidade de ressignificar e expandir seus conhecimentos (Gomes, 2020).

O(A) usuário(a), no processo de afiliação, ao fortalecer o vínculo com a biblioteca, contribuirá para o sentimento de pertencimento com a universidade, quando este(a) atingir o tempo da aprendizagem, geralmente no final do primeiro semestre, que Coulon (2008, p. 147) define que:

[...] consiste em aprender os rudimentos do ofício: de debutante, o estudante se torna aprendiz. Sua angústia inicial será sucedida por uma fase de familiarização progressiva com a instituição, uma adaptação em relação aos códigos locais e pelo início do trabalho intelectual, que devem, em princípio, levá-lo a se tornar um membro competente da comunidade universitária e a ser reconhecido como tal.

Ao tratar sobre o tempo da aprendizagem, ele evidencia que é o período em que o(a) estudante começa a aprender sobre o universo que o(a) cerca, e a angústia e o medo vão diminuindo, dando espaço para a familiarização, adaptação e questionamentos. Nota-se que as atividades mediadoras poderão contribuir com esse(a) estudante que está aprendendo também sobre as regras, as normas e condutas da instituição, bem como nas relações com os sujeitos que integram a universidade. Nesse sentido, pode existir o alcance das dimensões estética e formativa da mediação da informação, visto que as ações realizadas no âmbito da biblioteca

universitária colaboram nessa passagem, que demanda acolhimento e conforto emocional, além da oportunidade de apresentar suas percepções, questionamentos e debater com os pares.

Nesse contexto, evidencia-se a necessidade de que os sujeitos envolvidos nas atividades mediadoras da informação estejam cientes dos seus papéis. Gomes (2019) ainda defende que a ação mediadora seja consciente para que a dimensão ética seja alcançada, de modo a evitar manipulação e a censura de informações. Ademais, Gomes (2014, p. 53) também compreende que:

A consciência e a competência para interferir evitando a manipulação são dependentes da conduta ética associada a busca de identificação de sinais que indiquem o grau de conforto, confiança, cumplicidade e cooperação que se pode gerar na ação mediadora. Isso implica no desenvolvimento de competências para acolher, ouvir e dialogar com o outro, implica na capacidade de escuta e observação sensíveis dos comportamentos que se desdobram da ação mediadora, além da adoção de princípios que inibam a censura e o direcionamento do acesso à informação que desconsidere a igualdade de direitos e a liberdade de pensamento.

Com base na reflexão apresentada pela autora, entende-se a importância de o(a) agente mediador(a) ter uma postura ética, assegurando que todos os sujeitos possam utilizar o ambiente informacional e participar das atividades realizadas. Dessa maneira, integra a missão do(a) mediador(a) a luta pela liberdade de expressão de todos e todas, a inclusão social nos espaços culturais e informacionais e o acesso à informação, nos diferentes formatos que favoreçam o uso e a apropriação da informação. Tais ações também favorecem os sujeitos que estão em fase de criação de vínculos com a biblioteca, ainda inseguros com as relações sociais, de modo que possam nos(as) agentes mediadores(as) encontrar o apoio para superar essas barreiras que os impedem de desenvolver-se academicamente e socialmente.

Pode-se refletir que, a atividade mediadora ao atingir a dimensão política, permite que o sujeito alcance a consciência sobre si, o outro e o mundo, adquira a percepção e a necessidade de ser e atuar como um sujeito político emancipado. Ao refletir sobre a importância do alcance da dimensão política da mediação da informação, Gomes (2020, p. 18) destaca que:

[...] quando é alcançada na plena articulação das demais dimensões, acaba fortalecendo o protagonismo social, e assim estendendo a interpelação, o debate, o exercício da crítica, a atitude propositiva pautada no coletivo e em favor dos interesses da coletividade, para além da ação mediadora e do próprio ambiente informacional onde ela ocorre.

Dessa forma, o indivíduo consciente do seu papel social poderá contribuir para a construção de uma sociedade inclusiva, democrática, na qual haverá respeito às diferenças e

tratamento equitativo. Ao realizar uma tomada de posição e atuar na condução protagonista, o(a) mediador(a) da informação e o(a) usuário(a) alcançam a dimensão política da mediação da informação que, segundo Gomes (2016, p. 101), é “[...] a potência transformadora que pode decorrer da ação mediadora [...] que vindica do agente mediador uma tomada de posição acerca do papel social”. Dessa maneira, a mediação da informação desenvolvida por uma perspectiva consciente, estruturada sobre o alicerce da dialogia, buscando o prazer de criar e ressignificar a vida dos sujeitos, ampliando as competências necessárias para uma ação inclusiva e ética, permitirá que o sujeito alcance, conseqüentemente, o protagonismo social.

Nesse sentido, Gomes (2019) afirma que o protagonismo se torna uma conduta, um estilo de vida e esse posicionamento reflete em todos os âmbitos da vida e gera ações de resistência diante dos obstáculos e discriminação enfrentados. A partir da afirmação da autora, o protagonismo social pode ser um ponto fulcral para mudança na vida do indivíduo, que, ao apropriar-se da informação, recria significados, atribui novos valores e sentidos, modifica suas ações, a percepção de si, do outro e dos ambientes socioculturais em que está inserido.

De acordo com Perrotti (2017, p.15), protagonismo “[...] implica uma dimensão existencial inextricável. Significa, resistência, combate, enfrentamento de antagonismos produzidos pelo mundo físico e/ou social e que afetam a todos”. Portanto, o autor explicita que o protagonismo vai muito além da etapa de receber e apropriar-se das informações, obter conhecimento, ultrapassa as barreiras do que está arraigado no indivíduo. Dessa forma, para tornar-se um(a) protagonista faz-se necessário reação, atuação e luta diante das adversidades vivenciadas ao longo da sua trajetória, não existe espaço para neutralidade.

Nesse contexto, Perrotti (2017, p. 23) define que o(a) protagonista:

Está em estado permanente de regulação entre forças contrárias e inevitáveis que atuam no jogo das significações. Ele confronta signos, palavras, memórias, valores. Torna própria a informação de outrem, dá vida, carnalidade, imprime suas marcas aos signos, devolvendo-os ao espaço público de onde se originam.

O(A) protagonista luta contra as adversidades, a invisibilidade e a marginalização social que lhes foram impostas. Para Perrotti (2017), o(a) protagonista é um sujeito ativo da informação, absorve e processa de acordo com os seus valores, memórias, crenças, conhecimentos, se apropria dessas informações e, por conseqüências, realiza interferências em seu meio social.

De acordo com Gomes (2017, p. 28), “O estabelecimento desse espaço crítico, sob o

vetor da construção de consensos possíveis, e, portanto, sempre provisórios, é dependente da produção, acesso, uso e apropriação da informação”. Dessa forma, verifica-se que, segundo a autora, para que ocorra um espaço propício para a mediação da informação e conseqüentemente ocorra o protagonismo social, deve-se ter atenção quanto à produção, o acesso, o uso e a apropriação da informação e a atuação do(a) mediador(a) da informação. Outro ponto que a ela destaca é que a construção do consenso é provisória, pois as atividades de mediação da informação ocorrem em um processo cíclico, dinâmico e que estão em constantes mudanças. Assim, o(a) protagonista cria novos significados e amplia o conhecimento.

Conforme Gomes (2017, p. 27), “O protagonismo social representa o caminho humanizador do mundo e, portanto, promissor da construção ética de relações sociais capazes de assegurar o espaço crítico de dialogia, criatividade e alteridade”. Ainda segundo a autora, o protagonismo social conduz a uma direção humanizadora do mundo, em que os sujeitos tenham seu espaço de voz, tomada de consciência de sua vida, e possam atuar em favor do coletivo. O(A) bibliotecário(a), como mediador(a) da informação, pode ser um(a) protagonista social, visto que possui um papel que vai além do acesso ao conhecimento científico, envolve percepções subjetivas, alteridade e uma postura humanizadora, de respeito e de sensibilidade para compreender as necessidades do outro e, por meio da mediação consciente, possibilitar a formação de outros(as) protagonistas sociais e do coletivo.

Na perspectiva da conduta protagonista no âmbito da biblioteca universitária, pode-se compreender a atuação do(a) bibliotecário(a) como um(a) agente inclusivo(a), que dirime o abismo do(a) discente com a universidade durante o processo de afiliação. A biblioteca universitária passa a ser entendida como um dispositivo que atua a favor da democratização do acesso à informação e que apoia o protagonismo social. Dessa maneira, ratifica-se a relevância de pesquisas que busquem evidenciar a biblioteca universitária como ambiente de mediação da informação, que atua a favor do processo de afiliação dos(as) discentes em universidades públicas.

### 3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Os métodos científicos são essenciais para nortear as pesquisas, ao favorecer o alcance dos objetivos traçados. Torna-se imprescindível estabelecer estratégias e recursos adequados para que o desenvolvimento da pesquisa ocorra com fluidez no período estabelecido e que os resultados sejam alcançados e proporcionem um avanço, contribuindo com o campo científico.

Esta pesquisa caracteriza-se como descritiva; segundo Gil (2002, p. 42), esse tipo de pesquisa tem “[...] como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno [...]”. Quanto ao procedimento, o método adotado é o de estudo de caso, que, para Yin (2001, p. 19), é “[...] a estratégia preferida quando se colocam questões do tipo "como" e "por que", quando o pesquisador tem pouco controle sobre os eventos e quando o foco se encontra em fenômenos contemporâneos inseridos em algum contexto da vida real”.

O **problema** formulado neste projeto de pesquisa é: quais as estratégias e os dispositivos de mediação da informação desenvolvidos pelos(as) bibliotecários(as) do serviço de referência, na ambiência da biblioteca da UFBA, para apoiar os(as) discentes bolsistas durante o processo de afiliação? A partir da questão norteadora, formulou-se o **objetivo geral** deste estudo, que é evidenciar como os(as) bibliotecários(as) do serviço de referência, na ambiência da biblioteca universitária, como mediadores(as) da informação, apoiam os(as) discentes bolsistas do SRU da Proae/UFBA durante o processo de afiliação. Para alcançar esse objetivo, foram traçados os seguintes objetivos específicos:

- a) identificar quais as atividades, estratégias e os dispositivos de mediação da informação desenvolvidos pelos(as) bibliotecários(as) na ambiência da biblioteca universitária que auxiliam no processo de afiliação dos(as) bolsistas;
- b) verificar, de acordo com a percepção do(a) bibliotecário(a) do serviço de referência, a sua condição de agente mediador(a) no processo de afiliação dos(as) discentes bolsistas;
- c) verificar, segundo os(as) discentes bolsistas, em que medida o(a) bibliotecário(a), na ambiência da biblioteca universitária, contribui no processo de afiliação estudantil.

No sentido de atingir os objetivos apresentados, delimitou-se a pesquisa com a descrição do método e das técnicas adotadas, a demarcação do universo e os critérios de seleção da amostra, bem como os instrumentos, os procedimentos de coleta dos dados e o tratamento das informações obtidas para o desenvolvimento deste estudo.

### 3.1 DELINEAMENTO DA PESQUISA

Para realizar esta pesquisa, foi adotado o método de estudo de caso, a fim de obter uma pesquisa mais profunda e detalhada do universo a ser estudado, com riqueza de informações e detalhes. De acordo com Gil (2002, p. 141), o estudo de caso “[...] é o mais completo de todos os delineamentos, [...]” salientando que “[...] os dados podem ser obtidos mediante análise de documentos, entrevistas, depoimentos pessoais, observação espontânea, observação participante e análise de artefatos físicos”.

Nas subseções seguintes, são apresentados os critérios de seleção das amostras, assim como as técnicas e os instrumentos de coleta dos dados adotados.

#### 3.1.1 Universo e amostra

Esta pesquisa teve como universo os(as) discentes bolsistas da UFBA. Pela diversidade de bolsas que auxiliam na permanência desses(as) discentes, a extensão do número de bolsistas e as características de cada um dos grupos que formam esse universo, foi definida uma amostra que melhor contribuísse para o alcance dos objetivos propostos. Dessa maneira, as amostras deste estudo foram os(as) bolsistas do SRU da UFBA e os(as) bibliotecários(as) dos serviços de referência das bibliotecas universitárias da UFBA.

A escolha dessa amostra decorreu do fato de esses(as) discentes, em sua maioria, serem jovens em situação de vulnerabilidade socioeconômica, vindos(as) do interior da Bahia ou de outros estados do Brasil – e até de outros países –, ingressantes por meio de algum tipo de cota, que buscam um diploma de graduação em nível superior e veem a possibilidade de melhoria na sua vida e na vida dos seus familiares, ou de dar um retorno aos grupos sociais a que pertencem – aldeados(as), quilombolas e indígenas. Além de muitos(as) desses(as) discentes terem vindo de escola pública, a maioria é o(a) primeiro(a) da família a ingressar em uma instituição de ensino superior, abandona seu núcleo familiar e desloca-se para um ambiente desconhecido e de convivência coletiva.

Para alcance dos objetivos propostos, também foi acrescentado a essa amostra um grupo de bibliotecários(as), que aceitassem responder ao questionário encaminhado por e-mail para conhecer as suas percepções quanto o processo de afiliação estudantil e saber como se dava a atuação desses(as) profissionais na ambiência na biblioteca universitária como mediadores(as) da informação durante esse processo.

O SRU é gerenciado pela Coordenação de Programas de Assistência ao Estudante (Cpae) da Proae. A bolsa inclui a moradia em um quarto coletivo, com café da manhã, almoço

no Restaurante Universitário (RU), auxílio material didático, auxílio medicamentos, entre outros. Dessa forma, o(a) discente estará acolhido(a), diminuindo a possibilidade de evasão por falta de recursos financeiros.

De acordo com os dados obtidos no *site* da Proae/UFBA, entre os anos de 2021 e 2024, o SRU auxiliou aproximadamente 400 (quatrocentos) discentes. Nesse sentido, devido a essa amplitude da totalidade dos(as) discentes bolsistas, foi adotado um segundo critério para constituição dessa amostra, os(as) discentes que ingressaram nas residências universitárias nos anos de 2018 e 2019 – o ingresso ocorre semestralmente –, totalizando 102 (cento e dois) discentes. O entendimento para definição desse segundo critério é que esse(a) discente ingressou na UFBA há pelo menos um ano, pois acredita-se que teria alcançado o processo de afiliação estudantil. Ressalta-se que não foram selecionados(as) para integrar a amostra os(as) bolsistas com ingresso no ano de 2020 (2020.1 e 2020.2), porque não houve ingresso de bolsistas no serviço SRU e os(as) discentes com matrícula de 2021.1 e 2021.2 não teriam vivenciado a experiência das etapas do processo de afiliação na ambiência da biblioteca devido ao estado de pandemia da covid-19 e seus agravamentos, com orientações decretadas pela Organização Mundial da Saúde (OMS), no período de 11 de março de 2020 a 5 de maio de 2023.

Nesse sentido, ainda em um cenário pandêmico, após reflexão sobre a pesquisa, fez-se necessário reavaliar a constituição dessa amostra e estabeleceu-se o critério por acessibilidade. Solicitou-se uma relação de dados dos(as) bolsistas do SRU/UFBA à Proae, que foi enviado por *e-mail*. No referido documento havia dados referentes ao nome completo dos(as) bolsistas da residência, ano de ingresso no SRU/UFBA, número de matrícula (que evidencia o ano de ingresso no curso), *e-mail*, telefone para contato, local de origem e residência que mora.

A partir dessa relação de dados dos(as) bolsistas vinculados(as) com a Proae/UFBA, enviou-se *e-mails* para esses contatos, solicitou-se aos(às) próprios(as) bolsistas que fizessem a divulgação e a disseminação do endereço eletrônico do questionário de modo que se pudesse ter acesso ao maior quantitativo possível de bolsistas residentes da UFBA, visto que o critério estabelecido era por acessibilidade. Desse modo, realizou-se também contato por meio do aplicativo WhatsApp e por ligação telefônica para reforçar a importância da participação dos(as) bolsistas nesta pesquisa.

Além da realização da pesquisa com os(as) discentes bolsistas, também participaram do processo de coleta de dados os(as) bibliotecários(as) do serviço de referência das bibliotecas universitárias da UFBA. Entretanto, para se alcançar contribuições que efetivamente respondessem aos objetivos desta pesquisa, foi adotado o critério de intencionalidade para o

delineamento da amostra referente a essa etapa da pesquisa com os(as) bibliotecários(as). Os critérios foram:

- a) bibliotecários(as) vinculados(as) às bibliotecas universitárias da UFBA;
- b) bibliotecários(as) dos serviços de referência das bibliotecas universitárias da UFBA.

A Universidade possui bibliotecas universitárias que atendem a um conjunto de unidades, sendo suas ações, produtos e serviços direcionados a um número significativo de usuários(as) e de distintos cursos, essas bibliotecas universitárias da UFBA são: Biblioteca Universitária Reitor Macedo Costa, Biblioteca Universitária de Saúde Professor Álvaro Rubim de Pinho, Biblioteca Universitária Professor Isaías Alves, Biblioteca Universitária Bernadeth Sinay Neves da Escola Politécnica e a Biblioteca Universitária de Ciências e Tecnologias Professor Omar Catunda. Essas bibliotecas universitárias foram selecionadas por sua dimensão e repercussão de seus produtos e serviços, sendo os(as) bibliotecários(as) a elas vinculados(as) convidados(as) a participarem desta pesquisa.

Assim compõem essa segunda amostra os(as) bibliotecários(as) que realizam atividades do serviço de referência nas bibliotecas universitárias da UFBA. Com base na delimitação do universo, amostra e subamostra, apresenta-se a seguir a descrição das técnicas e dos respectivos instrumentos de coletas de dados utilizados.

### **3.1.2 Técnicas e instrumentos de coleta dos dados**

A técnica utilizada na primeira etapa da coleta de dados foi a aplicação de questionário junto aos(as) discentes bolsistas no SRU/Proae da UFBA e aos(as) bibliotecários(as) do serviço de referência das bibliotecas universitárias da UFBA. Cabe mencionar que, por ser uma pesquisa que envolve seres humanos, este estudo foi submetido à apreciação do Comitê de Ética em Pesquisa em Seres Humanos na Plataforma Brasil, como recomenda o Conselho Nacional de Saúde (CNS) na Resolução nº 466/2012; em face do exposto, após aprovação do Conselho de Ética, iniciou-se a coleta de dados com os(as) bibliotecários(as) do serviço de referência e com os(as) estudantes bolsistas do SRU da UFBA.

Nessa primeira etapa, buscou-se com o questionário a identificação de quais as atividades, estratégias e os dispositivos de mediação da informação eram desenvolvidos por esses(as) profissionais na ambiência da biblioteca universitária para auxiliar no processo de afiliação dos(as) bolsistas, conforme pode-se observar no Quadro 1, em que se demonstrou a correlação entre os objetivos, as técnicas, os instrumentos e a amostra obtida para melhor visualização e compreensão do percurso metodológico.

**Quadro 1 – Técnicas, instrumentos e amostras da pesquisa**

<b>Objetivo</b>	<b>Técnica</b>	<b>Instrumento</b>	<b>Amostra</b>
Identificar quais as atividades, estratégias e os dispositivos de mediação da informação desenvolvidos pelos(as) bibliotecários(as) na ambiência da biblioteca universitária que auxiliam no processo de afiliação dos(as) bolsistas;	Aplicação de questionário	Questionário	Bibliotecários(as) do serviço de referência das bibliotecas universitárias  Discentes bolsistas do SRU/Proae da UFBA
	Aplicação de questionário	Questionário	Discentes bolsistas do SRU/Proae da UFBA
Verificar, de acordo com a percepção do(a) bibliotecário(a) do serviço de referência, a sua condição de agente mediador(a) no processo de afiliação dos(as) discentes bolsistas;	Aplicação de questionário	Questionário	Bibliotecários(as) do serviço de referência das bibliotecas universitárias
Verificar, segundo os(as) discentes bolsistas, em que medida o(a) bibliotecário(a), na ambiência da biblioteca universitária, contribui no processo de afiliação estudantil.	Aplicação de questionário	Questionário	Discentes bolsistas do SRU/Proae da UFBA

**Fonte:** elaborado pela autora (2024).

No processo de coleta de dados foram encaminhados *e-mails* aos(às) bibliotecários(as) do serviço de referência e às coordenações das bibliotecas universitárias, sendo que nesse segundo caso solicitou-se o encaminhamento aos(às) bibliotecários(as) que atuavam no serviço de referência das suas respectivas bibliotecas. Desse modo, nesse *e-mail* apresentou-se o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) aos(às) bibliotecários(as), disponível no Apêndice A, informações sobre a pesquisa e foi solicitado que os(as) bibliotecários(as) que desempenham suas atividades no serviço de referência participassem da pesquisa por meio do acesso ao endereço eletrônico que os(as) direcionava para o documento disponível na plataforma Google Forms. Inicialmente, no questionário solicitou-se desses(as) bibliotecários(as) o preenchimento do *e-mail* e a autorização do uso de suas respostas na dissertação e demais textos científicos a serem publicados – resguardando o sigilo das

identidades em todas as fases da pesquisa.

Nesse sentido, por meio do questionário encaminhado aos(às) bibliotecários(as) do serviço de referência (Apêndice B), buscou-se identificar quais as atividades, estratégias e os dispositivos de mediação da informação desenvolvidos pelos(as) bibliotecários(as) na ambiência da biblioteca universitária que auxiliam no processo de afiliação dos(as) bolsistas e verificar, de acordo com a percepção do(a) bibliotecário(a) do serviço de referência, a sua condição de agente mediador(a) no processo de afiliação dos(as) discentes bolsistas. Assim, o referido questionário foi composto por vinte e cinco (25) perguntas – Apêndice B –, tanto objetivas quanto discursivas, tendo como eixos: a) perfil dos(as) respondentes (5 perguntas objetivas) e b) atividades que favorecem o vínculo entre os(as) discentes (20 perguntas, sendo 10 objetivas e 10 discursivas), ressalta-se que os(as) oito bibliotecários(as) do serviço de referência das bibliotecas universitárias que aceitaram participar da pesquisa concordaram com o TCLE e autorizaram o uso dos dados para a pesquisa científica.

Também foram enviados *e-mails* com os endereços eletrônicos de acesso aos questionários aos(às) discentes bolsistas do SRU da UFBA, salienta-se que o processo de coleta de dados foi semelhante ao dos(as) bibliotecários(as), também foi apresentado o TCLE (Apêndice A) e, ao serem direcionados(as) para o questionário disponível na plataforma Google Forms, perguntou-se o respectivo *e-mail* dos(as) respondentes e solicitou-se a autorização para o uso dos seus respectivos dados na dissertação e demais textos científicos a serem publicados – resguardando o sigilo das identidades em todas as fases da pesquisa. Nesse sentido, torna-se relevante informar que um(a) estudante bolsista do SRU não autorizou o uso dos dados; portanto, não fez parte da pesquisa.

Destarte, também se investigou, por meio do primeiro questionário direcionado aos(às) discentes bolsistas (Apêndice C), quais as atividades, as estratégias e os dispositivos de mediação da informação desenvolvidos pelos(as) bibliotecários(as) na ambiência da biblioteca universitária que auxiliam no processo de afiliação dos(as) bolsistas. Destaca-se que esse questionário direcionado aos(às) discentes bolsistas foi composto por trinta e nove (39) perguntas, tanto objetivas quanto discursivas, tendo como eixos: a) identificação e perfil dos(as) discentes bolsistas do SRU da UFBA (7 perguntas objetivas); b) formação dos(as) discentes bolsistas do SRU da UFBA (5 perguntas objetivas); c) ingresso do(a) discente bolsista e sua trajetória na Universidade (8 perguntas objetivas e 1 discursiva) e d) atividades e produtos desenvolvidos pelos(as) bibliotecários(as) na ambiência da biblioteca universitária que favorecem o vínculo entre os(as) discentes bolsistas e a UFBA (9 perguntas objetivas e 9 discursivas).

A última etapa, que foi constituída do segundo questionário direcionado aos(às) discentes bolsistas (Apêndice D), pretendeu verificar, segundo a percepção desses(as) bolsistas, em que medida o(a) bibliotecário(a), na ambiência da biblioteca universitária, contribui no processo de afiliação estudantil, formado por quinze (15) perguntas, tanto objetivas quanto discursivas, tendo dois eixos: a) o(a) bibliotecário(a) e suas contribuições como agente mediador(a) no processo de afiliação estudantil dos(as) discentes bolsistas do SRU da UFBA (3 perguntas objetivas e 4 discursivas) e b) apoio/atuação da biblioteca universitária na formação do(a) discente durante o processo de afiliação e o alcance da conduta protagonista (4 perguntas objetivas e 4 discursivas).

Na próxima seção são apresentados os procedimentos de coleta de dados, utilizando as técnicas e os instrumentos citados. Destaca-se que, devido à pandemia de covid-19, no que diz respeito aos cuidados a serem tomados para preservar a proteção, segurança e os direitos dos(as) participantes da pesquisa, as etapas de coleta de dados dos questionários ocorreram de forma não presencial em ambiente virtual (*e-mails*, *sites*, formulários disponibilizados pelo Google, por telefone – ligação de áudio, de vídeo –, uso de aplicativos de chamadas, assim como outros programas e aplicativos que utilizam esses meios), seguindo a recomendação baseada no ofício circular da Conep: “Orientações para procedimentos em pesquisas em ambiente virtual”, de 24 de fevereiro de 2021.

### 3.2 PROCEDIMENTOS DE COLETA DOS DADOS

A coleta de dados iniciou com as buscas no *site* da Proae para conhecer o funcionamento administrativo da Pró-Reitoria, suas bolsas e seus processos seletivos. Após essa pesquisa, foram solicitados por *e-mail* à Proae dados relacionados aos(às) bolsistas do SRU que ingressaram nos anos de 2018 e 2019, tais como: nome completo, curso que o(a) estudante bolsista está matriculado(a), período que ingressou no curso de graduação da UFBA, cidade/estado de origem, período que foi pleiteado(a) com a bolsa residência, moradia atual que o(a) residente vive, seu *e-mail* e telefone. Ao ter acesso às informações dos(as) bolsistas, os dados foram organizados em planilhas.

Após a organização dessas informações e, posteriormente, o levantamento dos dados dos(as) estudantes, deu-se início aos contatos que ocorreram por meio de *e-mail* e de ligações, bem como por meio de mensagens pelo aplicativo WhatsApp. Concomitantemente, também se realizou pesquisas na internet e no *site* do Sistema de Bibliotecas (Sibi) da UFBA, com os propósitos de identificar quais eram as bibliotecas universitárias da UFBA, os serviços e os

respectivos contatos relacionados ao serviço. A partir desse mapeamento, realizou-se contato com os(as) bibliotecários(as) que atuam no serviço de referência das bibliotecas universitárias, por *e-mail*, em que se explicou a pesquisa, seu objetivo e sua relevância, além de solicitar a colaboração na pesquisa. Nesse sentido, salienta-se que também foi encaminhado o termo de autorização para o uso das informações prestadas por esses(as) discentes e bibliotecários(as).

Os questionários foram elaborados por meio do formulário do Google e enviados por *e-mail*. Destaca-se que, inicialmente, diante da quantidade insuficiente de respostas aos questionários enviados por *e-mail*, notou-se a necessidade de ter um contato mais próximo por meio de ligações telefônicas com os possíveis respondentes. O contato com os(as) discentes também ocorreu por meio do WhatsApp para os números de celulares que constavam nas informações enviadas pela Proae.

Quanto aos(as) bibliotecários(as), após o envio do questionário por *e-mail*, buscou-se um contato mais direto por meio de ligações para o telefone fixo das bibliotecas universitárias. Sendo difícil o acesso a esses profissionais devido ao trabalho remoto em consequência da pandemia do coronavírus SARS-CoV-2 (covid-19), essa busca por contato telefônico teve por objetivo ratificar a importância da participação desses(as) agentes mediadores na pesquisa. O questionário, assim como ocorreu junto aos(as) discentes, foi produzido por meio do formulário do Google e enviado por *e-mail*. O instrumento de coleta de dados foi enviado por *e-mail* para os endereços dos setores do serviço de referência e dos(as) bibliotecários(as) chefes e coordenação da Biblioteca Universitária Reitor Macedo Costa, Biblioteca Universitária de Saúde Professor Álvaro Rubim de Pinho, Biblioteca Universitária Professor Isaías Alves, Biblioteca Universitária Bernadeth Sinay Neves da Escola Politécnica e Biblioteca Universitária de Ciências e Tecnologias Professor Omar Catunda. No referido *e-mail*, foi informado o objetivo da pesquisa e solicitada a participação dos(as) profissionais. Após o processo de coleta de dados, procedeu-se o tratamento e análise das respostas obtidas.

### 3.3 PROCEDIMENTOS PARA ANÁLISE DOS DADOS

Os dados coletados foram analisados por meio da abordagem qualitativa e quantitativa. São análises distintas, mas que unidas podem agregar contribuições enriquecedoras à pesquisa. Ao discorrer sobre esses procedimentos, Fonseca (2012, p. 36) destaca que “[...] dados decorrentes de análises quantitativas podem contribuir com estudos qualitativos”. Salienta-se que foi escolhida a abordagem quantitativa para análise das respostas dos(as) bibliotecários(as) e do(as) discentes passíveis de mensuração, pois permite a quantificação de padrões, tendências

e relações entre os dados, proporcionando uma compreensão quantitativa mais precisa e estruturada do problema investigado.

Em relação à abordagem qualitativa, esta foi adotada para interpretação das respostas ofertadas nos questionários que foram direcionados aos(as) bibliotecários(as) e ao(as) discentes bolsistas do SRU da UFBA. Por meio dessa abordagem, foi possível uma perspectiva multifacetada e aprofundada da especificidade deste estudo, pois destaca aspectos subjetivos, nuances interpretativas e complexidades inerentes às respostas desses sujeitos da pesquisa, o que proporciona uma compreensão do perfil dos(as) respondentes, das suas características sociais e comportamentais referentes à percepção da biblioteca universitária como dispositivo de mediação da informação no processo de afiliação estudantil. Nesse sentido, a abordagem qualitativa nos dados obtidos dos questionários dos(as) bibliotecários(as) e discentes bolsistas do SRU da UFBA permitiu a realização de uma análise do objeto de estudo e inferências a partir da observação e identificação dos padrões, tendências e variáveis dessas respostas.

Os dados coletados nos três questionários estão apresentados por meio de quadros e gráficos, elaborados pela autora, visto que estes podem facilitar a compreensão e a interpretação dos resultados pelos(as) leitores(as), pois organiza e sintetiza as informações, possibilitando uma visualização clara e acessível dos principais elementos da pesquisa. Tais dados são apresentados e discutidos na próxima seção.

## 4 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Nesta seção, são apresentados, analisados e discutidos os resultados obtidos nos questionários respondidos pelos(as) bibliotecários(as) e estudantes bolsistas do SRU da UFBA referentes às atividades de mediação da informação desenvolvidas pelos(as) bibliotecários(as) do serviço de referência no âmbito da biblioteca universitária durante o processo de afiliação estudantil, bem como a contribuição desse(a) profissional para uma conduta protagonista por parte dos(as) discentes e no fortalecimento do vínculo entre o(a) discente e a Universidade durante o processo de afiliação estudantil. Desse modo, a partir dos referidos questionários foi possível alcançar os objetivos específicos de identificar quais as atividades, estratégias e os dispositivos de mediação da informação desenvolvidos pelos(as) bibliotecários(as) na ambiência da biblioteca universitária que auxiliam no processo de afiliação dos(as) bolsistas; verificar, de acordo com a percepção do(a) bibliotecário(a) do serviço de referência, a sua condição de agente mediador(a) no processo de afiliação dos(as) discentes bolsistas; e verificar, segundo os(as) discentes bolsistas, em que medida o(a) bibliotecário(a), na ambiência da biblioteca universitária, contribui no processo de afiliação estudantil.

Na próxima subseção apresenta-se as atividades e dispositivos de mediação da informação para o processo de afiliação dos(as) bolsistas no âmbito da biblioteca universitária.

### 4.1 ATIVIDADES, ESTRATÉGIAS E DISPOSITIVOS DE MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO DESENVOLVIDOS NA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA PARA O APOIO AO PROCESSO DE AFILIAÇÃO ESTUDANTIL

Os conhecimentos obtidos por meio da literatura pesquisada e apreendida neste estudo, e posteriormente os dados coletados a partir da aplicação dos questionários, permitiram a reflexão sobre a relevância do serviço de referência da biblioteca universitária e da atuação do(a) bibliotecário(a) junto aos(às) discentes bolsistas do SRU da UFBA durante o processo de afiliação.

Para responder ao objetivo de identificar quais as atividades, estratégias e os dispositivos de mediação da informação desenvolvidos pelos(as) bibliotecários(as) na ambiência da biblioteca universitária que auxiliam no processo de afiliação dos(as) bolsistas foram aplicados questionários junto aos(às) bibliotecários(as) que atuam no serviço de referência e, posteriormente, também foram aplicados questionários junto aos(às) discentes bolsistas.

#### 4.1.1 Descortinar as atividades, estratégias e dispositivos de mediação da informação: interferências no processo de afiliação dos(as) bolsistas residentes

Salienta-se que o total de participantes efetivos nesta pesquisa foram oito (8) bibliotecários(as), que aceitaram participar da pesquisa e responderam o instrumento de coleta de dados, aos(as) quais foram atribuídos códigos para preservar suas identidades, por exemplo, Bibliotecário(a) A, Bibliotecário(a) B, Bibliotecário(a) C, Bibliotecário(a) D, Bibliotecário(a) E, Bibliotecário(a) F, Bibliotecário(a) G e Bibliotecário(a) H; essa ordem foi atribuída pelo recebimento dos questionários na medida em que os(as) participantes enviaram suas respostas. Salienta-se que o quantitativo de *e-mails* encaminhados para os(as) bibliotecários(as) foi superior (dez *e-mails*), sendo que o questionário foi enviado para o *e-mail* do setor e da coordenação dos setores para uma maior abrangência.

Diante da importância do(a) bibliotecário(a) e sua atuação no serviço de referência, buscou-se na primeira etapa desse instrumento de coleta traçar o perfil dos respondentes. Dessa maneira, pretendeu-se solicitar informações quanto a cor ou raça, cargo ou função que exerce na biblioteca universitária, o tempo de serviço na UFBA e o nível de formação, esses dados estão apresentados no Quadro 2:

**Quadro 2 – Informações sobre o perfil dos(as) bibliotecários(as) participantes da pesquisa**

Bibliotecário(a)	Cor ou raça autodeclarada	Cargo/Função/BU	Tempo de serviço	Formação
A	Pardo(a)	Bibliotecário(a) Biblioteca Universitária de Saúde Professor Álvaro Rubim de Pinho	14 anos	Doutorado
B	Pardo(a)	Bibliotecário(a) Biblioteca Universitária de Saúde Professor Álvaro Rubim de Pinho	30 anos	Especialização
C	Preto(a)	Bibliotecário(a) (Coordenação) Biblioteca Universitária de Saúde Professor Álvaro Rubim de Pinho	25 anos	Doutorado
D	Preto(a)	Bibliotecário(a) Biblioteca Universitária Professor Isaias Alves	28 anos	Especialização
E	Preto(a)	Bibliotecário(a) Biblioteca Reitor Macedo Costa	30 anos	Mestrado

F	Branco(a)	Bibliotecário(a) (Coordenação) Biblioteca Universitária Professor Isaias Alves	16 anos	Mestrado
G	Preto(a)	Bibliotecário(a) Biblioteca Bernadete Sinay Neves	10 anos	Mestrado
H	Pardo(a)	Bibliotecário(a) Biblioteca Universitária Professor Omar Catunda	2 anos e 4 meses	Especialização

**Fonte:** elaborado pela autora (2024).

Ao observar o Quadro 2, no que tange à questão da cor ou raça dos(as) bibliotecários(as) que responderam ao questionário desta pesquisa, percebe-se que a maior parte (4) desses(as) profissionais são pessoas pretas, como também houve três (3) bibliotecários(as) que se declararam pardos(as), só houve um(a) bibliotecário(a) que se autodeclarou branco(a). É possível afirmar a existência de uma questão étnico-racial, visto que a maior parte dos(as) participantes são pessoas que se autodeclararam pretas e pardas, o que pode possibilitar ações de fortalecimento identitário e cultural, em que sejam tratadas temáticas visitando o empoderamento e a representatividade de pessoas negras, como também de outros grupos sub-representados.

No quadro anterior, é possível verificar que a maioria dos(as) bibliotecários(as) estão atuando na área entre 10 e 30 anos – sendo que a mais recente contratação é um(a) bibliotecária(a) com 2 anos e 4 meses. Pode-se perceber que todos(as) esses(as) bibliotecários(as) têm um tempo de vínculo importante com a instituição, o que já lhe confere conhecimento e uma leitura sobre o cenário desta pesquisa, vindo a apresentar informações relevantes das atividades que são desenvolvidas junto aos(as) discentes residentes da UFBA, pois possuem vivências e conhecimento das necessidades desses(as) bolsistas e dos processos e fluxos institucionais.

Também se observa a partir do Quadro 2 a qualificação profissional dos(as) bibliotecários(as) que participaram desta pesquisa, percebe-se que todos(as) eles(as) deram continuidade ao processo de qualificação profissional. Sendo que três (3) bibliotecários(as) possuem especialização, três (3) bibliotecários(as) possuem mestrado e dois/duas (2) bibliotecários(as) possuem doutorado. Observa-se que esses(as) profissionais são sujeitos que buscam um processo de qualificação para melhor atuação na sua função.

Nesse sentido, a qualificação profissional para o(a) bibliotecário(a) é fator importante a ser considerado, pois novos conhecimentos proporcionam o desenvolvimento de competências

e a ressignificação de saberes, como também o fortalecimento das relações dialógicas e experiencial com outros(as) profissionais da área, além de possibilitar ascensão de carreira e valorização do profissional. Condição destacada por Mota e Borges (2021), ao afirmarem por meio de seus estudos que os(as) bibliotecários(as) estão em busca de qualificação profissional para uma melhor atuação, visto que a ampliação dos serviços de referência das bibliotecas universitárias e a inserção de novas tecnologias requer deles(as) o aprendizado de novos conhecimentos e uma qualificação contínua.

Na rotina de uma biblioteca universitária, o serviço de referência possui uma diversidade de atividades essenciais de orientação e apoio à formação dos(as) discentes e, por isso, muitas vezes é um dos primeiros setores que o(a) estudante recém-ingresso(a) tem contato. Nesse sentido, após análise do perfil dos(as) bibliotecários(as), buscou-se identificar a existência de atividade(s) que auxilia(m)/favorece(m) o fortalecimento do vínculo entre os(as) discentes e a Universidade. Dos(as) oito (8) bibliotecários(as) que participaram desta pesquisa, seis (6) deles(as) afirmaram que existem atividades que contribuem para o fortalecimento do vínculo entre os(as) discentes e a Universidade e dois (2) bibliotecários(as) disseram que não existem tais atividades. A partir dessa afirmação, solicitou-se que os(as) bibliotecários(as) comentassem sobre suas respostas, conforme pode-se observar no Quadro 3:

**Quadro 3 - Atividade(s) realizada(s) que auxilia(m) no fortalecimento do vínculo entre os(as) discentes e a Universidade**

Bibliotecário(a)	Comentários
A	Treinamento de usuários em grupo e orientação individual no portal de periódicos CAPES e outras bases de dados; Orientação de estudantes ingressos(as) na utilização da Biblioteca; Orientação para elaboração de referências - ABNT e Vancouver; Levantamento e pesquisa referencial; Visita orientada.
B	Não existe nenhuma atividade vinculada com o Instituto de Ciência da Informação.
C	Atividades de acolhimento com semana do calouro, capacitação para o uso dos recursos informacionais da biblioteca, acesso a bases de dados nacionais e estrangeiras, orientação em atividades como normalização de trabalho científico, revisão sistemática entre outras
D	Visita guiada, apresentação da ABNT, pesquisa, fichas catalográficas, dentre outras atividades.
E	Todas as atividades que favoreçam no processo de ensino-aprendizagem.
F	Oficinas, treinamento em bases de dados, orientação de trabalhos acadêmicos.

G	Treinamento do(a) usuário(a) em geral, ou seja, para todo(a) e qualquer estudante da UFBA
H	Além do atendimento presencial, realizamos o atendimento virtual através de nossos canais de comunicação e também divulgamos informações sobre a área de atuação da biblioteca e avisos importantes em nossas redes sociais.

**Fonte:** elaborado pela autora (2024).

Ao questionar os(as) bibliotecários(as) quanto à existência de atividade(s) realizada(s) que auxilia(m) no fortalecimento do vínculo entre os(as) discentes e a Universidade, os(as) Bibliotecários(as) B e G responderam negativamente. Embora o(a) Bibliotecário(a) G tenha respondido de maneira negativa sobre a existência dessa atividade, em seu comentário explicitou “*Treinamento do usuário em geral, ou seja, para todo e qualquer estudante da UFBA*”, conforme consta no Quadro 3. Portanto, infere-se que o(a) referido(a) bibliotecário(a), ao contextualizar, realizou uma reflexão sobre a ocorrência e, mesmo que de forma geral, buscou citar a prática que para ele(a) caracterizava alguma ação nesse objetivo.

Ainda de acordo com o Quadro 3, as atividades citadas foram: treinamento de usuários em grupo e orientação individual no portal de periódicos da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (Capes) e outras bases de dados nacionais e estrangeiras; apresentação e normalização de trabalhos científicos segundo a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) e Vancouver; visitas guiadas e orientadas; treinamento do(a) usuário(a) para todo(a) e qualquer estudante da UFBA; atividades que favoreçam no processo de ensino-aprendizagem; oficinas; orientação de trabalhos acadêmicos, normalização e revisão sistemática; orientação de estudantes ingressos(as) na utilização da biblioteca; atividades de acolhimento como a semana do(a) calouro(a); levantamento e pesquisa referencial; capacitação para o uso dos recursos informacionais da biblioteca; orientação quanto à pesquisa e fichas catalográficas; além do atendimento presencial, virtual e divulgação de informações sobre a área de atuação da biblioteca por intermédio dos canais de comunicação e redes sociais. Ao observar tais respostas, observa-se a diversidade de atividades que podem aproximar os(as) discentes da biblioteca universitária e favorecer o desenvolvimento de meios que contribuam para o fortalecimento e entendimento da Universidade como lugar de produção do conhecimento científico, como também de pertencimento.

Nesse sentido, a partir do Quadro 3, identifica-se as atividades mais citadas pelos(as) bibliotecários(as), a saber: orientação (3), treinamento (3) e visita guiada/orientada (2). Por meio desses dados disponibilizados, é possível verificar que as atividades desenvolvidas pelos(as) bibliotecários(as) do serviço de referência são fundamentais para os(as) estudantes

recém-ingressos(as), pois contribuem para o entendimento sobre a lógica de organização e desenvolvimento de atividades da biblioteca, além de esclarecer sobre dispositivos que podem favorecer a realização dos estudos e a elaboração das atividades acadêmicas, contribuindo no alcance de melhor desempenho na Universidade. Portanto, são atividades que podem ser propostas e planejadas para os(as) discentes recém-ingressos(as), ressignificando a biblioteca e o entendimento sobre seu potencial em acolher e desenvolver competências que subsidiam o percurso no ensino superior, bem como fortalecer o vínculo desses sujeitos com a Universidade. Alinhados a esse resultado, Oliveira e Cranchi (2017) recomendam que as bibliotecas universitárias sejam espaços receptivos para os(as) estudantes, a fim de que estes(as) possam procurar orientação e apoio e sejam incentivados(as) a frequentar e acessar os recursos que esses ambientes dispõem, visto que esses(as) discentes estão em processo de formação.

Ao refletir sobre essas atividades que mais se destacam, por serem as mais citadas pelos(as) participantes da pesquisa, é possível compreender que, mesmo que sejam atividades que podem ser voltadas para todos(as) os(as) usuários(as), elas são relevantes para o processo de afiliação, visto que, ao serem realizadas nos primeiros contatos com os(as) bibliotecários(as) do serviço de referência da biblioteca universitária, são capazes de evidenciar as primeiras necessidades informacionais e aproximar o sujeito da biblioteca. O(A) bibliotecário(a) terá a oportunidade de apresentar os dispositivos informacionais, como também de comunicação com a biblioteca, essenciais para apoiar um entendimento de como outras demandas podem ser apresentadas, criando um terreno promissor para a busca de informações e a importância desse ato.

Como os dados apresentados no Quadro 3 demonstram, o(a) Bibliotecário(a) B informou que “*Não existe nenhuma atividade vinculada com o Instituto de Ciência da Informação*” e o(a) Bibliotecário(a) E respondeu “*Todas as atividades que favoreçam no processo de ensino-aprendizagem*”. Pode-se observar que esses(as) profissionais responderam de forma genérica e não relacionaram à atividade específica da sua rotina, o que poderia auxiliar no fortalecimento do vínculo entre os(as) discentes e a Universidade. Condutas como essas fragilizam a busca por um agir humanizador e distanciam o(a) bibliotecário(a) de alcançar um (re)conhecimento do papel social que possui, de favorecer o acesso à informação e, por ela, a transformação dos sujeitos e de sua realidade.

Nas bibliotecas universitárias, os(as) bibliotecários(as) do setor de referência possuem uma proximidade com os(as) estudantes durante o atendimento, independentemente das necessidades informacionais iniciais. Nessa perspectiva, os(as) discentes podem sentir que são reconhecidos(as) e descobrir os serviços, as atividades sociais e educacionais da biblioteca que

podem contribuir para o seu desenvolvimento acadêmico e pessoal, uma vez que as atividades de orientação foram muito mencionadas. Portanto, esse contato que ocorre no momento da visita guiada, em que recebem as orientações, torna-se importante para compreender o perfil, dificuldades e necessidades informacionais desses(as) usuários(as).

O(A) Bibliotecário(a) H relata que na unidade em que atua, além do atendimento presencial, também realizam o atendimento virtual, o que demonstra uma atenção para auxiliar aos(as) usuários(as) que não estão nos espaços físicos das bibliotecas e precisam de orientação e informações para colaborar nas suas atividades acadêmicas. Desse modo, evidencia-se a preocupação dos(as) bibliotecários(as) em ampliarem o acesso aos produtos e serviços da biblioteca, favorecendo que mesmo os(as) usuários(as) mais distantes geograficamente possam participar de práticas realizadas pela biblioteca universitária, visto que, por meio da comunicação realizada virtualmente, os(as) bibliotecários(as) dão visibilidade aos produtos e serviços que a biblioteca universitária possui (Santos, 2015).

Por outro lado, o(a) Bibliotecário(a) H, ao mencionar o uso de redes sociais digitais, não especifica quais são as redes sociais digitais utilizadas na biblioteca em que atua. Mesmo assim, é possível inferir que ocorre interatividade dos(as) bibliotecários(as) para com os(as) usuários(as), e isso é importante para aproximar esses sujeitos, visto que as redes sociais digitais têm sido importantes meios de comunicação e de compartilhamento de informações, com mais rapidez e alcançando um número maior de usuários(as).

A partir dessa descrição, pode-se inferir que, talvez, os(as) bibliotecários(as) das outras bibliotecas universitárias também realizem atendimento virtual, apenas não houve menção de desenvolvimento desses serviços nas outras bibliotecas universitárias da UFBA, pois os setores de referência das bibliotecas universitárias disponibilizam nas páginas institucionais endereços de *e-mails* para que os(as) usuários(as) possam manter contato. Aspecto que deve ser entendido como importante por esses(as) agentes mediadores(as) e intensificado no processo de comunicação com os(as) usuários(as), haja vista que favorece a interação desses sujeitos e propicia mais um espaço de encontro para o desenvolvimento da mediação da informação e, conseqüentemente, da afiliação estudantil.

Nesse sentido, por meio das atividades descritas no Quadro 3, pode-se observar que os(as) discentes podem se aproximar das bibliotecas universitárias e seus/suas profissionais, fortalecer o vínculo de pertencimento com a Universidade, por meio da apresentação da biblioteca, da dinâmica acadêmica e dos recursos necessários para a elaboração de trabalhos científicos. Pode-se exemplificar que, quando ocorre a qualificação para o uso de bases de dados e de normas técnicas, impulsiona-se e requer do sujeito o exercício e a prática da leitura e da

escrita, o que pode contribuir com a afiliação intelectual, pois, de acordo com Coulon (2008), ler, escrever e pensar são habilidades necessárias para decodificar a vida universitária, sendo um importante marcador da afiliação intelectual, juntamente com a habilidade de saber utilizar a biblioteca universitária. Portanto, a biblioteca universitária, ao disponibilizar as atividades elencadas no Quadro 3 para os(as) discentes, torna-se um importante espaço para o aprendizado e os exercícios dessas habilidades, alcançando a afiliação estudantil.

Por outro lado, vale destacar que as ações citadas, como as demais indicadas no Quadro 3, são pontuais, visto que dificilmente ocorrem em um processo que prevê a continuidade de visitas, comunicação e permanência dos sujeitos na biblioteca, entende-se que tais práticas visam apresentar e motivar o uso – seja das bases de dados, ou do próprio ambiente da biblioteca – de modo que, só na possibilidade de criação de vínculos e apropriação desses dispositivos informacionais, os sujeitos poderão demandar novas ações, de modo a ampliarem seus conhecimentos. Apesar de as atividades apresentadas no Quadro 3 apoiarem a afiliação intelectual e institucional – esta última quando, por exemplo, participam da semana de recepção aos “calouros” e “visitas guiadas” –, são ações que podem não ter continuidade e dificultar um processo de interação mais estreita entre os(as) bibliotecários(as) e os(as) discentes.

Destarte, a atuação dos(as) bibliotecários(as) é imprescindível para que esses(as) usuários(as) se sintam apoiados, conheçam e compreendam a dinâmica e os códigos da biblioteca universitária, bem como aprendam a realizar buscas no acervo da biblioteca, por meio dos dispositivos informacionais, obtenham conhecimentos sobre normalização, entre outros dispositivos que contribuam para sua emancipação acadêmica. Entende-se que a diversidade de atividades pode produzir conhecimento e segurança para os sujeitos desenvolverem-se nos diversos âmbitos da sua vida.

Portanto, é basilar que o(a) bibliotecário(a) tenha compreensão do seu agir (trans)formador, uma vez que, ao ter consciência da relevância da sua atuação, esses(as) profissionais se tornam importantes atores na condução dos(as) estudantes para a busca e a apropriação da informação. O ato mediador contribui para uma formação contínua e de excelência, voltada para o empoderamento e desenvolvimento do protagonismo social desses(as) estudantes que, ao ingressar na universidade, precisam ser acolhidos(as), orientados(as) e sentirem-se como parte integrante dessa instituição.

Destaca-se, ainda no que se refere ao Quadro 3, os(as) bibliotecários(as) que explicitam atividades que auxiliam no sentimento de pertencimento do(a) estudante para com a Universidade, mas apenas os(as) Bibliotecários(as) A e C explicitaram a existência de atividades voltadas para os(as) discentes recém-ingressos(as). O(A) Bibliotecário(a) C descreve

sua atuação na semana do calouro – período destinado às atividades de acolhimento e orientações para os(as) “novos discentes”. Desse modo, nota-se a importância de esses(as) profissionais estarem atentos(as) às necessidades informacionais e realizarem atividades voltadas para as demandas desses(as) novos(as) estudantes.

Os(As) bibliotecários(as) demonstram preocupação e atuam a favor da criação do vínculo do(a) discente para com a Universidade, pois a maior parte desses(as) discentes ingressaram na Universidade e desconhecem a biblioteca universitária, suas atividades, seus dispositivos informacionais, suas ações voltadas para a formação, cultura e socialização. Por outro lado, essas iniciativas precisam ter continuidade e serem realizadas pelos(as) dois/duas (2) profissionais que explicitaram que não existem atividades, considerando que essas ações são relevantes para a comunidade universitária e propiciam ao(à) discente um olhar para a Universidade como um espaço acolhedor, de pertencimento e contribuição para a sua formação.

É importante ressaltar que os desafios que os(as) estudantes enfrentam desde a realização do Exame do Nacional do Ensino Médio (Enem) até a matrícula no curso na Universidade são marcados por medos e incertezas, pois este é um ambiente novo, com dinâmica e pessoas ainda desconhecidas, com regras, códigos e processos para decodificar e aprender. Nessa conjuntura, também foi investigado, de maneira mais direta, sobre a existência de atividades desenvolvidas pelo(a) bibliotecário(a) que estão voltadas para o apoio aos(às) discentes recém-ingressos(as) na graduação. Destaca-se que, dos(as) oito (8) bibliotecários(as), apenas um/uma (1) respondeu que não existiam atividades e sete (7) bibliotecários(as) responderam positivamente sobre a realização de tal prática.

Desse modo, pode-se notar que a maioria dos(as) bibliotecários(as) desenvolvem algum tipo de atividade de acolhimento direcionada para os(as) estudantes recém-ingressos(as). No entanto, apenas o(a) Bibliotecário(a) H negou a existência de atividades desse tipo direcionadas para esse público. Em vista disso, para melhor compreensão dessa questão, tornou-se necessário solicitar que os(as) bibliotecários(as) comentassem suas respostas, conforme apresenta-se no Quadro 4.

**Quadro 4 - Atividades desenvolvidas pela biblioteca universitária/bibliotecário(a) que estão voltadas para o acolhimento dos(as) discentes recém-ingressos(as) na graduação**

Bibliotecário(a)	Comentário
A	Sim. Recepção aos calouros (presencial). Foi interrompida em decorrência da pandemia, todavia novas alternativas têm sido planejadas.
B	Através de visita guiada e capacitações.
C	Recepção realizada no início de cada semestre.
D	Visita guiada.
E	As atividades disponibilizadas pelo Serviço de Referência, tais como: recepção aos calouros, visita guiada à biblioteca, demonstração dos produtos e serviços da biblioteca, geram um acolhimento e assistência aos discentes de modo geral.
F	Apresentação e treinamento no Pergamum, visita guiada, orientação quanto ao regimento do SIBI, treinamento em bases de dados, etc.
G	Atividades de apresentação da Biblioteca: seus produtos e serviços
H	Apesar de não possuir uma atividade de acolhimento, temos bibliotecários que fazem um atendimento acolhedor, principalmente com os ingressos que na maioria da vezes não sabem como se dá o funcionamento e a organização da biblioteca, necessitando muito de uma atenção maior.

**Fonte:** elaborado pela autora (2024).

Os comentários dos(as) bibliotecários(as) no Quadro 4 demonstram que a biblioteca mantém uma relação com os(as) discentes recém-ingressos(as) na Universidade. Esse apoio torna-se importante, pois permite que o(a) discente se sinta integrado(a) ao espaço, perceba que suas necessidades podem ser atendidas. Nesse sentido, Oliveira e Cranchi (2017) afirmam que o(a) bibliotecário(a) possui um papel essencial no sentido de contribuir para que a biblioteca se torne um ambiente receptivo e inclusivo. Sendo assim, essa interação entre os(as) discentes e os(as) bibliotecários(as), por meio da mediação consciente da informação, pode motivar a vontade de retornar à biblioteca e essa relação pode colaborar na reflexão crítica e no processo de afiliação estudantil.

Algumas dessas atividades são: “*recepção aos calouros*”, citada no Quadro 4 pelos(as) Bibliotecários(as) A e E; “*Orientação de estudantes ingressos(as) na utilização da Biblioteca*” e “*semana do calouro*” mencionadas pelos(as) Bibliotecários(as) A e C, respectivamente, no Quadro 3. Essas atividades podem tornar-se estratégicas para apresentar os sujeitos a esse ambiente que possui uma diversidade de serviços e dispositivos informacionais que são essenciais para a formação acadêmica e sociocultural, um ambiente de ensino e aprendizagem

multifacetado, com profissionais qualificados para conduzi-los(as) nessa jornada acadêmica, que será de sucesso se atingirem a afiliação estudantil.

Entretanto, ao comparar os dados dos Quadros 3 e 4, percebe-se que as atividades, em sua maioria, se repetem, o que demonstra uma ausência de práticas mais direcionadas aos(as) discentes recém-ingressos(as). Dessa forma, perde-se a oportunidade de ser estratégico(a) em atividades de apoio à inclusão social e cultural nos espaços da biblioteca universitária. Aspecto que é tensionado com o Reuni e a ampliação das vagas e das modalidades de cotas no ensino superior, tornando-se preciso que os(as) estudantes recém-ingressos(as) recebam atenção especial, um apoio da universidade para vencer os obstáculos pertinentes à vida acadêmica no que tange ao aprendizado do trabalho acadêmico e ao sentimento de pertencimento institucional (Oliveira; Cranchi, 2017). É preciso que o acesso à informação ocorra de forma democrática e equitativa, considerando a diversidade de sujeitos, suas necessidades e desejos, oportunizando reflexões sobre os principais entraves e barreiras que impedem o(a) discente bolsista de continuar o curso, como também apresentar a universidade como um lugar político, de produção e (re)conhecimento de saberes, que necessita ser diverso e inclusivo. Ao entender sobre tais aspectos, o(a) estudante bolsista pode reafirmar-se nesse lugar, e (re)conhecê-lo como de pertencimento.

É importante perceber os(as) usuários(as) e suas diferentes necessidades, bem como tornar os produtos e serviços das bibliotecas universitárias disponíveis e acessíveis a todos(as). É preciso investigar as necessidades dos(as) usuários(as), que são a razão pela qual as bibliotecas universitárias existem (Santos, 2015). Dessa maneira, essa interação social do(a) bibliotecário(a) com o(a) discente bolsista precisa de empatia, sensibilidade para observar e realizar o atendimento acolhedor e que os(as) apoie no processo de emancipação social, por meio da apropriação da informação.

O(A) Bibliotecário(a) H, ao comentar sua negação, informa que na biblioteca em que atua *“Apesar de não possuir uma atividade de acolhimento, temos bibliotecários(as) que fazem um atendimento acolhedor [...]”*, e destaca ainda que esses(as) estudantes *“[...] não sabem como se dá o funcionamento e a organização da biblioteca, necessitando muito de uma atenção maior”*. Percebe-se um comportamento empático para com os(as) novos(as) estudantes, ao afirmar que eles(as) precisam de mais atenção, pois os(as) bibliotecários(as) estão sensíveis às dificuldades dos(as) discentes em compreender os aspectos organizacionais de uma biblioteca universitária. Torna-se importante, a partir da percepção do(a) Bibliotecário(a) H, que sejam planejadas e realizadas atividades como as descritas, visando o fortalecimento de vínculo entre o(a) discente e a Universidade, por meio da ação mediadora realizada na biblioteca.

Nessa perspectiva, a biblioteca universitária não deve ser considerada apenas pela possibilidade de acesso ao acervo bibliográfico, pois as diversas atividades desenvolvidas estão para além dos serviços de busca e acesso informacional (Santos, 2015), de modo que, ao apropriar-se das informações, mediante conduta receptiva, dialógica e inclusiva, com a qual esses conhecimentos são mediados pelos(as) bibliotecários(as), os(as) discentes recém-ingressos(as) poderão tornar-se capazes de criar e recriar meios e alternativas para vencer as adversidades que poderiam ser empecilhos de sua trajetória acadêmica e de sentirem-se parte da comunidade universitária. Portanto, conhecer as atividades e serviços que uma biblioteca possui é uma forma de começar a compreender o ambiente a que pertence, sentir-se acolhido(a), obter novos saberes e ressignificar os conhecimentos adquiridos antes de ingressar no ensino superior. Por outro lado, as atividades mediadoras devem ser planejadas e realizadas para também cumprirem esse objetivo de favorecer a construção do conhecimento do sujeito sobre si e sua realidade, sobre os saberes que possui, construídos em seu coletivo, e que se relacionam às instâncias sociais.

Nesse sentido, ao refletir sobre as dificuldades enfrentadas pelos(as) discentes recém-ingressos(as), principalmente pelos(as) bolsistas do SRU, é possível inferir que a chegada na Universidade e o percurso até a obtenção do diploma, na maioria das vezes, torna-se um processo difícil, repleto de desafios e descobertas. Essa dificuldade enfrentada pelos(as) bolsistas residência é multiplicada, porque, além de ingressar em um ambiente novo que é a academia e a ruptura com o ensino médio, alguns/algumas ainda sofrem os impactos da saída do seu ambiente familiar e o início do convívio com uma diversidade de pessoas desconhecidas em uma casa estudantil. Dessa maneira, uma atitude de empatia de algum(a) servidor(a) nos espaços da Universidade nesse processo de adaptação pode aproximar esses discentes, tornando-se a atuação do(a) bibliotecário(a) de fundamental importância, reflexão que converge com a defesa de Santos (2015) ao afirmar que a biblioteca universitária é um ambiente de acolhimento, de compreensão das necessidades e de mudanças sociais.

Quanto à existência de atividades direcionadas aos discentes bolsistas do SRU recém-ingressos(as) para auxiliar efetivamente no preenchimento das lacunas deixadas no ensino médio, do total de oito (8) bibliotecários(as), quatro (4) responderam de maneira negativa e outros quatro (4) responderam que realizam atividades específicas para esse grupo de discentes bolsistas.

Diante do exposto, é possível compreender que existe um movimento entre algumas (4) bibliotecas universitárias da UFBA para apoiar o processo de afiliação por parte dos(as) discentes bolsistas residentes. Portanto, há uma preocupação e cuidado em receber, apoiar e

orientar esses(as) discentes. Por outro lado, quatro (4) bibliotecários(as) negaram a existência de atividades destinadas a esses(as) bolsistas nas bibliotecas em que atuam, nota-se um déficit quanto ao planejamento e realização de atividades voltadas para esse público. Ao comparar os resultados apresentados, em relação às atividades mediadoras voltadas desde um grupo mais geral, os(as) discentes, ao mais específicos, os(as) discentes bolsistas residentes, percebe-se que os(as) bibliotecários(as) pouco têm buscado o desenvolvimento de atividades de mediação singular da informação, conforme categorização defendida no conceito de mediação da informação por Almeida Júnior (2015), ao refletir que, para além de atuarem em busca de suprir as necessidades coletivas, também deveriam estudar, planejar, realizar e avaliar atividades diretas e indiretas voltadas à singularidade dos sujeitos.

Desse modo, faz-se necessário que na biblioteca sejam desenvolvidas ações, projetos e atividades para atrair, acolher e apoiar esses(as) discentes bolsistas recém-ingressos(as), visto que o(a) bibliotecário(a) do serviço de referência, por suas atividades e proximidade com esses(as) discentes, poderá por meio de atividades mediadoras potencializar a busca, o acesso, uso e a apropriação da informação.

Coulon (2008), ao tratar sobre a afiliação estudantil, menciona também a afiliação à biblioteca como parte integrante do processo acadêmico para os(as) estudantes recém-ingressos(as). O autor afirma que as instruções sobre e por meio dos catálogos e cartazes não são suficientes para eliminar as dificuldades desses estudantes. Nesse sentido, destaca-se a necessidade desses “novos usuários” em decodificar os códigos das vivências acadêmicas e a importância de o(a) bibliotecário(a) realizar a mediação da informação de forma consciente, contribuindo para dirimir as necessidades informacionais desses(as) estudantes recém-ingressos(as), colaborar na compreensão das atividades acadêmicas e fortalecer o sentimento de pertencimento institucional.

Para uma melhor compreensão das respostas, faz-se necessário verificar os comentários dos(as) bibliotecários(as), conforme pode-se observar no Quadro 5.

**Quadro 5 - Atividades desenvolvidas pela biblioteca universitária/bibliotecário(a) que fortalecem o processo de adaptação e formação do(a) discente bolsista do SRU recém-ingresso(a)**

Bibliotecário(a)	Comentário
A	No momento as atividades como descritas acima são direcionadas aos recém - ingressos, mas de forma ampla.
B	Sem contato com o mesmo.

C	Recepção realizada no início de cada semestre.
D	Ao ingressar na universidade, eles são apresentados a biblioteca e percebem logo que tem que aprender a pesquisar, a fazer fichamento, etc. E na maioria das vezes somos nós Bibliotecários que orientamos.
E	A mesma resposta anterior.
F	Nunca identificamos o usuário quanto a sua origem... bolsista... residente...
G	Não há atividades nesse sentido.
H	Não disponibilizamos de treinamentos, nem cursos para dar esse suporte aos estudantes.

**Fonte:** elaborado pela autora (2024).

Ao observar os comentários apresentados no Quadro 5, percebe-se que a(s) atividade(s) desenvolvida(s) pelo(a) bibliotecário(a) que fortalece(m) o processo de adaptação e formação dos(as) discentes bolsistas do SRU da UFBA recém-ingressos(as), de modo a auxiliar efetivamente no preenchimento das lacunas deixadas no ensino médio, ocorre(m) no início do semestre por meio de recepção e apresentação da biblioteca universitária, não sendo uma ação planejada para as demandas específicas desses estudantes bolsistas, mas para todos(as) os(as) discentes recém-ingressos(as). Entretanto, vale ressaltar que foram identificadas poucas atividades para os recém-ingressos(as), e a busca por contemplar ações que alcancem a diversidade de sujeitos e suas necessidades torna os resultados ainda mais limitados.

Ao analisar o Quadro 5, percebe-se que o(a) Bibliotecário(a) B afirmou a existência de atividades voltadas para os(as) discentes bolsistas do SRU, mas, ao comentar a afirmação, informou “*Sem contato com ele*”. Desse modo, nota-se uma contradição nas respostas. Por outro lado, o(a) Bibliotecário(a) D explicita que os(as) discentes recém-ingressos(as) “[...] *são apresentados à biblioteca e percebem logo que tem que aprender a pesquisar, a fazer fichamento etc. E na maioria das vezes somos nós Bibliotecários que orientamos*”. Acredita-se que essa procura na biblioteca universitária se dá para o aprendizado de elaboração dos trabalhos com base nas normalizações acadêmicas, dos quais ainda não possuem prática, bem como a dificuldade em realizar pesquisas, visto que o acervo da biblioteca escolar no ensino médio é menor, há características e obras no acervo que se diferenciam das bibliotecas universitárias, ou mesmo não tiveram contato com a biblioteca durante a formação escolar, sendo a biblioteca universitária o primeiro ambiente informacional que muitos sujeitos têm acesso.

Essa aproximação dos(as) bolsistas com a biblioteca universitária fortalece o processo de adaptação, dirime as dificuldades e contribui para a formação desses(as) discentes, corroborando com a defesa de Ribeiro e Santos (2014) quando refletem que, ao aprender a usar

a biblioteca, o estudante desenvolve habilidades que contribuem para a sua afiliação acadêmica. Portanto, as atividades voltadas para os(as) bolsistas da residência são importantes para o vínculo com a biblioteca, conhecimento de seus dispositivos informacionais e serviços; mas também para a própria permanência e relação com a Universidade.

Nessa conjuntura, foi investigado sobre a existência de atividades destinadas aos(às) discentes bolsistas do SRU da UFBA que os(as) auxiliem no processo de vínculo/pertencimento com a Universidade, cinco (5) dos(as) bibliotecários(as) indicaram respostas positivas e três (3) bibliotecários(as) responderam que não desenvolvem tais atividades. Vale ressaltar que nas respostas dos(as) cinco (5) bibliotecários(as) que afirmaram sobre a realização das atividades, não ficou esclarecido o desenvolvimento efetivo de ações para esses(as) bolsistas, mas para o(a) usuário(a) em geral. Diante desses dados, torna-se relevante apresentar os comentários mencionados a partir dessas respostas, conforme o Quadro 6.

**Quadro 6 - Atividades destinadas aos(às) discentes bolsistas do SRU da UFBA que os(as) auxiliem no processo de vínculo/pertencimento à Universidade**

Bibliotecário(a)	Comentário
A	As atividades almejam o alcance de todo o corpo docente, discente, técnico administrativo e público em geral (área de saúde). No momento não estão planejadas de forma específica, contudo.
B	A meu ver, deveria existir atividade, porém isso não acontece.
C	Atividades agendadas e realizadas pelo Núcleo de Atendimento e Capacitação
D	Projetos da Proae pra estágio.
E	As demais assistências aos discentes, como o Restaurante Universitário e o Serviço Médico, propiciam um vínculo/pertencimento com a universidade.
F	O Permanecer foi um projeto interessante
G	Não há nenhuma atividade direcionada a este público.
H	Não existe uma atividade específica voltada aos discentes bolsistas.

**Fonte:** elaborado pela autora (2024).

De acordo com o Quadro 6, pode-se compreender, a partir dos comentários dos(as) Bibliotecários(as) A, G e H, que não são desenvolvidas atividades destinadas aos(às) discentes bolsistas do SRU da UFBA na ambiência das bibliotecas universitárias – as atividades são direcionadas para toda a comunidade universitária. Reitera-se a necessidade de um processo de conscientização sobre o papel essencial das bibliotecas universitárias para o entendimento sobre

a dinâmica acadêmica, bem como a importância de mapear os(as) seus/suas usuários(as) reais e potenciais, suas expectativas, dificuldades; enfim, suas histórias de vida que envolvem a complexidade de como buscam e se apropriam da informação, reflexão que demonstra concordância com Santos (2015), ao defender que a biblioteca universitária existe para os(as) seus(as) usuários(as) e deve buscar a satisfação de suas necessidades individuais. Portanto, a biblioteca universitária, por meio de seus/suas agentes mediadores(as), pode se aproximar dos(as) bolsistas do SRU, que precisam de atenção, compreensão e apoio durante o processo de afiliação.

Ainda sobre os dados apresentados no Quadro 6, pode-se observar a afirmação do(a) Bibliotecário(a) B, que expressa: “*A meu ver, deveria existir atividade, porém isso não acontece*”. Essa afirmação demonstra uma reflexão quanto às necessidades dos(as) bolsistas, pois sugere que deveriam existir atividades mediadoras para auxiliar no processo de vínculo e pertencimento com a Universidade. Pode-se inferir que por meio desta pesquisa ocorreu uma conduta reflexiva por parte desse(a) bibliotecário(a), o que demonstra uma possível interferência desta pesquisa, provocando os(as) bibliotecários(as) a entenderem a importância de atividades direcionadas às necessidades específicas dos(as) usuários(as), contribuindo para que esses sujeitos possam ressignificar seu entendimento e relação com a biblioteca, conforme defendido por Gomes, Duarte e Santos (2014), que sugerem que a biblioteca universitária reveja com frequência as suas atividades, no intuito de contribuir para que os(as) usuários(as) tenham suas necessidades informacionais atendidas, favorecer a interação e fortalecer ações de mediação da informação.

Portanto, uma biblioteca universitária em que profissionais tenham essa percepção da realidade, reavaliem a sua atuação e sugiram mudanças evidencia que existe sensibilidade para com os(a) estudantes bolsistas, e uma possibilidade de ressignificar-se profissionalmente e contribuir no processo de estranheza desses(as) discentes, conforme as autoras mencionadas destacam, pois supõe-se que o(a) Bibliotecário(a) B realizou uma autoavaliação da sua atuação e reflexão da biblioteca e sua importância.

Conforme apresentado no Quadro 6, o(a) Bibliotecário(a) C respondeu de maneira vaga, delegando ao Núcleo de Atendimento e Capacitação – que atende a toda Universidade – a responsabilidade de realizar atividades. Em uma resposta que se aproxima, o(a) Bibliotecário(a) E não informa a existência de atividades realizadas na biblioteca universitária em que é lotado(a), mas indica que “[...] *o Restaurante Universitário e o Serviço Médico, propiciam um vínculo/pertencimento com a universidade*”. O(A) Bibliotecário(a) F também não evidencia a existência de atividades, mas menciona que “*O Permanecer foi um projeto interessante*”. Sendo

o Permanecer um programa da Proae, que visa subsidiar a formação interdisciplinar do(a) estudante, possui uma bolsa mensal que colabora para a permanência na UFBA, alguns projetos das bibliotecas universitárias são contemplados. Apesar de os(as) bolsistas residentes possuírem uma estrutura para permanência, existem algumas necessidades de subsistência que essas bolsas custeiam, pois, ao ingressar na Universidade, dificilmente conseguem estágio, portanto essa bolsa dá o suporte necessário para compra de itens de que necessita. Acredita-se que por essa razão que o(a) Bibliotecário(a) F cita o programa Permanecer.

Entretanto, mesmo que outros setores da Universidade possuam atividades, programas, produtos e serviços direcionados aos(as) bolsistas da residência universitária, a biblioteca universitária ainda é o espaço de contribuição ativa na aproximação do(a) discente com a instituição, espaço de democratização e de apoio à transformação social, por meio do acesso e apropriação das informações que constroem o conhecimento e os saberes. Essa reflexão possui fundamento na afirmação de Sousa e Fugino (2009) quanto ao papel da biblioteca universitária e do(a) bibliotecário(a), que deve ultrapassar os limites dos espaços físicos, dos acervos e ir para além do apoio às atividades de ensino, pesquisa e extensão.

Assim, faz-se necessário que esses bibliotecários e essas bibliotecárias repensem e reconheçam a potência transformadora que a informação possui, bem como a relevância da biblioteca universitária em proporcionar o acesso e a apropriação da informação para contribuir no processo de emancipação social do(a) discente que inicia a vida acadêmica. Além de ser esse um ambiente de compartilhamento de saberes, de encontros entre vidas, que pode apoiar ativamente na ampliação da leitura do sujeito sobre si, sobre sua relação com o mundo e atuação com o coletivo.

A partir da busca por verificar a existência de dispositivos de informação que favorecem o fortalecimento do vínculo e o sentimento de pertencimento entre os(as) bolsistas do SRU da UFBA, foi possível identificar um total de oito (8) respostas objetivas, sendo que um(a) (1) bibliotecário(a) respondeu que não havia dispositivos utilizados nas ações e 7 bibliotecários(as) responderam positivamente.

Desse modo, observa-se que a maior parte dos(as) bibliotecários(as) utilizam dispositivos de informação que propiciam o fortalecimento do vínculo e o sentimento de pertencimento entre os(s) bolsistas com a UFBA. Entretanto, essa afirmação contradiz as respostas anteriormente apresentadas por eles(as) no que se refere à existência de atividades específicas para os(as) bolsistas. Desse modo, buscou-se compreender a percepção dos(as) bibliotecários(as) quanto aos dispositivos de informação utilizados nas bibliotecas para

possibilitar o processo de afiliação estudantil, sendo solicitado que comentassem a resposta, conforme o Quadro 7.

**Quadro 7 - Existência dos dispositivos de informação que favorecem o fortalecimento do vínculo e o sentimento de pertencimento entre os(as) bolsistas do SRU com a UFBA**

Bibliotecário(a)	Comentário
A	Sim. Catálogo online, redes sociais, ebooks, Portal de Periódicos da CAPES, Repositório Institucional, Portal de Periódicos da UFBA, etc.
B	Não temos bolsistas.
C	Catálogo desenvolvido no sistema Pergamum, acervo bibliográfico físico e digital e redes sociais.
D	Na página do Sibi UFBA, além de mostrar os serviços oferecidos, informa também os eventos e as novidades.
E	Todos os recursos informacionais disponibilizados na universidade, para toda comunidade, asseguram o direito constitucional do acesso à informação, favorecendo o acompanhamento de forma plena e transparente das suas ações, estreitando as relações com o seu público interno e externo.
F	Todas as opções elencadas favorecem não só os bolsistas do Serviço de residência, mas a toda a comunidade.
G	Esses dispositivos, como: catálogo online, site e redes sociais são disponibilizados para todo e qualquer estudante da UFBA.
H	A biblioteca possui o catálogo online, os livros para consulta local e empréstimo, os periódicos e os nossos canais de comunicação são <i>e-mail</i> e as redes sociais (Facebook e Instagram).

**Fonte:** elaborado pela autora (2024).

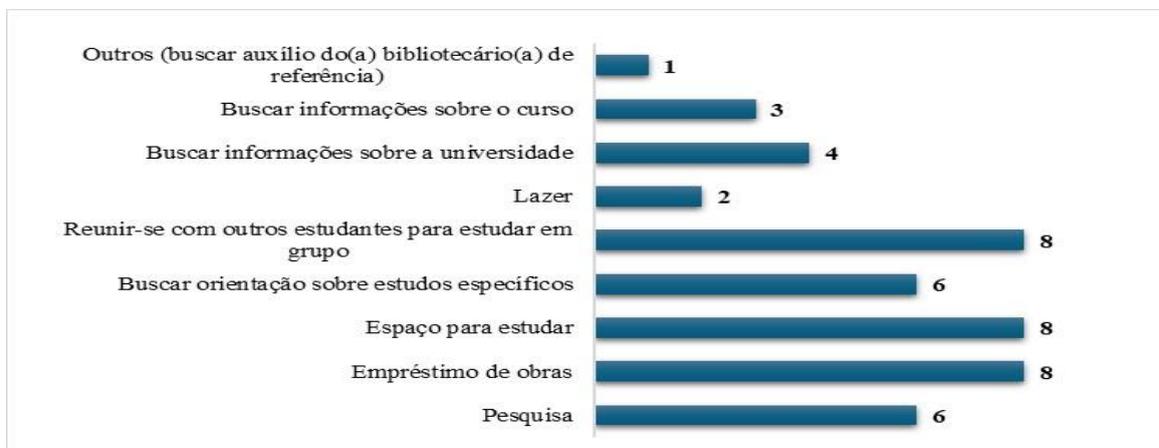
No tocante à existência e a utilização dos dispositivos de informação que favorecem o processo das atividades de mediação da informação e que, portanto, potencializam o fortalecimento do vínculo e o sentimento de pertencimento entre os(as) bolsistas do SRU da UFBA, o Quadro 7 demonstra o comentário do(a) Bibliotecário(a) B, que respondeu: “*Não temos bolsistas*”. Por outro lado, o(a) Bibliotecário(a) F ratificou que as ações mencionadas, tais como catálogo da biblioteca, materiais informacionais (livro, revista, etc.), recursos de comunicação (*site*, redes sociais e digitais), não são específicos aos(as) bolsistas da residência, mas em comum para toda a comunidade universitária.

As bibliotecas universitárias são importantes espaços de desenvolvimento e ressignificação de saberes e habilidades, que possibilitam o pensamento crítico e emancipação dos(as) bolsistas da residência; por meio da mediação da informação, o(a) bibliotecário(a) poderá contribuir nos tempos do estranhamento, da aprendizagem e da afiliação, todas as três

etapas que constituem o processo de afiliação acadêmica e institucional desses(as) estudantes em vulnerabilidade socioeconômica. De acordo com Ribeiro e Santos (2014, p. 12), “[...] a biblioteca universitária tem a responsabilidade de propor e adotar mecanismos que promovam o acesso à informação e contribuam para a permanência bem-sucedida dos estudantes [...]”. Torna-se basilar que o(a) bibliotecário(a) tenha a compreensão sobre o seu papel protagonista e a missão que a biblioteca universitária possui, considerando os seus diferentes usuários(as) e as suas necessidades, utilizando dispositivos de mediação para potencializar o acesso à informação de forma inclusiva e equitativa.

Nessa perspectiva, foi solicitado que os(as) bibliotecários(as) indicassem quais os motivos que conduzem os(as) estudantes à utilização e frequência na biblioteca, para isso foram fornecidas algumas opções e eles(as) poderiam escolher mais de uma das seguintes alternativas. O Gráfico 1 mostra as indicações desses(as) bibliotecários(as), de acordo com as suas percepções.

**Gráfico 1 – Indicação dos(as) bibliotecários(as) quanto aos motivos que conduzem os(as) estudantes à utilização e frequência na biblioteca**



**Fonte:** elaborado pela autora (2024).

A partir da análise do Gráfico 1, é possível identificar que, de acordo com a percepção dos(as) bibliotecários(as), os motivos que mais conduzem os(as) estudantes à biblioteca são: reunir-se com outros(as) estudantes para estudar em grupo; espaço para estudar; e empréstimo de obras, sendo indicados por oito (8) participantes da pesquisa. Posteriormente a essas motivações, as atividades “Buscar orientação sobre estudos específicos” e “Pesquisa” são alternativas indicadas por seis (6) dos(as) oito (8) bibliotecários(as). Dos(as) oito (8) bibliotecários(as), quatro (4) escolheram a opção “Buscar informações sobre a universidade”. Sendo as opções “Buscar informações sobre o curso” (3 respondentes), “Lazer” (2 respondentes) e “Outros” (1 respondente) os motivos menos escolhidos. Após assinalar a opção

“Outros”, foi solicitado que o(a) respondente descrevesse qual/quais seria(m) essa(s) outra(s) motivação/motivações, e o(a) Bibliotecário(a) A, que assinalou essa opção, informou que seria: *“buscar auxílio do(a) bibliotecário(a) de referência”*.

Desse modo, as atividades indicadas pelos(as) bibliotecários(as) no Gráfico 1, no primeiro momento, podem atrair os(as) bolsistas do SRU, mas é a partir da interação com o(a) bibliotecário(a) e das informações compartilhadas com esses(as) bolsistas que poderá ocorrer o conhecimento de outras atividades mais específicas, voltadas para o desenvolvimento intelectual, social, cultural, contribuindo para o processo de afiliação desses(as) bolsistas. Desse modo, ratifica-se que o(a) bibliotecário(a), por ser um(a) agente mediador(a) entre o(a) estudante e a informação, torna-se um importante ator no processo de afiliação estudantil (Ribeiro; Santos, 2014).

Perceber os principais motivos que levam os(as) estudantes à biblioteca pode contribuir para o planejamento estratégico de atividades que satisfaçam essas necessidades e desenvolvam novos conhecimentos que podem conduzir ao empoderamento dos(as) usuários(as) durante sua rotina acadêmica. Nesse sentido, saber usar a biblioteca universitária, seus produtos e serviços é um indício de afiliação intelectual (Coulon, 2008). Entender que os(as) usuários(as) reconhecem a biblioteca como um ambiente dialógico, visto que utilizam seu espaço, por exemplo, para reuniões, estudos, orientações, permite considerar atividades mediadoras que favoreçam o compartilhamento de saberes, para além do acesso às fontes de informação que estão preservadas e organizadas no acervo da biblioteca universitária, tornando-se essenciais para a ressignificação desse ambiente de informação. Ao realizar tais ações que evidenciem a potência dialógica, de construção colaborativa e coletiva na ambiência da biblioteca universitária, será possível também potencializar a participação desses(as) usuários(as) na utilização e produção de serviços desenvolvidos pelos(as) bibliotecários(as), conforme indica Coulon (2008).

De acordo com a percepção dos(as) bibliotecários(as) quanto à existência de ações que identifiquem as necessidades de formação dos(as) usuários(as) que podem ser relacionadas ao acesso à informação, seis (6) bibliotecários(as) afirmaram positivamente sobre a existência de tais atividades. Nessa perspectiva, é satisfatório que a maioria (6) dos(as) bibliotecários(as) tenha a percepção do seu papel de agente mediador(a) capaz de contribuir na busca, acesso e apropriação da informação e que, com empatia, seja receptivo e compreenda as necessidades dos(as) usuários(as).

Entretanto, dois/duas (2) bibliotecários(as) responderam que não existem ações que identifiquem as necessidades dos(as) usuários(as). É relevante considerar tal dado para

compreender o motivo de negarem a existência dessas ações e como ocorre a interação desses(as) bibliotecários(as) nos seus respectivos locais de atuação. Dessa maneira, com o objetivo de compreender essas respostas, questionou-se quais seriam essas ações capazes de identificar as necessidades de formação dos(as) usuários(as) e que podem ser indicadores para os agentes que ainda não realizam essas ações mediadoras; tais dados estão apresentados no Quadro 8.

**Quadro 8 - Existência de ação que identifique as necessidades de formação dos(as) usuários(as) que podem ser associadas ao acesso à informação**

Bibliotecário(a)	Resposta
A	Sim, todas indiretamente. De forma mais direta a busca de informações sobre a Universidade, sobre o curso e a busca de auxílio junto a um bibliotecário.
B	Capacitações.
C	Estudos de usuário.
D	Documentos específicos.
E	O comportamento e uso da biblioteca.
F	Os contatos, treinamentos e apresentações anteriormente citados.
G	Infelizmente não há estudos das necessidades de informação dos usuários.
H	Infelizmente não existe ainda uma ação com esse objetivo.

**Fonte:** elaborado pela autora (2024).

Conforme o Quadro 8, de acordo com os comentários dos(as) bibliotecários(as), entre as ações que visam identificar as necessidades de formação dos(as) usuários(as), foram citadas: a visita guiada; o diálogo com os(as) usuários(as); capacitações; a busca do(a) estudante por auxílio junto ao(à) bibliotecário(a); apresentações; treinamentos; estudo de usuário(a); busca de informações sobre o curso e sobre a Universidade; documentos específicos; contatos; comportamento e uso da biblioteca.

O(A) Bibliotecário(a) A reafirma que as atividades existem, porém todas são de forma indireta, mas que há: “*De forma mais direta a busca de informações sobre a Universidade, sobre o curso e a busca de auxílio junto a um bibliotecário*”. Desse modo, é possível notar que, de fato, a biblioteca universitária pode dirimir os impactos negativos do processo de afiliação e contribuir de maneira efetiva na afiliação estudantil, seja no aspecto da afiliação institucional, seja no aspecto intelectual.

Também deve-se destacar que o(a) Bibliotecário(a) A explicita que há uma busca

informacional sobre a Universidade, é a oportunidade de realizar a aproximação do(a) estudante bolsista com a instituição e contribuir para o fortalecimento dos laços dele(a) com esse contexto, como parte da comunidade universitária. Portanto, o conhecimento do(a) estudante sobre a instituição, o(a) permite identificar os seus espaços e suas práticas, tornando esse processo parte da sua rotina estudantil, diminuindo as dificuldades iniciais e, quando as práticas se tornam naturalizadas, ocorreu a afiliação institucional (Coulon, 2008).

Quanto à busca do(a) usuário(a) por auxílio do(a) bibliotecário(a), também mencionado pelo(a) Bibliotecário(a) A, pode-se observar uma possibilidade de contribuição para a afiliação intelectual desse(a) estudante; por meio da mediação da informação, o(a) bibliotecário(a) poderá fornecer orientações sobre a busca e acesso aos dispositivos informacionais; orientações sobre trabalhos acadêmicos; realizar treinamentos; apresentar os produtos e serviços da biblioteca universitária, entre outras atividades. Assim, esse conhecimento poderá contribuir para a afiliação intelectual, pois esse(a) discente compreenderá as normas e códigos dos trabalhos acadêmicos, terá autonomia para estudar para as avaliações e para realizar as atividades solicitadas pelos professores (Coulon, 2008).

Por outro lado, no Quadro 8, a minoria (2) dos(as) respondentes, os(as) Bibliotecários(as) G e H, negaram a existência de estudo ou ação que identifique as necessidades de formação dos(as) usuários(as) que podem ser associadas ao acesso à informação. Ainda, de acordo com o Quadro 2, o(a) Bibliotecário(a) G informa que possui dez anos de serviço e o(a) Bibliotecário(a) H explicita ter dois anos e quatro meses de serviço, salienta-se que esses(as) profissionais responderam ao questionário entre os meses de maio e julho do ano de 2022. Pode-se notar que esses(as) bibliotecários(as) são lotados(as) em bibliotecas universitárias distintas e esses dados tornam-se relevantes, pois, das cinco (5) bibliotecas universitárias, essas duas (2) bibliotecas não possuem ação ou estudo que identifique as necessidades dos(as) usuários(as) que podem ser associadas ao acesso à informação.

Nesse sentido, Silva e Gomes (2009) recomendam que haja uma observação sistemática e intensa por parte da biblioteca para reconhecer as necessidades e dificuldades informacionais dos(as) estudantes de graduação, bem como planejar e realizar ações para fomentar a competência em informação para que estes(as) se desenvolvam academicamente. Portanto, uma comunicação fluida, um olhar atento, a empatia e o respeito durante a interação com os(as) discentes pode permitir a existência de um bom relacionamento interpessoal e, por meio da dialogia, o(a) bibliotecário(a) poderá perceber as dificuldades informacionais e anseios desses(as) estudantes e atuar com assertividade para dirimir as dificuldades e necessidades dos(as) usuários(as).

A escuta e o atendimento acolhedor são ações que possibilitam perceber quais as necessidades e desejos dos(as) usuários(as). De acordo com Santos e Ribeiro (2014), é competência fundamental do(a) bibliotecário(a) o ato de mediar as informações para o(a) estudante, pois a biblioteca contribui para o processo de afiliação estudantil e na permanência dos(as) discentes. Para tanto, é fundamental que os(as) bibliotecários(as) do serviço de referência percebam que sua atuação pode contribuir significativamente no processo de afiliação dos(as) estudantes bolsistas. A autoavaliação por parte desses(as) agentes mediadores(as) sobre suas atividades, a identificação por eles(as) sobre planejamento e desenvolvimentos de estratégias que visam alcançar o maior número de discentes, incluindo os(as) bolsistas, torna-se salutar para o alcance dos objetivos desta pesquisa.

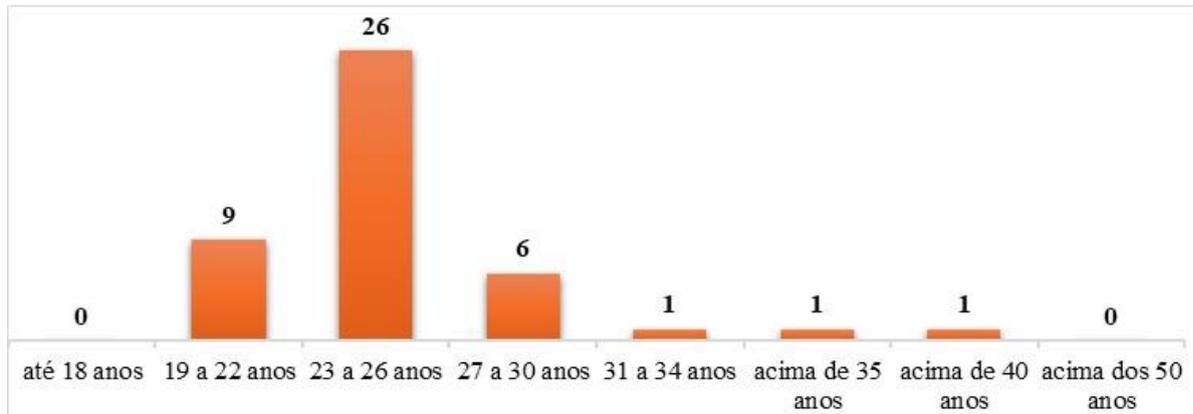
Por essa razão, visando a ampliação deste estudo, com o intuito de identificar quais as atividades, estratégias e os dispositivos de mediação da informação desenvolvidos pelos(as) bibliotecários(as) na ambiência da biblioteca universitária que auxiliam no processo de afiliação dos(as) bolsistas, buscou-se a percepção dos(as) discentes bolsistas residentes da UFBA, por meio da aplicação do questionário.

#### **4.1.2 Reconhecimento dos(as) discentes bolsistas residentes sobre o processo de afiliação: o lugar da biblioteca universitária nessa trajetória**

Salienta-se que o questionário direcionado para os(as) discentes bolsistas do serviço de residência foi respondido por 45 estudantes bolsistas do SRU UFBA, porém um(a) bolsista da residência não autorizou a coleta de dados. Portanto, esta parte da pesquisa integra as respostas de 44 estudantes bolsistas do SRU, os(as) quais foram renomeados(as) por códigos para preservar suas respectivas identidades, por exemplo, Residente 1, Residente 2, Residente 3 e assim por diante, ressalta-se que tal ordem crescente segue a ordem de resposta do questionário. Para tanto, são apresentadas informações que descrevem o perfil desses(as) respondentes, iniciando pelo primeiro bloco do questionário, em que pretendeu-se conhecer o perfil desses(as) estudantes bolsistas, em cujo mapeamento foi possível conhecer a faixa etária, cor ou raça autodeclaradas, estado civil, se possui filhos e em qual das residências da UFBA mora.

No intuito de conhecer sobre os(as) respondentes que compõem a amostra desta pesquisa, perguntou-se a esses(as) discentes bolsistas da residência qual a faixa etária deles(as), sendo sugeridas opções de “até 18 anos” até a opção “acima dos 50 anos”. Desse modo, o gráfico a seguir apresenta esses dados.

**Gráfico 2 – Faixa etária dos(as) discentes bolsistas residentes do SRU da UFBA**



**Fonte:** elaborado pela autora (2024).

Por meio do Gráfico 2, é possível observar que, dos(as) quarenta e quatro (44) discentes bolsistas da residência universitária, vinte e seis (26) respondentes têm entre 23 e 26 anos, nove (9) respondentes possuem entre 19 e 22 anos, seis (6) respondentes possuem entre 27 e 30 anos, um(a) (1) residente indicou possuir entre 31 e 34 anos, um(a) (1) residente respondente indicou possuir acima de 35 anos e um(a) (1) residente informou ter acima de 40 anos. Por outro lado, não houve respondentes que explicitaram ter até 18 anos e nem acima de 50 anos. Desse modo, de acordo com o Gráfico 2, parte significativa (41) dos(as) residentes que participaram desta pesquisa possuem a faixa etária até os 30 anos. Ainda que não tenham bolsistas participantes da pesquisa com idade igual ou acima de 50 anos, percebe-se que os(as) respondentes estão em distintas fases da vida, o que é um fator positivo pensando na vivência destes(as) e compartilhamento de repertórios de saberes. Infere-se que a relação intergeracional pode proporcionar troca de conhecimentos e indicativo para as bibliotecas de modos diversos de utilização de seu espaço para atividades mediadoras, considerando a pluralidade dos sujeitos.

Torna-se relevante conhecer outras características dessa amostra, como, por exemplo, como estes(as) se autodeclararam em relação à cor/raça, usando como base as indicações do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) e oferecendo as alternativas: pardo(a), preto(a), branco(a), indígena e amarelo(a). No que se refere à autodeclaração racial dos(as) estudantes bolsistas do serviço de residência, vinte e quatro (24) residentes se autodeclararam pardos(as), dezesseis (16) residentes se autodeclararam pretos(as), quatro (04) bolsistas se autodeclararam brancos(as) e não houve autodeclaração nas opções indígena e amarelo(a). Desse modo, nota-se que, dos(as) quarenta e quatro (44) residentes bolsistas do SRU da UFBA, quarenta (40) se autodeclararam pretos(as) e pardos(as); portanto, a maioria dos(as) residentes são pessoas negras.

Diante do exposto, destaca-se que o perfil dos(as) discentes bolsistas é predominantemente composto por pessoas pretas e pardas (91%) e, conforme o Quadro 2, a maioria (7) dos(as) bibliotecários(as) partícipes desta pesquisa também se autodeclararam pretos(as) e pardos(as) (88%). Nessa perspectiva, essas informações tornam-se significativas, pois durante as atividades de mediação da informação realizadas pelos(as) bibliotecários(as) para com (as) estudantes bolsistas faz-se necessário que haja a busca pela representatividade, além de tornar as ações humanizadoras, fortalecendo o encontro, para além do acesso aos documentos, a aproximação das histórias de vida e identificação da constituição memorialística e identitária de pessoas que se reconhecem por cor e outros marcadores sociais, bem como pelas lutas sociais. Nesse encontro pode ocorrer um processo que seja fundamentado no entendimento das dificuldades enfrentadas, no reconhecimento e identificação racial, na compreensão dos marcadores sociais que invisibilizam esse grupo de sujeitos e, por meio dessa percepção da representatividade social, os(as) bibliotecários(as) e os(as) usuários(as) possam fortalecer os laços socioculturais e possam atuar pelo coletivo.

Silva Filho (2008) afirma que a discriminação racial é um marco no Brasil e que o acesso à educação e à renda média, em comparação aos brancos, ainda é menor e que esse processo de transformação social contribui na recuperação identitária e na autoestima das pessoas. Ao considerar que, mesmo com anos de luta por equidade, ainda existe uma sociedade composta por pessoas preconceituosas, segregadoras, que invisibilizam e marginalizam sujeitos por sua cor ou classe social torna-se importante que, nesses primeiros contatos com a Universidade, os(as) bolsistas do SRU tenham a oportunidade de estar em contato com pessoas que possuem um perfil semelhante, que conseguiram ingressar no ensino superior, obtiveram diploma e passaram em um concurso público na esfera federal, sendo profissionais que estão em espaços de notoriedade. Desse modo, os(as) bibliotecários(as) podem ser essenciais para os(as) estudantes bolsistas da residência, pois além de serem agentes mediadores da informação, poderão motivar e fortalecer os(as) discentes no processo de afiliação estudantil.

Para ampliar o escopo do perfil dos(as) residentes bolsistas da residência, buscou-se saber o estado civil desses(as) residentes e se estes(as) possuíam filhos. No que diz respeito ao fato de possuírem filhos(as) ou não, quarenta (40) residentes responderam que não possuem filhos(as) e apenas quatro (4) residentes afirmaram que os(as) possuem. Portanto, a maioria dos(as) residentes respondentes não possuem filhos. Ainda que em um número menor, esses(as) quatro (4) participantes, mesmo que distantes dos seus/suas filhos(as), conciliam suas atividades acadêmicas com as responsabilidades de serem pais, o que deve ser considerado pelos(as) agentes mediadores, que também podem compartilhar informações e desenvolver

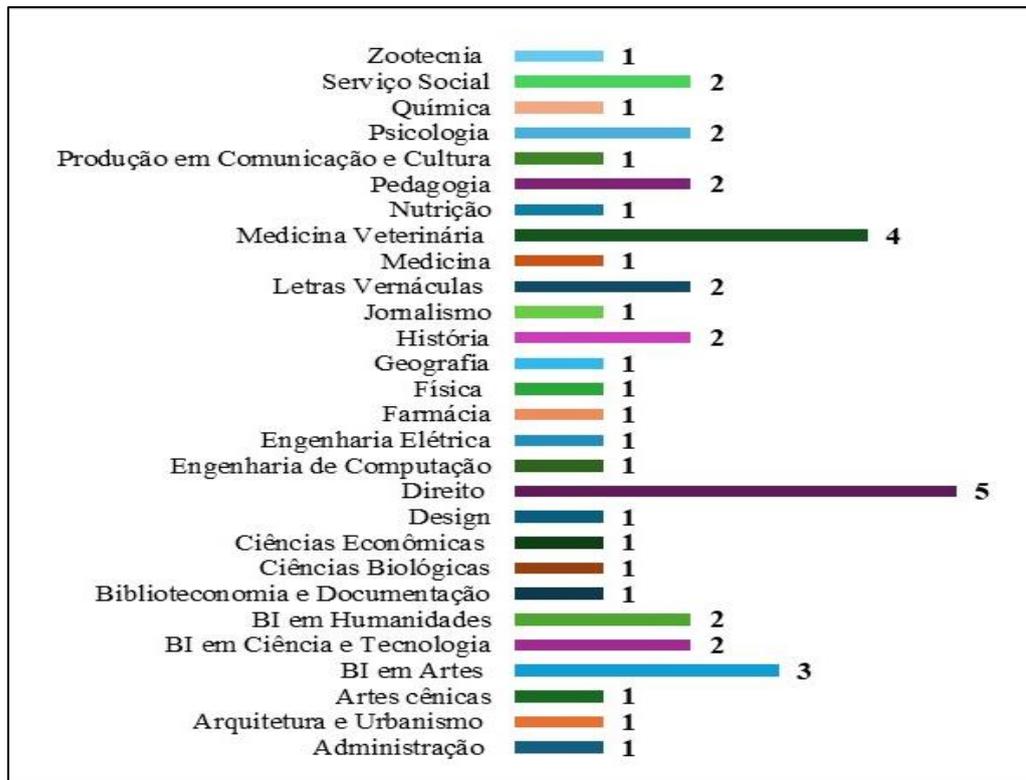
atividades que considerem e fortaleçam esses sujeitos em suas demandas sociais.

O SRU/Proae da UFBA é composto pela Residência Universitária I (R1), Residência Universitária II (R2), Residência Universitária III (R3), que foi redistribuída em dois prédios na Rua Barão de Loreto, uma localizada no número 21 (R3-21) e outra em prédio que fica situado no número 28 (R3-28), e a Residência Universitária Estudante Frederico Perez Rodrigues Lima (R5), única moradia que foi estruturada com o objetivo de ser uma residência estudantil, ao contrário das demais casas que foram adaptadas para serem moradias estudantis. A R5 possui cinquenta apartamentos (cada apartamento acomoda quatro bolsistas) – um deles possui estrutura acessível para receber pessoas com deficiência e há espaços de estudo dentro dos apartamentos e nas áreas coletivas.

Diante do exposto, pretendeu-se conhecer em qual das residências universitárias os(as) bolsistas que participaram desta pesquisa residiam. Vinte e oito (28) bolsistas responderam que residem na R5; dez (10) bolsistas responderam que residem na R3-21; três (3) bolsistas responderam que residem na R1; e três (3) bolsistas responderam que residem na R3-28. Salienta-se que houve diversas tentativas de obter contato com residentes da R2 por telefone, aplicativo WhatsApp e telefone fixo da residência, bem como pedidos aos componentes da comissão de representação das residências para oportunizar o contato com estes(as), mas não houve discentes bolsistas respondentes dessa casa.

Na trajetória investigativa desta pesquisa, também se buscou informações sobre a formação dos(as) bolsistas residentes que participaram da coleta de dados. No Gráfico 3 apresenta-se a relação dos cursos em que esses(as) discentes informaram estar matriculados(as) na UFBA.

**Gráfico 3 – Curso no qual os(as) discentes bolsistas do SRU informaram estar matriculados(as) atualmente na UFBA**



**Fonte:** elaborado pela autora (2024).

Quanto aos vinte e oito (28) cursos indicados pelos(as) quarenta e quatro (44) discentes bolsistas do SRU da UFBA, foram citados: Zootecnia (1 residente), Serviço Social (2 residentes), Química (1 residente), Psicologia (2 residentes), Produção em Comunicação e Cultura (1 residente), Pedagogia (2 residentes), Nutrição (1 residente), Medicina Veterinária (4 residentes), Medicina (1 residente), Letras Vernáculas (2 residentes), Jornalismo (1 residente), História (2 residentes), Geografia (1 residente), Física (1 residente), Farmácia (1 residente), Engenharia Elétrica (1 residente), Engenharia de Computação (1 residente), Direito (5 residentes), Design (1 residente), Ciências Econômicas (1 residente), Ciências Biológicas (1 residente), Biblioteconomia e Documentação (1 residente), Bacharelado Interdisciplinar em Humanidades (BI em Humanidades) (2 residentes), Bacharelado Interdisciplinar em Ciência e Tecnologia (BI-CT) (2 residentes), Bacharelado Interdisciplinar em Artes (BI em Artes) (3 residentes), Artes Cênicas (1 residente), Arquitetura em Urbanismo (1 residente) e Administração (1 residente). Nota-se que os três cursos que mais possuem residentes são os de Direito (5), Medicina Veterinária (4) e BI em Artes (3).

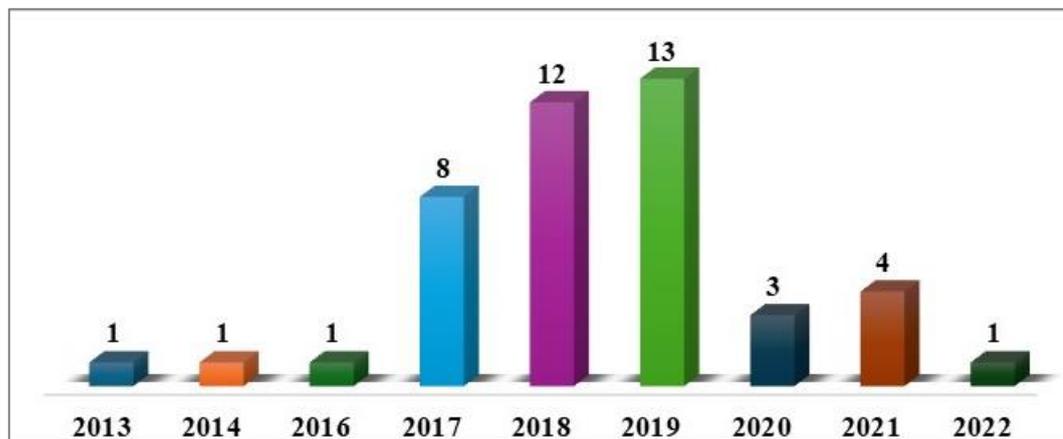
Os cursos da UFBA são separados por área de conhecimento, sendo a Área I – Ciências Físicas, Matemática e Tecnologia, Área II – Ciências Biológicas e Profissões da Saúde, Área

III – Filosofia e Ciências Humanas, Área IV – Letras, Área V – Artes, Área BI – Bacharelado Interdisciplinar e Área CST – Curso Superior em Tecnologia. Dessa forma, ao separar esses cursos mencionados por áreas de conhecimento, evidencia-se que os cursos da Área III são os cursos mais citados (10), em seguida estão as Áreas I (6) e II (6); Área BI (3), Área V (2), Área IV (1), sendo que nenhum(a) respondente citou a Área CST, conforme os dados apresentados.

Entende-se que todas as áreas do conhecimento têm suas características próprias, são valorizadas e escolhidas pelos sujeitos, de acordo com as suas afinidades, pela familiaridade e/ou desejo de desenvolver habilidades. A Área de Conhecimento III tende a ampliar a análise da sociedade e dos problemas sociais, a compreensão das diferentes culturas e, entre outras competências, possibilita a reflexão filosófica, a compreensão do comportamento humano e a análise dos sistemas sociais aos quais estão inseridos(as).

Outra informação a ser considerada, na compreensão do perfil dos(as) bolsistas da residência e do processo de afiliação, é o ano de ingresso desses(as) discentes bolsistas do SRU no curso atual na UFBA, os dados estão disponibilizados no Gráfico 4.

**Gráfico 4 – Ano de ingresso dos(as) estudantes bolsistas do SRU da UFBA no curso atual na Universidade**



**Fonte:** elaborado pela autora (2024).

No Gráfico 4, identificou-se que houve um(a) (1) residente que informou ter ingressado no ano de 2013, um(a) (1) residente que disse ter ingressado no ano de 2014, um(a) (1) residente que indicou ter ingressado no ano de 2016, oito (8) residentes que mencionaram ter ingressado no ano de 2017, doze (12) residentes que informaram ter ingressado no ano de 2018, treze (13) residentes que evidenciaram ter ingressado no ano de 2019, três (3) residentes que citaram ter ingressado no ano de 2020, quatro (4) residentes alegaram que ingressaram no ano de 2021 e um(a) (1) residente que expressou ter ingressado no ano de 2022. Portanto, de acordo com o representado no Gráfico 4, é possível perceber que a maioria dos(as) residentes respondentes

(33) ingressaram entre os anos de 2017 e 2019. Pode-se inferir que o aumento de residentes entre os anos de 2017 e 2019 está relacionado à ampliação das vagas previstas no Reuni, bem como a ampliação das cotas legitimadas pela Lei nº 12.711/2012 e complementada pela Lei nº 13.409/2016, visto que a UFBA implementou ações de expansão para atender às demandas e objetivos do Reuni. Isso incluía a criação de novos cursos, a expansão de vagas em cursos existentes, a construção e modernização de infraestruturas acadêmicas, como laboratórios e bibliotecas, além do fortalecimento da qualificação do corpo docente e técnico-administrativo; nesse sentido, ressalta-se a necessidade de ampliar as políticas públicas de ações afirmativas para contribuir com a permanência de estudantes em vulnerabilidade socioeconômica.

Ao observar o Gráfico 4, também é possível notar que três (3) discentes bolsistas do SRU possuem entre sete (7) e nove (9) anos de vínculo com a Universidade – os(as) Residentes 18 (2013.1), 40 (2014.2) e 17 (2016.1), este pode ser um indicativo tanto de problemas enfrentados por eles(as), e que os mantiveram por mais tempo, quanto o desejo de não se desligarem da Universidade aguardando melhores condições para se manterem e ingressarem no mundo do trabalho. Salienta-se que, para Coulon (2008), o processo de afiliação estudantil, que envolve os estágios de estranhamento, aprendizado e afiliação, ocorre no primeiro ano de ingresso no ensino superior, mas cada estudante traz consigo suas vivências e seu tempo próprio de desenvolvimento cognitivo e emocional. Por outro lado, mesmo com a distinção de tempo mínimo e máximo dos cursos e das possíveis causas sobre esse tempo de permanência na universidade, a duração de mais de sete anos em um curso de graduação deve ser observada e a comunidade universitária ser conduzida por reflexões sobre as dificuldades enfrentadas no ingresso, permanência e conclusão dos cursos de graduação.

Questionou-se aos(as) estudantes bolsistas da residência se esta era a sua primeira graduação; nesse sentido, quarenta (40) residentes responderam positivamente (91%) e apenas quatro (4) responderam que não (9%). Portanto, pode-se perceber que a maioria dos(as) estudantes bolsistas estão vivenciando os desafios e descobertas da primeira graduação. Nesse sentido, as dificuldades enfrentadas durante o processo de afiliação podem ser cruciais para definir a manutenção desses(as) bolsistas no curso, a transferência para outro curso ou ainda a desistência deste (Coulon, 2008).

No que se refere à compreensão quanto aos(as) discentes bolsistas da residência terem realizado mudança de curso na UFBA, trinta e quatro (34) residentes disseram que não realizaram mudança de curso e dez (10) residentes afirmaram que se transferiram de cursos na UFBA. Para conhecer o(s) motivo(s) de esses(as) estudantes terem realizado a mudança de curso, pediu-se que comentassem a resposta, em caso afirmativo, e citassem para qual/quais

curso(s) e qual/ quais o(s) motivo(s) que o(a) levaram a querer mudar de curso. Desse modo, a seguir, no Quadro 9, apresenta-se os comentários dos dez (10) bolsistas que responderam de maneira positiva quando questionados(as) sobre a mudança de curso.

**Quadro 9 – Comentários dos(as) discentes bolsistas do SRU da UFBA quanto à mudança de curso**

<b>Respondente</b>	<b>Comentário</b>	<b>Faixa Etária</b>
Residente 3	De Teatro pra História, não estava feliz academicamente em Teatro.	27 a 30 anos
Residente 8	Mudei de Química para Zootecnia, pois não me identificava na área.	23 a 26 anos
Residente 13	De Medicina Veterinária para Pedagogia. Não me adaptei ao curso anterior, em relação aos conteúdos.	19 a 22 anos
Residente 24	Ciências da Computação para Direito. Não gostei de Computação.	23 a 26 anos
Residente 30	De Ciências Contábeis para Produção em Comunicação e Cultura, não me identifiquei.	23 a 26 anos
Residente 36	De Secretariado Executivo para Letras. Acabei descobrindo mais afinidade pelas disciplinas de Letras.	23 a 26 anos
Residente 38	De Matemática para Física.	23 a 26 anos
Residente 39	Processo Seletivo BI x CPL (BI em Humanidades para Psicologia)	27 a 30 anos
Residente 41	BI x CPL (BI em Humanidades para Direito Noturno)	27 a 30 anos
Residente 44	Curso atual Geografia. Mudei por Burocracia. Os cursos noturno e diurno em Geografia contam como dois cursos diferentes.	23 a 26 anos

**Fonte:** elaborado pela autora (2024).

A partir das respostas dos(as) bolsistas residentes apresentadas no Quadro 9, foi possível identificar que, dos(as) dez (10) bolsistas respondentes, dois (2) indicaram que a mudança se deu no processo de transição dos cursos da modalidade de Bacharelado Interdisciplinar (BI) para os Cursos de Progressão Linear (CPL). Outro dado apresentado é a faixa etária dos(as) dez (10) discentes que afirmaram ter mudado de curso, a maioria (6) possui entre 23 e 26 anos; três (3) respondentes possuem entre 27 e 30 anos e apenas um(a) residente indicou que tem entre 19 e 22 anos. Para muitos(as) jovens, obter uma formação universitária é um sonho. Ingressar no ensino superior pode ser uma etapa importante desse sonho, mas concretizá-lo é um processo longo e delicado, pois requer passar pelo processo de afiliação e permanecer até o final do curso e obter resultados positivos nas componentes curriculares que compõem a matriz curricular do curso. No entanto, alguns/algumas estudantes não realizam esse sonho, pois evadem ou transferem-se de curso, por diversos motivos.

Nessa perspectiva, de acordo com o Quadro 9, os(as) Residentes 8 e 30 informaram que

mudaram de curso por não se identificarem. O(A) Residente 13 afirmou: “*Não me adaptei ao curso anterior, em relação aos conteúdos*”. Esse dado possui uma aproximação com o que indicaram Oliveira e Cranchi (2017), ao citarem alguns motivos que podem ser fatores para que o(a) estudante abandone a universidade, dentre eles, mencionaram sentir-se inadequado(a) ao curso e ter dificuldade de adaptação ao ambiente universitário. Quando o(a) bibliotecário(a) está atento(a) a essa realidade, pode buscar um processo dialógico com outros(as) bibliotecários(as) e demais membros da comunidade universitária, indicando a necessidade de os sujeitos conhecerem os cursos de graduação, serem apresentados às possibilidades da formação acadêmica, de modo que ao ingressarem na universidade possam ter maior segurança sobre a escolha de seu curso. Por outro lado, aos(às) discentes que estão em curso, também é importante a necessidade de (re)conhecimento dos motivos que conduziram para a opção de curso e, se a não identificação está relacionada às dificuldades ou se resignificaram o conhecimento sobre o curso, caso tenha sido a primeira opção, pode-se realizar uma escuta sensível e o(a) bibliotecário(a) ser mediador(a) dessa informação entre a comunidade universitária, negociando possibilidades de transformação das condições que possibilitam a permanência dos sujeitos na universidade e no curso que desejam.

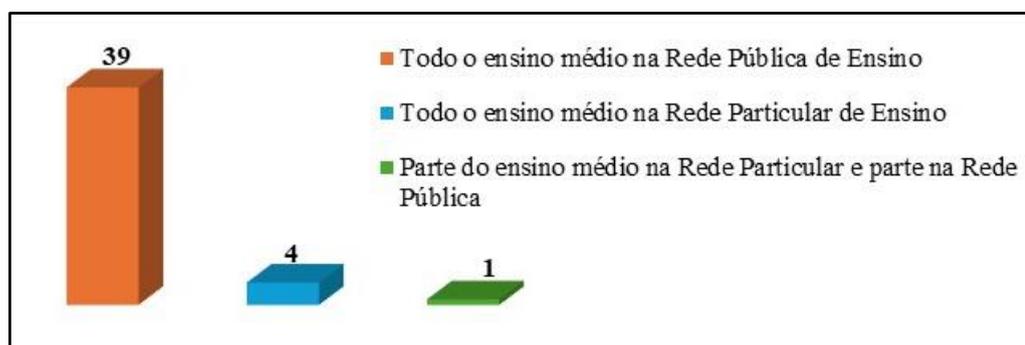
Outros comentários, dos(as) Residentes 3, 24, 36 e 44, respectivamente, quanto à mudança de curso apresentados no Quadro 9 foram: infelicidade acadêmica, não gostar do curso, perceber mais afinidade pelas disciplinas de outro curso e mudança para o mesmo curso – porém turno distinto –, burocracia entre os cursos diurno e noturno de Geografia. Pode-se inferir, a partir dessas informações, que esses(as) respondentes mudaram de curso após os primeiros semestres, ao vivenciarem as dificuldades do período de adaptação da vida universitária e terem acesso às informações que possibilitaram realizar essa mudança, possuírem informações sobre o curso que almejavam fazer a troca, bem como ter algum conhecimento sobre os procedimentos administrativos para transferência.

Pode-se observar que os(as) Residentes 39 e 41 são egressos(as) do BI em Humanidades para os CPL de Psicologia e Direito noturno, respectivamente. Na UFBA são ofertados os cursos de BI em Saúde, Humanidades, Artes, Ciência e Tecnologia e esse processo de transição considera as notas obtidas durante as disciplinas cursadas, possui uma fórmula que considera as notas e os pesos das disciplinas. Desse modo, essa mudança de curso foi um processo, que é opcional ao(à) discente, após a conclusão do bacharelado, para quem deseja continuar a formação acadêmica.

Nessa amostra, pelo objetivo do estudo, algumas informações tornam-se de fundamental relevância, uma delas é conhecer a origem escolar dos(as) discentes anterior ao ensino superior,

visto que são estudantes bolsistas. Abaixo apresenta-se o Gráfico 5 com os dados relativos a essa questão.

**Gráfico 5 – Origem escolar dos(as) discentes bolsistas do SRU da UFBA anterior ao ingresso no ensino superior**



**Fonte:** elaborado pela autora (2024).

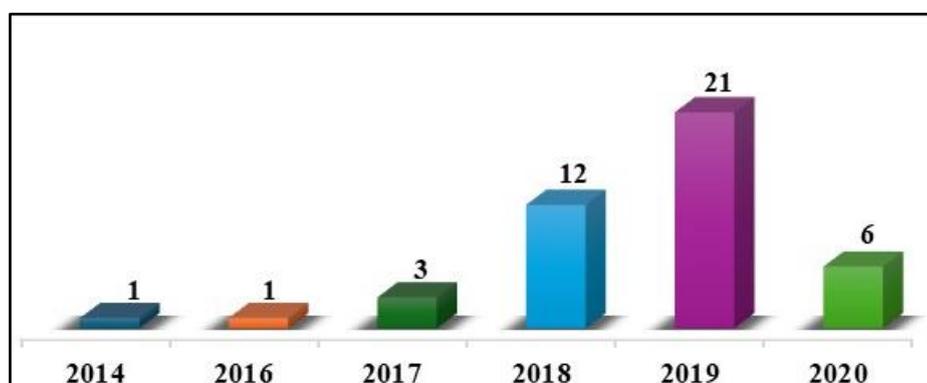
Os dados mostram que trinta e nove (39) estudantes residentes informaram que realizaram todo o ensino médio na rede pública de ensino, quatro (4) estudantes residentes disseram que todo o ensino médio foi na rede particular de ensino e apenas um(a) (1) estudante residente informou que realizou parte do ensino médio na rede particular e parte na rede pública de ensino. Assim, é possível notar que a maioria dos(as) estudantes bolsistas da residência universitária (39) são egressos da escola pública.

Nessa conjuntura, vale destacar que dos quarenta e quatro (44) respondentes, trinta e nove (39) bolsistas do SRU cursaram todo o ensino médio na rede pública de ensino; acrescido a esse fator, também são maioria os(as) autodeclarado pretos(as) e pardos(as) (40). Nota-se a importância de esses sujeitos, pretos(as)/pardos(as) e em vulnerabilidade socioeconômica, ao ingressarem em uma universidade federal conceituada e reconhecida nacionalmente, refletirem sobre seu papel social, em sua coletividade, da representatividade a que se vinculam e que permeiam os espaços socioculturais, como também conhecerem as atividades, normas, produtos e serviços; enfim, todas as nuances que envolvem a dinâmica acadêmica, a fim de alcançarem melhores desempenhos em seu processo formativo. Silva Filho (2008) considera que o acesso ao ensino superior contribui para aumentar as chances de esses grupos obterem acesso às riquezas, prestígio social e, conseqüentemente, pode colaborar para a elevação da autoestima e mudança da autoimagem.

Com o intuito de conhecer mais detalhadamente sobre o processo de ingresso dos(as) discentes bolsistas do SRU na Universidade e sua trajetória, questionou-se aos(às) estudantes bolsistas o ano em que foram contemplados(as) com a com a bolsa do SRU e passaram a morar

na residência universitária. Desse modo, esses dados estão apresentados no gráfico a seguir.

**Gráfico 6 – Ano em que o(a) discente foi contemplado(a) com a bolsa do SRU e passou a morar na residência universitária da UFBA**

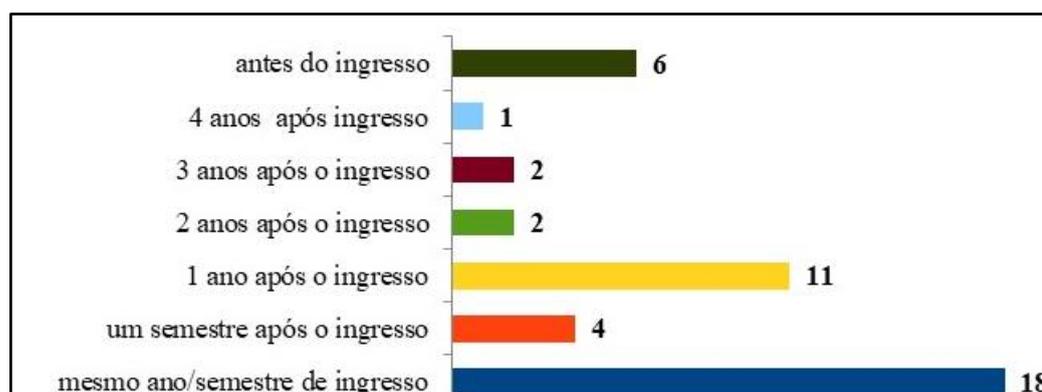


Fonte: elaborado pela autora (2024).

A partir das respostas dos(as) discentes bolsistas da residência, é possível verificar que um(a) (1) estudante informou que foi contemplado(a) no ano de 2014; um(a) (1) residente, no ano de 2016; três (3) residentes, no ano de 2017; doze (12) estudantes, no ano de 2018; vinte e um(a) (21) residentes, no ano de 2019; e seis (6) estudantes, no ano de 2020. Pode-se observar que a maioria dos(as) estudantes (39) foram contemplados(as) com a bolsa do SRU entre os anos de 2018 e 2020.

Após conhecer os dados do ano do ingresso dos(as) estudantes na Universidade, apresentados no Gráfico 6, e os dados que demonstraram o ano em que esses(as) discentes foram contemplados(as) com a bolsa do SRU da UFBA, Gráfico 4, torna-se relevante realizar uma comparação. Abaixo seguem os dados desses dois gráficos, que foram reunidos no Gráfico 7.

**Gráfico 7 – Comparativo dos períodos de ingresso dos(as) estudantes na UFBA em relação à aquisição da bolsa do SRU**



Fonte: elaborado pela autora (2024).

A partir da comparação e análise das respostas dos(as) discentes bolsistas da residência no gráfico anterior, pode-se observar que seis (6) residentes ingressaram na residência antes do ingresso no curso, um(a) (1) residente recebeu a bolsa 4 anos após ingresso na UFBA, dois (2) residentes foram pleiteados com a bolsa do SRU após três (3) anos de ingresso no curso, dois (2) residentes conseguiram a bolsa do SRU dois (2) anos após o ingresso no curso, quatro (4) residentes ingressaram um (1) semestre após o ingresso no curso, onze (11) residentes adquiriram a bolsa do SRU após um (1) ano de ingresso e dezoito (18) residentes obtiveram a bolsa do SRU no mesmo ano/semestre de ingresso no curso.

Salienta-se o fato de constar nesse gráfico a informação de que seis (6) estudantes ingressaram na residência antes de iniciarem o curso, esse fato se deu pois, de acordo com suas respostas, apresentadas no Quadro 9, dez (10) estudantes realizaram mudança de curso, quer seja por conta do processo previsto de transição do Bacharelado Interdisciplinar para os Cursos de Progressão Linear ou porque esses(as) discentes não se identificaram com o primeiro curso. Por outro lado, desses(as) dezoito (18) estudantes que adquiriram bolsa no SRU no mesmo ano/semestre de ingresso no curso atual, dois/duas (2) estudantes realizaram mudança de curso, portanto ingressaram em novo curso e obtiveram a bolsa residência concomitantemente. Também nessa perspectiva, dos(as) onze (11) discentes que obtiveram a bolsa no SRU um (1) ano após ingresso no curso atual, dois/duas deles(as) sinalizaram que realizaram mudança de curso por não se identificarem com o curso ou com a área.

De acordo com esses dados, pode-se inferir que, dos(as) quarenta e quatro (44) bolsistas do SRU que participaram deste estudo, dezoito (18) residentes, por estarem em dificuldades quanto à adaptação no âmbito acadêmico e/ou institucional, podem não ter tido o conhecimento das bolsas que compõem os serviços do SRU, principalmente a bolsa para residir nas casas de estudantes da UFBA, tal percepção está direcionada aos(às) discentes que obtiveram bolsa residência um ano após o ingresso (11), dois anos após o ingresso (2), três anos após o ingresso (2), quatro anos após o ingresso (1) e aos(às) dois/duas estudantes que indicaram ter ingressado no serviço de residência no mesmo ano/semestre de ingresso no curso atual (2) – realizaram mudança de curso. Vale ressaltar que um dos requisitos para que o(a) estudante possa pleitear bolsa no SRU é estar regularmente matriculado(a) em algum curso de graduação na UFBA.

É possível perceber que a bolsa que permite os(as) estudantes morarem na residência universitária, como política pública de permanência, possui um papel importante para estudantes em vulnerabilidade socioeconômica, principalmente durante o primeiro ano do processo de filiação estudantil, momento em que estão vivenciando a adaptação ao ensino

superior e constituindo a identidade de estudantes e sentindo-se parte da Universidade. Pode-se compreender que esses(as) discentes recém-ingressos(as) em vulnerabilidade enfrentaram barreiras como: passar no processo seletivo do Sistema de Seleção Unificada (Sisu); vir para Salvador; ingressar na Universidade; altos custos envolvidos com a moradia, transporte e alimentação; rupturas concomitantes – com a família e com o local de origem (Coulon, 2008). Desse modo, a oferta das bolsas do SRU para morar nas residências universitárias proporciona a oportunidade para que esses(as) estudantes possam ter acesso à educação superior sem a preocupação adicional dos custos de moradia, permite a convivência com outras pessoas que estão vivenciando, ou já vivenciaram, o mesmo processo, e essa política de ação afirmativa reduz o abandono por falta de recursos financeiros ou diminuição no rendimento, por ter que trabalhar para se autossustentar-se, bem como oferece um ambiente de apoio mútuo e convivência entre os(as) colegas, criando laços ao compartilharem experiências e saberes por meio da dialogia.

A vivência em uma moradia universitária permite aos(às) residentes um importante aprendizado fora da sala de aula, as experiências possibilitam o seu desenvolvimento pessoal, habilidades de liderança e capacidade de adaptação às diversas situações, além de equilíbrio emocional nas relações interpessoais. De acordo com Almeida Júnior (2015), a construção do conhecimento não ocorre de forma isolada, há uma dependência do outro, um processo cíclico de troca de informações e ressignificações na ação mediadora durante a interação comunicacional entre os sujeitos. Outra vantagem para esses(as) discentes é que, por estarem mais próximos(as) da Universidade, possuem mais oportunidades de se envolverem em atividades culturais, esportivas e sociais, o que contribui no apoio para uma formação mais integralizada para além do aspecto acadêmico.

Portanto, a residência universitária é uma estratégia de permanência que admite ao(à) estudante recém-ingresso(a) a oportunidade de vivenciar a Universidade e seus dispositivos de forma mais ampla. Diante disso, destaca-se a importância das ações afirmativas para garantir a permanência do(a) estudante em vulnerabilidade socioeconômica, de modo que as informações sobre as bolsas, serviços e projetos sejam amplamente divulgadas e acessíveis a todos(as) na Universidade, principalmente aos(às) ingressantes.

Tornou-se relevante saber a percepção dos(as) discentes bolsistas quanto ao acolhimento e entendimento das normas e dinâmicas institucionais ao ingressar na UFBA; para isso, perguntou-se a esses(as) estudantes de forma objetiva se ao ingressar na UFBA sentiram-se acolhidos(as) e entenderam as normas e dinâmicas institucionais, foram disponibilizadas as seguintes opções: concordo, concordo totalmente, discordo, discordo plenamente e indiferente

(ou neutro) – para que escolhessem apenas uma opção. Nesse sentido, cinco (5) residentes indicaram a opção discordar plenamente de terem se sentido acolhidos(as) e entendido as normas e dinâmicas institucional, seis (6) residentes informaram que discordam, onze (11) residentes indicaram que são indiferentes ou neutros(as), quatro (4) residentes informaram que concordam totalmente e dezoito (18) residentes responderam que concordam que ocorre o acolhimento e entendimento das normas e dinâmicas institucionais. Pode-se perceber que a maioria dos(as) discentes bolsistas da residência (22) concordam que há acolhimento e entendimento das normas e dinâmicas institucionais ao ingressarem na UFBA, visto que responderam que concordam (18) e concordam totalmente (4). Por outro lado, há que se considerar expressivo o quantitativo de residentes bolsistas que indicaram que discordam (6), discordam plenamente (5) e que são indiferentes (11) quanto ao sentimento de acolhimento e entendimento das normas e dinâmicas institucionais, total de 22 residentes que não se sentiram acolhidos(as) e não entenderam as normas e dinâmicas institucionais.

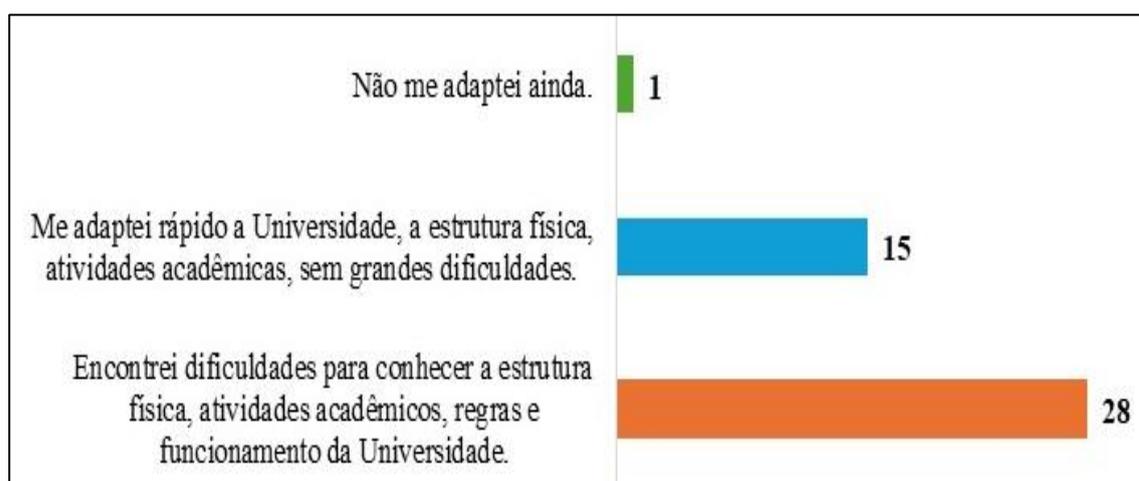
Nessa perspectiva, buscou-se compreender como ocorreu esse acolhimento e a percepção das normas e dinâmicas institucionais para esses(as) estudantes bolsistas quando ingressaram na Universidade. Para isso, perguntou a esses(as) bolsistas se houve alguma ação ou evento institucional voltado para a recepção de calouros quando ingressaram na UFBA. De acordo com as respostas obtidas por meio do questionário, foi possível identificar que há uma predominância de discentes bolsistas residentes que afirmaram que existe ação ou evento voltado para recepção do(a) calouro(a) (28 residentes). Por outro lado, uma quantidade considerável informou que não há ações nesse sentido (14 residentes) e apenas dois/duas (2) bolsistas residentes indicaram que não sabiam responder. Torna-se evidente que a comunidade acadêmica, incluindo os(as) bibliotecários(as) associados(as) a ela, precisam ampliar suas atividades mediadoras a fim de recepcionar os(as) discentes em seu ingresso na Universidade, subsidiar ativamente seu desenvolvimento, oportunizando o acesso e a apropriação de informações que auxiliem na afiliação intelectual e institucional desses(as) estudantes bolsistas do SRU da UFBA. Os(As) bibliotecários(as) podem desempenhar um papel importante na recepção e no apoio aos(às) discentes durante seu ingresso na Universidade, as ações mediadoras e a oferta de recursos e informações relevantes podem ajudar os(as) estudantes a conhecerem a Universidade e seus códigos, bem como contribuir para que possam se adaptar mais facilmente ao ambiente acadêmico e desenvolverem suas habilidades de pesquisa e aprendizado.

Os(As) bibliotecários(as) do setor de referência são essenciais, uma vez que poderão auxiliar os(as) discentes bolsistas do SRU na sua trajetória acadêmica ao realizarem a mediação

direta e consciente da informação, segundo categorias defendidas por Almeida Júnior (2015), principalmente nos períodos iniciais, que Coulon (2008) descreve como tempos do estranhamento e da aprendizagem da afiliação estudantil. A contribuição desses(as) bibliotecários(as) pode resultar no desenvolvimento acadêmico com resultados positivos, promover o sucesso desses(as) bolsistas durante sua trajetória na Universidade, visto que, por meio da mediação da informação, permitirá o acesso e a apropriação de informações que subsidiarão a emancipação desses(as) estudantes.

A partir da compreensão sobre o processo seletivo, das políticas públicas de acesso e permanência estudantil, rupturas, dúvidas e dificuldades que os(as) estudantes em vulnerabilidade socioeconômica vivenciam, pressupõe-se que seja relevante saber como foi a chegada dos(as) discentes bolsistas do SRU à Universidade. Nesse intuito, perguntou-se aos(as) discentes bolsistas qual a melhor opção que descreveria o seu ingresso e adaptação ao ensino superior e sugeriu-se as seguintes opções: me adaptei rápido à Universidade, à estrutura física, às atividades acadêmicas, sem grandes dificuldades; encontrei dificuldades para conhecer a estrutura física, atividades acadêmicas, regras e funcionamento da Universidade; não me adaptei ainda; e outros(as) – sendo que essa última alternativa tinha a possibilidade de o(a) respondente realizar comentário.

**Gráfico 8 – Percepção dos(as) bolsistas residentes quanto à opção que melhor descreve a sua chegada e adaptação ao ensino superior**



**Fonte:** elaborado pela autora (2024).

Conforme disposto no Gráfico 8, quinze (15) bolsistas residentes explicitaram que se adaptaram rápido à Universidade, à estrutura física e às atividades acadêmicas, sem grandes dificuldades. Por outro lado, vinte e oito (28) residentes afirmaram que encontraram dificuldades para conhecer essa estrutura física, atividades acadêmicas, regras e funcionamento

da Universidade.

A chegada à nova instituição pode variar de acordo com alguns fatores, tais como: as expectativas iniciais, o nível de preparação prévia, o ambiente acadêmico, a carga horária, a metodologia de ensino, entre outros. As primeiras semanas costumam ser o tempo do estranhamento (Coulon, 2008), tanto em relação aos espaços físicos da universidade e seus procedimentos administrativos, quanto ao ritmo de estudos, às demandas acadêmicas, aos horários e à dinâmica das aulas. Durante esse período, os(as) estudantes podem ter diferentes percepções sobre o desempenho nos componentes curriculares, alguns podem se sentir confortáveis, seguros(as) e acompanhar facilmente o conteúdo, obtendo notas satisfatórias desde o início. Outros(as) estudantes podem enfrentar desafios inesperados, sentirem-se perdidos(as) e sobrecarregados(as) com a quantidade de tarefas e trabalhos acadêmicos. Nesse sentido, os(as) quinze (15) bolsistas residentes que indicaram se adaptar rápido à Universidade, estrutura física e atividades acadêmicas, sem grandes dificuldades, podem ter tido uma preparação prévia que lhes deu conforto para esse processo que indica Coulon (2008); contudo, também podem ter passado por algum estranhamento, mas não refletiram sobre suas necessidades, o que não lhes permitiu problematizar sobre o tema e evocar suas memórias.

Vale ainda destacar o número considerável de residentes (28) que encontraram dificuldades para conhecer essa estrutura física, atividades acadêmicas, regras e funcionamento da Universidade, a partir desse resultado é preciso considerar que o (re)conhecer a Universidade e demais consequências advindas do ingresso no ensino superior demanda ações dos(as) agentes mediadores, especialmente dos(as) bibliotecários(as), que podem contribuir com o acesso e a apropriação de informações que subsidiam o desenvolvimento acadêmico desses(as) discentes. Assim, Oliveira e Cranchi (2017) explicitam a importância da biblioteca universitária e do(a) bibliotecário(a) no processo de afiliação, como dispositivo indispensável, visto que possuem um papel institucional de apoiar o cidadão na formação humanizadora do conhecimento, de modo que esses(as) estudantes sejam conscientes do seu papel social e capazes de atuar efetivamente na sociedade. Portanto, esse processo e as necessidades informacionais dos(as) discentes recém-ingressos(as) devem ser entendidos como prioridade pela comunidade universitária, principalmente pelos(as) bibliotecários(as) por sua proximidade com esses usuários(as) e atuação e serviços prestados, o que implica ao(à) bibliotecário(a) a realização de atividades de mediação da informação que apoiem os sujeitos nessa vivência acadêmica e na construção e ampliação de conhecimentos.

A partir dessa compreensão, solicitou-se aos(às) estudantes bolsistas da residência que informassem se identificavam alguma ação ou projeto desenvolvido pela UFBA com o objetivo

de contribuir no acolhimento/convivência/adaptação dos(as) residentes das moradias estudantis recém-ingressos(as). A partir das informações registradas no questionário, foi possível identificar que, dos(as) quarenta e quatro (44) discentes bolsistas do SRU, dezesseis (16) discentes bolsistas responderam que sim e vinte e oito (28) estudantes bolsistas residentes indicaram que não identificam ação ou projeto com esse objetivo.

Nesse sentido, Coulon (2008) afirma que o sucesso ou fracasso do(a) estudante na universidade também tem relação com a organização institucional. Em complemento a essa perspectiva, Oliveira e Cranchi (2017) refletem que encontrar profissionais que contribuam nessa passagem faz a diferença e que o(a) bibliotecário(a) tem um grande potencial para desempenhar esse papel. Pode-se compreender que, além de realizar atividades que contribuam para a afiliação estudantil, os(as) agentes mediadores, entre estes(as) os(as) bibliotecários(as), precisam alcançar efetivamente esses sujeitos. A mera existência da realização de ações e serviços necessários não garante a percepção do(a) estudante para esses objetivos e a importância, nem mesmo existência dessas atividades para a contribuição do processo de afiliação e apreensão de conhecimentos que subsidiarão o desenvolvimento acadêmico, profissional e pessoal. Esses(as) discentes precisam que essas atividades sejam apresentadas de maneiras mais explícitas, de modo que, inclusive, despertem o sentimento de pertença e de identificação e que os(as) motivem a participarem de tais ações.

Ainda nesse sentido, também se tornou relevante conhecer como os(as) discentes bolsistas da residência se autoavaliam quanto ao desempenho nos componentes curriculares durante o primeiro semestre do curso. De forma objetiva, perguntou a eles(as) se o desempenho no primeiro semestre havia sido ótimo, bom, razoável ou péssimo, os(as) respondentes só poderiam assinalar uma opção. Dezesseis (16) discentes bolsistas disseram que o seu desempenho nas disciplinas durante o primeiro semestre de curso foi razoável, treze (13) estudantes bolsistas residentes afirmaram que seu desempenho durante o primeiro semestre de curso foi bom, seis (6) bolsistas indicaram que seu desempenho durante o primeiro semestre foi ótimo e nove (9) bolsistas residentes consideraram que seu desempenho nas disciplinas durante o primeiro semestre de curso foi péssimo.

Observa-se, a partir do Gráfico 8, anteriormente apresentado, que vinte e oito (28) residentes afirmaram que encontraram dificuldades para conhecer a estrutura física, atividades acadêmicas, regras e funcionamento da Universidade, ao comparar com esse dado – somando os(as) dezesseis (16) residentes que indicaram que o primeiro semestre foi razoável e os nove (9) que disseram que foi péssimo – percebe-se que vinte e cinco (25) discentes sentiram dificuldade na fase inicial (primeiro semestre) de ingresso no ensino superior. Entende-se

também que três (3) discentes, apesar de não terem tido essa dificuldade de imediato, sentiram-na nos semestres seguintes. Esse resultado é importante, porque na UFBA a primeira inscrição em componentes é realizada de maneira prefixada pelo colegiado do curso, demandando, se necessário, poucas alterações; como também, na maior parte dos cursos, aborda-se conteúdos mais gerais; entretanto, nos semestres seguintes os(as) discentes já conhecem as normas e códigos institucionais, já passaram pela fase do estranhamento e possuem conhecimento do sistema de inscrição em componentes curriculares e dispositivos informacionais, como a biblioteca, que os(as) auxiliem no desenvolvimento de conhecimentos mais específicos de sua área de formação. Portanto, a percepção das dificuldades pode não ter sido imediata, pois (re)conhecer as barreiras também evoca um processo de entendimento sobre si e sua relação com o ambiente que os(as) cerca, o contexto acadêmico, suas dinâmicas e seus códigos.

A partir desses dados, notou-se que cada respondente teve uma percepção individual do seu desempenho durante o primeiro semestre na Universidade e é relevante apreender que a transição para o ensino superior pode ser difícil para muitos(as) (Coulon, 2008) e que é importante que a comunidade universitária apoie, receba, acolha, respeite, tenha empatia e disponibilize dispositivos informacionais necessários a esses(as) discentes, para que possam lidar com as dificuldades e maximizar o aprendizado ao longo do semestre, possibilitando que essa transição ocorra de forma positiva, que o(a) estudante bolsista permaneça na Universidade, se identifique com a instituição, aprenda as normas e códigos, bem como alcance a emancipação e torne-se um(a) protagonista.

Visto ser relevante conhecer de forma detalhada sobre a perspectiva dos(as) discentes bolsistas quanto ao seu desempenho nas disciplinas durante o primeiro semestre de curso, pediu-se que comentassem as suas escolhas ao indicarem dentre as opções péssimo, razoável, bom e ótimo. Nesse sentido, disponibiliza-se no Quadro 10 os comentários dos(as) discentes bolsistas que indicaram a opção razoável e justificaram com maior detalhamento a sua percepção quanto ao seu desempenho nas disciplinas durante o primeiro semestre de curso, sendo que, dos(as) dezesseis (16) respondentes, três (3) estudantes que responderam de forma simplificada não foram inseridos no quadro.

**Quadro 10 - Percepção dos(as) discentes bolsistas sobre o seu desempenho indicado como razoável nas disciplinas durante o primeiro semestre de curso**

Respondente	Comentário
Residente 1	Problemas no seio familiar; problemas de adaptação acadêmica e moradia.
Residente 2	Como eu estava conhecendo ainda o meio acadêmico, para mim ainda estava caminhando, pois como eu não sou de Salvador, eu tive que me adaptar à cidade grande e me locomover pela cidade. Depois disso, com os estudos foi um pouco complicado por conta de ser diferente o ensino daqui e da minha cidade.
Residente 5	Fui reprovado(a) em uma disciplina.
Residente 6	Devido às dificuldades de fazer amizade com os colegas de curso e minha situação de vulnerabilidade econômica.
Residente 8	Era tudo novo, ir atrás de documentos, ir para as aulas... foi muita coisa de uma vez só.
Residente 17	Tive um desempenho razoável pois não tinha familiaridade com os conteúdos.
Residente 18	Passei na maioria, desisti em uma por razões pessoais.
Residente 26	Encontrei dificuldade para me adaptar com a dinâmica da universidade e eu estava um pouco perdido(a) não sabia onde ficava a biblioteca, mas aos poucos fui sabendo das coisas.
Residente 28	Tive um desempenho satisfatório.
Residente 29	Senti algumas dificuldades com relação à bagagem que não me fora oferecida no ensino médio.
Residente 37	Problemas com a locomoção e moradia, pois ainda não era residente.
Residente 40	Muitas dificuldades com as adaptações no período.
Residente 42	Algumas matérias foram tranquilas, fora o intenso deslocamento para fazer algumas delas. Alguns professores atrapalhavam mais que ajudavam e não havia incentivo à permanência ou empolgação quanto ao conteúdo do curso.

**Fonte:** elaborado pela autora (2024).

Com base nesses dados, é possível observar que os(as) discentes indicaram a opção razoável quanto ao seu desempenho no primeiro semestre devido às dificuldades e problemas enfrentados ao chegarem em Salvador e ingressarem na UFBA, ambos territórios desconhecidos. Desse modo, esses(as) discentes explicitaram ter vivenciado dificuldades quanto à adaptação em relação às dinâmicas acadêmicas e ao conteúdo das disciplinas, dificuldade quanto à socialização com os(as) colegas de curso, quanto ao deslocamento para os locais das aulas, para encontrar a biblioteca e até para obtenção de documentos. Outro fator relevante que foi mencionado pelo(a) Residente 5 foi a dificuldade por estar em vulnerabilidade socioeconômica. Nessa perspectiva, o(a) Residentes 1 e o(a) Residente 37 mencionaram a questão da dificuldade de moradia como fator desfavorável para a contribuição de um primeiro semestre razoável, pois ainda não era residentes. Assim, pode-se notar a importância da moradia

disponibilizada pelo SRU da UFBA como política pública de contribuição para a permanência de estudantes em vulnerabilidade socioeconômica.

Ao conhecer os comentários dos(as) bolsistas da residência, evidenciou-se as dificuldades enfrentadas por eles(as) durante essa transição, pois o(a) Residente 5 explicitou: *“Fui reprovada em uma disciplina”* e o(a) Residente 29 que apontou: *“Senti algumas dificuldades com relação a bagagem que não me fora oferecida no ensino médio”*. Dessa forma, pode-se perceber nesses relatos o déficit oriundo do ensino médio, que é ampliado com o desconhecimento dos espaços, dinâmicas e regras da Universidade, o que demanda um processo de interferências planejadas e contínuas por parte dos(as) mediadores da informação.

Pode-se observar também que o(a) Residente 42 demonstrou uma insatisfação quanto à falta de empatia por parte de alguns/algumas docentes, de modo que estes(as) *“[...] atrapalhavam mais que ajudavam e não havia incentivo à permanência ou empolgação quanto ao conteúdo do curso”*. Coulon (2008) sugere que nesse período os(as) docentes sejam mais compreensivos na avaliação dos trabalhos, contribuam nessa fase de transição, pois as práticas educativas do ensino superior são diferentes das do ensino médio, mais exigentes quanto à autonomia do(a) discente. Ao compreender que a comunidade universitária deve atuar de maneira integrada, pressupõe que o(a) bibliotecário(a), nas atividades mediadoras da informação, precisa interagir com os(as) docentes, articulando ações com o princípio da alteridade e por um viés humanizador; portanto, conscientes que influenciam a vida desses(as) estudantes. As informações pedagógicas curriculares, as dinâmicas acadêmicas e as normas devem ser evidenciadas também pelos(as) agentes mediadores(as) da informação, para que os(as) discentes bolsistas não se sintam perdidos(as), solitários(as), confusos(as) e tenham um bom desempenho.

No Quadro 11 estão apresentados os comentários dos(as) treze (13) discentes bolsistas que informaram que obtiveram um bom desempenho nas disciplinas durante o primeiro semestre de curso.

**Quadro 11 – Percepção dos(as) discentes bolsistas sobre o seu desempenho indicado como bom nas disciplinas durante o primeiro semestre de curso**

Respondente	Comentário
Residente 9	Tive um bom desempenho nas matérias que mais me identifiquei.
Residente 10	Consegui fluir com o curso, mas com muita dedicação e algumas dificuldades de modo que se tivesse alguma orientação, poderia ter um desempenho melhor.
Residente 12	Levei algum tempo para eu me adaptar ao curso. Tinha dificuldade para entender como

	funcionava a dinâmica da Universidade.
Residente 13	Consegui assimilar bem os conteúdos, fui bem acolhido(a) pelos colegas, entre outros.
Residente 15	Consegui dar conta de tudo.
Residente 16	Tive algumas dificuldades, mas fui bem.
Residente 21	Foi um semestre corrido, de muito estudo. Mas tive um bom desempenho.
Residente 22	Foi tranquilo, me esforço o meu máximo.
Residente 25	Meu desempenho foi bom.
Residente 27	Acredito que foi boa, porque eu já tinha o hábito de estudar bastante, fiz o ensino médio no IFBA e por isso, já estava treinado(a) para isso.
Residente 33	Bom, mas com algumas questões, porque estava tendo problemas financeiros que estavam dificultando minha qualidade nos estudos.
Residente 36	Foi desafiador.
Residente 43	Bom. Acredito que ter sido contemplado(a), contribuiu para o rendimento do primeiro semestre.

**Fonte:** elaborado pela autora (2024).

Com base nessas informações, pode-se constatar que, para alguns/algumas residentes, o primeiro semestre foi bom, visto que o(a) Residente 15 afirmou “*Consegui dar conta de tudo*” e o(a) Residente 25 disse “*Meu desempenho foi bom*”, ambas as afirmações são sucintas, não evidenciam dificuldades vivenciadas por esses(as) bolsistas durante o primeiro semestre. Por outro lado, apesar de os(as) discentes bolsistas do SRU terem afirmado que, de acordo com sua percepção, o primeiro semestre foi bom, alguns/algumas demonstraram que não foi uma transição simples, o(a) Residente 9 informou que “[...] *teve um bom desempenho nas matérias que mais me identifiquei*”, mas não explicitou o que ocorreu com as disciplinas que não se identificava, não expressou se teve adversidades ou se obteve resultados que permitiram atingir a média, fato que o(a) Residente 10 explicitou, pois ao ser questionado(a) este(a) relatou: “*Consegui fluir com o curso, mas com muita dedicação e algumas dificuldades[...]*”, mais adiante no seu comentário ele(a) indica que, “[...] *se tivesse alguma orientação, poderia ter um desempenho melhor*”. Nota-se que, mesmo acreditando que seu desempenho foi bom, também passou por dificuldades e poderia ter obtido um desempenho melhor, caso fosse orientado(a). Esse resultado se aproxima do que refletem Oliveira e Cranchi (2017), ao recomendarem que é preciso que os(as) profissionais contribuam no período de afiliação dos(as) estudantes, pois esse apoio faz muita diferença para que o(a) estudante não fique só e obtenha sucesso ao superar os problemas e aproveitar as oportunidades que a vida universitária proporciona.

Nessa perspectiva, o(a) Residente 21 mencionou: “*Foi um semestre corrido, de muito*

*estudo. Mas tive um bom desempenho*” e o(a) Residente 22 disse que *“Foi tranquilo, me esforço o meu máximo”*, nota-se que ambos(as) indicaram que tiveram um bom desempenho no primeiro semestre, mas que não foi fácil, pois o(a) Residente 21 citou *“muito estudo”* e o(a) Residente 22 apontou *“me esforço o meu máximo”*. Observa-se que esses(as) estudantes explicitaram que obtiveram um bom desempenho, contudo também tiveram de se dedicar e se *“esforçar”* nos estudos, visto que os(as) estudantes recém-ingressos(as) passam pelo período do estranhamento e da aprendizagem, principalmente para os que estão em situação de vulnerabilidade socioeconômica (Coulon, 2008).

O(A) Residente 27 descreveu que *“[...] estava treinado(a) [...]”*, pois estudava bastante no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Bahia (IFBA), instituição em que realizou o ensino médio. Visto que o IFBA possui cursos técnicos profissionalizantes, bem como cursos superiores de graduação, de tecnólogos e de pós-graduação, pode-se inferir que o(a) Residente 27 estava familiarizado(a) com o ambiente universitário e suas dinâmicas, corroborando com o que defende Coulon (2008) sobre aprender o ofício de ser estudante. Esse dado permite destacar a importância de fortalecer o ensino fundamental e médio, associando-os à formação superior, incluindo a relevância da existência e integração da biblioteca escolar como ambiente de construção do conhecimento; quando essas instâncias, escola e biblioteca, interferem efetivamente no desenvolvimento dos sujeitos, pode-se alcançar vivências como a do(a) Residente 27.

Ainda nessa perspectiva, mesmo ao indicarem terem tido um bom desempenho no primeiro semestre, os comentários de alguns dos(as) respondentes informaram seus percalços iniciais. Desse modo, o(a) Residente 16 mencionou: *“Tive algumas dificuldades, mas fui bem”*, o(a) respondente indicou que seu desempenho foi bom, mas, ao comentar, explicitou que *“Foi desafiador”*, esta é uma resposta curta, mas, ainda assim, apresenta a palavra *“desafiador”*, que demonstra algum indício de que esse(a) discente enfrentou algum tipo de dificuldade, visto que essa é uma transição significativa de um ambiente escolar de ensino médio conhecido para um ambiente acadêmico universitário maior e desconhecido. O(A) Residente 12 apontou: *“Levei algum tempo para eu me adaptar ao curso. Tinha dificuldade para entender como funcionava a dinâmica da Universidade”*. Ratifica-se que mesmo os(as) respondentes que afirmaram não ter dificuldade podem ter enfrentado alguma barreira em seu desenvolvimento inicial no ensino superior; entretanto, não a problematizaram ou, pela intensidade do processo, não refletiram sobre esse momento.

Considera-se relevante a fala do(a) Residente 43, que explicitou que acredita que seu desempenho foi: *“Bom. Acredito que ter sido contemplado(a), contribuiu para o rendimento*

*do primeiro semestre*”. Desse modo, ao comentar sua resposta, ratifica que seu desempenho foi bom e atribui esse resultado ao fato de ter sido contemplada no SRU, pode-se inferir que o(a) estudante faz menção à contemplação da bolsa residência, pois ingressou na UFBA em 2019.1 e obteve a bolsa residência no semestre de 2019.1. Desse modo, infere-se que nesse período esse(a) discente deve ter recebido acolhimento e colaboração para sua adaptação na Universidade.

O(A) Residente 33 salientou que seu desempenho foi “*Bom, mas com algumas questões, porque estava tendo problemas financeiros que estavam dificultando minha qualidade nos estudos*”. Problemas financeiros podem ter um impacto significativo na qualidade de estudos, uma vez que esses indivíduos já estão em situação de vulnerabilidade socioeconômica, e as preocupações financeiras podem gerar estresse e distrações, tornando difícil manter o foco acadêmico. Percebe-se a realidade complexa e diversa desses(as) discentes bolsistas residentes, o que conduz à ratificação de um olhar atento e sensível por parte dos(as) agentes mediadores(as) da informação.

Associando-se ao dado anterior, o(a) Residente 13 afirmou: “*Consegui assimilar bem os conteúdos, fui bem acolhido(a) pelos colegas, entre outros*”. Nesse sentido, reitera-se a importância do acolhimento, da empatia, de informações e orientações da comunidade acadêmica para com os(as) discentes recém-ingressos(as) na universidade durante o primeiro ano de ingresso, denominado de processo de afiliação estudantil (Coulon, 2008). É preciso apresentar e incluir esses sujeitos para que possam se sentir como parte desse novo ambiente, visto que estão fragilizados pela ruptura com os familiares e assimilando os espaços recém-conhecidos. Esse processo envolve novas demandas, pois o nível de exigência acadêmica na universidade tende a ser mais elevado do que no ensino médio, visto que os cursos são mais intensivos, o volume de leitura e trabalho é maior e o ritmo de aprendizado é acelerado, demandando ações mediadoras que apoiem esses sujeitos nessa vivência.

De acordo com os dados obtidos por meio do questionário, salienta-se que apenas seis (6) dos(as) quarenta e quatro (44) residentes respondentes afirmaram que no primeiro semestre, período do estranhamento, obtiveram um desempenho ótimo. No Quadro 12 estão apresentados os comentários dos(as) cinco (5) discentes bolsistas que selecionaram a opção ótimo quanto à percepção do seu desempenho nas disciplinas durante o primeiro semestre de curso e justificaram tal escolha; destaca-se que apenas o(a) Respondente 44 não consta neste quadro, visto que este(a) não justificou sua escolha.

**Quadro 12 – Percepção dos(as) discentes bolsistas sobre o seu desempenho indicado como ótimo nas disciplinas durante o primeiro semestre de curso**

<b>Respondente</b>	<b>Comentário</b>
Residente 3	Consegui tranquilamente fazer as matérias com êxito.
Residente 4	Muito bom.
Residente 11	O semestre ocorreu sem grandes dificuldades. Tive tempo pra me dedicar às atividades acadêmicas e isso refletiu no meu desempenho.
Residente 20	Não tive dificuldade quanto a isso.
Residente 35	Meu melhor semestre.

**Fonte:** elaborado pela autora (2024).

Nessa perspectiva, vale destacar os comentários do(a) Residente 3, que afirmou “*Consegui tranquilamente fazer as matérias com êxito*” e do(a) Residente 35, que destacou “*Meu melhor semestre*”. Essas afirmações podem ser entendidas como expressão de indícios de que, pelo primeiro semestre ser de apresentação dos conteúdos iniciais, mais gerais, este pode ter sido, para alguns, um semestre sem dificuldades quanto ao desempenho acadêmico, não há negação sobre a existência de barreiras quanto à adaptação nos semestres seguintes ou dificuldade quanto ao processo de afiliação institucional.

O(A) Residente 11 indicou que “*O semestre ocorreu sem grandes dificuldades. Tive tempo pra me dedicar às atividades acadêmicas e isso refletiu no meu desempenho*”. Pode-se inferir que, mesmo que esse(a) estudante tenha afirmado que seu desempenho foi ótimo, deve ter encontrado algum desafio, pois citou o termo “sem grandes dificuldades”. Dessa forma, este(a) estudante teve que se dedicar, gerenciar o tempo de forma eficaz, equilibrar as demandas acadêmicas, o esforço e a dedicação para obter um bom desempenho acadêmico, pois afirmar que “sem grandes dificuldades” não é o mesmo que afirmar que não passou por dificuldades.

Nesse sentido, visto que o processo de afiliação estudantil é composto pela afiliação intelectual e institucional (Coulon, 2008), os dados apresentados no Quadro 12 expressam as percepções dos(as) respondentes relacionadas ao desempenho acadêmico, ou seja, ao processo de afiliação intelectual – que diz respeito ao processo de aprendizado do conhecimento (Sampaio; Santos, 2012).

No Quadro 13 estão apresentados os comentários dos(as) discentes bolsistas que elegeram a opção péssima quanto à percepção do seu desempenho nas disciplinas durante o primeiro semestre de curso.

**Quadro 13 – Percepção dos(as) discentes bolsistas sobre o seu desempenho indicado como péssimo nas disciplinas durante o primeiro semestre de curso**

Respondente	Comentário
Residente 7	Os "professores" acham que você entra na faculdade sabendo de tudo.
Residente 14	Tive que abandonar o curso por conta da dinâmica de vida e por não ser assistido(a) e não conhecer as políticas de assistência.
Residente 24	Estava em um curso que eu não gostava, não me dediquei e estava estudando para mudar de curso.
Residente 30	Sentia/sinto medo. É uma escola muito teórica.
Residente 31	Não consegui vir a Salvador e perdi por falta. Depois, no segundo semestre, tranquei e ia desistir. Como último recurso tentei o auxílio SRU, até que consegui finalmente ingressar na residência e estudar.
Residente 32	Tirei todos os componentes obrigatórios sem saber a gravidade do ato, e coloquei componentes de um curso que nem poderia fazer futuramente mudança de BI/CPL, apesar de depois não querer mais fazer a mudança, me prejudiquei bastante pela desinformação. Como também, sem apoio e tendo que conhecer tudo sozinho(a) na universidade, tive dificuldade de chegar nos campus onde teria aula, ganhando algumas faltas, perdendo assuntos e tendo dificuldade em me adaptar aos métodos e dinâmicas mais comunicativas de avaliação, não que isso seja negativo, mas pra mim, era algo novo e um tanto assustador.
Residente 34	Um choque de realidade.
Residente 38	Passei por questões pessoais.
Residente 41	Trabalhava na indústria e estudava, situação difícil de conciliar.

**Fonte:** elaborado pela autora (2024).

Pode-se perceber, de acordo com o Quadro 13, que há uma quantidade considerável de estudantes que tiveram experiências difíceis no primeiro semestre. O(A) Residente 14 indicou que classificou seu desempenho no primeiro semestre como “péssimo”, pois teve “[...] *que abandonar o curso por conta da dinâmica de vida e por não ser assistido(a) e não conhecer as políticas de assistência*”. Também associado ao conhecimento das normas e códigos da Universidade, o(a) Residente 7 afirmou que “*Os ‘professores’ acham que você entra na faculdade sabendo de tudo*”. Desse modo, evidencia-se a importância das políticas públicas que garantam o acesso e a permanência dos(as) estudantes na Universidade, bem como a relevância de que as informações referentes às políticas públicas de ações afirmativas sejam acessíveis a todos(as), tornando essencial a ação mediadora por parte dos(as) bibliotecários(as).

Quanto aos comentários dos(as) Residentes 42 e 7, nos Quadros 10 e 13, respectivamente, referente aos professores no primeiro semestre, Coulon (2008) considera que o(a) estudante passa por rupturas simultâneas em relação às condições de existência, na vida afetiva e na área psicopedagógica. No que se refere à ruptura psicopedagógica, é compreensível

quando os(as) Residentes evidenciam tais percepções, pois, anteriormente, no ensino médio, havia um “tutelamento”, um discurso parental por parte dos(as) professores(as); por outro lado, no ensino superior, além de as dinâmicas das aulas e das avaliações serem diferentes, os(as) professores têm uma conduta diferente, sendo uma relação pedagógica diminuída (Coulon, 2008).

Nesse sentido, tornou-se relevante destacar a fala do(a) Residente 34 que expressou que o primeiro semestre foi “*Um choque de realidade*”. Desse modo, compreende-se que esse “choque” vivenciado por esse(a) estudante se dá pela ruptura com a escola do ensino médio, com a sua cidade, o distanciamento da sua família e o estranhamento que ocorre com seu ingresso na universidade – um ambiente novo e imenso, com regras e códigos desconhecidos. Essa reflexão alinha-se com a ideia defendida por Coulon (2008) que acredita ser o ingresso na universidade uma experiência de estranhamento radical, relacionado ao saber, à linguagem e aos procedimentos que se organizam de maneiras diferentes daqueles do ensino médio.

O(A) Residente 41 explicita que seu desempenho foi comprometido negativamente no primeiro semestre porque, “*Trabalhava na indústria e estudava, situação difícil de conciliar*”. Nesse sentido, pode-se inferir que a carga horária da Universidade, suas novas normas e seus novos ambientes requerem empenho e dedicação; por outro lado, o trabalho na indústria também demanda tempo e esforço, e conciliar trabalho e estudo é uma realidade de muitos(as) estudantes. Essa sobrecarga de estudo e trabalho pode causar cansaço físico, sobrecarga de horários, pode afetar a capacidade de concentração, aprendizado e foco nas suas atividades – a depender da localização do trabalho e das aulas na UFBA, o deslocamento entre os dois pode ser um desafio adicional.

O(A) Residente 24 informou: “*Estava em um curso que eu não gostava, não me dediquei e estava estudando para mudar de curso*”. Desse modo, pode-se compreender que obter o conhecimento sobre outro curso e mudar o foco de estudo também foi um processo de apropriação de informações que permitiu a esse(a) discente um (re)conhecimento de suas habilidades e desejos, em relação às possibilidades que a Universidade o(a) concedia em relação aos cursos superiores.

O(A) Residente 32 realizou uma explanação mais detalhada ao justificar porque sua percepção do primeiro semestre foi classificada como “péssima”, este(a) explicitou:

*Tirei todos os componentes obrigatórios sem saber a gravidade do ato, e coloquei componentes de um curso que nem poderia fazer futuramente mudança de BI/CPL, apesar de depois não querer mais fazer a mudança, me prejudiquei bastante pela desinformação. Como também, sem apoio e tendo*

*que conhecer tudo sozinho(a) na universidade, tive dificuldade de chegar no campus onde teria aula, ganhando algumas faltas, perdendo assuntos e tendo dificuldade em me adaptar aos métodos e dinâmicas mais comunicativas de avaliação, não que isso seja negativo, mas pra mim, era algo novo e um tanto assustador.*

Nesse relato, pode-se destacar três palavras impactantes: “sozinho(a)”, “desinformação” e “assustador”. Portanto, esse(a) estudante chegou em Salvador para estudar na UFBA – em ambientes novos, sem auxílio, além de não conhecer os espaços físicos e ter dificuldade ao se deslocar pelo *campus*. Outra questão citada, que contribuiu para essa percepção negativa do(a) respondente, foi o desconhecimento quanto aos procedimentos acadêmicos e administrativos. Nessa perspectiva, nota-se as dificuldades de adaptação que esse(a) estudante vivenciou, tanto no que se refere à afiliação institucional quanto intelectual durante o primeiro semestre. Para Coulon (2008), essa transição é importante, pois tais dificuldades podem gerar algumas consequências negativas, principalmente a desistência do curso, o que o autor chama de fracasso.

Diante do exposto, ao observar e comparar os dados que foram apresentados nos Gráficos 4, 6, 7 e 8 (que tratam do ano de ingresso no curso atual, ano em que o(a) estudante foi contemplado(a) com a bolsa do SRU, comparativo dos períodos de ingresso no curso atual e aquisição da bolsa do SRU, bem como a percepção desses(as) bolsistas quanto à percepção da sua chegada e adaptação ao ensino superior, respectivamente) e nos Quadros 9, 10, 11, 12 e 13 (que estão relacionados ao ano de ingresso dos(as) discentes no curso, ano em que foram contemplados(as) com a bolsa residência do SRU da UFBA, informações quanto ao fato de terem realizado mudança de curso e percepção quanto à chegada e adaptação no ensino superior, bem como os comentários desses(as) bolsistas quanto à compreensão do seu desempenho no primeiro semestre ter sido ótimo, bom, razoável ou péssimo), pode-se constatar que, de acordo com o Quadro 12, dos(as) seis (6) discentes que afirmaram que o seu desempenho no primeiro semestre foi ótimo, ressalta-se que dois/duas (2) deles(as) realizaram mudança de curso, quatro (4) informaram que se adaptaram rápido a Universidade, dois/duas (2) discentes apontaram que tiveram dificuldades. Quanto à aquisição da bolsa no SRU, segundo o Gráfico 7, dois (2) discentes obtiveram bolsa antes do ingresso no curso atual, um(a) (1) residente afirmou ter recebido um ano após o ingresso, um(a) (1) residente indicou que obteve a bolsa três anos após o ingresso e apenas dois/duas (2) respondentes foram contemplados(as) no mesmo ano/semestre de ingresso no curso atual.

Conforme o Quadro 11, treze (13) residentes afirmaram que seu desempenho foi bom,

dentre estes(as), dois/duas (2) informaram que realizaram mudança de curso. Dos(as) treze (13) bolsistas do SRU, seis (6) disseram que se adaptaram rápido à Universidade. Por outro lado, sete (7) responderam que encontraram dificuldades. Salienta-se que, dos(as) treze (13) estudantes que evidenciaram terem tido um bom desempenho, de acordo com o Gráfico 7, dois (2) obtiveram a bolsa do SRU com um ano após o ingresso, um(a) (1) discente obteve a bolsa antes de ingressar no curso atual – este(a) realizou mudança de curso –, sete (7) residentes foram contemplados(as) no mesmo ano/semestre de ingresso e dois/duas (2) bolsistas foram beneficiados(as) com a bolsa com um semestre após o ingresso.

De acordo com o Quadro 10, dezesseis (16) residentes indicaram que seu desempenho foi razoável. Desses(as) 16 residentes, cinco (5) informaram que se adaptaram rápido; por outro lado, onze (11) bolsistas do SRU sinalizaram que encontraram dificuldades. Desses(as) 16 residentes, em conformidade com o Gráfico 7, seis (6) foram contemplados(as) no mesmo ano/semestre de ingresso no curso, dois/duas (2) estudantes ganharam a bolsa um semestre após o ingresso, um(a) (1) estudante foi contemplado(a) antes do ingresso no curso, um(a) (1) discente obteve a bolsa com quatro anos após ingresso, um(a) 1 bolsista ganhou a bolsa com três anos após o ingresso, dois/duas (2) estudantes obtiveram a bolsa do SRU dois anos após o ingresso e três (3) foram contemplados(as) com um ano após o ingresso.

Conforme é possível visualizar no Quadro 13, dos(as) nove (9) respondentes que expressaram terem obtido um péssimo desempenho no primeiro semestre do curso, oito (8) bolsistas indicaram que encontraram dificuldades e apenas um(a) (1) residente afirmou que não se adaptou ainda. Desses(as) nove (9) discentes, de acordo com o Gráfico 7, cinco (5) obtiveram a bolsa do SRU um ano após o ingresso no curso, dois/duas (2) obtiveram a bolsa antes do ingresso no curso e dois/duas (2) estudantes foram contemplados(as) com a bolsa do SRU no mesmo ano/semestre de ingresso no curso.

Após compreensão sobre os dados desses gráficos e quadros, pode-se constatar que o fato de esses(as) estudantes que ingressaram na Universidade em vulnerabilidade socioeconômica terem obtido a bolsa do SRU foi fator que contribuiu para a permanência nesse ambiente, bem como foi fator positivo que proporcionou um melhor desempenho acadêmico durante o período de afiliação estudantil.

O(A) Residente 30 comentou: “*Sentia/sinto medo. É uma escola muito teórica*”, é compreensível que o(a) discente recém-ingresso(a) no ensino superior sinta receio ou insegurança no que se refere às diversas teorias e abordagens, pois o ambiente acadêmico exige uma análise crítica e consideração de diferentes perspectivas teóricas, o que pode parecer desafiador para alguns/algumas estudantes que possuíam uma dinâmica diferente no ensino

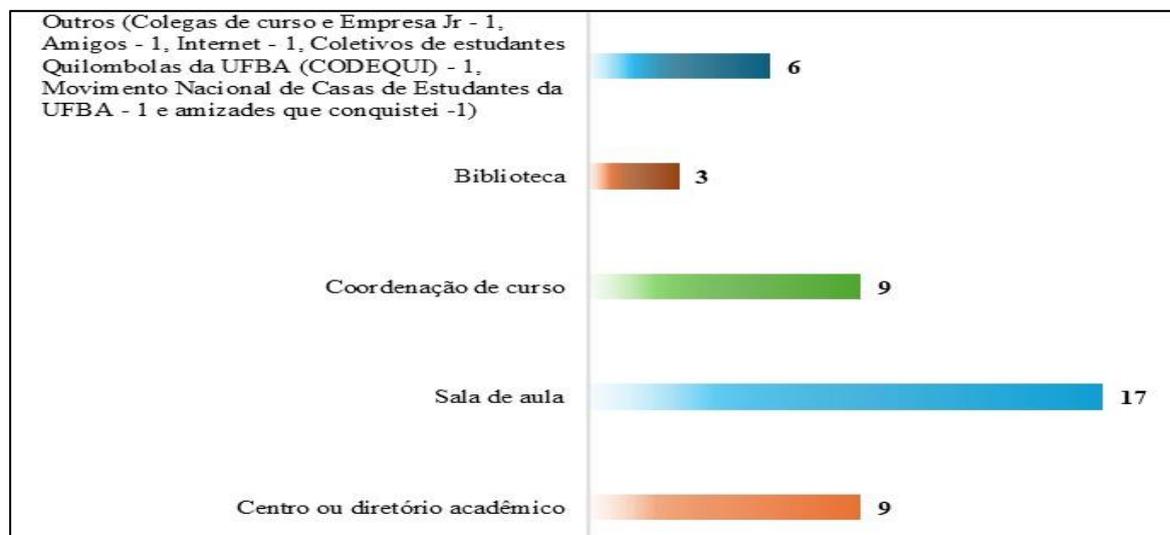
médio e, nesse momento inicial, são apresentados a teorias desconhecidas ou complexas. Além disso, o medo de não entender completamente as teorias ou de não ser capaz de aplicá-las pode ser uma situação que resulte em um desempenho ruim.

A mediação da informação inter-relaciona-se com a mediação da leitura, uma vez que esta última subsidia que os sujeitos decodifiquem e interpretem, de maneira efetiva, os diversos dispositivos informacionais. Ao entender que o ato de ler envolve atribuição e negociação de sentidos por parte dos(as) leitores(as), que, no encontro com o(a) produtor(a) dos documentos, problematizam, dialogam, na busca por compreender e se apropriar da informação, a mediação da leitura deve ser uma ação realizada pelos(as) bibliotecários(as), integrando aqueles(as) que estão nas bibliotecas universitárias, de modo a favorecer que os sujeitos possam superar os desafios concernentes ao ato de ler, propondo atitudes leitoras conscientes e que, na interação com outros(as) leitores(as) alcancem seus objetivos e transformem-se, apropriando-se de informações e alterando sua realidade.

O(A) Residente 38 expressou de forma geral: “*Passsei por questões pessoais*”, nota-se que a percepção do seu desempenho foi “péssimo” devido a problemas de cunho pessoal, não fez menção detalhada a dificuldades vivenciadas quanto ao curso ou à Universidade. Pode-se compreender que problemas pessoais também podem estar relacionados às rupturas, essas rupturas podem ocorrer no âmbito afetivo, social e cultural (Coulon, 2008). Desse modo, esse(a) estudante que saiu da sua cidade de origem pode enfrentar uma variedade de dificuldades relacionadas às questões pessoais que podem afetar seu desempenho acadêmico e bem-estar geral e interferir na vida acadêmica, causando um impacto significativo na concentração, motivação e conseqüentemente no aprendizado e nos resultados avaliativos. Nesse sentido, a biblioteca universitária é um espaço de acolhimento, em que os(as) agentes mediadores(as) devem buscar a compreensão das necessidades informacionais, para além daquelas respondidas pelos documentos (Santos, 2015).

Ao conhecer sobre as percepções dos(as) respondentes quanto ao seu desempenho no primeiro semestre, relatos justificando o motivo de a escolha ter sido bom, ótimo, razoável ou péssimo, torna-se relevante entender sobre essas experiências vivenciadas pelos(as) bolsistas residentes no período de afiliação universitária. Buscou-se saber, de acordo com a visão desses(as) estudantes, quais os ambientes da UFBA que foram essenciais no acesso às informações sobre as normas e as dinâmicas universitárias, para isso disponibilizou-se as opções: coordenação de curso, sala de aula, biblioteca, centro ou diretório acadêmico e outro(s). Dessa forma, as respostas estão representadas no gráfico a seguir:

**Gráfico 9 – Ambientes da UFBA que foram essenciais no acesso às informações sobre as normas e as dinâmicas universitárias**



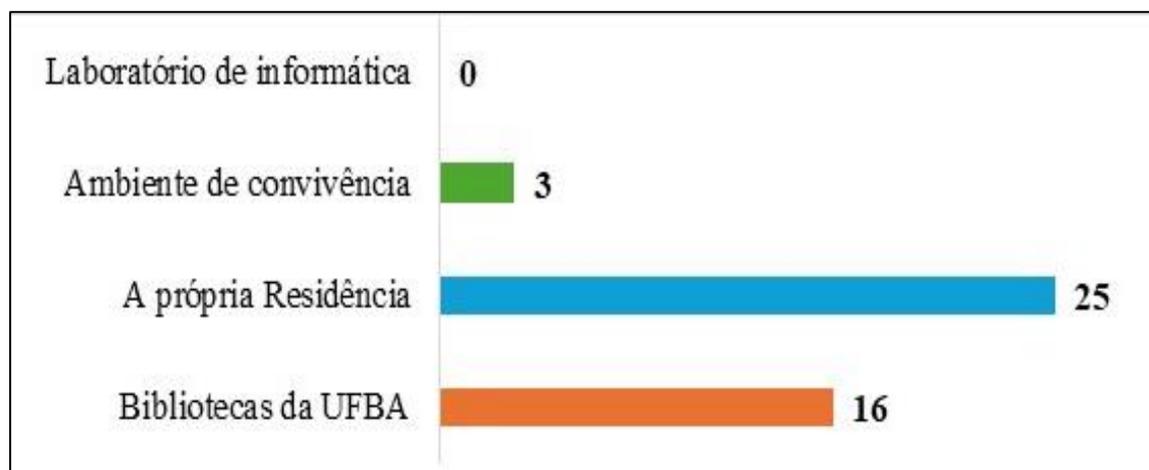
**Fonte:** elaborado pela autora (2024).

Com base nos dados apresentados no Gráfico 9, de acordo com a percepção dos(as) discentes bolsistas da residência, quanto aos ambientes da UFBA que foram essenciais no acesso às informações sobre as normas e as dinâmicas universitárias, dos(as) quarenta e quatro (44) respondentes, seis (6) escolheram a opção “outros” e, ao marcarem essa opção, especificaram: colegas de curso e Empresa Jr (1 residente), amigos (1 residente), internet (1 residente), Coletivos de Estudantes Quilombolas da UFBA (Codequi) (1 residente), Movimento Nacional de Casas de Estudantes (1 residente) e amizades que conquistei (1 residente). Entre as opções oferecidas no questionário, a sala de aula foi o local que mais se destacou no acesso às informações sobre as normas e as dinâmicas universitárias, visto que dezessete (17) residentes indicaram essa opção. Por outro lado, a biblioteca foi o ambiente que menos (3) foi indicado no acesso a esse tipo de informação, o que contradiz a missão desse ambiente. Torna-se relevante que os(as) bibliotecários(as) reflitam sobre atividades mediadoras que subsidiam à afiliação estudantil, que, para além das informações que constam no acervo sobre o domínio na área do conhecimento de seus cursos de formação profissional, também possam ser compartilhadas informações essenciais para o desenvolvimento acadêmico do(a) discente, que poderá interferir em sua permanência e relação com o ambiente que integra.

Nesse sentido, perguntou-se aos(as) discentes bolsistas do SRU, além da sala de aula, qual seria o ambiente da UFBA que mais frequentavam para estudar, ressalta-se que foram disponibilizadas as seguintes alternativas: bibliotecas da UFBA, laboratório de informática, a própria residência, ambiente de convivência e outros. A seguir, segue o Gráfico 10 com esses

dados.

**Gráfico 10 – Ambientes da UFBA que o(a) discente bolsista do SRU mais frequenta para estudar (além da sala de aula)**



**Fonte:** elaborado pela autora (2024).

Conforme o Gráfico 10, pode-se observar que três (3) bolsistas da residência informaram que utilizam ambientes de convivência para estudar, vinte e cinco (25) estudantes bolsistas preferem estudar na própria residência e dezesseis (16) residentes escolheram a opção de bibliotecas da UFBA. Apesar de ter um quantitativo significativo de estudantes que priorizam estudar na biblioteca, torna-se relevante que os(as) bibliotecários(as) atuem na perspectiva de evidenciar que a biblioteca possui uma ambiência que favorece o ato de estudar, proporciona também encontros com os sujeitos que contribuem nesse processo, além do acesso aos dispositivos que propiciam a recuperação das informações. Ao compreenderem as possibilidades de estudarem no ambiente da biblioteca, os(as) agentes mediadores(as) também poderão apresentar a biblioteca como uma instância de compartilhamento de saberes, de práticas culturais, um espaço simbólico de atribuição de sentido, em que estes poderão ter o apoio necessário para sua formação e transformação social.

Diante da resposta significativa quanto à utilização das bibliotecas da UFBA como ambiente de estudo, pretendeu-se saber de forma objetiva se esses(as) bolsistas frequentam as bibliotecas universitárias da UFBA. Dos(as) quarenta e quatro (44) discentes bolsistas residentes do SRU, onze (11) responderam que não frequentam a biblioteca universitária e trinta e três (33) afirmaram que frequentam a biblioteca universitária da UFBA. Dessa maneira, apesar de a biblioteca não ser o ambiente prioritário a que recorrem para realizarem seus estudos, ainda é (re)conhecido pelos sujeitos. Entretanto, é preciso fortalecer os laços de

pertencimento com esses(as) discentes e atrair os(as) onze (11) discentes que não frequentam a biblioteca. Nessa perspectiva, a biblioteca universitária é um ambiente fundamental para o desenvolvimento do ensino-aprendizagem, possibilita a apropriação da informação pelos sujeitos, também é o espaço onde ocorrem as interações e trocas de informações (Gomes; Duarte; Santos, 2014).

A biblioteca universitária oferece uma série de benefícios e dispositivos que podem ajudar os(as) bolsistas do SRU da UFBA a se concentrarem em seus estudos e alcançarem um melhor desempenho acadêmico, tais como: uma variedade de livros, periódicos, teses, dissertações, monografias, artigos científicos, entre outros dispositivos informacionais; um ambiente tranquilo, silencioso e propício para concentração, projetado para estudos; áreas de estudo individual e em grupo; acesso à internet e a computadores; auxílio de bibliotecários(as) capacitados(as) para acolher, colaborar na busca, acesso e apropriação da informação; e um ambiente acadêmico que estimula, pois o residente estará cercado(a) por outros(as) estudantes engajados(as) em seus estudos, o que pode criar uma ambiência inspiradora e pode motivar e incentivar a dedicação aos seus próprios estudos.

Vale destacar que a residência universitária da UFBA também foi indicada por 25 respondentes como um dos lugares mais frequentados para estudo, além da sala de aula. Acredita-se que tal escolha ocorreu por se tratar de um espaço mais acessível, visto que estão nesse lugar. Por outro lado, as residências não possuem os dispositivos necessários para o desenvolvimento do ensino-aprendizagem que uma biblioteca universitária possui, bem como a presença de bibliotecários(as) para dar o suporte especializado e mediar o processo de busca, acesso e apropriação da informação, alicerces necessários para a formação acadêmica e sociocultural desses(as) bolsistas.

Após conhecer as respostas dos(as) discentes bolsistas da residência quanto a sua frequência em espaços para estudar além da sala de aula, tornou-se necessário compreender como se dava a frequência desses(as) estudantes nas bibliotecas universitárias da UFBA. Para isso, pediu-se que comentassem suas escolhas para que explanassem seus relatos, de acordo com suas vivências e perspectivas. Dos(as) onze (11) respondentes que informaram não frequentar a biblioteca universitária, quatro (4) responderam de forma simplificada. Dos(as) trinta e três (33) discentes bolsistas que responderam que frequentavam a biblioteca universitária, oito (8) apresentaram respostas pontuais, que já foram quantificadas anteriormente. Portanto, esses(as) onze (11) respondentes não justificaram suas respostas, logo esses dados não compõem o quadro abaixo, no qual são apresentados os comentários dos(as) respondentes que justificaram com maior detalhamento o questionamento quanto à afirmação

ou negação de frequência à biblioteca universitária da UFBA.

**Quadro 14 – Comentários dos(as) discentes bolsistas quanto à frequência na biblioteca universitária da UFBA**

Respondente	Respostas	
Residente 3	Não	A pandemia não contribuiu, mas antes dela eu ia muito, adoro a biblioteca.
Residente 9	Não	Não tive muitas oportunidades e logo veio a pandemia.
Residente 15	Não	Acesso difícil e com a pandemia não deixam as pessoas ficarem.
Residente 32	Não	A demanda das atividades exigia tanto, que fazer pesquisa ou apenas usufruir da biblioteca não era uma prioridade.
Residente 36	Não	Moro perto do campus. Então, acaba sendo melhor estudar em casa por ter acesso ao computador.
Residente 41	Não	Somente antes da pandemia, depois da residência não preciso mais ficar nas bibliotecas.
Residente 42	Não	Hoje tanto trabalho quanto faço parte de um grupo de pesquisa que possui sala própria na faculdade, então não há mais necessidade.
Residente 1	Sim	Sim, frequentemente.
Residente 2	Sim	Sim, para pegar livros e fazer as minhas atividades.
Residente 5	Sim	Frequentava antes da pandemia.
Residente 6	Sim	Porque na Biblioteca eu consigo me concentrar melhor para estudar.
Residente 8	Sim	Gosto e necessito.
Residente 10	Sim	Frequento para pegar livros.
Residente 11	Sim	Costumo frequentar para pegar livros emprestados e estudar nos intervalos das aulas.
Residente 12	Sim	A biblioteca é uma boa opção para estudar, é um ambiente propício. Sobretudo para aqueles que não têm um ambiente adequado em casa.
Residente 13	Sim	Antes da pandemia eu costumava ir para a Biblioteca Central após o fim das aulas.
Residente 14	Sim	Quando há necessidade de buscar algum material para acesso e formação, acesso esse espaço.
Residente 16	Sim	Costumava frequentar bastante antes da pandemia.
Residente 17	Sim	É um ambiente onde me sinto seguro(a) e confiante para momentos de estudos e pesquisas.
Residente 18	Sim	Frequento esporadicamente.
Residente 19	Sim	O ambiente é tranquilo, os livros dispostos por lá auxiliam muito na graduação, para além de outras leituras.
Residente 20	Sim	Raramente.

Residente 21	Sim	Às vezes, quando preciso ficar na faculdade durante todo o dia.
Residente 23	Sim	Frequento a biblioteca de Saúde para empréstimos de livros e estudar.
Residente 26	Sim	Antes da pandemia eu frequentava muito a biblioteca da UFBA.
Residente 27	Sim	Frequentava bastante a biblioteca de São Lázaro, antes de ser interditada.
Residente 28	Sim	Frequento semanalmente.
Residente 30	Sim	Pego livros com uma frequência grande, para atividades da extensão da UFBA.
Residente 31	Sim	Apesar da residência ter espaço de estudo, este é muito precarizado devido a internet ruim e a proximidade com espaços de lazer (como televisão), o que leva a ter muito barulho sempre - o que dificulta o estudo. Além disso, a quantidade de computadores funcionando não comporta a demanda. Por isso prefiro ir a biblioteca da minha faculdade.
Residente 37	Sim	A biblioteca é o lugar mais propício aos estudos, proporcionando uma melhor qualidade nos estudos.
Residente 39	Sim	Frequento com maior frequência a biblioteca de São Lázaro.
Residente 40	Sim	Vou para pegar livros apenas.
Residente 44	Sim	Pego emprestado e consulto livros frequentemente - às vezes, mais de uma vez por semana

**Fonte:** elaborado pela autora (2024).

Observa-se no Quadro 14 que, dos(as) onze (11) discentes bolsistas da residência que responderam não frequentar a biblioteca universitária, quatro (4) deles(as) indicaram a pandemia como obstáculo com relação à frequência à biblioteca universitária. O(A) Residente 3 informou que “*A pandemia não contribuiu, mas antes dela eu ia muito, adoro a biblioteca*”, o(a) Residente 9 comentou: “*Não tive muitas oportunidades e logo veio a pandemia*”, o(a) Residente 15 disse que o motivo era o “*Acesso difícil e com a pandemia não deixam as pessoas ficarem*” e o(a) Residente 41 afirmou que frequentava “*Somente antes da pandemia [...]*”. Desse modo, pode-se notar que mesmo que não tenham frequentado a biblioteca, por causa da pandemia, esses(as) estudantes demonstram que esse ambiente de informação é um espaço importante, pois os(as) residentes indicaram: “*adoro a biblioteca*”, “*eu ia muito*”, “*não tive oportunidades*” e que “*ia antes do período pandêmico*”; portanto, em suas narrativas fica explícita uma consciência sobre a importância da biblioteca.

Pode-se observar nos comentários de alguns/algumas respondentes um certo desconhecimento dos produtos e serviços que a biblioteca universitária possui, pois o(a) Residente 36 explicita: “*Moro perto do campus. Então, acaba sendo melhor estudar em casa por ter acesso ao computador*” e o(a) Residente 42 indica: “*Hoje tanto trabalho quanto faço parte de um grupo de pesquisa que possui sala própria na faculdade, então não há mais*

*necessidade*”. Nota-se que esses(as) estudantes bolsistas percebem a biblioteca universitária como um espaço para estudo, atentando-se à disponibilização de computador e acesso à internet, sendo que o acervo, produtos e serviços, bem como os(as) mediadores da informação especializados(as) podem também contribuir, tanto para os estudos das disciplinas na graduação quanto para pesquisas, contemplando-se as interações sociais que podem ocorrer nos espaços das bibliotecas universitárias.

O(A) Residente 32 acreditou que “*A demanda das atividades exigia tanto, que fazer pesquisa ou apenas usufruir da biblioteca não era prioridade*”. A biblioteca universitária e os(as) bibliotecários(as), por sua importância e missão, poderiam ter sido parceiros(as) e contribuído nesse processo, bem como poderiam, por meio da comunicação, ter tido a oportunidade de interagir socialmente com outros indivíduos e se apoiar mutuamente. Nesse sentido, os(as) bibliotecários(as) deveriam promover atividades mediadoras no âmbito da biblioteca, apresentar seus produtos e serviços e potencializar a inclusão dos(as) estudantes recém-ingressos(as) à universidade (Gomes; Duarte; Santos, 2014), de modo que os sujeitos possam ressignificar seu entendimento sobre a biblioteca universitária, considerando-a como um ambiente de interação sociocultural, de interferência para alcance dos seus objetivos, por meio do acesso e apropriação de informações.

Percebe-se no Quadro 14 que, dos(as) trinta e três (33) respondentes que informaram frequência nas bibliotecas universitárias, destaca-se que o(a) Residente 39 informou “*Frequento com maior frequência a biblioteca de São Lázaro*”, os(as) Residentes 5, 13, 16 e 26 indicaram que costumavam frequentar a biblioteca antes da pandemia, e o(a) Residente 27 explicitou que “*Frequentava bastante a biblioteca de São Lázaro, antes de ser interditada*”. Desse modo, é possível apreender que havia frequência desses(as) estudantes nesse espaço, mas foi esta alterada por motivos que não estão relacionados ao desejo desses(as) respondentes, mas por interdição e pela situação pandêmica que modificou a rotina de todas as nações.

Por outro lado, os(as) Residentes 18 e 20, apesar de terem sinalizado que frequentavam a biblioteca universitária, ao comentarem suas respostas, informaram “*Frequento esporadicamente*” e “*Raramente*”, respectivamente. Pode-se inferir que esses(as) residentes não conheçam todas as potencialidades da biblioteca universitária, de seus produtos e serviços, ou reconheçam esse ambiente como propício à interação e compartilhamento e saberes socioculturais, um dispositivo informacional essencial para a formação acadêmica e para o protagonismo.

Conforme o quadro anterior, os(as) Residentes 10 e 40 explicitaram que frequentam a biblioteca universitária para empréstimos de livros; o(a) Residente 44 relata que realiza

empréstimo e consulta a livros na biblioteca universitária com frequência, enfatizou que frequenta “[...] às vezes, mais de uma vez por semana”; o(a) Residente 1 expressou, de forma objetiva, que vai a biblioteca com frequência e o(a) Residente 28 disse que frequenta semanalmente. Percebe-se múltiplas vivências em relação à biblioteca universitária. Entretanto, faz-se necessário que os(as) agentes mediadores(as) apoiem os(as) usuários(as) a (re)conhecerem a importância da biblioteca, a se apropriarem de seus espaços físicos e demais dispositivos informacionais.

De acordo com o(a) Residente 14, sua frequência na biblioteca universitária se dá “Quando há necessidade de buscar algum material [...]”, pode ser comum que alguns/algumas estudantes recorram à biblioteca universitária apenas quando sentem alguma necessidade específica de informações, referências ou materiais de estudo. No entanto, ressalta-se que a biblioteca universitária oferece diversos dispositivos informacionais que podem ser essenciais aos(às) discentes, em todas as fases e nuances de sua vida acadêmica, profissional e pessoal. A biblioteca universitária é um ambiente que possui papel crucial no suporte na construção do conhecimento e na apropriação da informação. Portanto, mesmo que esse(a) estudante não compareça à biblioteca universitária com frequência, nota-se que ela é relevante para essa pessoa, pois é vista como um ambiente em que pode utilizar para sanar suas necessidades informacionais quanto à sua formação. Os(As) estudantes devem aproveitar ao máximo os dispositivos disponibilizados e atividades realizadas pelos(as) bibliotecários(as), não apenas quando percebem uma necessidade imediata, mas como em uma relação constante de apoio à sua formação acadêmica, profissional e pessoal.

Conforme os comentários dos(as) discentes bolsistas da residência apresentados, observa-se que esses(as) estudantes compreendem que a biblioteca universitária é um espaço seguro e confiável, tranquilo para estudar, realizar pesquisas e atividades da graduação e de extensão, ambiente que possibilita a concentração, local em que podem alcançar qualidade nos estudos. Nesse sentido, o(a) Residente 2 explicitou que frequenta a biblioteca universitária “[...] para pegar livros e fazer as minhas atividades”. Pode-se inferir que ao mencionar “[...] fazer minhas atividades”, o(a) respondente referiu-se às atividades acadêmicas, mas a biblioteca pode oferecer bem mais serviços e produtos que podem contribuir significativamente com a sua formação e relação com o mundo.

O(A) Residente 8 afirmou: “Gosto e necessito”. Nota-se nessa afirmação que há uma proximidade desse(a) estudante para com a biblioteca universitária – um apreço, pois este(a) percebe e reconhece a importância desse espaço ao afirmar que sua relação é estabelecida pela necessidade e gosto que tem por esse espaço, além das informações que acessa e produz. Desse

modo, reconhecer a importância do papel desempenhado pela biblioteca universitária, entre outros aspectos, no apoio ao ensino, à aprendizagem e à pesquisa acadêmica, torna-se importante para uma relação efetiva, que conduz os sujeitos a se apropriarem desse ambiente informacional, no apoio ao(a) residente bolsista do SRU da UFBA durante o processo de afiliação estudantil.

O(A) Residente 11 indicou: “*Costumo frequentar para pegar livros emprestados e estudar nos intervalos das aulas*”; o(a) Residente 13 disse: “*Antes da pandemia eu costumava ir para a Biblioteca Central após o fim das aulas*”; o(a) Residente 21 afirmou “*Às vezes, quando preciso ficar na faculdade durante todo o dia*” e o(a) Residente 23 explicitou que “*Frequento a biblioteca de Saúde para empréstimos de livros e estudar*”. Desse modo, pode-se perceber que estrategicamente a biblioteca universitária é utilizada para realizar o aproveitamento do tempo para estudo, pois em vez de ir para a residência ou outros espaços, os(as) discentes bolsistas preferem utilizar o espaço da biblioteca universitária para estudo, usufruindo dos seus serviços e produtos, visto que esses(as) discentes bolsistas a utilizam nos intervalos e após o final das aulas e quando tendem a ficar nos *campi* durante o dia. Para permanecer na universidade, em um ambiente que apoia o ato de ler, a reflexão e a produção de textos, as indicações dos(as) participantes desta pesquisa demonstram que a biblioteca universitária deve ser considerada um ambiente que subsidia a formação cognitiva, social e cultural dos sujeitos, auxiliando-os no alcance de seus objetivos, e deseja-se também que esse ambiente interfira, tecendo caminhos que esses(as) sujeitos possam não ter conscientemente traçado, ao favorecer o encontro com repertórios diversificados de saberes.

As bibliotecas geralmente são espaços planejados e estruturados para serem silenciosos, local em que os(as) usuários(as) possam ter concentração nas suas atividades, sem distrações externas. Desse modo, esses ambientes ajudam a manter a concentração dos(as) leitores(as) que a frequentam e utilizam os seus produtos e serviços. Na opinião do(a) Residente 12, “*A biblioteca é uma boa opção para estudar, é um ambiente propício. Sobretudo para aqueles(as) que não têm um ambiente adequado em casa*”; para o(a) Residente 37, “*A biblioteca é o lugar mais propício aos estudos, proporcionando uma melhor qualidade nos estudos*”. Portanto, a citação dos(as) Residentes 12 e 37 ressalta a importância desses espaços como locais de aprendizagem e produtividade. Para o(a) Residente 19, “*O ambiente é tranquilo, os livros dispostos por lá auxiliam muito na graduação, para além de outras leituras*”. Nota-se que, além de auxiliar nas rotinas acadêmicas da graduação, esse(a) bolsista também poderá utilizá-la para outras leituras, visto que a biblioteca universitária possui uma variedade de dispositivos que apoiam a pesquisa, a extensão, a cultura e o lazer. Desse modo, pode-se inferir que os

dispositivos informacionais, por exemplo, livros, revistas, jornais, entre outros, e orientações dos(as) bibliotecários(as) enriquecem a experiência de aprendizagem e pesquisa dos(as) usuários(as), bem como podem melhorar a qualidade dos estudos e ampliar a compreensão dos produtos e serviços que poderão contribuir mais efetivamente na vivência universitária.

De acordo com o(a) Residente 17, a biblioteca “*É um ambiente onde me sinto seguro(a) e confiante para momentos de estudos e pesquisas*”. Sentir-se seguro(a) em um ambiente de interação social é importante, pois contribui no processo de ensino e aprendizado, visto que saberes são construídos e compartilhados entre os indivíduos, e o sentimento de segurança possibilita a livre manifestação da subjetividade, da criatividade e construção do empoderamento.

O(A) Residente 30 explicitou: “*Pego livros com uma grande frequência, para atividades da extensão da UFBA*”. Desse modo, esse(a) residente, além de utilizar a biblioteca para ter acesso aos dispositivos, por meio de empréstimo, também conta com esse ambiente informacional para contribuir com as atividades extensionistas. A partir desse comentário, percebe-se que, direta ou indiretamente, a biblioteca universitária coopera com as atividades desenvolvidas junto à comunidade, em ações extensionistas, cumprindo com sua missão de subsidiar as ações realizadas pela Universidade, como defendem Pivetta e outras autoras (2010), ao afirmarem que a extensão é um dos pilares da universidade.

Compreende-se que as bibliotecas universitárias possuem um papel relevante para a vida acadêmica dos(as) estudantes bolsistas da residência universitária, visto que estes(as) mencionam que a utilizam para estudar nos intervalos e após as aulas. O(A) Residente 31 explicita que “*Apesar da residência ter espaço de estudo, este é muito precarizado devido à internet ruim e a proximidade com espaços de lazer (como televisão), o que leva a ter muito barulho sempre - o que dificulta o estudo. Além disso, a quantidade de computadores funcionando não comporta a demanda. Por isso prefiro ir a biblioteca da minha faculdade*”. Desse modo, a biblioteca deve ser reafirmada e apresentada aos sujeitos como um lugar que contribui, por meio de muitos aspectos, com suas atividades sociais, incluindo as acadêmicas. Tornando-se ainda mais importante sua apresentação para aqueles(as) que ainda não a (re)conhecem como esse ambiente de interferência para seu desenvolvimento.

Para uma melhor compreensão sobre como se dá essa frequência dos(as) discentes bolsistas nas bibliotecas universitárias, foi questionado se eles(as) conheciam as atividades da biblioteca universitária. Dessa forma, **vinte e três (23) estudantes bolsistas responderam que não conheciam as atividades da biblioteca universitária**, e vinte e um (21) discentes bolsistas do SRU responderam que conhecem as atividades da biblioteca universitária. Nota-se um

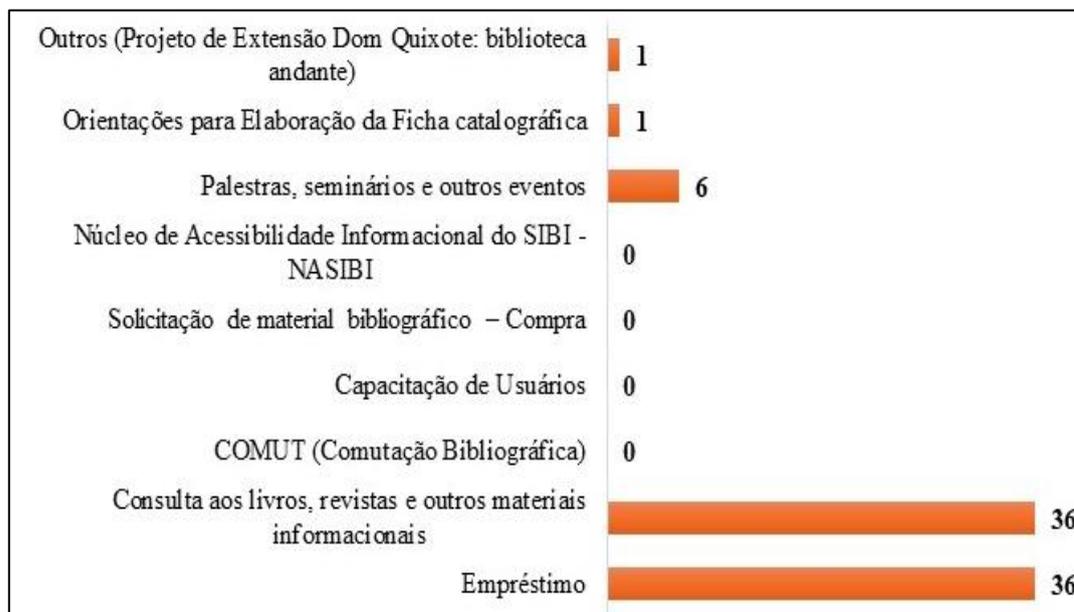
quantitativo expressivo de respondentes (23) que afirmaram não possuir conhecimento das atividades da biblioteca universitária, o que significa, entre outras possibilidades, a ausência de apoio direto da biblioteca universitária na graduação desses sujeitos, a falta de utilização de dispositivos informacionais reconhecidos pela comunidade científica e de interferência por meio das ações dos(as) bibliotecários(as) na vida acadêmica desses(as) usuários(as). Essa ausência pode ocorrer por diferentes motivos, dentre eles a falta de divulgação efetiva por parte da biblioteca ou até mesmo falta de tempo, oportunidade e interesse para explorar os serviços oferecidos por parte desses(as) estudantes; contudo, a vivência na biblioteca universitária, ou a falta dela, repercute de maneira ímpar na atuação social – com destaque no contexto acadêmico e profissional desses sujeitos.

Para dirimir esse problema, é importante que as bibliotecas universitárias adotem estratégias de divulgação mais efetivas, com orientações desde o início do ano letivo, para apresentar seus serviços e dispositivos voltados para suprir as necessidades informacionais dos(as) estudantes, destacando como esses recursos podem ser relevantes em suas atividades acadêmicas, na socialização e produção científica. Mas é importante não se limitarem as ações pontuais e demandadas, os(as) bibliotecários(as) precisam, de maneira contínua, estabelecer uma relação com os(as) usuários(as), desenvolvendo atividades de mediação direta da informação; por exemplo, palestras, oficinas, visitas guiadas, atividades de mediação da leitura – entre estas, práticas de biblioterapia, ações culturais, disseminação seletiva da informação, entre outras ações, que se perpetuam por meio da atribuição de sentido por parte desses sujeitos, o que pode favorecer que, após a conclusão do curso, ainda utilizarão de maneira recorrente a biblioteca. Portanto, os(as) agentes mediadores, nas bibliotecas universitárias, podem subsidiar que os sujeitos atinjam uma conscientização sobre suas atividades e garantir que esses(as) usuários(as) aproveitem ao máximo os serviços e recursos que estão disponíveis para apoiar, em especial, durante o processo de afiliação e garantir um bom desempenho acadêmico durante o curso.

Desse modo, também tornou-se necessário saber quais serviços da biblioteca universitária da UFBA esses(as) estudantes bolsistas do SRU da UFBA utilizam ou já utilizaram, sugerimos as seguintes opções: outros; não utilizo os serviços da biblioteca da UFBA; orientações para elaboração da ficha catalográfica; palestras, seminários e outros eventos; Núcleo de Acessibilidade Informacional (Nasibi); solicitação de material bibliográfico – compra; capacitação de usuários; Comutação Bibliográfica (Comut); consultas a livros, revistas e outros materiais informacionais; e empréstimo. Salienta-se que os(as) respondentes poderiam selecionar mais de uma opção das que foram disponibilizadas. Essas respostas estão

apresentadas no Gráfico 11.

**Gráfico 11 – Serviços da biblioteca universitária da UFBA que os(as) discentes bolsistas utilizam ou já utilizaram**



**Fonte:** elaborado pela autora (2024).

Por meio do Gráfico 11 foi possível observar que, dos(as) quarenta e quatro (44) respondentes, apenas um(a) (1) residente selecionou a opção “outros” e informou o projeto de extensão *Dom Quixote: a biblioteca andante*, um(a) (1) residente utiliza ou utilizou o serviço de orientações para elaboração da ficha catalográfica, seis (6) escolheram a alternativa “palestras, seminários e outros eventos”. As opções “consulta aos livros, revistas e outros materiais informacionais” e “empréstimos” foram as mais selecionadas, ambas foram escolhidas por trinta e seis (36) bolsistas do SRU. Por outro lado, nenhum(a) dos(as) quarenta e quatro (44) residentes escolheram as opções Nasibi; solicitação de material bibliográfico – compra; capacitação de usuários e Comut.

Ao observar e comparar as informações apresentadas no Gráfico 11, em que os(as) bolsistas do SRU sinalizaram os serviços da biblioteca universitária que mais utilizam ou utilizaram, e o Gráfico 1, em que os(as) bibliotecários(as) indicam os serviços que acreditam que os(as) estudantes utilizam com frequência, percebe-se que todos(as) os(as) oito (8) bibliotecários(as) citaram empréstimo como serviço mais utilizado pelos(as) discentes; quanto aos(as) estudantes bolsistas, a maioria dos(as) 44 respondentes (36) indicaram empréstimo e consulta aos livros, revistas e outros materiais informacionais como serviços que mais utilizam ou utilizaram. Desse modo, embora tenha a ocorrência de diferenças nas respostas das duas

amostras de respondentes, essas percepções são comuns e esses serviços podem ser utilizados estrategicamente pelos(as) bibliotecários(as) do serviço de referência com o objetivo de aproximar e acolher os(as) estudantes bolsistas recém-ingressos(as), reconhecendo as necessidades informacionais desses sujeitos, apresentando a Universidade e os(as) seus dispositivos que contribuirão para que esses(as) estudantes possam passar pelas dificuldades do processo de afiliação, permanecer, conquistar o diploma da graduação, alcançando o *status* de estudante e logrando o sucesso seus objetivos (Coulon, 2008).

Para contribuir na permanência dos(as) discentes bolsistas da residência na Universidade e na sua fidelização na biblioteca universitária durante e após a graduação, faz-se necessário que os(as) bibliotecários(as) estejam atentos(as) e investiguem as necessidades informacionais dos sujeitos, considerem todas as áreas do conhecimento de interesse, bem como apresentem conteúdos referentes aos produtos e serviços que compõem a biblioteca, contribuindo na formação profissional social desses sujeitos (Santos, 2015).

Além disso, por meio da mediação da informação, realizada pelos bibliotecários(as) do setor de referência, esses(as) discentes bolsistas do SRU da UFBA poderão apropriar-se das informações e possibilitar que esses sujeitos se tornem emancipados e capazes de desenvolver e fortalecer o protagonismo social (Gomes, 2020). Assim, quando os serviços oferecidos na biblioteca universitária atendem às necessidades e expectativas dos usuários(as), estes(as) ficam satisfeitos(as) e, ao causar uma experiência positiva, tem-se como possíveis consequências levar os(as) usuários(as) a um aumento no uso da biblioteca e à fidelização. Outro aspecto positivo é favorecer na busca, uso e apropriação da informação dos(as) bolsistas da residência evitando a desistência desses(as) estudantes no curso ou desempenho ruim durante a graduação.

Após conhecimento dos serviços da biblioteca universitária da UFBA que os(as) discentes bolsistas utilizam ou já utilizaram, fez-se necessário saber quais os produtos da biblioteca universitária da UFBA que eles(as) utilizam ou já utilizaram; nesse aspecto, foram sugeridas as seguintes opções: Repositório Institucional da UFBA, livros digitais assinados pela UFBA, acervo impresso, computadores no ambiente físico da UFBA, não utilizo produtos da biblioteca da UFBA – salienta-se que também foi informado que os(as) respondentes poderiam escolher mais de uma opção. No Gráfico 12 apresenta-se esses respectivos dados.

**Gráfico 12 – Produtos da biblioteca universitária da UFBA que os(as) discentes bolsistas utilizam ou já utilizaram**



**Fonte:** elaborado pela autora (2024).

Quanto ao uso dos produtos da biblioteca universitária da UFBA, foi possível identificar pelos dados apresentados nos elementos do Gráfico 11 que, dos(as) 44 residentes, apenas um(a) (1) residente escolheu a opção “outros” e indicou que utiliza, ou utilizou, a sala de estudo e cinco (5) residentes bolsistas exprimiram que utilizam, ou utilizaram, os livros digitais assinados pela UFBA. Significativamente, dos(as) quarenta e quatro (44) bolsistas respondentes, vinte e cinco (25) informaram que utilizaram ou utilizam o acervo impresso, dezoito (18) bolsistas residentes apontaram que utilizam, ou utilizaram, os computadores no ambiente físico da biblioteca e treze (13) residentes assinalaram que utilizam ou utilizaram o Repositório Institucional da UFBA.

De acordo com o Gráfico 12, observa-se que oito (8) discentes não utilizam os produtos que a biblioteca universitária possui, pode-se inferir que esses(as) residentes desconhecem a amplitude de possibilidades e recursos que esse ambiente pode proporcionar, visto que a biblioteca universitária torna-se essencial durante o processo de formação dos indivíduos, possui um amplo conjunto de recursos e serviços basilares para o ensino, a pesquisa e o aprendizado, ainda dispõe de profissionais capacitados(as) para dar o suporte necessário; nesse sentido, os(as) bibliotecários(as) acolhem, realizam a mediação no que tange à busca, ao acesso e à apropriação da informação.

As bibliotecas universitárias são fundamentais para a comunidade acadêmica e para a sociedade como um todo, fornecem o acesso à informação, preservam o conhecimento, fomentam a pesquisa, disponibilizam espaços de estudo individual e coletivo, além de ser

ambiente que fortalece o compartilhamento de saberes e o desenvolvimento de habilidades socioculturais. Ratifica-se que as bibliotecas universitárias desempenham um papel vital na promoção do aprendizado, da pesquisa e do avanço do conhecimento, bem como promovem a inclusão social e a interação da universidade com a comunidade interna e externa. Ratifica-se o poder transformador da biblioteca universitária, visto que é fundamental para a comunidade acadêmica e para a sociedade, pois contribui para o desenvolvimento do ensino, pesquisa, extensão e inovação (Lubisco, 2014).

Devido à função, papel e relevância das bibliotecas universitárias, os(as) usuários(as) as procuram por diversos motivos, que podem estar relacionados às suas vivências, preferências e necessidades. Nesse intuito, buscou-se conhecer se os(as) discentes bolsistas do SRU possuíam alguma queixa/reclamação/frustração ao tentar utilizar os serviços e produtos de alguma biblioteca universitária. Desse modo, foi possível saber que trinta e três (33) estudantes bolsistas do SRU responderam que não possuíam queixa/reclamação/frustração ao tentarem utilizar os serviços e produtos de alguma biblioteca universitária. Por outro lado, onze (11) discentes bolsistas residentes afirmaram que possuíam alguma queixa/reclamação/frustração ao tentar utilizar esses serviços e produtos.

Para melhor compreensão dessas indicações, fez-se necessário solicitar que os(as) respondentes justificassem suas respostas. Apresenta-se no Quadro 15 as dez (10) respostas dos(as) residentes que justificaram com maior detalhamento suas queixas/reclamações/frustrações. Por outro lado, dispõe-se no Quadro 16 os seis (6) comentários dos(as) discentes bolsistas que responderam positivamente quanto à utilização de serviços e produtos de alguma biblioteca universitária. Salienta-se que as vinte e oito (28) respostas simplificadas foram retiradas do quadro por não oferecerem detalhamento ou oportunizar análise.

**Quadro 15 – Queixa/reclamação/frustração dos(as) discentes bolsistas do SRU ao tentarem utilizar os serviços e produtos de alguma biblioteca universitária**

Respondente	Respostas
Residente 5	Wi-fi ruim nas dependências da biblioteca.
Residente 12	Dificuldade para encontrar os livros.
Residente 15	Acesso difícil com a pandemia.
Residente 18	Alguns livros têm muita demanda.
Residente 19	Os banheiros do ambiente assim como mesas e armários poderiam ser melhores e de acesso a todos que frequentam esse espaço.

Residente 28	Acredito que o acervo de livros não é tão atualizado.
Residente 39	Falta de material atualizado e diverso para meu curso, livros em condições deficitárias, poucos computadores para pesquisa, atendimento rude de alguns funcionários, ampla divulgação dos serviços gratuitos, falta estrutura para trabalhos em grupos e melhoria na estrutura.
Residente 41	As bibliotecas da UFBA quando frequentava eram muito barulhentas e há pouco conforto, soma-se a dificuldade de conexões sejam de tomadas ou de internet, assim como a dificuldade de encontrar computadores.
Residente 43	O fato de algumas bibliotecas não estarem funcionando para estudo.
Residente 44	Que o alerta para o vencimento de empréstimo de livros é semanal e não na véspera do vencimento do livro.

**Fonte:** elaborado pela autora (2024).

De acordo com o quadro anterior foi possível notar que a maioria das queixas/reclamações/frustrações dos(as) bolsistas do SRU da UFBA, quando tentaram utilizar os produtos e serviços de alguma biblioteca universitária, envolveram questões que estão relacionadas à infraestrutura, ao acervo e ao acesso à internet/computadores.

No tocante às questões que estão relacionadas ao acesso à internet e computadores, apresenta-se a seguir as queixas/reclamações/frustrações de acordo com as percepções dos(as) discentes bolsistas ao tentarem utilizar os produtos e serviços de alguma biblioteca universitária. Dessa maneira, para o(a) Residente 5, a biblioteca universitária possui “*Wi-fi ruim nas dependências da biblioteca*”; o(a) Residente 41 descreveu que “[...] *eram muito barulhentas e há pouco conforto, soma-se a dificuldade de conexões sejam de tomadas ou de internet, assim como a dificuldade de encontrar computadores*” e o(a) Residente 36, que, apesar de ter sinalizado não possuir queixa/reclamação/frustração, ao justificar sua negação, relatou que “*Não há computadores livres para pesquisar rápidas*”. Nesse sentido, consideram-se relevantes as justificativas desses(as) discentes bolsistas, visto que é necessário que os ambientes da biblioteca universitária tenham os dispositivos necessários e em bom funcionamento, que o sinal de internet esteja compatível aos serviços e produtos disponibilizados, um ambiente confortável e propício para estudar. Desse modo, os(as) bibliotecários devem buscar proporcionar um ambiente que contribua e apoie no desenvolvimento do ensino-aprendizagem e nas interações socioculturais dos(as) bolsistas do SRU da UFBA, favorecendo a permanência desses(as) estudantes, especialmente durante o processo de afiliação estudantil, até a conclusão do curso.

As queixas/reclamações/frustrações mencionadas pelos(as) Residentes 18 e 28 foram direcionadas para o acervo, o(a) Residente 18 explicitou que “*Alguns livros têm muita*

*demanda*” e o(a) Residente 28 disse: “*Acredito que o acervo de livros não é tão atualizado*”. A partir dessas queixas, pode-se observar que os(as) residentes expressam que os livros estão desatualizados e com poucos exemplares para uma grande procura. Nessa perspectiva, pode-se inferir que esses(as) residentes ainda não obtiveram um conhecimento do serviço de solicitação de material bibliográfico para compra que a biblioteca universitária dispõe para atender às necessidades informacionais. Desse modo, quando há ciência sobre esse serviço por parte dos(as) usuários(as), eles(as) sentem uma necessidade, tem uma demanda advinda do processo de aprendizagem, especialmente vinculado à sala de aula, referente aos componentes curriculares, seja porque determinado livro tem poucos exemplares ou inexistência de exemplares com temas que são desenvolvidos em sala de aula. Os(As) residentes, ao identificarem a ausência de títulos ou uma quantidade reduzida de exemplares no acervo, bem como necessidade de outros materiais podem solicitar ou apresentar essa demanda para aquisição junto ao(à) bibliotecário(a) da biblioteca universitária, de modo que possam ser contemplados(as) sobre determinados temas que desenvolvem estudos ou pesquisas – especialmente em sala de aula – e vão auxiliar no acesso à informação, como também possibilitar, por meio da diversidade desses títulos no acervo da biblioteca, um conhecimento amplo.

Nesse sentido, destaca-se a importância desses dispositivos informacionais para os(as) bolsistas do SRU da UFBA que possuem limitações financeiras para aquisição. Por outro lado, pode-se inferir que há uma organização e planejamento para aquisição de novos dispositivos, que levam em consideração alguns fatores e o principal deles é orçamento institucional para aquisição de novos títulos, bem como a aquisição de quantidades maiores de exemplares, títulos com edições mais atualizadas ou mais antigas – visto que também podem ser títulos clássicos necessários para estudos.

Para tanto, há que se considerar os serviços e produtos que as bibliotecas universitárias oferecem e deve-se planejar a realização de treinamentos, apresentação dos produtos e serviços com foco voltado para as necessidades e a realidade desses(as) bolsistas, sendo receptivo às necessidades e possibilitando o aprendizado quanto à busca, ao uso e apropriação da informação, bem como o aprendizado dos recursos e dispositivos informacionais que apoiem no ensino, na pesquisa e extensão, visto que a biblioteca universitária deve estar para além dos espaços físicos e do seu acervo (Sousa; Fugino, 2009).

O(A) Residente 39, ao relacionar suas queixas/reclamações/frustrações, explicitou que há “*Falta de material atualizado e diverso para meu curso, livros em condições deficitárias, poucos computadores para pesquisa, atendimento rude de alguns funcionários, ampla*

*divulgação dos serviços gratuitos, falta estrutura para trabalhos em grupos e melhoria na estrutura*”. Pode-se observar que esse(a) respondente pontua sobre diferentes quesitos relevantes, alguns comuns aos indicados por outros(as) respondentes, mas alguns pontos mencionados que valem ser destacados são o “*atendimento rude de alguns funcionários*” e a sugestão de que se realize “*ampla divulgação dos serviços gratuitos*” da biblioteca universitária. Nesse sentido, não houve menção de qual é a função dos funcionários que foram rudes, mas o que se espera desse ambiente é que as pessoas que ali trabalham sejam profissionais que atuam em conformidade com o código de ética, sejam empáticos(as), corteses, prestativos(as), observadores(as) e atentos(as) às necessidades dos(as) usuários(as), visto que possuem o papel de facilitar o acesso à informação e proporcionar uma experiência positiva em relação a biblioteca universitária. É compreensível que esse(a) residente possa ter ficado frustrado(a) ou chateado(a) com um atendimento rude, isso pode afastar um(a) estudante que está em vulnerabilidade, se sentindo perdido(a) e com medo, pode despertar ou intensificar um sentimento de não pertencimento para com a biblioteca universitária e para com a Universidade.

Quanto à ampla divulgação dos serviços da biblioteca universitária, é de suma importância e necessária, pois muitas pessoas da comunidade acadêmica podem não ter conhecimento da totalidade, ou desconhecem os produtos, serviços e dispositivos informacionais, bem como não sabem sobre as interações socioculturais e do acompanhamento especializado que os(as) bibliotecários(as) proporcionam aos(as) usuários(as) – principalmente os(as) bibliotecários(as) do setor de referência. Ao tratar sobre o objetivo do serviço de referência e a competência do(a) bibliotecário, Gomes (2006) explicita que a finalidade do serviço de referência é otimizar a utilização das fontes de informação, garantindo a fluidez da informação entre as fontes de registro e os(as) usuários(as) que dela precisam, e que o papel do(a) bibliotecário é simplificar e mediar o acesso dos(as) usuários(as) às fontes informacionais nos distintos suportes de informação. Portanto, a divulgação dos serviços e produtos da biblioteca universitária pode incentivar as pessoas que não a conhecem a visitarem-na e os(as) usuários(as) que conhecem algumas opções poderão ampliar o uso desse espaço e aproveitar esses benefícios de maneira plena. Desse modo, Santos e Silva (2021) reafirmam que o serviço de referência possui uma diversidade de produtos e serviços, e por isso é o setor de uma biblioteca universitária que tende a estar mais próximo dos(as) usuários(as) e atender às suas necessidades informacionais, indo além do que é solicitado e contribuindo no fortalecimento da biblioteca como espaço de construção e troca de conhecimentos.

O(A) Residente 43 explicitou que sua queixa/reclamação/frustração foi “*O fato de algumas bibliotecas não estarem funcionando para estudo*”, tal perspectiva converge com a

percepção do(a) Residente 15 que indicou “*Acesso difícil com a pandemia*”. Lamenta-se essa situação, mas, nesse período, era um contexto pandêmico que atingiu todos os países, espera-se que com o retorno a normalidades esses(as) estudantes possam retornar à biblioteca universitária, serem atendidos(as) e ocuparem esses espaços, que são fundamentais para o desenvolvimento do conhecimento, formação acadêmica e para as trocas de saberes por meio das orientações e da mediação consciente da informação realizada pelos(as) bibliotecários(as) e das interações socioculturais entre os(as) usuários(as) desses espaços. Por outro lado, a experiência desse período pandêmico e o distanciamento social evidenciam a necessidade de adoção de dispositivos e atividades que possam interferir e alcançar a todos os sujeitos, mesmo à distância, de modo que possam ter o apoio necessário para a continuidade de suas ações.

O(A) Residente 19, ao sinalizar que possuía queixa/reclamação/frustração quando tentou utilizar os serviços e produtos da biblioteca universitária, justificou sua afirmação indicando que “*Os banheiros do ambiente assim como mesas e armários poderiam ser melhores e de acesso a todos que frequentam esse espaço*”. Essa justificativa torna-se relevante visto que esse(a) respondente sugere melhorias e acessibilidade para os(as) usuários(as) da biblioteca universitária. Geralmente, os(as) responsáveis pelas bibliotecas universitárias buscam proporcionar um ambiente limpo, aconchegante, silencioso e adequado para que os indivíduos possam realizar suas atividades acadêmicas e socioculturais, isso inclui o fornecimento de mesas e armários e banheiros adequados. No entanto, as políticas institucionais e a disponibilidade de recursos orçamentários podem estar desalinhadas com as demandas da biblioteca universitária; por exemplo, com cortes orçamentários na área da educação, que ocorrem desde 2016, o quantitativo de colaboradores e material de limpeza tiveram uma considerável redução na UFBA, isso sem falar nas reformas e construções que foram interrompidas. Os cortes orçamentários também interferiram na aquisição de equipamentos, livros, móveis e material de consumo, justamente quando as universidades estavam em plena expansão em conformidade com o Reuni e implantação e ampliação de cotas, e esses fatores alteraram a dinâmica das instituições e organização das bibliotecas universitárias.

A acessibilidade é um aspecto fundamental para garantir que todos(as), independentemente das necessidades físicas, sensoriais ou cognitivas, possam aproveitar plenamente os recursos e serviços oferecidos pelas bibliotecas universitárias. As dificuldades econômicas, administrativas, culturais, entre outras, não podem ser obstáculos para que o(a) bibliotecário(a) queira contribuir no acesso, uso e a apropriação da informação dos indivíduos que dela precisam (Santos; Duarte; Lima, 2014). Portanto, demanda-se um agir protagonista por parte dos(as) agentes mediadores(as) a fim de atuar em conjunto aos órgãos representativos,

adotando políticas públicas e produzindo dispositivos informacionais que demonstrem a importância da universidade para o desenvolvimento social.

Santos e Silva (2021) indicaram no seu artigo que, ao realizarem a coleta de dados referente à entrevista direcionada para bibliotecários(as) de dezoito (18) bibliotecas federais do nordeste brasileiro – sujeitos da sua pesquisa –, espaço físico acessível e confortável foram elementos citados como indispensáveis para que o serviço de referência funcionasse adequadamente por 21 respondentes (65,6%). Desse modo, nota-se a relevância desses quesitos, portanto a adequação e melhoria das instalações das bibliotecas universitárias fazem-se necessárias, mas também tem que se realizar um planejamento, verificar os recursos financeiros e considerações sobre a demanda da biblioteca, dos(as) seus/suas usuários(as), dos(as) profissionais que atuam e as prioridades da instituição.

O(A) Residente 12 expressou que sua queixa/reclamação/frustração se deu pelo fato de ter “*Dificuldade para encontrar os livros*”. Nesse sentido, o(a) bibliotecário(a) poderia ter sido empático(a), receptivo(a) e atento(a) às necessidades desse(a) estudante e contribuído para que essa busca do livro fosse mais simples, bem como orientar para que esse(a) residente obtivesse aprendizado para realizar, posteriormente, as suas pesquisas de forma independente, o que poderia favorecer o desenvolvimento de novas competências em informação.

O(A) Residente 44 queixou-se do sistema de lembrete da biblioteca e relata “*Que o alerta para o vencimento de empréstimo de livros é semanal e não na véspera do vencimento do livro*”. Nessa perspectiva, pode-se considerar essa sugestão aos(às) gestores(as) das bibliotecas universitárias, caso seja relevante para toda a comunidade universitária rever e atualizar essa funcionalidade de lembretes ou outras questões do sistema, visto que após um período de uso podem surgir pontos que precisem de melhorias. Esta e as demais indicações foram compartilhadas, pois abriu-se nesta pesquisa um espaço de expressão, o que torna latente a necessidade de a biblioteca universitária ampliar os espaços de expressão, consulta junto aos sujeitos, além de convidá-los(as) a compartilharem suas sugestões de melhorias para a biblioteca, esse agir baseado na interação e comunicação pode favorecer o alcance da dimensão dialógica da mediação da informação, defendida por Gomes (2020).

Quanto aos(às) discentes que indicaram não terem queixas/reclamações/frustrações, ao justificarem suas respostas, explicitaram as suas experiências positivas ao utilizarem os espaços, produtos e serviços das bibliotecas universitárias, conforme observa-se no quadro abaixo.

**Quadro 16 – Comentários positivos dos(as) discentes bolsistas do SRU ao utilizarem os serviços e produtos de alguma biblioteca universitária**

<b>Respondente</b>	<b>Resposta</b>
Residente 16	Ótimos ambientes para estudar, principalmente a biblioteca de Saúde.
Residente 23	Sempre consegui usar o que precisava, com um ótimo atendimento.
Residente 26	Não tive nenhuma frustração ao tentar utilizar os serviços da biblioteca UFBA.
Residente 31	Até aqui tem atendido minhas demandas, só uma ressalva as bibliotecas sem ar-condicionado o que vai levar a perda do acervo.
Residente 32	Não tive problemas, mas também não tenho frequência nos usos de serviços.
Residente 36	Não há computadores livres para pesquisar rápidas.

**Fonte:** elaborado pela autora (2024).

De acordo com as informações evidenciadas no Quadro 16, o(a) Residente 16 descreveu “Ótimos ambientes para estudar, principalmente a biblioteca de Saúde”; o(a) Residente 23 afirmou: “Sempre consegui usar o que precisava, com um ótimo atendimento” e o(a) Residente 26 ressaltou: “Não tive nenhuma frustração ao tentar utilizar os serviços da biblioteca UFBA”. Cada residente tem suas razões pessoais, como também suas vivências, inclusive anteriores, que possibilitam conforto, ou não, na relação com a biblioteca. Mas, de maneira geral, as bibliotecas são valorizadas por esses sujeitos quanto à sua missão, papel social e educacional, acervos, profissionais qualificados(as), ambiente receptivo, produtos e serviços disponibilizados à comunidade.

Por outro lado, os(as) Residentes 31 e 32 indicaram que não tinham queixas/reclamações/frustrações, mas, ao justificarem suas respostas, o(a) Residente 31 salientou que “Até aqui tem atendido minhas demandas, só uma ressalva as bibliotecas sem ar-condicionado o que vai levar a perda do acervo” e o(a) Residente 32 relatou: “Não tive problemas, mas também não tenho frequência nos usos de serviços”. Tais comentários tornam-se consideráveis, pois esses(as) residentes possuem uma visão positiva da biblioteca, mas o(a) Residente 31 chama a atenção para a necessidade de refrigeração adequada para manutenção do acervo. Quanto à indicação do(a) Residente 32, que apresentou uma percepção positiva, pode-se inferir que esse(a) usuário(a) pode não ser um(a) frequentador(a) assíduo(a), usuário(a) real, mas deve utilizar ou ter utilizado esse espaço, seus produtos e serviços em algum momento.

A compreensão da percepção dos(as) bolsistas do SRU da UFBA quanto ao uso da biblioteca universitária, seja explicitando pontos negativos ou positivos, torna-se relevante, pois

permite a identificação de aspectos que podem ser aprimorados e ampliados para melhor atender às necessidades desses(as) usuários(as), assim como reconhecer pontos fortes que devem ser valorizados e amplamente divulgados. Tal compreensão dessas percepções torna-se importante para o planejamento e implementação de estratégias efetivas dos(as) gestores(as), visto que, ao conhecer e entender os pontos negativos de acordo com a percepção desses(as) estudantes, a biblioteca pode identificar áreas que precisem de melhorias na infraestrutura, bem como na recepção e no suporte aos diversos grupos, a fim de promover o fomento de um atendimento equitativo, acessível, empático e de suporte a todos(as) estudantes que estão passando pelo processo de afiliação, principalmente os que estão em vulnerabilidade socioeconômica.

Os(As) estudantes universitários(as), ao recorrerem às bibliotecas universitárias, poderão se beneficiar de uma variedade de dispositivos para auxiliá-los(as) em seus estudos. Nesse contexto, tornou-se relevante saber como os(as) discentes bolsistas do SRU fazem para adquirir livros/textos para acompanhamento das aulas no curso. Devido ao quantitativo dos comentários dos(as) quarenta e quatro (44) respondentes, fez-se necessário realizar a apresentação sintetizada das vinte e uma (21) respostas que foram dadas de forma mais objetiva e simplificada.

Desse modo, sete (7) respondentes (Residentes 5, 15, 19, 21, 33, 35 e 41) mencionaram de forma curta que adquiriram livros/textos para acompanhamento das aulas no curso por meio da internet/*online*, não especificaram *sites*, plataformas ou formatos. Desse modo, pode-se compreender que a internet disponibiliza uma ampla variedade de recursos gratuitos ou de baixo custo, que abrangem uma grande quantidade e diversidade de disciplinas acadêmicas e permite que os(as) estudantes acessem livros didáticos, artigos científicos, notas de aula e outros materiais relevantes sem precisar comprá-los fisicamente. O que indica para os(as) bibliotecários(as) a necessidade de adoção ou manutenção de dispositivos informacionais nesse formato.

Dos(as) quarenta e quatro (44) residentes, sete (7) bolsistas da residência citaram que primeiro recorreram à biblioteca e/ou depois recorreram à internet para adquirir livros/textos para acompanhamento das aulas do curso – foram os(as) Residentes 8, 18, 26, 28, 37, 38 e 42. Desse modo, pode-se inferir que esses(as) estudantes têm um conhecimento de que esse primeiro dispositivo informacional é abundante de conhecimento, tendo um diverso repertório informacional. Entretanto, vale investigar se a utilização do recurso da internet foi complementar ou por não terem alcançado seus objetivos de busca.

Por outro lado, cinco (5) bolsistas responderam que primeiro acessaram a

internet/*online* e depois recorreram à biblioteca para realizarem empréstimo – os(as) Residentes 9, 10, 16, 23 e 31. Assim sendo, atualmente, compreende-se que esses(as) estudantes recorram primeiro à internet como fonte de informação para realizar pesquisas acadêmicas, visto que esta oferece uma vasta quantidade de recursos acessíveis de forma rápida, quase instantaneamente e sem muito esforço para deslocar-se. Mas é importante ressaltar que nem toda informação encontrada na internet é confiável, precisa e os(as) estudantes devem desenvolver habilidades críticas para avaliar a qualidade e a confiança das fontes utilizadas em suas pesquisas. Quanto à biblioteca, ela continua sendo uma valiosa fonte de conhecimento, também possui serviços e materiais *online*. Essa vivência com os produtos e as atividades mediadoras é alcançada se potencializada pelos(as) agentes mediadores(as) em contato com os(as) usuários(as), de modo que se reitera a importância de um agir formador, que apoie o desenvolvimento de competências em informação, auxiliando os(as) discentes a compreenderem a importância da biblioteca e de seus dispositivos, ações e agentes mediadores(as), apoiando o alcance da dimensão formativa da mediação da informação, defendida por Gomes (2020).

A biblioteca universitária possui materiais que possuem credibilidade, são revisados por especialistas e passam por um processo de seleção rigoroso – o que aumenta sua confiabilidade –, além de disponibilizar ambiente tranquilo para estudo e pesquisa, onde os estudantes podem se concentrar sem distrações, tanto em grupo quanto individualmente. Na biblioteca, os(as) bolsistas do SRU poderão obter auxílio profissional de bibliotecários(as) capacitados(as) e disponíveis para receber e compreender as necessidades informacionais e realizar a mediação consciente da informação para que esses(as) sujeitos tenham iniciativa e propriedade para acessar e se apropriar das informações que contribuirão no seu desenvolvimento acadêmico.

Portanto, a utilização da biblioteca universitária e da internet de forma equilibrada e combinada pode ser uma boa estratégia no desenvolvimento acadêmico e colaborar durante o processo de afiliação estudantil, pois, ao utilizar a internet, os(as) estudantes têm acesso rápido a uma quantidade ampla e diversa de informações, mas estes(as) também devem buscar complementar suas atividades acadêmicas com materiais encontrados nas bibliotecas universitárias para enriquecer suas fontes e garantir a qualidade de suas pesquisas acadêmicas, bem como devem buscar orientações dos(as) bibliotecários(as) do serviço de referência para obterem informações precisas.

A seguir, no Quadro 17, apresenta-se as informações quanto aos vinte cinco (25) comentários dos(as) residentes que apresentaram respostas mais expressivas a essa questão.

**Quadro 17 – Comentários dos(as) discentes bolsistas quanto à aquisição de livros/textos para acompanhamento das aulas no curso**

Respondente	Respostas
Residente 1	Acesso em PDF gratuitamente e compro alguns.
Residente 2	Às vezes encontramos na biblioteca, outras vezes o professor disponibiliza em formato PDF no e-mail dos alunos.
Residente 3	Material didático fornecido pelo professor.
Residente 4	Nunca tentei.
Residente 6	Livros de amigos e familiares e os texto da internet.
Residente 7	Através do Ava.
Residente 11	Realizando empréstimos na biblioteca.
Residente 12	Por meio do empréstimo.
Residente 13	Apostilas em PDF e livros físicos.
Residente 14	Geralmente PDF e em segundo caso acessando a biblioteca.
Residente 17	Busco no acervo pessoalmente.
Residente 20	PDFs em grupos/ xerox da UFBA.
Residente 22	Compro.
Residente 24	Na maioria das vezes eu prefiro as versões em PDF ou Mobi.
Residente 25	Vou a biblioteca.
Residente 27	Busco na biblioteca, em PDF na internet e em último caso, compro.
Residente 29	Consulto na biblioteca ou os que são disponibilizados pelos docentes.
Residente 30	Guardo algumas economias e compro alguns livros, na residência temos acesso limitado a impressão também.
Residente 32	Disponibilizados pelos professores ou internet.
Residente 34	Realizo o empréstimo na biblioteca.
Residente 36	Empréstimo na biblioteca ou compro/pago pelo material.
Residente 39	Recorro a sites que disponibilizam material gratuito, e que possa ler nos dispositivos tecnológicos.
Residente 40	Xerox e digitalizados.
Residente 43	Utilizo os livros de empréstimo das bibliotecas.
Residente 44	Empréstimo, PDF e, a depender da importância pro curso, compro.

**Fonte:** elaborado pela autora (2024).

Conforme observa-se no quadro anterior, dos(as) vinte e cinco (25) respondentes que

comentaram de forma mais detalhada sobre como faziam para adquirir livros/textos para acompanhamento das aulas no curso, ao observar de forma geral, oito (8) Residentes informaram claramente que utilizam material em Portable Document Format (PDF). Os(As) Residentes 6 e 32 citam que adquirem material de estudo de outras fontes, mas também mencionaram que utilizam textos da internet, pode-se inferir que esses textos também são usados no formato PDF, o qual atualmente tem sido muito utilizado por ser facilmente pesquisado na internet e acessado em dispositivos eletrônicos, como computadores, *tablets* e *smartphones*, também são gratuitos ou possuem baixo custo – alguns recursos mais avançados possuem cobranças de pacotes. Além disso, é possível o uso de recursos de pesquisa dentro do documento para encontrar informações rápidas, destacar trechos importantes, adicionar notas e fazer marcações nos textos para revisão e estudos posteriores. Ressalta-se que os(as) estudantes devem sempre respeitar os direitos autorais, utilizar materiais em PDF de acordo com a legislação, visto que compartilhar ilegalmente materiais protegidos por direitos autorais é uma violação da lei e pode ter consequências legais. Salienta-se que o(a) Residente 24 também indicou que, além do PDF, também faz uso do formato Mobipocket (Mobi), que foi projetado para exibir conteúdo em leitores de *e-books* e dispositivos móveis e permite leitura de livros ou textos eletrônicos de modo confortável em várias plataformas.

De acordo com o exposto no Quadro 17, pode-se observar que onze (11) residentes, a saber os(as) Residentes 2, 11, 12, 17, 25, 27, 29, 34, 36, 43 e 44, declararam que recorrem à biblioteca para realizar empréstimos. Quanto à afirmação do(a) Residente 12, ao referir apenas que adquire por meio de empréstimo e não sinaliza o local, acredita-se que esse empréstimo seja obtido na biblioteca, pois esse(a) respondente em questões anteriores indicou que utilizava muito a biblioteca antes da pandemia e sobre os serviços da biblioteca universitária que mais utiliza, ou utilizou, citou empréstimo, consulta aos livros, revistas e outros materiais informacionais. É possível notar que esses(as) estudantes utilizam os serviços na biblioteca e frequentam pessoalmente seu ambiente.

Destaca-se que os(as) Residentes 11, 12, 17, 25, 34 e 43 recorrem exclusivamente à biblioteca para adquirirem seus livros/textos para o acompanhamento das aulas no curso. Muitos(as) bolsistas dependem dos livros didáticos para realizarem os estudos e pesquisas para seus respectivos cursos, a opção de comprar todos os livros necessários, ou alguns essenciais, pode ser uma alternativa cara e até difícil para os(as) bolsistas que se encontram em vulnerabilidade socioeconômica. Portanto, a biblioteca oferece uma alternativa acessível, pois permite que os(as) estudantes realizem empréstimos por um determinado período, o acesso a uma variedade de materiais que podem enriquecer o aprendizado e desenvolvimento no

processo de ensino-aprendizagem durante o período de formação acadêmica, bem como o acompanhamento de bibliotecários(as) que recebem, orientam e apoiam as necessidades informacionais desses(as) usuários(as).

No intuito de conhecer sobre as queixas/reclamações/frustrações dos(as) estudantes bolsistas ao tentarem utilizar os serviços e produtos de alguma biblioteca universitária, conforme observa-se no Quadro 15, notou-se que a maioria das respostas correspondiam à infraestrutura, ao acervo e ao acesso à internet e, em consonância a essas informações, ao observar as informações evidenciadas no Quadro 17, percebe-se a relevância das bibliotecas universitárias para os(as) residentes, visto que para muitos(as) respondentes a biblioteca universitária é um local prioritário para adquirir livros/textos para acompanhar as aulas durante o curso de graduação. Nesse sentido, pode-se refletir que mesmo com alguns pontos negativos quanto ao acesso e utilização dos serviços e produtos das bibliotecas universitárias, esta ainda é o espaço mais escolhido por esses(as) bolsistas para contribuir na formação acadêmica.

Por outro lado, nota-se o quanto as bibliotecas universitárias são importantes para os(as) residentes, pois, no Gráfico 11, empréstimo é um dos serviços mais requisitados por trinta e seis (36) estudantes ao acessar as bibliotecas universitárias, tal informação também condiz com a percepção dos(as) bibliotecários(as) do serviço de referência, que foi apresentada no Gráfico 1, em que todos(as) bibliotecários(as) respondentes (8) indicaram empréstimo de obras quanto aos motivos que conduzem os(as) estudantes a utilização e frequência na biblioteca. Desse modo, ratifica-se o papel e a responsabilidade acadêmica, sociocultural e institucional que as bibliotecas universitárias e os(as) bibliotecários(as) do serviço de referência possuem perante os(as) usuários(as) recém-ingressos(as) na Universidade, principalmente para com os(as) estudantes bolsistas do SRU da UFBA que estão vivenciando o processo de filiação estudantil.

Apesar de uma quantidade considerável de respondentes que indicaram que utilizavam os materiais informacionais da biblioteca universitária, alguns/algumas bolsistas (6) informaram que compravam seus livros/textos para acompanhamento das aulas. O(A) Residente 1 disse: “*Acesso em PDF gratuitamente e compro alguns*”; o(a) Residente 22 especificou “*Compro*”; o(a) Residente 27 apontou: “*Busco na biblioteca, em PDF na internet e em último caso, compro*”; o(a) Residente 30 relatou: “*Guardo algumas economias e compro alguns livros, na residência temos acesso limitado a impressão também*”; o(a) Residente 36 manifestou que utiliza o serviço de “*Empréstimo na biblioteca ou compro/pago pelo material*”; e o(a) Residente 44 que indicou que também usa o serviço de “*Empréstimo, PDF e, a depender da importância pro curso, compro*”. Dessa forma, conforme pode-se observar, exceto os(as) Residentes 22 e 30 – que indicaram apenas a opção comprar –, os(as) demais respondentes

sinalizaram a opção comprar como último recurso para aquisição de livros/textos para acompanhamento das aulas no curso.

Os serviços, produtos e espaços das bibliotecas universitárias tornam-se essenciais para o aprendizado e permanência dos(as) bolsistas à Universidade. Nesse sentido, destaca-se o serviço de solicitação de material bibliográfico para compra, disponível nas bibliotecas universitárias que os(as) discentes também podem recorrer para solicitar ampliação de exemplares de determinado título ou aquisição de novos títulos que podem ser necessários para a formação dos(as) bolsistas do SRU.

Os(As) Residentes 3, 29 e 32 sinalizaram que utilizavam os materiais disponibilizados pelos(as) docentes, visto que o(a) Residente 3 explicitou que utiliza o “*Material didático fornecido pelo professor*”, o(a) Residente 32 mencionou que usufrui de materiais “*Disponibilizados pelos professores ou internet*” e o(a) Residente 29 indicou “*Consulta na biblioteca ou os que são disponibilizados pelos docentes*”. Esses(as) estudantes evidenciaram que receberam algum tipo de orientação por parte de docentes, nesse momento é importante esse direcionamento e material disponibilizado. Esse dado direciona à reafirmação da importância de aproximação da biblioteca e sala de aula entre seus/suas agentes mediadores(as), docentes e bibliotecários(as) a fim de que a aquisição, o empréstimo, a disseminação de documentos, além de outras atividades de mediação direta da informação, sejam realizados conjuntamente.

Os(As) Residentes 20 e 40 indicaram que adquirem livros/textos para acompanhamento das aulas no curso apenas por meio de xérox e material digitalizados. Dessa maneira, pode-se inferir que talvez esses(as) estudantes bolsistas desconheçam a amplitude dos serviços e produtos da biblioteca universitária, bem como os benefícios de poder consultar e realizar empréstimos de diversos materiais informacionais que contribuam no acesso e apropriação da informação durante a graduação, além de obter acolhimento e informações dos(as) bibliotecários(as) que possam contribuir no processo de afiliação estudantil e no bom desenvolvimento acadêmico.

Conforme o Quadro 17, o(a) Residente 39 explicitou “*Recorro a sites que disponibilizam material gratuito, e que possa ler nos dispositivos tecnológicos*”. Compreende-se que esse(a) estudante frequenta a biblioteca universitária, uma vez que no Quadro 14 informou: “*Frequento com maior frequência a biblioteca de São Lázaro*” e no Quadro 15 elencou várias queixas/reclamações/frustrações quanto ao acervo, pois mencionou: “*Falta de material atualizado e diverso para meu curso, livros em condições deficitárias*”. A partir da análise desses dados, pode-se constatar a relevância da adoção de dispositivos tecnológicos, a

fim de alcançar e manter os(as) usuários(as) na biblioteca universitária que preferem acessar os documentos e leitura em formato digital, visto que, por não se sentirem atendidos(as) quanto ao que dispõem as bibliotecas universitárias, esses(as) usuários(as) podem não continuar utilizando esse ambiente. Assim, o documento em formato digital não é só uma preferência, é uma forma de leitura; portanto, torna-se necessária a disponibilização pelas bibliotecas universitárias, ou, ainda, tornar esses dispositivos acessíveis aos(às) usuários(as).

Apenas o(a) Residente 4 informou que nunca tentou adquirir livros/textos para acompanhamento das aulas no curso, mas não especificou essa resposta. Desse modo, para melhor compreender esse(a) estudante, fez-se necessário observar respostas dadas às questões anteriores. Nesse sentido, notou-se que o(a) Residente 4 encontrou dificuldades para conhecer a estrutura física, atividades acadêmicas, as regras e funcionamento da Universidade, não identificou ação ou projeto desenvolvido pela UFBA que contribuísse no acolhimento/convivência/adaptação dos residentes das moradias estudantis quando ingressou. Por outro lado, sinalizou que a biblioteca foi um local fundamental no acesso às informações sobre as normas e as dinâmicas universitárias, afirmou que, além da sala de aula, a biblioteca é o ambiente da UFBA que mais frequenta para estudar e que conhece as suas atividades. Quanto ao fato de ter utilizado algum dos serviços, negou utilizá-los, mas afirmou ter utilizado algum produto e, ao detalhar, especificou que eram os computadores nos espaços físicos da biblioteca universitária. Pode-se inferir que esse(a) respondente pode ter informado que nunca tentou adquirir livros na biblioteca por desconhecimento da amplitude dos serviços disponibilizados pelas bibliotecas universitárias, tais como: empréstimos, solicitação de material bibliográfico para compra, consultas a livros, revistas e outros periódicos. Essa perspectiva coaduna com o comentário do(a) Residente 39, apresentado no Quadro 15, que explicita como queixa/reclamação/frustração a falta de ampla divulgação dos serviços gratuitos da biblioteca universitária, pois o desconhecimento pode ter levado a não utilização dos serviços e isso pode ser um fator de que amplie as dificuldades.

Também pode-se inferir, a partir da resposta do(a) Residente 4, que essa não tentativa de adquirir algum texto/livro numa biblioteca universitária pode explicitar que esse(a) residente ainda não reconhece a biblioteca como espaço de pertencimento, ainda não se sentiu acolhido(a), não sentiu o conforto e a segurança para expressar as suas necessidades informacionais e as lacunas deixadas durante o processo de aprendizagem, que permite a ele(a) a possibilidade de recuperar a informação. Desse modo, evidencia-se um distanciamento da possibilidade de a ação mediadora da informação alcançar junto a esse(a) Residente 4 a dimensão estética da mediação da informação defendida por Gomes (2020), visto que ele(a)

ainda não utilizou o acervo da biblioteca e demais serviços, ainda existem impossibilidades que venham a transformar e também a interferir em um processo de desenvolvimento de produção de conhecimento que favoreça esse alcance. Fato que carece da atenção dos(as) bibliotecários(as) para que outros(as) usuários(as) não se mantenham distantes da biblioteca, mas possam se apropriar desse ambiente, transformarem-se por meio das informações que têm acesso e interferirem na vida do outro, em uma relação e atitude protagonista.

Ribeiro e Santos (2014) destacam a responsabilidade da biblioteca universitária e a importância do papel do(a) bibliotecário(a) como mediador(a) entre a informação e o(a) estudante durante o processo de afiliação estudantil. Desse modo, nota-se que a biblioteca universitária é fundamental para que os(as) estudantes bolsistas do SRU da UFBA, que são recém-ingressos(as), obtenham sucesso durante o processo de afiliação institucional e acadêmica, adquirindo o ofício de estudante (Coulon, 2008). Portanto, a biblioteca universitária e o desempenho responsável dos(as) bibliotecários(as) também são relevantes para garantir a permanência, contribuir no alcance da emancipação e do protagonismo social desses(as) estudantes oriundos de grupos sociais excluídos.

Diante da missão, do papel e da importância da biblioteca universitária nos âmbitos científico, social e cultural, torna-se relevante saber o que a biblioteca universitária representa para os(as) discentes residentes da UFBA. Nesse contexto, a seguir essas informações são disponibilizadas no Quadro 18.

**Quadro 18 – Representação da biblioteca universitária para os(as) discentes bolsistas do SRU da UFBA**

Respondente	Comentário
Residente 1	É um símbolo de resistência.
Residente 2	Pra mim, representa um lar, pois gosto bastante do ambiente silencioso e assim eu posso estudar tranquilo(a). É um lugar belo.
Residente 3	Tudo, por ser um acervo bibliográfico de várias áreas.
Residente 4	Muita coisa.
Residente 5	Um local se estudo em paz.
Residente 6	Um local sagrado para a leitura.
Residente 7	Um grande mundo de informações.
Residente 8	Melhor didática, prefiro livros físicos.
Residente 9	É um lugar ótimo para que a gente tenha acesso aos livros necessários para nossa formação.

Residente 10	Essencial para busca de livros da minha área de estudo.
Residente 11	Um ambiente importante de acesso às informações e conteúdos acadêmicos.
Residente 12	Inspiração para os estudos.
Residente 13	Conhecimento, acolhimento e oportunidade, aprecio muito a oportunidade de poder ter muitos livros a nossa disposição para consultá-los quando necessário.
Residente 14	Espaço de conhecimento, porém sinto que falta estruturas para troca e comunicação.
Residente 15	Ambiente útil e de difícil acesso.
Residente 16	Oportunidade de aprender.
Residente 17	Suporte para meus estudos.
Residente 18	Auxílio, as vezes.
Residente 19	Um ambiente tranquilo para os estudos para além de me proporcionar uma gama de leituras que são essenciais ao meu curso, assim como outros livros.
Residente 20	Um apoio.
Residente 21	É um ambiente importante de acesso ao conhecimento.
Residente 22	Lugar de aprendizado.
Residente 23	Um lugar de suporte aos meus estudos, uma vez que as bibliografias das matérias são compostas de livros de valor monetário alto.
Residente 24	Um espaço tranquilo, onde posso me concentrar.
Residente 25	Busca de conhecimento.
Residente 26	A biblioteca é um espaço que tornou democrático o acesso aos livros sem que os estudantes precisem comprar - já que a maioria não possui condições financeiras para isso. Portanto, a biblioteca é essencial para a nossa educação.
Residente 27	Acredito que a biblioteca é um ambiente propício para os estudos e por isso, sempre utilizei bastante seus espaços.
Residente 28	Um local de suporte acadêmico.
Residente 29	Local de conhecimento e ajuda.
Residente 30	Apoio e acolhimento.
Residente 31	Acesso e paz para estudar.
Residente 32	Tem a sua importância com certeza, mas não posso opinar sobre o que representa pra mim, já que não tive muito convívio.
Residente 33	Um local de estudo.
Residente 34	Todo o conteúdo que não é absorvido na aula, eu consigo aprender nos livros da biblioteca.
Residente 35	Um lugar de possibilidade de aprendizado.
Residente 36	Fácil acesso à informação. Há uma diversidade incrível de material que não conseguiria pagar para ter acesso.

Residente 37	Apoio universitário.
Residente 38	Para mim, a biblioteca é um espaço de circulação do conhecimento.
Residente 39	Um espaço de apoio e suporte para vida na Universidade.
Residente 40	Sei que é muito importante para tudo, mas não faço uso frequente. No campus, o horário que chego é para aula e logo é fechada por conta do horário de funcionamento.
Residente 41	Antes de morar na residência, era meu lar. Muitas vezes, passava o dia todo nela.
Residente 42	Lugar de socialização produtiva e compartilhamento de conhecimento.
Residente 43	Um local que me possibilita uma maior concentração nos estudos.
Residente 44	Uma parte fundamental da minha formação e uma oportunidade de encontrar materiais que não existem em outros lugares.

**Fonte:** elaborado pela autora (2024).

Com base nas respostas de oito (8) discentes bolsistas do SRU, apresentadas no Quadro 18, foi possível identificar que, para os(as) Residentes 17, 18, 20, 28, 29, 30, 37 e 39, a biblioteca universitária representa um local de suporte para os estudos, de auxílio, de apoio, de suporte acadêmico, de ajuda, de acolhimento para a vida na Universidade. Quando o(a) Residente 39 mencionou que a biblioteca universitária é “*Um espaço de apoio e suporte para a vida universitária*”, é possível perceber que há uma extensão para além da sala de aula e da rotina acadêmica, evidencia-se que esse ambiente proporciona mais do que um serviço de empréstimo de livros, mais do que um espaço de estudo ou para utilização da *internet* e de computadores.

A acessibilidade proporcionada pela biblioteca universitária torna-se crucial para garantir o acesso ao conhecimento de forma democrática para estudantes em situação vulnerável. Nesse contexto, o(a) Residente 23 também acredita que a biblioteca universitária representa “*Um lugar de suporte aos meus estudos, uma vez que as bibliografias das matérias são compostas de livros de valor monetário alto*”. Nessa perspectiva, os(as) Residente 26 e 36 possuem visão que se assemelha com a do(a) Residente 23, pois o(a) Residente 26 expressou que “*A biblioteca é um espaço que tornou democrático o acesso aos livros sem que os estudantes precisem comprar - já que a maioria não possui condições financeiras para isso. Portanto, a biblioteca é essencial para a nossa educação*” e o(a) Residente 36 expressou “*Fácil acesso à informação. Há uma diversidade incrível de material que não conseguiria pagar para ter acesso*”. De acordo com essas descrições, nota-se a importância da biblioteca universitária para toda a comunidade acadêmica, principalmente para estudantes em vulnerabilidade socioeconômica, que precisam de material de estudo, de um espaço adequado para estudar ou

simplesmente respirar e descansar por alguns minutos antes de a próxima aula começar. Nesse sentido, a biblioteca universitária torna-se um instrumento de colaboração para garantir a equidade entre os(as) estudantes bolsistas do SRU da UFBA e demais estudantes, bem como permite um acesso democrático na busca e no acesso às informações.

Para o(a) Residente 1, a biblioteca universitária “*É um símbolo de resistência*”. Pode-se inferir que, ao descrever a biblioteca universitária, esse(a) usuário(a) explicitou o modo como entende esse ambiente, mas também como a utiliza e com qual objetivo; portanto, fala também de si. Dessa maneira, os(as) agentes mediadores(as) devem apoiar os sujeitos na tomada de atitude e relação com o mundo, comprometendo-se com o coletivo, sendo insurgentes frente às desigualdades e resistindo nas lutas que enfrentam contra toda forma de opressão sociocultural. É possível também refletir que a biblioteca universitária contribui para a permanência, a inclusão, a equidade e a representatividade social e cultural de estudantes, um lugar que representa a luta contra os desafios acadêmicos e sociais por ser um ambiente de aprendizado que possui acervos diversificados, por integrar pessoas de diferentes cursos, mas também diversos em cores, crenças, rendas e que, por meio do acesso gratuito aos dispositivos informacionais, adquirem mais possibilidade de superar os obstáculos e de permanecer na Universidade.

Dessa forma, as bibliotecas universitárias possuem em seus acervos uma vasta coleção de documentos, registros que representam a cultura, a história e experiências das pessoas, essas narrativas e saberes são uma forma de resistência para preservar e defender a ciência, a identidade cultural e a história, fortalecendo a luta contra a exclusão e fortalecendo a identidade individual e coletiva dos sujeitos. Os conhecimentos obtidos poderão constituir-se em alicerces capazes de retirá-los da invisibilidade social e dar o empoderamento para garantir justiça social às maiorias menos favorecidas, que foram colocadas em espaços excludentes. Portanto, esse espaço pode ser símbolo de resistência, pois o conhecimento obtido na biblioteca universitária pode contribuir para a permanência dos(as) bolsistas do SRU da UFBA na Universidade, contribuir na luta contra a exclusão e desigualdade social.

Os(As) Residentes 2 e 41 apresentam percepções relevantes, visto que, de acordo com o(a) Residente 2, a biblioteca universitária “[...] *representa um lar, pois gosto bastante do ambiente silencioso e assim eu posso estudar tranquilo(a). É um lugar belo*”, e o(a) Residente 41 relatou que, “*Antes de morar na residência, era meu lar. Muitas vezes, passava o dia todo nela*”. Nota-se uma busca por um refúgio, e esse(a) estudante encontrou na biblioteca universitária um local de suporte, conforto e segurança.

Nesse sentido, ao observar de forma objetiva, compreende-se que “lar” é um espaço

físico que serve de moradia, em que se realiza as refeições, dorme e convive-se socialmente entre os(as) demais moradores(as), mas, para alguns indivíduos, um “lar” está para além desses mecanismos de subsistência, possui um significado emocional, representa um espaço de identificação, de crescimento, de segurança, de conexão, de afeto e de pertencimento. Observa-se que, em meio a tantos desafios, pessoas e locais estranhos, o(a) Residente 2 demonstra que esse espaço representa um lar, local em que vê beleza. É possível notar que esse(a) estudante sentiu-se acolhido(a) e manifesta uma certa familiaridade com o ambiente, um sentimento de pertencimento, lugar em que se sente tranquilo(a) e seguro(a). Pode-se inferir que a biblioteca nesse momento representou um espaço onde os(as) Residentes 2 e 41 encontraram abrigo, talvez por terem sentido dificuldade, medo, solidão, confusão, ansiedade ou necessidade de orientação. Os sujeitos podem ter um senso de lar em diferentes lugares e situações, tal percepção depende das próprias experiências e conexões emocionais vivenciadas.

Alguns/Algumas respondentes coadunam quanto à mesma percepção da representação da biblioteca universitária, visto que o(a) Residente 3 explicitou que a biblioteca representa *“Tudo, por ser um acervo bibliográfico de várias áreas”*; o(a) Residente 8 acreditou que na biblioteca universitária encontrou a *“Melhor didática, prefiro livros físicos”*; para o(a) Residente 9, a biblioteca universitária *“É um lugar ótimo para que a gente tenha acesso aos livros necessários para nossa formação”*. Nessa mesma perspectiva, o(a) Residente 10 afirmou que a biblioteca universitária é *“Essencial para busca de livros da minha área de estudo”*, o(a) Residente 11 também expressou ser esse espaço *“Um ambiente importante de acesso às informações e conteúdos acadêmicos”*, o(a) Residente 13 destacou que a biblioteca universitária representa *“Conhecimento, acolhimento e oportunidade, aprecio muito a oportunidade de poder ter muitos livros a nossa disposição para consultá-los quando necessário”* e o(a) Residente 44 destacou que a biblioteca universitária refere-se a *“Uma parte fundamental da minha formação e uma oportunidade de encontrar materiais que não existem em outros lugares”*. Desse modo, ratifica-se a importância das atividades desenvolvidas pela biblioteca universitária e pelos(as) bibliotecários(as) voltadas para o acolhimento dos(as) discentes recém-ingressos(as) na graduação. No Quadro 4, alguns(umas) bibliotecários(as) descreveram algumas atividades desenvolvidas no início de cada semestre voltadas para os(as) discentes recém-ingressos(as), dentre elas: recepção, visitas guiadas à biblioteca, treinamentos e apresentação dos serviços e produtos da biblioteca.

Quando os(as) bolsistas do SRU da UFBA recém-ingressos(as) visitam a biblioteca pela primeira vez, podem notar a extensão e a variedade do acervo bibliográfico, perceber que esse ambiente é fundamental para pesquisas, estudos e desenvolvimento acadêmico. O acervo

bibliográfico de uma biblioteca é uma parte essencial, pois oferece recursos para produção de novos conhecimentos dos(as) estudantes bolsistas e apoiar o ensino e a aprendizagem na instituição educacional, bem como contribuir para o processo de afiliação intelectual e institucional. Mas existem outros dispositivos informacionais que também podem ser basilares no processo de aprendizado e desenvolvimento acadêmico estudantil, e estes, por sua vez, podem ser integrados aos recursos digitais, aos serviços de informação e ao acesso a bases de dados *online*. Dessa forma, os(as) bolsistas do SRU da UFBA poderão usufruir de uma experiência ampla e diversificada ao utilizar a biblioteca universitária como um local de aprendizagens, conhecimento e acolhimento.

Os aspectos físicos, estruturais e materiais da biblioteca universitária são relevantes, se sobressaem, porque são táteis e visíveis ao primeiro olhar, mas para alguns(umas) usuários(as) existem outros atributos que são tão importantes quanto estes, por exemplo, a qualidade no atendimento, a boa comunicação, a construção de vínculos afetivo e simbólico. Nesse sentido, de acordo com os dados apresentados no Quadro 18, é possível observar tal perspectiva na abordagem dos(as) Residentes 4, 7, 12 e 6. O(A) Residente 4 expressou de um modo geral que a biblioteca universitária representa “*Muita coisa*”, o(a) Residente 7 afirmou que ela representa “*Um grande mundo de informações*”, já para o(a) Residente 12 é um espaço de “*Inspiração para os estudos*” e o(a) Residente 6 destacou que a biblioteca universitária é “*Um local sagrado para a leitura*”. Desse modo, compreende-se que, para esses(as) respondentes, a biblioteca universitária simboliza um espaço de saberes, um ambiente simbólico de transformação, no qual atribuem valores que ultrapassam os limites do espaço físico, transcendem para questões que envolvem sentimentos, sensações, afetos e conhecimentos. É um lugar em que o saber é valorizado e reverenciado; a busca pelo aprendizado, pela interação social são encorajadas para que os(as) usuários(as) atinjam a emancipação por meio do conhecimento mediado pelos(as) bibliotecários(as) e tornem-se protagonistas. Nesse sentido, salienta-se que, de acordo com Gomes (2006), a biblioteca simboliza um local sagrado para as sociedades ocidentais e orientais, desde o início da sua história, devido à sua profunda conexão com a preservação dos conhecimentos acumulados pela humanidade, reflexão que apresentação relação, especialmente, com a resposta do(a) Residente 6, mas também atravessa todas as demais anteriormente citadas.

A biblioteca universitária é considerada um símbolo do conhecimento por ser um lugar em que os(as) estudantes, pesquisadores(as) e membros da comunidade universitária buscam por dispositivos informacionais e profissionais capazes de mediar as informações necessárias, visto que a biblioteca possui uma vasta quantidade de informações, recursos e obras literárias

que abrangem diversas áreas do conhecimento. Por isso, alguns/algumas estudantes acreditam que a biblioteca universitária seja o símbolo do conhecimento. De acordo com o(a) Residente 21, a biblioteca universitária representa “[...] *um ambiente importante de acesso ao conhecimento*”, o(a) Residente 25 indica que a biblioteca universitária representa a “*Busca de conhecimento*”, e, para o(a) Residente 38, não representa apenas um espaço em que o conhecimento fica estático, conservado, para ele(a) “[...] *a biblioteca é um espaço de circulação do conhecimento*”. Dessa forma, a biblioteca universitária oferece uma diversidade de obras, de conhecimento em diferentes áreas das ciências, fonte de bases históricas, das artes e da tecnologia. A informação está para além dos acervos da biblioteca, ela deve circular e ficar à disposição dos(as) usuários(as) (Santos; Duarte; Lima, 2014).

De acordo com o(a) Residente 15, a biblioteca universitária representa um “*Ambiente útil e de difícil acesso*”. Pode-se compreender que, para esse(a) bolsista, a biblioteca universitária simboliza um local que possui utilidade, mas demonstrou que pode ter enfrentado desafios para utilizá-la, seja por questões de localização, horário de funcionamento, seja por outros fatores, como só ter alcançado a possibilidade de conhecê-la na Universidade. Com certa aproximação em sua resposta, o(a) Residente 32 afirma que esse ambiente “*Tem a sua importância com certeza, mas não posso opinar sobre o que representa pra mim, já que não tive muito convívio*”. Evidencia-se que esse(a) residente confirma a relevância da biblioteca universitária, mas não teve experiências significativas, pois indicou que não teve muito contato ou convívio com esse ambiente, fala que corrobora aspectos indicados pelo(a) Residente 40; ao expressar sobre a representação da biblioteca universitária, afirmou: “*Sei que é muito importante para tudo, mas não faço uso frequente. No campus, o horário que chego é para aula e logo é fechada por conta do horário de funcionamento*”. Desse modo, esse(a) respondente salienta que esse local é importante, mas não pode usá-lo devido às limitações de horário de funcionamento.

A biblioteca universitária pode representar diversos saberes, ambiente em que potencializa a aprendizagem, em que o conhecimento pode ser desenvolvido, valorizado e compartilhado, um lugar em que os(as) usuários(as) poderão desenvolver suas habilidades e buscar respostas para questões simples ou/e complexas. Dessa forma, o(a) Residente 16 apontou que a biblioteca universitária representa “*Oportunidade de aprender*”, o(a) Residente 22 indicou que a biblioteca universitária simboliza “*Lugar de aprendizado*” e o(a) Residente 35 afirmou que a biblioteca representa “*Um lugar de possibilidade de aprendizado*”. A biblioteca universitária desempenha um papel crucial no apoio ao ensino, à pesquisa e extensão, espaço de aprendizados de novos conhecimentos e desenvolvimento de alguns saberes que o(a)

estudante bolsista já possui.

Os(As) Residentes 14 e 42 apresentam aspectos relevantes quanto à representação da biblioteca universitária, visto que, para o(a) Residente 14, a biblioteca universitária é um “*Espaço de conhecimento, porém sinto que falta estruturas para troca e comunicação*” e o(a) Residente 42 indica que esta representa um “*Lugar de socialização produtiva e compartilhamento de conhecimento*”. Tais relatos indicam a biblioteca universitária como símbolo do conhecimento e como espaço de interação, de socialização desse conhecimento. Vale destacar que, por entender o valor da biblioteca universitária, o(a) Residente 14 indicou uma carência de suporte que possibilite a troca fazendo uso da comunicação. A troca de conhecimento que ocorre na biblioteca não pode ser limitada apenas entre o acesso dos(as) estudantes bolsistas do SRU a materiais impressos ou eletrônicos, a comunicação desempenha um papel vital no processo de ensino e aprendizado, bem como no processo de afiliação institucional e intelectual desse estudante. Portanto, a biblioteca universitária é mais do que um local para acesso aos recursos informacionais, é um espaço propício para a comunicação e a troca de conhecimento entre estudantes, bibliotecários(as) e demais profissionais e membros da comunidade acadêmica. Ao fomentar a interação entre os(as) estudantes bolsistas do SRU da UFBA e demais membros da comunidade universitária, os(as) bibliotecários(as) do setor de referência da biblioteca universitária desempenham um papel crucial no acolhimento, no enriquecimento da aprendizagem, do ensino, na pesquisa, na cultura, no lazer no âmbito da Universidade.

As percepções apresentadas por esses(as) estudantes bolsistas do SRU da UFBA destacam as diferentes concepções, vivências e interações que possuem com as bibliotecas universitárias, refletindo diversas formas de representação para com esses dispositivos informacionais.

Sendo a biblioteca um espaço de atendimento à comunidade universitária, torna-se salutar compreender a percepção dos(as) discentes bolsistas do SRU quanto ao acolhimento realizado pelos(as) bibliotecários(as) na ambiência da biblioteca universitária da UFBA. Nesse contexto, dez (10) bolsistas responderam que não se sentiam acolhidos(as) e trinta e quatro (34) estudantes bolsistas da residência afirmaram terem se sentido acolhidos(as) pela biblioteca universitária. Portanto, pode-se notar que a maioria dos(as) respondentes sentem-se acolhidos(as) pela biblioteca universitária.

Ratifica-se que a biblioteca universitária desempenha um papel fundamental como um espaço para ensino, pesquisa, extensão, estudos e cultura, mas existe outro ponto que está para além desses descritos, que é o acolhimento e apoio que os(as) bibliotecários(as) do serviço de

referência realizam na ambiência da biblioteca universitária para toda a comunidade acadêmica, principalmente para os(as) estudantes bolsistas do SRU da UFBA. Esse ambiente pode oferecer uma variedade de recursos e serviços aos(as) estudantes bolsistas recém-ingressos(as) que estão vivenciando as dificuldades do processo de afiliação estudantil e, por meio do acolhimento, os(as) bibliotecários(as) do serviço de referência poderão, além de contribuir no processo de ensino e aprendizagem acadêmica, também poderão fomentar a inclusão, promover a equidade, permitir que esses(as) usuários(as) se sintam confortáveis, seguros(as) e emancipados. Nesse sentido, o valor simbólico existente nas atividades de mediação consciente da informação possui uma relação com os aspectos socioculturais, visto que os ambientes e seus dispositivos informacionais possuem traços de memória e identidade que, ao serem reconhecidos pelos(as) usuários(as) – por exemplo: fotografias, músicas, livros –, poderão ressignificar e ampliar os conhecimentos, podendo gerar sentimento de pertencimento, de modo a incluir sujeitos pertencentes a grupos subalternizados historicamente (Santos; Sousa; Almeida Júnior, 2021).

Além de saber de forma objetiva se os(as) discentes residentes se sentiam acolhidos(as) ou não pelos(as) bibliotecários(as) na ambiência da biblioteca universitária da UFBA, tornou-se considerável entender de forma mais abrangente essa questão por meio dos comentários desses(as) residentes. Assim sendo, salienta-se que seis (6) respondentes, os(as) Residentes 19, 28, 33, 34, 38 e 42, não justificaram a negativa ou afirmativa da questão anterior. Em vista disso, cinco (5) respondentes, os(as) Residentes 1, 9, 35, 36 e 41, também não explicitaram comentários com detalhamento referente a essa percepção de acolhimento realizado pelos(as) bibliotecários(as) na ambiência da biblioteca universitária da UFBA.

Salienta-se que o(a) Residente 41 informou que, quanto a essa questão, a resposta é a mesma mencionada no Quadro 15, que se refere às queixas/reclamações/frustrações, quando esse(a) bolsista apontou que: *“As bibliotecas da UFBA quando frequentava eram muito barulhentas e há pouco conforto, soma-se a dificuldade de conexões sejam de tomadas ou de internet, assim como a dificuldade de encontrar computadores”*, nesse caso não justifica sua resposta quanto ao acolhimento. Portanto, as respostas desses(as) treze (13) estudantes bolsistas do SRU da UFBA não foram incluídas no Quadro 19, a seguir; no referido quadro, serão apresentadas as trinta e três (33) respostas que tiveram um maior detalhamento.

**Quadro 19 – Percepção dos(as) discentes bolsistas do SRU quanto ao sentimento de acolhimento realizado pelos(as) bibliotecários(as) na ambiência da biblioteca universitária da UFBA**

<b>Respondente</b>	<b>Respostas</b>	
Residente 2	Sim	Sim, encontro as vezes os livros que preciso outras vezes não, por conta das necessidades de cada disciplina.
Residente 5	Sim	Tem um espaço que eu possa estudar em paz.
Residente 7	Sim	Sim, é muito bom.
Residente 8	Sim	É, no mínimo, adequado.
Residente 10	Sim	Porque me acolhe nas minhas demandas.
Residente 11	Sim	Gosto do ambiente de estudos.
Residente 12	Sim	São prestativos - os servidores.
Residente 13	Sim	Minha experiência com a biblioteca é recente, mas sempre fui bem acolhida lá, além disso o espaço consegue suprir minha necessidade acadêmica.
Residente 16	Sim	Funcionários educados.
Residente 17	Sim	O atendimento é de excelência.
Residente 18	Sim	Ajuda em alguns momentos, nada além
Residente 20	Sim	Me auxilia quando preciso
Residente 21	Sim	É um lugar tranquilo.
Residente 23	Sim	Sempre fui bem tratado(a) pelos(as) funcionários(as).
Residente 24	Sim	Bastante.
Residente 25	Sim	Sim, tem total acolhimento.
Residente 26	Sim	Sim, eu me sinto acolhida, porque sempre que eu preciso de livros consigo encontrar lá e se tenho dúvidas os funcionários me orientam.
Residente 27	Sim	Me sinto acolhido(a) porque encontro um lugar em que posso estudar.
Residente 29	Sim	Quando preciso, ela me ajuda.
Residente 30	Sim	É um ambiente agradável.
Residente 31	Sim	Desde que entrei na UFBA o espaço que mais me sinto à vontade tanto pelo serviço quanto pelo tratamento dos colaboradores.
Residente 32	Sim	Não tenho conhecimento sobre o acervo, só representatividade e inclusão, os modelos, autores oferecidos, mas no sentido de espaço acolhedor, nunca me senti oprimido(a).
Residente 37	Sim	As pessoas que estão à frente são muito solícitas.
Residente 40	Sim	A do meu campus é bem acolhedora.
Residente 43	Sim	Apesar da resposta ser positiva, acredito que precisa de uma melhora.

Residente 44	Sim	A biblioteca me fornece tudo que eu busco nela.
Residente 3	Não	Não há acolhimento direto da biblioteca universitária, mas ela é de suma importância.
Residente 4	Não	Não tive oportunidades de frequentar muito.
Residente 6	Não	Porque não há nenhuma forma de acolhimento.
Residente 14	Não	É um espaço muito frio. Em São Lázaro, por exemplo, falta espaços na própria biblioteca para os estudantes entenderem aquele espaço como de uso.
Residente 15	Não	Fechada com a pandemia.
Residente 22	Não	Não frequenta.
Residente 39	Não	Acredito que o espaço é essencial, por isso, sinto que não há muitas ações que levem a comunidade a frequentar esse espaço para além da sua função essencial.

**Fonte:** elaborado pela autora (2024).

Nesse viés, por meio da observação dos dados apresentados no Quadro 19, é possível compreender que sentir-se acolhido(a) em uma biblioteca universitária é uma etapa fundamental para proporcionar ao(à) estudante bolsista do SRU da UFBA uma experiência positiva e satisfatória durante uma visita a esse local. Mas, geralmente, é um processo que envolve um conjunto de fatores que precisam estar interligados. Esse mecanismo começa com aspectos relacionados ao espaço físico, como também envolve o atendimento dos(as) bibliotecários(as), os dispositivos que terão acesso e as linguagens utilizadas nesses dispositivos, possibilitando um sentido de representatividade e aproximação com esses(as) usuários(as).

Nesse sentido, o(a) Residente 5 indicou: “*Tem um espaço que eu possa estudar em paz*”, o(a) Residente 11 apontou: “*Gosto do ambiente de estudos*”, o(a) Residente 27 destacou: “*Me sinto acolhido(a) porque encontro um lugar em que posso estudar*” e o(a) Residente 31 citou: “*Desde que entrei na UFBA o espaço que mais me sinto à vontade tanto pelo serviço quanto pelo tratamento dos colaboradores*”. A localização dos setores, a disposição dos móveis, confortáveis e acessíveis a todos(as) os(as) usuários(as) – inclusive para as pessoas com deficiência –, a organização do acervo, a iluminação, a decoração e principalmente o atendimento dos(as) bibliotecários(as) são fatores que devem ser considerados com atenção e cuidado. Nessa conjuntura, Lima e Araújo (2020) defendem que a missão da biblioteca é prestar um serviço de qualidade aos(às) seus/suas usuários(as), garantindo, ao mesmo tempo, um ambiente agradável tanto para eles(as) quanto para os(as) profissionais que desempenham suas atividades no local.

Em conformidade com o que afirmam Lima e Araújo (2020) e à luz dos princípios

fundamentais de uma biblioteca eficiente, democrática, acessível e inclusiva, torna-se relevante reconhecer a importância intrínseca desses elementos na busca pela excelência no atendimento aos(as) usuários(as) e no cumprimento da missão da biblioteca, visto que contribuem para a construção de um ambiente que proporcione tanto o acesso à informação quanto ao bem-estar de todos os membros da comunidade universitária. Portanto, ao integrar esses componentes de maneira criteriosa e consciente, a biblioteca universitária poderá destacar-se como um espaço que não apenas facilita a aprendizagem e a pesquisa, mas também se consolida como um espaço que nutre a troca de conhecimento e o desenvolvimento pessoal e acadêmico, concretizando assim sua missão com excelência e eficácia, favorecendo no processo de afiliação intelectual e institucional dos(as) estudantes bolsistas do SRU da UFBA.

O momento do contato entre o(a) discente bolsista é um momento importante, pois é uma oportunidade para que, por meio da comunicação, ocorra a apreensão das informações compartilhadas pelo(a) bibliotecário(a), visando satisfazer às necessidades informacionais do(a) estudante, e essa conexão entre o espaço físico, serviços e produtos da biblioteca universitária, bem como o atendimento do(a) bibliotecário(a), é o que proporciona a experiência prazerosa explicitada pelo(a) Residente 31 e o seu retorno.

Ao contrário do que foi explicitado nos relatos anteriores, como experiências positivas, o(a) Residente 14, que expressou não se sentir acolhido(a), ao justificar sua resposta, expõe que a biblioteca universitária “*É um espaço muito frio. Em São Lázaro, por exemplo, falta espaços na própria biblioteca para os estudantes entenderem aquele espaço como de uso*”. Dessa forma, a biblioteca é um dispositivo informacional fundamental para o ensino, a aprendizagem e o desenvolvimento acadêmico dos(as) estudantes bolsistas do SRU. O planejamento estratégico e o investimento no *design* e organização da biblioteca universitária poderão fazer uma grande diferença na experiência desses(as) usuários(as), pois um ambiente acolhedor e funcional é capaz de atrair estes(as) para o espaço da biblioteca, oportunizando o encontro com a informação. Despertar o senso de pertencimento é essencial para que os(as) discentes bolsistas recém-ingressos(as) aproveitem ao máximo os recursos e benefícios que uma biblioteca universitária pode oferecer e poderão alcançar a afiliação intelectual e institucional (Coulon, 2008).

Para alguns/algumas estudantes bolsistas do SRU, o acolhimento está relacionado aos serviços e produtos disponibilizados pela biblioteca universitária. Desse modo, o(a) Residente 2 afirmou que “*Sim, encontro as vezes os livros que preciso outras vezes não, por conta das necessidades de cada disciplina*”, o(a) Residente 26 afirmou “[...] *me sinto acolhida, porque sempre que eu preciso de livros consigo*”, o(a) Residente 10 sinalizou que “[...] *me acolhe nas*

*minhas demandas*”, o(a) Residente 44 indicou que “*A biblioteca me fornece tudo que eu busco nela*” e o(a) Residente 32 esclareceu: “*Não tenho conhecimento sobre o acervo, só representatividade e inclusão, os modelos, autores oferecidos, mas no sentido de espaço acolhedor, nunca me senti oprimido(a)*”. Ao observar os relatos desses(as) respondentes, pode-se perceber que os produtos e serviços oferecidos por uma biblioteca universitária não são apenas recursos tangíveis, mas também devem ser considerados dispositivos de aproximação com os(as) seus/suas usuários(as).

Relacionadas à percepção anterior, evidencia-se as falas dos(as) Residentes 2 e 26 que se sentiram acolhidos(as) ao encontrar livros. Nesse sentido, cada produto e serviço tem o potencial de impactar a experiência dos(as) usuários(as) e influenciar a forma como eles(as) percebem a biblioteca universitária e os(as) bibliotecários(as), principalmente os(as) bibliotecários(as) do setor de referência pelo local de atuação, pelo atendimento e conhecimento mediado. A biblioteca universitária tem uma representatividade científica, social e cultural, por ser biblioteca inclusiva dos(as) diversos(as) usuários(as), como também por disponibilizar os diferentes repertórios informacionais que contribuem para o desenvolvimento deles(as) e que, ao mesmo tempo, lhes podem ser representativos de sua memória individual e coletiva. Portanto, a diversidade de materiais, espaços físicos, atenção às perspectivas e necessidades dos diferentes grupos favorece a criação de um espaço construído para uma experiência que deseja ser positiva para todos(as).

A seleção, o quantitativo de materiais e a organização dos acervos de uma biblioteca universitária ao atender às necessidades, demandas e interesses dos(as) seus/suas diversos(as) usuários(as) demonstra o compromisso em suprir suas necessidades informacionais, permite que os(as) estudantes sintam-se reconhecidos(a), acolhidos(as) e apoiados(as), gerando uma satisfação e desejo de retornar à biblioteca, visto que percebem que são a razão de ser desse ambiente.

O(A) Residente 7 ao tratar sobre o sentimento de acolhimento atribuído a partir da relação com os(as) bibliotecários(as), na ambiência da biblioteca universitária da UFBA, destacou que “*Sim, é muito bom*”; o(a) Residente 24 confirmou que sentiu-se “*Bastante*” acolhido(a); o(a) Residente 25 mencionou que “*Sim, tem total acolhimento*” e o(a) Residente 40, que cursa Serviço Social, localizado na Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas (FFCH), afirmou que a biblioteca universitária do seu *campus* “[...] *é bem acolhedora*”. É possível observar que esses relatos são objetivos e bem enfáticos; mesmo em poucas palavras, demonstram o quanto se sentiram acolhidos(as). Para esses(as) estudantes que utilizam o serviço de moradia do SRU da UFBA para garantir sua permanência na Universidade, é

fundamental terem a possibilidade de encontrar espaços que possuam um atendimento cordial, bem como tenham acesso aos dispositivos informacionais e recursos que subsidiem seus estudos, como, por exemplo, internet e computadores, além de locais adequados de estudo e, principalmente, ter suporte de profissionais qualificados para mediar e apoiá-los(as) no acesso à informação. A biblioteca universitária torna-se um ambiente democrático, inclusivo e acessível, um local que permite que os(as) estudantes se sintam apoiados(as) para desenvolver suas atividades de ensino, pesquisa e extensão, bem como sintam-se como membros da Universidade e obtenham sucesso na vida acadêmica.

O(A) Residente 8 salientou que o acolhimento realizado pelos(as) bibliotecários(as) na ambiência da biblioteca universitária da UFBA “*É, no mínimo, adequado*” e o(a) Residente 43, que expressou na questão anterior que havia acolhimento, ao justificar, respondeu que “*Apesar da resposta ser positiva, acredito que precisa de uma melhora*”. Desse modo, compreende-se que, apesar de se sentirem acolhidos(as), esses(as) residentes ainda demonstraram que tiveram momentos em que poderia ter sido mais satisfatório. De acordo com as justificativas não foi evidenciado se os aspectos eram relacionados aos espaços ou sobre o atendimento prestado pelos(as) bibliotecários(as) das bibliotecas universitárias.

O(A) Residente 18, mesmo informando que se sentia acolhido(a), ao justificar sua resposta, ressaltou que a biblioteca universitária o(a) “*Ajuda em alguns momentos, nada além*”. O(A) Residente 20 apontou que “*Me auxilia quando preciso*”, e o(a) Residente 29 explicitou que “*Quando preciso, ela me ajuda*”. Esses(as) estudantes bolsistas do SRU indicaram que suas percepções quanto ao sentimento de acolhimento realizado pelos(as) bibliotecários(as) na ambiência da biblioteca universitária da UFBA está relacionado ao fato de terem suas necessidades atendidas. Isso é relevante, pois ter as necessidades atendidas é importante, mas um atendimento assertivo e eficiente, ao ser realizado estrategicamente, é uma oportunidade de apresentar a biblioteca em sua totalidade, outros produtos e serviços que também são basilares.

Pode-se inferir no comentário do(a) Residente 18 que há uma limitação no atendimento, pois afirma que não ocorre nada além do atendimento à sua necessidade, e os(as) Residentes 20 e 29 relataram que o acolhimento ocorreu só quando eles(as) expressaram uma demanda específica. Nota-se que essas percepções evidenciam uma limitação da biblioteca universitária e dos(as) profissionais que ali atuam, uma vez que possuem potencial de desempenhar um papel mais proativo na criação de um ambiente de apoio para satisfazer as necessidades dos(as) usuários(a), que, em alguns casos ou momentos, não tomaram consciência. Portanto, ao adotar uma abordagem mais proativa e centrada no(a) usuário(a), as bibliotecas têm a oportunidade de se tornarem verdadeiros centros de conhecimento, interação social, de desenvolvimento

acadêmico, profissional e pessoal para a comunidade universitária.

Nesse sentido, o(a) Residente 12 indicou que “*São prestativos - os servidores*”; o(a) Residente 16 salientou que se sente acolhido(a) pois lá existem “*Funcionários educados*”; o(a) Residente 17 ressaltou que “*O atendimento é de excelência*”; o(a) Residente 23 relatou que “*Sempre fui bem tratado(a) pelos(as) funcionários(as)*”; para o(a) Residente 37 “*As pessoas que estão à frente são muito solícitas*”; e o(a) Residente 13 descreveu que: “*Minha experiência com a biblioteca é recente, mas sempre fui bem acolhida lá, além disso o espaço consegue suprir minha necessidade acadêmica*”. A atenção para com os(as) usuários(as) não apenas promove o acolhimento, mas fortalece a relação entre a instituição e os(as) bolsistas do SRU da UFBA, uma imagem positiva da biblioteca universitária e incentiva o retorno e a fidelização desses bolsistas.

Durante as atividades que envolvem a mediação da informação, ao se apropriarem da informação mediada, o(a) bibliotecário(a) e o(a) usuário(a) têm a oportunidade de perceber e consolidar os vínculos entre si, atribuindo um valor afetivo às atividades de mediação consciente da informação, visto que os aspectos sociais e emocionais são inerentes aos sujeitos, sendo essencial considerar que a razão e o sentimento são seus componentes indissociáveis. Portanto, atingir o valor afetivo demanda planejamento por parte dos(as) mediadores(as) e usuários(as) no contexto das ações mediadoras da informação (Santos; Sousa; Almeida Júnior, 2021).

Quanto ao sentimento de acolhimento desenvolvido na ambiência da biblioteca universitária da UFBA, o(a) Residente 21 declarou que “*É um lugar tranquilo*”; o(a) Residente 30 mencionou que “*É um ambiente agradável*”; e para o(a) Residente 36 foi “*Tudo tranquilo*”. Ressalta-se nessas percepções a importância do ambiente adequado para que ocorresse o acolhimento a esses(as) bolsistas na biblioteca universitária, visto que um ambiente tranquilo e agradável é fundamental para que ocorra uma experiência positiva. Quando os indivíduos estão em um espaço que emana calma, conforto e são atendidos com respeito e empatia, eles se sentem mais livres, seguros para expressarem suas necessidades e receptivos aos novos conhecimentos ou direcionamentos. Em ambientes tranquilos e acolhedores, há possibilidades de concentração, criatividade, assimilação de conhecimento e favorece a adaptação à instituição e aos novos conhecimentos – o que contribui para o processo de afiliação intelectual e institucional (Coulon, 2008).

Nesse estudo, houve respondentes que expressaram não se sentirem acolhidos(as) de forma alguma. O(A) Residente 6 afirmou que não se sentia acolhido “*Porque não há nenhuma forma de acolhimento*”; o(a) Residente 4 respondeu que não se sentia acolhido, mas explicitou

que “*Não tive oportunidades de frequentar muito*” a biblioteca universitária; e, de acordo com a percepção do Residente 3, “*Não há acolhimento direto da biblioteca universitária, mas ela é de suma importância*”. Pode-se perceber que, apesar de esses(as) respondentes não se sentirem acolhidos(as), não apresentaram sentimento de indiferença, aversão ou desejo de manter-se distante da biblioteca, visto que o(a) Residente 3, apesar de coadunar com a percepção dos(as) Residentes 4 e 6, ressaltou que a biblioteca universitária é essencial.

Por outro lado, para o(a) Residente 4 é uma questão de falta de oportunidades. Nesse sentido, faz-se necessário o desenvolvimento de ações que possam atrair esses(as) usuários(as) que possuem esse distanciamento. Portanto, mesmo que não ocorra o acolhimento em determinado momento, as bibliotecas universitárias continuam sendo uma parte crucial da infraestrutura acadêmica da Universidade, pois oferecem dispositivos informacionais, suporte técnico, um ambiente propício para o ensino, a pesquisa, a extensão e ao conhecimento, que poderão proporcionar o desenvolvimento intelectual e social dos(as) estudantes bolsistas, bem como, por meio da mediação da informação, poderão alcançar a emancipação e tornarem-se protagonistas sociais.

O(A) Residente 15 indicou que não se sentiu acolhido(a), pois a biblioteca universitária estava “*Fechada com a pandemia*”, esse(a) residente ingressou em 2019.2, informou, anteriormente, que antes da pandemia frequentava. Compreende-se que, quando a pandemia teve início, esse(a) estudante era recém-ingresso(a), estava vivenciando o tempo do estranhamento (Coulon, 2008), tornou-se difícil para o(a) bibliotecário(a) apresentar a biblioteca universitária, seus produtos e serviços, mediar as informações, acolher esse(a) estudante bolsista diante da interrupção do atendimento presencial nas bibliotecas e fechamento das instituições de ensino por causa da situação pandêmica mundial.

O(A) Residente 22 indicou que “*Não frequenta*” a biblioteca universitária. Salieta-se que esse(a) residente também respondeu em outras questões que não utiliza os serviços e produtos da biblioteca universitária, que compra o material de estudo e que não obteve motivação para frequentar a biblioteca universitária. Por outro lado, explicitou que a biblioteca universitária representa para ele(a) um “*Lugar de aprendizado*”. Ao coadunar com essa perspectiva, o(a) Residente 39, que também explicitou que não se sente acolhido(a) pelos(as) bibliotecários(as) na ambiência da biblioteca universitária da UFBA, ao justificar sua resposta relatou: “*Acredito que o espaço é essencial, por isso, sinto que não há muitas ações que levem a comunidade a frequentar esse espaço para além da sua função essencial*”. Pode-se afirmar, por meio dessas informações, que o(a) Residente 22 e o(a) Residente 39 precisam ser apresentados(as) à biblioteca universitária, de modo a conhecerem e perceberem a

importância da biblioteca universitária para o seu desenvolvimento acadêmico, profissional e social. Faz-se necessário compreender que nesse lugar de aprendizado há profissionais capacitados para dar o suporte necessário para que os(as) estudantes bolsistas do SRU da UFBA possam utilizar os serviços e produtos da biblioteca universitária em sua totalidade, perceber que esse ambiente é um espaço de interação, de acesso e produção do conhecimento científico.

Com base nos objetivos desta pesquisa, considerou-se importante saber, de acordo com a percepção dos(as) residentes, quais os motivos que os(as) levaram a frequentar a biblioteca universitária. Foram proporcionadas as seguintes opções: pesquisa, empréstimo de obras, espaço para estudar, buscar orientação sobre estudos específicos, reunir-se com outros estudantes para estudar em grupo, lazer, buscar informações sobre a Universidade, buscar informações sobre o curso, outras opções – nesse item seria necessário que o(a) residente que o escolhesse especificasse quais seriam essas outras opções, enfatizando que os(as) respondentes tinham a oportunidade de escolher mais de uma opção. Salienta-se que nenhum(a) estudante indicou a opção “outros”. A seguir, no Gráfico 13, estão os dados obtidos.

**Gráfico 13 – Percepção dos(as) discentes bolsistas do SRU sobre o(s) motivo(s) pelos quais acreditam que os(as) estudantes frequentam a biblioteca**



**Fonte:** elaborado pela autora (2024).

Segundo os dados apresentados no Gráfico 13, foi possível observar que dos(as) quarenta e quatro (44) respondentes, 39 estudantes, parte significativa, indicaram que o espaço para estudar e o serviço de empréstimo de obras eram os motivos que levaram os estudantes a frequentarem a biblioteca. Em seguida, 37 respondentes indicaram que o motivo que conduzia os(as) estudantes para a biblioteca é a pesquisa; 28 discentes bolsistas afirmaram que o motivo que os(as) conduzia às bibliotecas era a possibilidade de reunir-se com outros estudantes para estudar em grupo; 14 respondentes indicaram a opção de buscar orientação sobre estudos

específicos; 11 bolsistas indicaram que o motivo é o lazer; 8 estudantes assinalaram a opção de buscar informações sobre a Universidade; e a minoria (7) dos(as) participantes desta pesquisa sinalizaram a opção buscar informações sobre o curso.

Ao comparar o Gráfico 13, que indica a percepção dos(as) estudantes bolsistas do SRU da UFBA, e o Gráfico 1, que diz respeito à percepção dos(as) bibliotecários(as) do setor de referência, pode-se observar que ambas as partes coadunam quanto aos motivos que conduzem os(as) estudantes à biblioteca. Por exemplo, tanto a maioria das respostas dos(as) bibliotecários(as) quanto a dos(as) residentes indicou que os motivos eram: espaço para estudar e empréstimo de obras – e todos(as) os(as) bibliotecários(as) também indicaram a opção reunir-se com outros estudantes para estudar em grupo. Nesse sentido, ratifica-se que, conforme o Gráfico 11, os serviços mais utilizados que foram indicados pelos(as) estudantes bolsistas do SRU foram empréstimo e consulta aos livros, revistas e outros materiais. Salienta-se que, conforme o Gráfico 1, os(as) oito (8) bibliotecários(as) também indicaram que empréstimo é um dos motivos que conduzem os(as) estudantes a frequentarem e a utilizarem a biblioteca.

Também se fez necessário conhecer o que motivou esses(as) discentes bolsistas do SRU a entrarem em uma biblioteca universitária pela primeira vez. Desse modo, no Quadro 20 a seguir, apresenta-se as informações indicadas por esses(as) respondentes.

**Quadro 20 – Motivação dos(as) discentes bolsistas do SRU para entrarem em uma biblioteca universitária pela primeira vez**

Respondente	Comentário
Residente 1	Eu acho fascinante tantas estantes cheias de livros, principalmente, os livros dos renomados filósofos.
Residente 2	Encontrar o livro que a professora disse para lermos para a próxima aula.
Residente 3	Pelo conhecimento.
Residente 4	Gosto de ler.
Residente 5	Estudar.
Residente 6	Eu sempre frequentei todos os tipos de Biblioteca, por que gosto muito de Leituras.
Residente 7	Procurar informação, estudar e etc.
Residente 8	Necessidade/Curiosidade.
Residente 9	Conhecer e pesquisar os livros.
Residente 10	Buscar livros.
Residente 11	Empréstimo de livros e espaços de estudos.

Residente 12	Necessidade acadêmica e dificuldade econômica para comprar livros.
Residente 13	Necessidades acadêmicas.
Residente 14	Necessidade e curiosidade.
Residente 15	Ambiente para estudar.
Residente 16	Estudar as matérias em que estava matriculado(a).
Residente 17	Necessidade de conhecimento.
Residente 18	Necessidade.
Residente 19	O tamanho de sua estrutura.
Residente 20	Empréstimo de livro.
Residente 21	Precisava de livro.
Residente 22	Nada.
Residente 23	Empréstimo de livros.
Residente 24	Buscava um lugar fora do espaço da residência.
Residente 25	Busca de livros para aperfeiçoar nos estudos.
Residente 26	O que me motivou a entrar na biblioteca pela primeira vez foi a necessidade de estudar através do livro que foi recomendado pelos professores.
Residente 27	Necessitei de um livro.
Residente 28	A necessidade de um material complementar.
Residente 29	Busca por livros didáticos.
Residente 30	Conhecimento.
Residente 31	Livros.
Residente 32	A curiosidade.
Residente 33	Estudos.
Residente 34	Procurar por livro.
Residente 35	A leitura e o aprendizado.
Residente 36	Gosto de livros.
Residente 37	Curiosidade.
Residente 38	Curiosidade.
Residente 39	Necessidade.
Residente 40	Tive que pegar um livro emprestado para uma disciplina.
Residente 41	Necessidade de um local para estudo.
Residente 42	Livro didático.

Residente 43	Empréstimo.
Residente 44	Recomendação de professor.

**Fonte:** elaborado pela autora (2024).

De acordo com as informações observadas no Quadro 20, é possível observar que as respostas relatadas pelos(as) discentes bolsistas do SRU da UFBA possuem uma diversidade de motivações e estas permeiam aspectos relacionados às necessidades acadêmicas, bem como procura por um ambiente confortável, acessível e tranquilo para estudar; além da busca pelo conhecimento e questões que evidenciam afeto e emoções por esse lugar importante – não apenas para a comunidade acadêmica, mas para toda a sociedade.

Na opinião do(a) Residente 1, o que o(a) motivou a entrar na biblioteca universitária pela primeira vez foi o fascínio pelos livros, pois indicou: *“Eu acho fascinante tantas estantes cheias de livros, principalmente, os livros dos renomados filósofos”* e o(a) Residente 19 revelou que foi *“O tamanho de sua estrutura”* que o(a) motivou. Para o(a) Residente 9 *“Conhecer [...]”* a biblioteca universitária *“[...] e pesquisar os livros”* foi o que o(a) motivou. Desse modo, pode-se refletir que os livros e a estrutura de uma biblioteca universitária despertam e atraem as pessoas, acredita-se que seja por causa do potencial que têm de enriquecer as vidas dos(as) usuários(as) de várias maneiras, desde a busca pelo conhecimento até a exploração da imaginação e da emoção, fatores importantes para a criatividade, lazer e desenvolvimento intelectual.

Para alguns/algumas respondentes, foram necessários estímulos, indicações ou direcionamento de outros sujeitos para que entrassem pela primeira vez na biblioteca universitária. Nesse sentido, o(a) Residente 2 mencionou que a motivação para entrar na biblioteca universitária pela primeira vez foi *“Encontrar o livro que a professora disse para lermos para a próxima aula”*; o(a) Residente 26 afirmou que *“O que me motivou a entrar na biblioteca pela primeira vez foi a necessidade de estudar com o auxílio do livro que foi recomendado pelos professores”*; e o(a) Residente 44 apontou que foi *“Recomendação de professor”*. Desse modo, nota-se que esses(as) estudantes obtiveram recomendações, mas poderiam não ter seguido essas orientações e buscado outras fontes informacionais. Por outro lado, o(a) Residente 40 disse: *“Tive que pegar um livro emprestado para uma disciplina”*, não mencionou se foi indicação de um(a) docente recorrer a biblioteca universitária para a componente curricular.

Os(As) docentes podem recomendar que os(as) discentes utilizem os dispositivos informacionais que estão na biblioteca para complementar seus estudos, fazer pesquisas e

expandir seus conhecimentos, a partir de informações apresentadas inicialmente em sala de aula. Embora alguns/algumas bolsistas possam inicialmente buscar apoio da biblioteca universitária por indicação dos(as) docentes, espera-se que, ao longo do tempo, eles(as) desenvolvam um maior senso de curiosidade e desejo próprio de explorar a biblioteca universitária e seus recursos em sua totalidade. Esse dado conduz à ratificação da importância de os(as) agentes mediadores(as) da informação e pedagógicos estarem em consonância, atuarem juntos(as) a fim de favorecer a formação dos(as) discentes.

A experiência positiva e as descobertas que esses(as) estudantes bolsistas fazem nesse ambiente podem motivá-los(as) a continuar usando a biblioteca como um dispositivo basilar em seu desenvolvimento acadêmico, cultural e social, bem como contribuir no seu processo de afiliação intelectual e institucional. Portanto, essa indicação pode ser uma forma efetiva de incentivar os(as) estudantes bolsistas do SRU da UFBA a conhecerem e a explorarem a biblioteca universitária e seus recursos.

Os(As) Residentes 10, 11, 20, 23, 25, 29, 34 e 43 informaram que recorreram à biblioteca universitária pela primeira vez para realizarem busca ou empréstimo de livros. Para o(a) Residente 25, a motivação foi “*Busca de livros para aperfeiçoar nos estudos*”. Nessa perspectiva, cinco (5) Residentes – a saber: Residentes 5, 11, 15, 16 e 33 – também indicaram que procuraram a biblioteca universitária pela primeira vez para estudar. O(A) Residente 11 complementou que, além de buscar livros para empréstimo, foi à biblioteca universitária para obter “[...] *espaços de estudos*”. Nesse sentido, é possível compreender que as bibliotecas universitárias desempenham um papel crucial no processo de ensino, pesquisa e extensão na vida acadêmica dos(as) estudantes e que estes(as), por sua vez, recorrem às bibliotecas universitárias para realizarem empréstimos e buscarem um ambiente propício para a realização e aperfeiçoamento de estudos – individuais ou em grupo. Essa percepção é demonstrada nos Gráficos 1 e 13, pois mostram que, de acordo com todos(as) os(as) bibliotecários(as) (8) e a maioria dos(as) estudantes bolsistas do SRU da UFBA (39), respectivamente, os motivos que mais levam os(as) discentes bolsistas do SRU da UFBA à biblioteca é realização de empréstimos e a busca de espaço para estudar.

Os(As) Residentes 4, 6 e 35 indicaram que a motivação que os(as) conduziu à biblioteca universitária pela primeira vez foi a leitura; sendo que o(a) Residente 35 também informou que foi o aprendizado que o(a) motivou; o(a) Residente 31 indicou que foram os “*Livros*”; o(a) Residente 36 disse que o que o(a) motivou foi gostar de livros; e o(a) Residente 42 afirmou que o motivo foi a busca por “*Livro didático*”. É possível compreender que as bibliotecas universitárias geralmente possuem em seu acervo uma seleção diversificada de livros e outros

dispositivos informacionais que abrangem diferentes gêneros, estilos literários e possibilidades de interesse. Desse modo, pode possibilitar aos(as) usuários(as) que explorem uma ampla variedade de conteúdo, em diferentes formatos, o acesso é gratuito, o espaço é tranquilo e propício à concentração, bem como há uma possibilidade de interação com outros(as) usuários(as) e isso permite a troca de saberes.

A leitura é fundamental para a apropriação da informação, os(as) estudantes bolsistas do SRU da UFBA, ao evidenciarem a biblioteca universitária como um ambiente propício para realização da leitura, podem favorecer também sua participação em atividades de mediação direta da leitura. Ou seja, ações em que efetivamente esses(as) usuários(as) participem e interajam com os(as) bibliotecários(as) e outros(as) usuários(as), visto que há um reconhecimento da biblioteca universitária como um local de compartilhamento de leituras, e haverá uma demanda para que os(as) bibliotecários(as) realizem tal ação.

Outros(as) participantes da pesquisa, os(as) Residentes 8, 13, 14, 17, 18, 21, 27, 28, 32, 37, 38, 39 e 41, indicaram que foram até a biblioteca universitária pela primeira vez por necessidade e/ou por curiosidade. As necessidades mencionadas pelos(as) bolsistas do SRU foram: as acadêmicas, de conhecimento, de um local para estudar, de um livro ou de um material complementar. Apenas o(a) Residente 12 indicou que, além de ter procurado a biblioteca por “*Necessidade acadêmica*”, também recorreu a esta por ter “[...] dificuldade econômica para comprar livros”. Nesse sentido, compreende-se que a biblioteca universitária pode ser democrática e inclusiva, visto que permite que o(a) estudante bolsista tenha acesso aos materiais de que precisa, mesmo que não possa comprá-los. Assim, o(a) Residente 12 mostrou a importância da biblioteca universitária como um dispositivo essencial para dirimir as suas necessidades acadêmicas, especialmente quando relatou que enfrentou dificuldades financeiras para adquirir os materiais de estudo e buscou na biblioteca o suporte informacional para contornar problemas financeiros que o(a) impediram de comprar livros e estudar.

Não obstante, o(a) Residente 22, ao expressar sua percepção sobre qual a motivação para os(as) discentes bolsistas entrarem em uma biblioteca universitária pela primeira vez, respondeu que “*Nada*”. Ao observar as respostas anteriores, por exemplo, no Quadro 19, ele(a) explicitou que “*Não frequenta*” a biblioteca universitária; esse(a) residente também sinalizou em outras questões, conforme mencionado anteriormente, que não utiliza os serviços e produtos da biblioteca universitária, que não obteve motivação para frequentar a biblioteca universitária. Por outro lado, esse(a) residente explicitou que a biblioteca universitária representa para ele(a) um “*Lugar de aprendizado*”. Ao refletir sobre as respostas expressadas por esse(a) bolsista nesse estudo, pode-se inferir que há uma consciência sobre a importância da biblioteca

universitária e que falta motivação e informação sobre os produtos e serviços disponíveis para contribuir no seu processo de formação acadêmica, cultural e social.

As bibliotecas possuem uma ambiência que favorece a leitura, a produção, a escrita e o desenvolvimento dos estudos. Nessa perspectiva, entende-se a fala do(a) Residente 24 ao afirmar que “*Buscava um lugar fora do espaço da residência*”. Pode-se inferir que esse(a) estudante recorreu à biblioteca universitária em busca de um local silencioso e propício para os estudos. Nas bibliotecas, os(as) usuários(as) têm a percepção de que podem se concentrar em seus estudos/leituras, ter acesso aos recursos de pesquisa e, ao mesmo tempo, a oportunidade de interagir com outras pessoas que também estão buscando um lugar para estudar, se concentrar ou ler.

Pretendeu-se ampliar a compreensão quanto à percepção dos(as) estudantes bolsistas quando utilizaram pela primeira vez a biblioteca, para isso foi questionado se a informação pretendida ao buscar os serviços da biblioteca pela primeira vez foi alcançada. Nesse sentido, quarenta e três (43) discentes bolsistas afirmaram que sim, e apenas o(a) Residente 30 disse que a informação pretendida não foi alcançada. Esse dado conduz à ratificação sobre a importância da biblioteca na recuperação da informação, que favorece o desenvolvimento dos sujeitos e alcance de seus objetivos, haja vista também que esse espaço os(as) apoia suprimindo suas demandas e necessidades informacionais.

Ao solicitar que esses(as) discentes justificassem suas respostas, os(as) Residentes 19, 28, 30, 33, 34, 38, 42 e 43 não apresentaram nenhuma informação; por outro lado, os(as) Residentes 3, 7, 11, 35 e 36 ofertaram respostas mais resumidas quanto à informação pretendida ao buscar os serviços da biblioteca pela primeira vez, portanto essas respostas não foram inseridas no Quadro 21. As demais respostas oferecidas pelos(as) participantes, que justificaram com maior detalhamento a referida questão, são apresentadas a seguir.

**Quadro 21 – Percepção dos(as) discentes bolsistas do SRU quanto ao alcance da informação pretendida ao buscar os serviços da biblioteca pela primeira vez**

Respondente	Respostas
Residente 1	Consegui o que almejava.
Residente 2	Sim, pois eu fui o(a) terceiro(a) a ir na biblioteca, então ainda tinha o livro lá.
Residente 5	Consegui estudar.
Residente 6	Foi para pesquisar um livro.
Residente 8	Encontrei o que queria.

Residente 9	Queria um livro e achei.
Residente 10	Consegui pegar livro.
Residente 12	Na maioria das vezes, eu consigo pegar os livros.
Residente 13	Consultava livros fundamentais para o aprendizado das disciplinas que eu cursava.
Residente 14	Encontrei o que buscava e um pouco mais.
Residente 15	Achei os livros que precisava.
Residente 16	Muitos livros bons.
Residente 17	Sim, achei os livros que precisava e tive ajuda dos funcionários para entender os sistemas de busca.
Residente 18	Não me recordo da primeira vez, mas provavelmente consegui alcançar meu objetivo.
Residente 20	Consegui o livro que queria.
Residente 21	Tive atendidas as minhas necessidades.
Residente 22	As bibliotecas da UFBA possuem uma vasta coleção de livros.
Residente 23	Consegui achar todos os títulos que precisei na época.
Residente 24	Bem simples.
Residente 25	Sim, foi alcançada.
Residente 26	Sim, eu precisei de livros, então fiz um cadastro na biblioteca para ter acesso aos livros.
Residente 27	Encontrei o livro.
Residente 29	Consegui o livro.
Residente 31	Sempre encontrei algum auxílio no sentido de atender a literatura que precisava.
Residente 32	Consegui conhecer como era a biblioteca.
Residente 37	Queria os livros, fui buscar e rapidamente os obtive.
Residente 39	Consegui fazer o que fui fazer.
Residente 40	Alcancei sim meu objetivo.
Residente 41	Com todos os problemas, eu conseguia concluir as minhas demandas.
Residente 44	A explicação do processo de empréstimo e acesso ao serviço foram bem explicados e simples.

**Fonte:** elaborado pela autora (2024).

De acordo com os dados anteriores, é possível observar que a efetiva obtenção das informações pretendidas pelos(as) estudantes bolsistas do SRU da UFBA, ao buscarem os serviços da biblioteca pela primeira vez, tem um impacto significativo e positivo tanto para estes(as) quanto para a biblioteca universitária ou para a Universidade, visto que eles(as) compreendem a importância da biblioteca como ambiente de construção do conhecimento.

Conforme o Quadro 21, o(a) Residente 1 apontou: “*Consegui o que almejava*”; o(a) Residente 8 falou: “*Encontrei o que queria*”; o(a) Residente 14 esclareceu: “*Encontrei o que buscava e um pouco mais*”; o(a) Residente 18 expressou: “*Não me recordo da primeira vez, mas provavelmente consegui alcançar meu objetivo*”; o(a) Residente 21 destacou: “*Tive atendidas as minhas necessidades*”; o(a) Residente 24 informou que foi “*Bem simples*”. O(A) Residente 25 confirmou: “*Sim, foi alcançada*”, o(a) Residente 32 declarou: “*Consegui conhecer como era a biblioteca*”, o(a) Residente 39 indicou: “*Consegui fazer o que fui fazer*” e o(a) Residente 40 afirmou: “*Alcancei sim meu objetivo*”. Ao verificar essas respostas, pode-se inferir que, após terem alcançado os seus objetivos e terem suas necessidades atendidas, esses(as) estudantes bolsistas sentem-se notados(as), respeitados(as) e valorizados(as), bem como devem ter recebido algum tipo de acolhimento, visto que o(a) Residente 21 salientou que alcançou informações além do que procurava.

Nesse contexto, o(a) Residente 2, ao explicitar sua percepção, informou “*Sim, pois eu fui o(a) terceiro(a) a ir à biblioteca, então ainda tinha o livro lá*”, o(a) Residente 12 explicitou que “*Na maioria das vezes, eu consigo pegar os livros*” e o(a) Residente 5 mencionou “*Consegui estudar*”. Observa-se que alguns desses(as) respondentes demonstraram que, além de terem obtido sucesso no alcance da informação, o objetivo que os(as) motivaram foi empréstimo de livros e local para estudar.

No Quadro 21, também pode-se observar que 14 participantes da pesquisa, os(as) Residentes 6, 9, 10, 13, 16, 17, 20, 23, 26, 27, 29, 31, 37 e 44, indicaram que recorreram à biblioteca universitária pela primeira vez para obter informações referentes aos livros. Destaca-se o relato do(a) Residente 17 que descreveu: “*Sim, achei os livros que precisava e tive ajuda dos funcionários para entender os sistemas de busca*”. Os(As) Residentes 26, 31 e 44 indicaram que receberam algum tipo de apoio; o(a) Residente 26 evidenciou que utilizou auxílio de bibliotecário(a); o(a) Residente 31 afirmou: “*Sempre encontrei algum auxílio no sentido de atender a literatura que precisava*”; e para o(a) Residente 44 “*A explicação do processo de empréstimo e acesso ao serviço foram bem explicados e simples*”. Desse modo, pode-se afirmar que “*esses(as) funcionários(as)*”, mencionados(as) por esses(as) residentes, pelo serviço e atendimento realizado, auxílio, apoio, podem se tratar dos(as) bibliotecários(as) do setor de referência, o que conduz a reiterar a relevância da ação mediadora realizada por esses(as) profissionais, visto que os(as) discentes ainda conservam essa informação em sua memória.

O(A) Residente 41 relatou que “*Com todos os problemas, eu conseguia concluir as minhas demandas*”. Pode-se inferir que esse(a) estudante obteve algum tipo de dificuldade, mesmo conseguindo alcançar seus objetivos, visto que se percebe na fala a indicação de que

teve problemas. Essa fala pode ter alguma relação com as dificuldades enfrentadas pelos(as) discentes ao ingressarem na universidade durante o período de afiliação estudantil descritas por Coulon (2008). Desse modo, ressalta-se a importância da atuação mediadora do(a) bibliotecário(a) no sentido de conhecer as necessidades informacionais dos(as) usuários(as), pois devem ser identificadas e, para atendê-las, é preciso que esses(as) profissionais organizem, armazenem e preparem as informações, visto que esse processo é difícil e complexo (Almeida Júnior, 2015).

Para uma melhor compreensão sobre a percepção dos(as) bolsistas do SRU quanto ao uso da biblioteca, foi questionado, de forma objetiva – sim ou não – se as orientações fornecidas pelo serviço de referência da biblioteca foram suficientes para a pesquisa desejada. Quarenta (40) residentes afirmaram que sim e apenas quatro (4) discentes residentes responderam que não. Fez-se necessário solicitar a esses(as) respondentes que comentassem suas respectivas respostas. Nesse sentido, dos(as) quarenta e quatro (44) respondentes, oito (8) não apresentaram comentários, os(as) Residentes 19, 21, 33, 34, 38, 42, 43 e 44. Por outro lado, dez (10) bolsistas do SRU da UFBA responderam de forma resumida – sim ou não –, os(as) Residentes 3, 4, 7, 8, 9, 11, 35, 36, 37, 39), sendo essas 18 respostas retiradas do Quadro 22. Portanto, no Quadro 22, apresenta-se os comentários dos(as) discentes bolsistas do SRU que justificaram com maior detalhamento a percepção quanto às orientações fornecidas pelo serviço de referência da biblioteca para a realização de sua pesquisa.

**Quadro 22 – Percepção dos(as) discentes bolsistas do SRU quanto às orientações fornecidas pelo serviço de referência da biblioteca para a realização de sua pesquisa**

Respondente	Respostas	
Residente 1	Sim	Consegui o material que necessitava.
Residente 2	Sim	A moça me ensinou a buscar pelo computador o livro que eu necessitava e ir buscar na prateleira, depois disto não precisava mais de ajuda para procurá-lo.
Residente 5	Sim	Não tive orientações, mas consegui me virar.
Residente 10	Sim	Atendeu minhas demandas.
Residente 12	Sim	Sim, foram suficientes.
Residente 13	Sim	Fui bem recepcionado(a) e orientado(a) pelos funcionários.
Residente 14	Sim	As equipes são bem qualificadas e em toda necessidade que busquei as minhas questões foram sanadas.
Residente 15	Sim	Tudo foi explicado normalmente.
Residente 16	Sim	Pessoas educadas e empáticas.

Residente 17	Sim	O sistema de atendimento é eficiente.
Residente 18	Sim	Os funcionários costumam orientar bem os alunos sobre o que eles buscam.
Residente 20	Sim	Facilidade no atendimento.
Residente 22	Sim	São lugares acolhedores.
Residente 23	Sim	Os atendentes sempre me auxiliaram a encontrar os títulos.
Residente 24	Sim	O atendimento foi excelente.
Residente 25	Sim	Sim, foi suficiente.
Residente 26	Sim	No mesmo dia consegui o empréstimo dos livros na biblioteca.
Residente 27	Sim	Encontrei o que precisava.
Residente 29	Sim	Foram suficientes.
Residente 30	Sim	Eles são muito transparentes nas respostas.
Residente 31	Sim	Os bibliotecários sempre buscaram uma forma de orientar tanto em livros digitais quanto nos físicos onde encontro e como encontro.
Residente 40	Sim	A bibliotecária responsável me orientou.
Residente 41	Sim	Quando necessitei, foram.
Residente 6	Não	Faltou pesquisar mais sobre as obras.
Residente 28	Não	A organização dos livros na biblioteca é meio confusa.
Residente 32	Não	Fui em busca de material para pesquisa.

**Fonte:** elaborado pela autora (2024).

Conforme o Quadro 22, pode-se observar que a maioria dos(as) respondentes apresentaram comentários diferentes, mas positivos, quanto à suficiência das orientações fornecidas pelo serviço de referência da biblioteca para a pesquisa desejada. Desse modo, o(a) Residente 1 mencionou: “*Conseguí o material que necessitava*”, o(a) Residente 10 explicitou: “*Atendeu minhas demandas*”, o(a) Residente 12 enfatizou: “*Sim, foram suficientes*”, o(a) Residente 25 afirmou: “*Sim, foi suficiente*”, o(a) Residente 26 relatou: “*No mesmo dia consegui o empréstimo dos livros na biblioteca*”, o(a) Residente 27 informou: “*Encontrei o que precisava*”, o(a) Residente 29 salientou que as informações “*Foram suficientes*” e o(a) Residente 32 disse: “*Fui em busca de material para pesquisa*”. Pode-se compreender, a partir dos comentários desses(as) residentes, quanto a percepção da suficiência das orientações fornecidas pelo serviço da biblioteca para a realização da pesquisa desejada, que as orientações foram adequadas e atenderam às suas necessidades, pois esses(as) bolsistas expressaram satisfação com a disponibilidade dos materiais, do serviço de empréstimos de livros e no bom

atendimento dos(as) bibliotecários(as). Esses comentários sugerem que na biblioteca eles(as) encontraram um serviço adequado para realizarem suas pesquisas.

Ao refletir sobre a importância que a biblioteca universitária possui para a comunidade acadêmica e para a sociedade como um todo e na sua missão que está para além de um espaço físico, ambiente silencioso ou de um acervo amplo, compreende-se que ela possui outros aspectos essenciais, visto que ela também dissemina conhecimento, promove o ensino e a aprendizagem, oferece acesso às bases de dados e recursos digitais, que podem auxiliar os(as) usuários(as) na busca por literatura científica, fornece orientação sobre o desenvolvimento de pesquisas, sobre elaboração de ficha catalográfica e ajuda na localização de fontes de informação, entre outras atividades. Desse modo, compreende-se a relevância do(a) bibliotecário(a) e da sua atuação no desempenho de suas funções no serviço de referência.

O(A) Residente 2 descreveu: *“A moça me ensinou a buscar pelo computador o livro que eu necessitava e ir buscar na prateleira, depois disto não precisava mais de ajuda para procurá-lo”*; o(a) Residente 13 falou: *“Fui bem recepcionado(a) e orientado(a) pelos funcionários”*; o(a) Residente 18 explicou que *“Os funcionários costumam orientar bem os alunos sobre o que eles buscam”*, o(a) Residente 23 indicou: *“Os atendentes sempre me auxiliaram a encontrar os títulos”*. O(A) Residente 20 disse que obteve *“Facilidade no atendimento”*; o(a) Residente 31 acreditou que *“Os bibliotecários sempre buscaram uma forma de orientar tanto em livros digitais quanto nos físicos onde encontro e como encontro”*; o(a) Residente 40 apontou: *“A bibliotecária responsável me orientou”*; o(a) Residente 14 indicou: *“As equipes são bem qualificadas e em toda necessidade que busquei as minhas questões foram sanadas”*, o(a) Residente 16 salientou que encontrou *“Pessoas educadas e empáticas”*; o(a) Residente 30 apontou que *“Eles são muito transparentes nas respostas”*, o(a) Residente 17 destacou que *“O sistema de atendimento é eficiente”*; o(a) Residente 22 explicitou que *“São lugares acolhedores”* e o(a) Residente 41 informou que, quando necessitou, as informações fornecidas foram suficientes. Portanto, pode-se constatar que o serviço da biblioteca está atendendo às expectativas da maioria desses(as) estudantes bolsistas do SRU da UFBA, que participaram desta pesquisa, e que os(as) bibliotecários(as) estão realizando suas atividades mediadoras de maneira efetiva a fim de suprir as necessidades de pesquisa desses(as) bolsistas para o alcance da informação, bem como contribuindo para que alcancem a emancipação, visto que esse resultado ficou evidente na fala do(a) Residente 2: *“A moça me ensinou [...] depois disto não precisava mais de ajuda para procurá-lo”*. A mediação da informação realizada por esses(as) agentes mediadores(as) têm contribuído, em certa medida, com o desenvolvimento acadêmico, processo de afiliação e sentimento de pertencimento para com a biblioteca

universitária.

Cada sujeito possui suas próprias experiências com o mesmo serviço, enquanto alguns podem ter tido sentimentos positivos e orientações que contribuíram com seus objetivos, outros podem não ter tido esse suporte e ainda alcançar seus propósitos. A diversidade de comentários e a disponibilidade dos(as) respondentes em detalhar suas experiências demonstram suas diferentes vivências na biblioteca universitária. Nesse sentido, o(a) Residente 5, apesar de ter respondido positivamente quando questionado(a) de forma objetiva, ao detalhar seu comentário expressou: “*Não tive orientações, mas consegui me virar*”. O comentário posterior do(a) Residente 5 sugere que ele(a) não recebeu orientações formais, mas conseguiu lidar com a situação. Pode-se inferir que esse(a) estudante deve ter seguido placas, sinalizações, para alcançar seu objetivo; esse conjunto de informações, ainda que corresponda a ações mediadoras indiretas, visto que é resultado do processo de organização das informações, não anula a ausência de recepção dos(as) bibliotecários(as), que ficou registrada na memória desse(a) discente, ou seja, a “*mediação explícita da informação*” – categoria defendida por Almeida Júnior (2015) –, que é a mais evidente para os(as) que iniciam a vivência na biblioteca universitária, o que pode repercutir na relação que esse(a) terá com a biblioteca e seus(uas) agentes.

Dessa maneira, isso demonstra a importância de uma abordagem dialógica e sensível ao lidar com as necessidades e expectativas dos(as) estudantes bolsistas do SRU da UFBA, visto que os(as) bibliotecários(as) não fornecem apenas orientações, possuem um papel importante na formação acadêmica, social e cultural desses sujeitos.

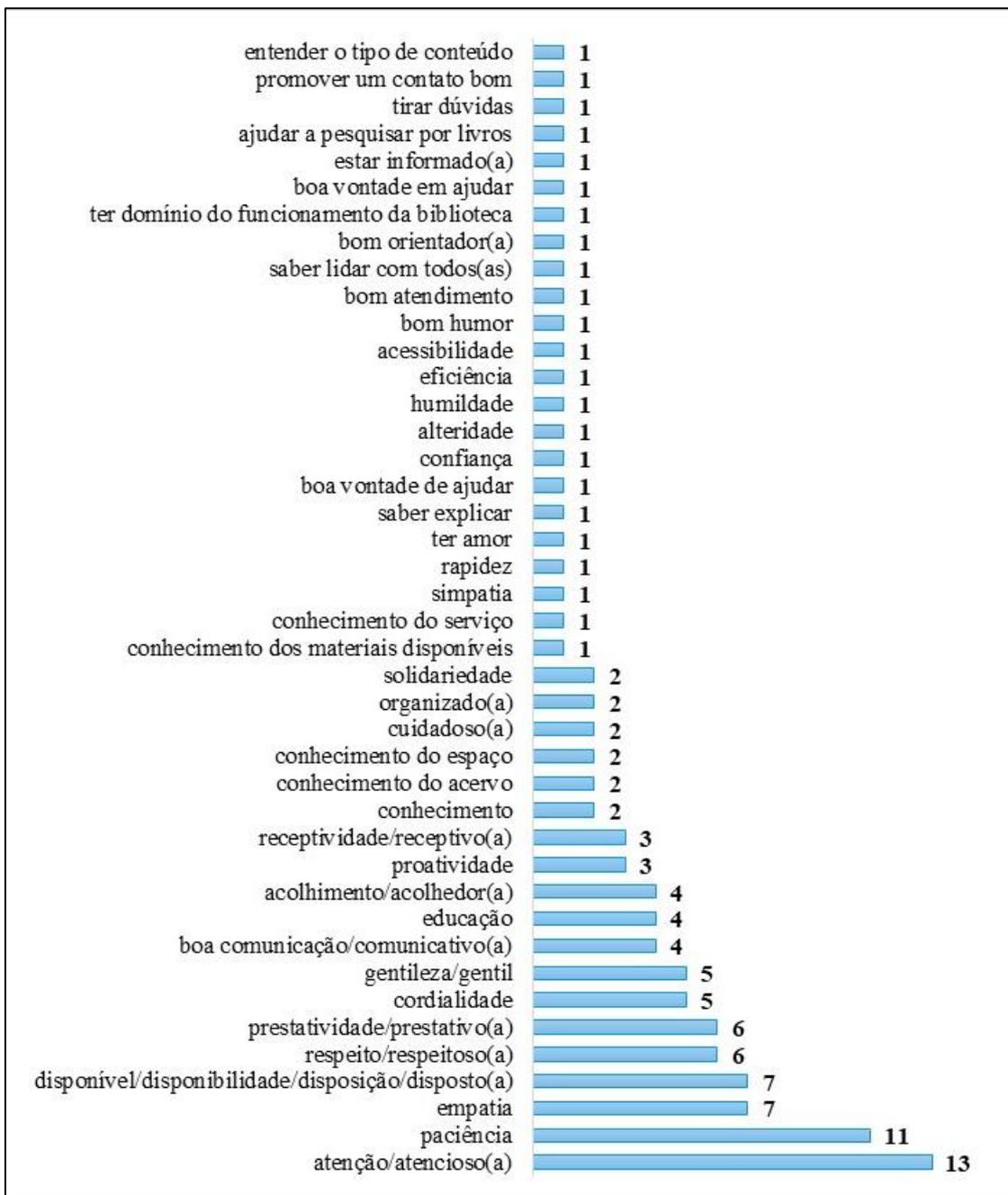
Neste estudo, dentre os(as) bolsistas residentes, alguns/algumas respondentes, ao apresentarem suas experiências quanto às orientações fornecidas para a realização de pesquisa, destacaram informações sobre o atendimento dos(as) profissionais específicos. Os(As) Residentes 6 e 28 explicitaram na questão anterior que as orientações fornecidas pelo serviço de referência da biblioteca não foram suficientes para a pesquisa desejada; ao justificarem suas respostas, indicaram que “*Faltou pesquisar mais sobre as obras*” e que “*A organização dos livros na biblioteca é meio confusa*”. Nota-se que esses(as) estudantes expressaram que vivenciaram momentos de dificuldades ao procurarem a biblioteca universitária, esse processo pode ser desafiador para estes(as), mas pode ser mais fácil se obtiverem suporte e informações necessárias durante o processo de afiliação estudantil. Nesse sentido, os(as) bibliotecários(as) do serviço de referência, pelas atividades desempenhadas na biblioteca universitária, poderão ser acessíveis, de modo que os(as) bolsistas se sintam à vontade para fazer perguntas e pedir ajuda na busca por materiais e recursos informacionais de forma estratégica e assertiva, bem

como utilizar efetivamente a biblioteca universitária, seus produtos e serviços, obter informações para realizarem pesquisas, por meio dos dispositivos informacionais.

O *feedback* desses(as) discentes, suas vivências e suas respectivas percepções sobre a biblioteca universitária e sua organização poderão ajudar a identificar as áreas específicas que podem ser melhoradas, ajustadas e divulgadas, visto que a acessibilidade e a facilidade de uso da biblioteca universitária são basilares para a democratização da informação, inclusão e para a experiência educacional dos(as) estudantes durante o seu processo de formação. Compreender as situações e realizar planejamentos e ações voltadas para soluções que ajudem a melhorar a pesquisa e o acesso às informações pode beneficiar tanto os(as) discentes bolsistas recém-ingressos(as) quanto a comunidade acadêmica em geral.

Também se fez necessário conhecer a percepção que os(as) discentes bolsistas do SRU possuíam em relação aos(às) bibliotecários(as), pediu-se para que esses(as) estudantes citassem três (3) qualidades essenciais que destacavam os(as) bibliotecários(as) no atendimento ao(à) estudante. Desse modo, no Gráfico 14, apresenta-se as informações indicadas por esses(as) 39 discentes bolsistas do SRU, ressalta-se que cinco (5) discentes bolsistas (Residentes 7, 17, 33, 34, 43) não apresentaram resposta quanto ao solicitado.

**Gráfico 14 – Qualidades que os(as) discentes bolsistas do SRU da UFBA consideram essenciais ao(à) bibliotecário(a) no atendimento ao(à) estudante**



**Fonte:** elaborado pela autora (2024).

No Gráfico 14 é possível observar as qualidades sugeridas pelos(as) bolsistas do SRU como essenciais aos(às) bibliotecários(as). Desse modo, o atributo que mais foi citado foi atenção/atencioso, logo em seguida nota-se que paciência foi a segunda qualidade mais mencionada e a terceira qualidade foi a empatia, como também a disponibilidade/disposição/disposto(a). Por outro lado, as qualidades menos citadas foram: conhecimento dos materiais disponíveis, conhecimento do serviço, simpatia, rapidez, ter amor,

saber explicar, boa vontade de ajudar, confiança, alteridade, humildade, eficiência, acessibilidade, bom humor, bom atendimento, saber lidar com todos(as), bom orientador(a), ter domínio do funcionamento da biblioteca, boa vontade em ajudar, estar informado(a), ajudar a pesquisar por livros, tirar dúvidas, promover um contato bom e entender o tipo de conteúdo. Essas palavras que caracterizam os(as) bibliotecários(as) foram citadas apenas uma (1) vez. Essas qualidades indicadas e apresentadas no Gráfico 14 revelam uma variedade de atributos e comportamentos que os(as) discentes bolsistas do SRU consideram fundamentais para a qualidade do atendimento dos(as) bibliotecários(as) aos(as) estudantes, também enfatizam uma leitura humanizada em relação ao comportamento do(a) agente mediador(a), ou seja, eles(as) esperam mais que um conhecimento técnico, competência na área de atuação, eles(as) observam atitudes humanizadoras, afetivas e dialógicas por parte do(a) bibliotecário(a).

O conjunto de qualidades mencionadas com mais frequência pelos(as) discentes bolsistas, além de atenção e paciência, foram empatia, disponibilidade, respeito, prestatividade, cordialidade, gentileza, educação e acolhimento. Desse modo, pode-se refletir sobre a importância da busca para alcançar a dimensão estética da mediação da informação defendida por Gomes (2020), pois norteia a busca por elementos subjetivos relacionados à atividade mediadora, como alguns dos citados, que fundamentam e implicam na percepção dos sujeitos no ato de informar-se. Essas qualidades explicitadas demonstram o cuidado e a importância dessa abordagem sensível no atendimento ao(à) estudante, a relevância de considerar as necessidades individuais, oferecer um atendimento de qualidade, realizar interferências assertivas, demonstrar respeito e oferecer acolhimento.

Ainda observando o Gráfico 14, no que tange à comunicação e ser comunicativo(a), compreende-se que essas são habilidades basilares para as interações humanas exitosas, visto que são capazes de estabelecer e manter um bom relacionamento interpessoal no âmbito profissional. As habilidades de comunicação se destacam, visto que são essenciais para transmitir ideias de forma clara, orientações, expressar pensamentos e sentimentos, bem como construir conexões significativas. Desse modo, a indicação desses(as) respondentes sugere que os(as) estudantes valorizam a capacidade dos(as) bibliotecários(as) de se comunicarem e criarem um ambiente de confiança para o estabelecimento de troca de saberes. Por meio da observação, da escuta e da comunicação, entre outros atributos como proatividade, solidariedade, humildade, alteridade e disponibilidade para ajudar, demonstram a importância de um comportamento altruísta e uma abordagem flexível para compreender e atender às necessidades dos(as) estudantes.



com esses(as) profissionais. É possível evidenciar que o eixo central da Figura 3 é o vocábulo “paciência”; assim, pode-se constatar que os(as) respondentes consideram essa característica crucial no contexto das interações entre os(as) estudantes bolsistas e os(as) bibliotecários(as), indicando uma valorização não apenas das competências técnicas desses(as) profissionais, mas também das habilidades interpessoais necessárias para uma orientação assertiva e respeitosa.

A compreensão mais reflexiva sobre essas qualidades indicadas pode impactar no serviço prestado pelo(a) bibliotecário(a) de uma biblioteca e até na permanência dos(as) estudantes bolsistas do SRU, podendo prospectar melhorias contínuas e aprimoramento do suporte oferecido aos(às) usuários(as), principalmente para os(as) estudantes que de alguma forma estão vivenciando os desafios do período de adaptação à instituição e às dinâmicas intelectuais necessárias para a permanência na Universidade.

#### 4.2 PERCEPÇÃO DOS(AS) BIBLIOTECÁRIOS(AS) DO SERVIÇO DE REFERÊNCIA QUANTO À AFILIAÇÃO DOS(AS) DISCENTES BOLSISTAS

A reforma universitária, o processo de democratização do ensino superior e os programas de ações afirmativas possibilitaram o acesso e a permanência dos(as) estudantes recém-ingressos(as). Salienta-se que, em meio a essa expansão universitária, os setores que integram a universidade precisam estar no mesmo nível de planejamento para garantir esse ingresso e permanência, visto que esses(as) estudantes recém-ingressos(as) precisam ser acolhidos(as) e inseridos(as) na vivência acadêmica, e os(as) que estão em vulnerabilidade socioeconômica precisam de visibilidade, bem como de um tratamento inclusivo, equitativo e com um olhar atento às suas necessidades. Nesse sentido, de acordo com o sociólogo francês Alain Coulon (2008), o processo de afiliação pelo qual os(as) estudantes recém-ingressos(as) passam pode ser de sucesso ou de fracasso, esse resultado depende dos mecanismos de suporte e acolhimento que esses(as) estudantes recebem.

A biblioteca universitária, por sua missão, objetivos, serviços, produtos e atividades desenvolvidas, pode ser um ambiente de construção de novos saberes e da democratização do conhecimento, de modo a apresentar a universidade em sua totalidade. Os(As) bibliotecários(as) podem demonstrar respeito e agir pelo viés da equidade e da inclusão para com os sujeitos, reconhecendo e dirimindo suas necessidades informacionais, preenchendo o vazio do medo do desconhecido com apoio e informação. Desse modo, pretende-se, nesta subseção, verificar de acordo com a percepção dos(as) bibliotecários(as) do serviço de referência a sua condição de agente mediador no processo de afiliação dos(as) discentes bolsistas do SRU da UFBA.

Coulon (2008) denominou de afiliação estudantil o processo pelo qual os(as) estudantes recém-ingressos(as) passam ao entrar na universidade até adaptar-se às atividades acadêmicas e sentirem-se como parte integrante da comunidade universitária. Desse modo, buscou-se saber a compreensão dos(as) bibliotecários(as) sobre o processo de afiliação estudantil, a maioria (5) dos(as) bibliotecários(as) indicaram que não conhecem e três (3) dos(as) bibliotecários(as) indicaram que conhecem o processo de afiliação estudantil.

Nota-se que esses dados são relevantes, pois permitem compreender que o desconhecimento sobre o processo de afiliação estudantil faz com que esses usuários(as) não recebam a atenção e o apoio e suporte necessários, bem como evidenciam o motivo da ausência de atividades e ações voltadas para os(as) discentes bolsistas recém-ingressos(as). Portanto, se os(as) bibliotecários(as) não possuem informações sobre o tema, dificilmente realizarão atividades conscientes voltadas para esses(as) usuários(as) recém-ingressos(as) na Universidade, tampouco buscarão oferecer atividades que venham a aproximar e fortalecer o vínculo desses(as) discentes para com a Universidade.

Nesse sentido, para um melhor entendimento a respeito da percepção dos(as) bibliotecários(as), tornou-se necessário saber sobre a compreensão desses(as) bibliotecários(as) no que tange ao processo de afiliação estudantil, conforme apresentado no Quadro 23.

**Quadro 23 – Comentários dos(as) bibliotecários(as) quanto à compreensão da terminologia “afiliação estudantil”**

Bibliotecário(a)	Comentário
A	Sim. Coaduno com o conceito posto em Etnometodologia e Educação, no qual Coulon (1995 apud SAMPAIO; SANTOS, 2012) mostra uma clara associação entre o conceito de afiliação e a noção de membro. Para esse autor, o estudante afiliado é aquele cuja competência torna-se uma rotina, possui todas as características de um membro e desenvolve as tarefas acadêmicas sem estranhamento. A afiliação implica em deixar de pensar no que se está fazendo e simplesmente conseguir desenvolver ações cotidianas de forma “automática”.
B	O aluno ingresso na universidade que entende o que a instituição oferece e tem conhecimento de como utilizar os serviços oferecidos.
C	Acolhimento, orientação, condições para permanência.
D	Penso que deve ser uma parceria entre DCE e biblioteca.
E	Capacitar os novos discentes para integração na universidade, preparando-os para assimilação e desenvolvimento de novas habilidades.
F	Nunca ouvi falar.

G	Não sei nada sobre o assunto.
H	Sinceramente quando li esse termo em uma das questões acima, pensei logo em diretório estudantil, mas relendo a questão percebi que o termo não se referia a isso e tentei responder a questão associando o termo ao que a biblioteca poderia fazer para ajudar o estudante no processo de adaptação ao espaço universitário.

**Fonte:** elaborado pela autora (2024).

Conforme o Quadro 23, os(as) Bibliotecários(as) F e G não demonstraram conhecimento sobre a terminologia “afiliação estudantil”. Esse desconhecimento é desfavorável para a melhoria no atendimento voltado para os(as) discentes recém-ingressos(as), principalmente para os(as) que são bolsistas da residência.

No que tange à compreensão da terminologia “afiliação estudantil”, também ficou evidenciado no Quadro 23 que existe por parte de alguns/algumas bibliotecários(as) um certo entendimento dessa terminologia, visto que os(as) Bibliotecários(as) A, B, E e H explicitaram com suas palavras termos relacionados à afiliação estudantil. Dentre os termos utilizados por esses(as) bibliotecários(as) que demonstram essa percepção, pode-se destacar que o(a) Bibliotecário(a) A explicita que a terminologia afiliação estudantil ocorre quando o(a) estudante adquire a noção de membro e que desenvolve as tarefas acadêmicas sem estranhamento. O(A) Bibliotecário(a) B relata que a afiliação estudantil se dá quando o(a) ingresso(a) “*entende o que a instituição oferece e tem conhecimento de como utilizar os serviços oferecidos*”. Ademais, pode-se observar uma demonstração de compreensão sobre a terminologia afiliação estudantil quando o(a) Bibliotecário(a) A menciona alguns/algumas autores(as) que são referenciados quanto à temática, tais como o sociólogo francês Alain Coulon e as professoras Georgina Santos e Sônia Sampaio, que também tratam desse conceito.

Os(As) Bibliotecário(as) C, E e H não utilizaram conceitos que definissem para eles(as) a terminologia “afiliação estudantil” claramente. Por outro lado, o(a) Bibliotecário(a) C menciona “*Acolhimento, orientação, condições para permanência*”; o(a) Bibliotecário(a) E explicita: “*Capacitar os novos discentes para integração na universidade, preparando-os para assimilação e desenvolvimento de novas habilidades*”; e o(a) Bibliotecário(a) H menciona que associou o termo ao que a biblioteca poderia fazer para ajudar nesse processo. Desse modo, pode-se inferir que há uma certa compreensão sobre o tema, visto que se evidencia a reflexão de ações que contribuam para o sucesso da afiliação estudantil. Por outro lado, o(a) Bibliotecário(a) D diz: “*Penso que deve ser uma parceria entre o DCE e biblioteca*”; desse modo, não evidencia sua compreensão sobre o conceito e nem relaciona termo referente ao processo de afiliação estudantil.

Um dado significativo a ser considerado no Quadro 23 é que, dos(as) oito (8) bibliotecários(as), dois (2) relacionaram o processo de afiliação estudantil à biblioteca. Pode-se depreender que tal percepção ocorreu por ser a biblioteca um espaço com um potencial de contribuição nas etapas da afiliação, pois este é um ambiente de busca, acesso, apropriação da informação, bem como espaço de interação social e formação de novos conhecimentos.

Desse modo, o(a) bibliotecário(a) do setor de referência de uma biblioteca universitária, ao ter conhecimento sobre o processo de afiliação estudantil e das dificuldades que os(as) discentes enfrentam ao ingressarem na Universidade – pois precisam de apoio, informações assertivas e orientações quanto ao uso, produtos e serviços de uma biblioteca universitária –, torna-se importante para realizar o planejamento e criar estratégias voltadas para o suporte a esses(as) estudantes. Nesse contexto, salienta-se que, pelo fato de esses(as) estudantes serem bolsistas do SRU da UFBA e estarem em uma situação de vulnerabilidade socioeconômica, essas dificuldades de adaptação são ampliadas. Para que a permanência desses(as) bolsistas aconteça e estes(as) obtenham sucesso durante os tempos da afiliação, até que se sintam como membros da Universidade, compreendam as rotinas acadêmicas de forma que sejam naturais e alcancem a afiliação estudantil (Coulon, 2008), faz-se necessário dar visibilidade às necessidades e dificuldades desses(as) usuários(as), visto que estavam à margem, sendo a entrada no ensino superior e a formação acadêmica possibilidades de se tornarem protagonistas da sua história.

Quanto à percepção da existência de contribuição do(a) bibliotecário(a) do serviço de referência da UFBA, no processo de afiliação estudantil, que fortaleça o vínculo do(a) discente bolsista residente com a Universidade, pode-se afirmar que a maioria acredita que poderá contribuir no processo de afiliação estudantil e no fortalecimento do vínculo do(a) estudante com a Universidade, visto que, dos(as) oito (8) bibliotecários(as) respondentes, sete (7) bibliotecários(as) afirmaram positivamente e apenas um(a) (1) bibliotecário(a) indicou que não havia uma contribuição desses(as) profissionais durante o processo de afiliação estudantil. A seguir, seguem os comentários dos(as) bibliotecários(as), no Quadro 24.

**Quadro 24 – Comentários dos(as) bibliotecários(as) sobre a contribuição deles(as), especialmente do serviço de referência, no que tange ao processo de afiliação estudantil e ao fortalecimento do vínculo do(a) discente bolsista residente com a Universidade**

Bibliotecário(a)	Comentário
A	Sim. Pode contribuir na afiliação por meio do desenvolvimento de processos de mediação adequados ao público-alvo. Neste caso o que é pontuado na pesquisa.
B	Não tenho contato com bolsista
C	Quando se desenvolve atividades voltadas para esse público, atesta-se a preocupação e contribuição.
D	O Bibliotecária está sempre à disposição de ajudar o usuário.
E	As atividades disponibilizadas pelo Serviço de Referência, tais como: recepção aos calouros, visita guiada à biblioteca, demonstração dos produtos e serviços da biblioteca, geram um acolhimento e assistência aos discentes de modo geral.
F	Repito! Não é exclusivo dos discentes bolsistas, mas a todos os discentes/usuários.
G	O bibliotecário de referência contribui para o fortalecimento do vínculo de pertencimento do estudante e esse por sua vez com a UFBA.
H	O estudante é considerado prioridade em nossa biblioteca, portanto, o bibliotecário está sempre disponível para acolher, resolver pendências e orientar os usuários quanto ao uso do espaço, do acervo, do catálogo e outras demandas que surgirem e estiverem ao nosso alcance para ajudá-los.

**Fonte:** elaborado pela autora (2024).

Percebe-se, a partir da análise desse quadro, que na resposta objetiva a maioria entende que colabora para que esse processo aconteça. Por outro lado, apenas o(a) Bibliotecário(a) B disse não ter contato com bolsistas; e o(a) Bibliotecário(a) F explicita que essa contribuição “*Não é exclusivo dos discentes bolsistas, mas a todos os discentes/usuários*”. Desse modo, esses(as) profissionais precisam perceber a diversidade que compõe a comunidade universitária, é preciso que o serviço de referência conheça os(as) seus(as) usuários(as) e se adeque para os(as) servir (Mangas, 2007).

Por outro lado, existem participantes que possuem perspectivas mais favoráveis e evidenciam suas percepções. O(A) Bibliotecário(a) A afirmou que o(a) bibliotecário(a) do serviço de referência “*Pode contribuir na afiliação por meio do desenvolvimento de processos de mediação adequados ao público-alvo*”. Nesse mesmo sentido, o(a) Bibliotecário(a) E destacou que “*As atividades disponibilizadas pelo Serviço de Referência, tais como: recepção aos calouros, visita guiada à biblioteca, demonstração dos produtos e serviços da biblioteca, geram um acolhimento e assistência aos discentes de modo geral*”. Tanto o(a) Bibliotecário(a) A quanto o(a) Bibliotecário(a) E evidenciam as ações mediadoras para o fortalecimento do

vínculo do(a) discente bolsista residente com a Universidade. Destaca-se a fala do(a) Bibliotecário(a) A ao mencionar “*processos de mediação adequados ao público-alvo*”, ou seja, para além da realização das atividades mediadoras, que esta seja realizada de maneira “adequada”, de modo que se pode compreender o desejo desse(a) agente mediador(a) em identificar as expectativas, anseios e necessidades desses(as) usuários(as) e, por meio da mediação da informação, atuar de maneira a estreitar os vínculos dele(a) com a biblioteca e a Universidade, (res)significando o olhar desses(as) usuários(as) para esses ambientes de construção do conhecimento.

O(A) Bibliotecário(a) H acredita que

*O estudante é considerado prioridade em nossa biblioteca, portanto, o bibliotecário está sempre disponível para acolher, resolver pendências e orientar os usuários quanto ao uso do espaço, do acervo, do catálogo e outras demandas que surgirem e estiverem ao nosso alcance para ajudá-los.*

Desse modo, uma das grandes contribuições do serviço de referência de uma biblioteca universitária é prestar serviço direcionado ao atendimento das necessidades informacionais dos(as) usuários(as), visto que os(as) bibliotecários(as) estão em constante interação com diversas pessoas; de acordo com Mangas (2007), faz-se necessário que esses(as) profissionais possuam um perfil polivalente, agregando competências técnicas e qualidades humanas e, dentre estas, pode-se citar a cortesia, a capacidade de ensinar, a capacidade de ouvir, o dinamismo, o bom senso, a paciência, entre outras mencionadas pelo autor.

Para que os indivíduos tenham acesso e se apropriem da informação, é preciso que os documentos estejam acessíveis, que sejam apresentados(as) à biblioteca universitária de forma receptiva e agregadora. É preciso que os(as) bibliotecários(as) do setor de referência, durante a interação, utilizem uma abordagem empática, uma comunicação clara e observação atenta, pois, desse modo, poderão perceber as necessidades e anseios desses(as) usuários(as).

Ao serem questionados(as) se percebem que na sua função de bibliotecário(a) podem contribuir como agente mediador para que o(a) discente desenvolva uma postura em favor do coletivo, dos demais sujeitos, demonstrando uma conduta protagonista, todos(as) os(as) bibliotecário(a) responderam positivamente. No Quadro 25 pode-se conhecer as percepções desses participantes.

**Quadro 25 – Comentários dos(as) bibliotecários(as) sobre a contribuição de sua função como agente mediador(a) para que o(a) discente desenvolva uma conduta protagonista**

Bibliotecário(a)	Comentário
A	Sim. A conduta protagonista do bibliotecário é relevante, pois favorece na afiliação (direta ou indiretamente) e no processo de mediação.
B	Quando o mesmo aparece à biblioteca
C	As atividades realizadas tornam-se o maior exemplo.
D	O Bibliotecário além das suas atividades técnicas acaba conhecendo as necessidades dos discentes orientando nas pesquisas.
E	O bibliotecário, ao desenvolver seu papel de mediador do acesso, uso e apropriação da informação, proporciona ao discente a capacidade de pensamento crítico e reflexivo, necessário para uma conduta de protagonista.
F	Sempre salientamos o cuidado com o coletivo.
G	As atividades desenvolvidas visam proporcionar ao estudante o sentimento de autonomia no processo de busca da informação e, em consequência, de uma ação voltada ao respeito ao coletivo.
H	Procuramos orientar os estudantes sobre a necessidade de certos cuidados quanto ao manuseio com os materiais informacionais e os equipamentos que são de uso coletivo e esclarecer também o porquê de algumas normas serem necessárias, justamente devido a nossa função enquanto biblioteca de prestar um serviço de atendimento de qualidade a toda comunidade universitária.

**Fonte:** elaborado pela autora (2024).

Conforme apresentado no quadro anterior, para o(a) Bibliotecário(a) D “*O Bibliotecário além das suas atividades técnicas acaba conhecendo as necessidades dos discentes orientando nas pesquisas*”. Para o(a) Bibliotecário(a) E “*O bibliotecário, ao desenvolver seu papel de mediador do acesso, uso e apropriação da informação, proporciona ao discente a capacidade de pensamento crítico e reflexivo, necessário para uma conduta de protagonista*”. Reflete-se que essa conduta protagonista mencionada pelo(a) agente mediador(a) poderá estar presente não apenas nos espaços da Universidade, mas onde esse(a) discente estiver, seja na residência universitária, no seu ambiente familiar ou na sua comunidade, pois a apropriação e apreensão de novos saberes o emancipou, proporcionou o alcance da percepção de que é protagonista da própria história. Nessa perspectiva, Gomes (2021a) explicita que a força do protagonismo social está substanciada na coletividade e no fortalecimento das ações que dela emergem, visando os interesses do próprio coletivo e, por ser de interesse coletivo, essas ações contribuem para que a inclusão e a justiça social sejam promovidas.

Para o(a) Bibliotecário(a) G, o processo de busca da informação leva o(a) discente ao respeito pelo coletivo e ao sentimento de autonomia. Dessa forma, a partir do momento em que

os(as) discentes tiverem acesso e se apropriarem da informação, poderão sentir-se seguros(as) para transitar nos espaços da Universidade, estarão emancipados para desenvolver seus trabalhos acadêmicos, ressaltando que a biblioteca universitária também é um espaço cultural, de interação e socialização entre os indivíduos, que contribui diretamente com esse processo de afiliação.

É possível compreender, após a apresentação da percepção dos(as) bibliotecários(as) do serviço de referência, que há uma sensibilidade por parte da maioria quanto ao processo de afiliação e a noção de como a biblioteca universitária pode contribuir para colaborar e compreender os(as) discentes bolsistas em vulnerabilidade e suas necessidades. De acordo com Ribeiro e Santos (2014), a biblioteca é um dispositivo que facilita na afiliação estudantil; por isso, é preciso saber usá-la para obter sucesso. Nesse sentido, percebe-se a importância da reflexão sobre os(as) diferentes usuários(as) que buscam a biblioteca universitária e mecanismos que sejam receptivos a esses(as) usuários(as), percebendo suas diferentes necessidades.

Com a democratização do acesso ao ensino superior, ampliação das vagas para estudantes cotistas, inclusive aumento do quantitativo dos(as) bolsistas do SRU da UFBA, faz-se necessário um direcionamento atento para esse público e suas necessidades. É preciso que os setores da Universidade estejam alinhados para garantir o ingresso e permanência desses(as) estudantes em vulnerabilidade. Assim, resalta-se o papel da biblioteca universitária e as competências informacionais e as habilidades interpessoais dos(as) bibliotecários(as) ao realizarem a mediação da informação durante o processo da afiliação estudantil.

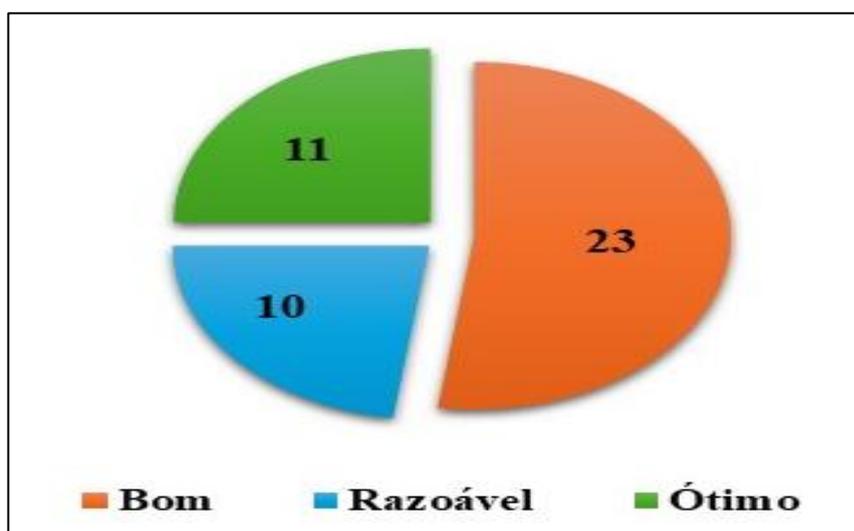
Diante do exposto, na subseção seguinte, pretendeu-se saber, de acordo com a percepção dos(as) discentes bolsistas residentes, sobre a contribuição da biblioteca universitária no processo de afiliação estudantil, visto que alguns/algumas respondentes realizaram pontuações relevantes quanto a esse dispositivo informacional e os(as) profissionais que atuam nesses espaços.

#### 4.3 PERCEPÇÃO DOS(AS) DISCENTES BOLSISTAS QUANTO À CONTRIBUIÇÃO DA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA PARA O PROCESSO DE AFILIAÇÃO ESTUDANTIL

Este estudo também buscou verificar, segundo a percepção dos(as) discentes bolsistas do SRU da UFBA, em que medida a biblioteca universitária contribui no processo de afiliação estudantil. Para melhor compreender sobre a percepção dos(as) discentes bolsistas quanto aos

primeiros contatos com o(a) bibliotecário(a) e a biblioteca universitária, perguntou-se de forma objetiva como esses(as) bolsistas definiam o(s) seu(s) primeiro(s) contato(s) com o(a) bibliotecário(a) de uma biblioteca universitária e sugeriu-se como opções as alternativas: péssimo, bom, razoável e ótimo. Vale explicitar que, dos(as) quarenta e quatro (44) discentes bolsistas, nenhum(a) discente bolsista escolheu a categoria péssima – portanto, essa informação não constará no gráfico abaixo. Desse modo, no Gráfico 15 são apresentados os dados referentes a essa consulta.

**Gráfico 15 – Percepção dos(as) discentes bolsistas quanto ao(s) seu(s) primeiro(s) contato(s) com o(a) bibliotecário(a) de uma biblioteca universitária**



Fonte: elaborado pela autora (2024).

De acordo com o gráfico acima, dos(as) quarenta e quatro (44) discentes bolsistas do SRU da UFBA que avaliaram o(s) primeiro(s) contato(s) com o(a) bibliotecário(a) de uma biblioteca universitária, vinte e três (23) avaliaram que foi bom, dez (10) disseram que foi razoável e onze (11) bolsistas residentes consideraram que foi ótimo.

Conforme os dados disponibilizados no Gráfico 15, pode-se observar que a maioria dos(as) estudantes bolsistas (23 de 44) acredita que o primeiro contato com o(a) bibliotecário(a) foi bom. Isso sugere que mais da metade dos bolsistas tiveram uma experiência inicial positiva. Além disso, onze (11) estudantes avaliaram sua experiência como ótima, o que indica um nível significativo de satisfação entre os(as) estudantes bolsistas. No entanto, é importante notar que dez (10) estudantes classificaram a sua experiência como razoável, o que sugere uma parcela de insatisfação.

No que se refere à ausência de qualquer marcação na opção péssimo, pode-se inferir que

nenhum(a) estudante bolsista teve uma experiência extremamente negativa em seu primeiro contato com o(a) bibliotecário(a). No entanto, isso não implica necessariamente que todos(as) os(as) discentes bolsistas tenham obtido uma experiência completamente satisfatória, uma vez que alguns/algumas podem ter considerado o contato como razoável, sem optar pela avaliação mais negativa.

Ademais, é possível compreender que a presença de dez (10) respostas indicando que o primeiro contato com o(a) bibliotecário(a) foi razoável pode sinalizar que uma parte dos(as) discentes bolsistas podem ter tido preocupações ou expectativas que não foram atendidas. Desse modo, pode-se inferir que há uma necessidade de melhorias na comunicação, na acessibilidade, na disponibilidade de recursos, no acolhimento, na observação e percepção das necessidades dos(as) bolsistas, bem como a compreensão do(a) bibliotecário(a) da sua importância para os(as) usuários(as) e treinamento adicional, a fim de implementar melhorias na qualidade dos serviços oferecidos e capacitação profissional.

O fato de uma parcela significativa dos(as) respondentes avaliarem o primeiro contato como bom ou ótimo indica que a interação inicial com o(a) bibliotecário(a) é considerada uma parte relevante de sua experiência acadêmica, também enfatiza a importância da disponibilização de serviços e produtos com foco nos(as) usuários(as) e nas suas necessidades. Por outro lado, é imprescindível manter e aprimorar as práticas que levaram a essas avaliações positivas.

A compreensão dessa avaliação dos(as) discentes bolsistas do SRU torna-se relevante, pois o primeiro contato com o(a) bibliotecário(a) é capaz de desempenhar um papel crucial no estabelecimento de uma base sólida para a relação entre esses(as) estudantes bolsistas e a biblioteca universitária. A interação social realizada nesses ambientes, por meio de uma comunicação assertiva, é capaz de possibilitar a mediação da informação e criar uma atmosfera propícia para que os(as) estudantes busquem apoio e orientação na biblioteca ao longo de seus estudos, fator essencial para que os impactos da adaptação na sua trajetória inicial sejam dirimidos e obtenham sucesso durante o processo de afiliação institucional e intelectual e permaneçam ocupando esses espaços após a graduação.

Em seguida, após conhecimento desses dados, solicitou-se que esses(as) respondentes justificassem suas respostas objetivas. Dos(as) quarenta e quatro (44) respondentes, dez (10) estudantes bolsistas não apresentaram justificativas – são os(as) Residentes 3, 4, 7, 19, 25, 33, 34, 35, 40 e 43. Por outro lado, no referido quadro a seguir, dispõe-se as 34 justificativas dos(as) respondentes que expressaram com mais detalhamento as suas respectivas escolhas quanto ao primeiro contato ter sido bom, ótimo e razoável, ratifica-se que a opção péssima não foi

escolhida por nenhum(a) respondente.

**Quadro 26 – Justificativas dos(as) bolsistas sobre a definição do primeiro contato com o(a) bibliotecário(a) de uma biblioteca universitária**

Respondente	Respostas	
Residente 1	Bom	Foi normal, nada demais.
Residente 8	Bom	Tudo certo.
Residente 12	Bom	Ele foi bastante gentil.
Residente 13	Bom	Fui bem recepcionado(a) e fui orientado(a) pela funcionária.
Residente 18	Bom	Não me recordo, mas a maioria foi satisfatório.
Residente 20	Bom	Não tive problema.
Residente 22	Bom	Não frequento muito, então sempre fui bem atendido(a).
Residente 23	Bom	Sempre fui bem atendido(a).
Residente 24	Bom	Bom atendimento.
Residente 26	Bom	Eu encontrei o livro que precisava para estudar e gostei da organização dos livros, então, não foi difícil de encontrar.
Residente 27	Bom	Achei bom, porque fui orientada no que fazer.
Residente 36	Bom	Foi um tour, solicitado por uma professora.
Residente 41	Bom	Sempre fui bem atendido(a).
Residente 42	Bom	Nenhum problema, mas também nenhuma surpresa positiva.
Residente 9	Ótimo	Nunca tive muito contato.
Residente 10	Ótimo	Sempre me atendem bem.
Residente 11	Ótimo	Boa estrutura e atendimento.
Residente 14	Ótimo	Fui bem atendido(a).
Residente 16	Ótimo	Pessoal educado e me ensinou como funcionava o empréstimo de livros.
Residente 17	Ótimo	Bom atendimento.
Residente 29	Ótimo	Fui muito bem atendido(a).
Residente 30	Ótimo	O espaço é mágico, é antidepressivo.
Residente 31	Ótimo	Sempre tive um atendimento respeitoso.
Residente 44	Ótimo	Foram super solícitos e explicaram como tudo funcionava.
Residente 2	Razoável	Foi boa.
Residente 5	Razoável	Nem bom e nem ruim.

Residente 6	Razoável	Dificuldades em achar certos livros.
Residente 15	Razoável	Acesso difícil.
Residente 21	Razoável	Eu ainda estava meio perdido(a).
Residente 28	Razoável	Algumas pessoas são arrogantes ao atender os estudantes.
Residente 32	Razoável	Achei um espaço grande e confuso. Muitos títulos interessantes, mas também linguagens muito clássicas e didáticas, menos leituras atuais.
Residente 37	Razoável	As pessoas que estão no atendimento são muito solícitas, mas o(a) bibliotecário(a), a pessoa que organiza, não conheço.
Residente 38	Razoável	Adequado.
Residente 39	Razoável	Não foi o que desejava.

**Fonte:** elaborado pela autora (2024).

No Quadro 26, é possível notar que os(as) Residentes 1, 5, 20 e 38 podem ter tido expectativas moderadas, o que resultou em avaliações mais pontuais. Desse modo, a justificativa do(a) Residente 5 “*Nem bom e nem ruim*”, pode indicar uma atitude de indiferença ou que a experiência não teve um impacto significativo na sua vida. Por outro lado, os(as) Residentes 2, 39 e 42 podem ter tido expectativas mais elevadas, o que resultou em avaliações mais negativas, visto que o(a) Residente 2, apesar de ter justificado anteriormente que a sua experiência foi positiva, nessa questão a definiu como uma experiência razoável. O(A) Residente 39 expressou sua frustração e o(a) Residente 42 evidenciou que não obteve “*surpresa positiva*”; assim, não encontrou aspectos notáveis ou positivos, o que contribuiu para avaliações negativas dessa experiência, insatisfação, e isso é relevante porque essas percepções podem dificultar o acesso à biblioteca universitária, aos seus produtos e serviços. Assim, destaca-se a importância de compreender as expectativas e necessidades individuais dos(as) usuários(as) para elaborar melhorias na qualidade das futuras experiências, pois a satisfação é observada nas experiências individuais, e isso é importante para aproximar a biblioteca dos(as) usuários(as) e contribuir no acesso e democratização da informação, principalmente para os menos privilegiados socialmente. Faz-se necessário que as bibliotecas universitárias reavaliem com frequência as suas atividades para desempenhar seu papel (Gomes; Duarte; Santos, 2014).

Segundo o quadro anterior, alguns/algumas respondentes evidenciaram características voltadas para experiências positivas, evidenciando satisfação nesse primeiro contato. Dessa forma, o(a) Residente 10 apontou: “*Sempre me atendem bem*”, o(a) Residente 13 salientou: “*Fui bem recepcionado(a) e fui orientado(a) pela funcionária*”, o(a) Residente 14 enunciou: “*Fui bem atendido(a)*”, o(a) Residente 27 revelou: “*Achei bom, porque fui orientada no que*

*fazer*”, o(a) Residente 29 afirmou: “*Fui muito bem atendido(a)*”, os(as) Residentes 17 e 24 relataram que obtiveram um “*Bom atendimento*”, os(as) Residente 23 e 41 também afirmaram que “*sempre foram bem atendidos(as)*”. Desse modo, pode-se compreender que no primeiro contato com o(a) bibliotecário(a) essas justificativas expressam a satisfação dos(as) respondentes em relação ao atendimento prestado, visto que as respostas sugerem um padrão consistente de avaliação positiva do serviço realizado pelo(a) bibliotecário(a). Dessa maneira, expressões como “bem atendido(a)”, “muito bem atendido(a)” e “sempre fui bem atendido(a)” refletem a satisfação desses(as) residentes em relação aos serviços e produtos, bem como algumas justificativas mencionaram a orientação e a recepção positiva por parte do(a) bibliotecário(a). Pode-se inferir que esses(as) respondentes não apenas receberam ajuda teórica e prática, mas também se sentiram bem recebidos(as), acolhidos(as) e apoiados(as) durante seu primeiro contato com o(a) bibliotecário(a) em uma biblioteca universitária.

Outro aspecto a ser observado é o uso do termo “sempre” em algumas justificativas, uma vez que esse termo sugere que a qualidade do atendimento ao(à) usuário(a) é uma característica constante do(a) bibliotecário(a) da biblioteca universitária frequentada. Também pode-se inferir que essas justificativas evidenciam que o(a) bibliotecário(a) não apenas ofereceu assistência ao que foi solicitado, mas também os(as) ajudou a se sentirem mais confiantes e seguros(as) em suas atividades de pesquisa e uso da biblioteca.

As percepções explicitadas nessas justificativas refletem a importância do bom atendimento ao(à) estudante bolsista do SRU da UFBA na biblioteca universitária, não apenas como um serviço funcional, mas como um componente basilar e essencial na criação de um ambiente receptivo, acolhedor, confortável e acessível, de modo a fomentar o ensino, o aprendizado, a pesquisa e a extensão. O(A) bibliotecário(a) desempenha um papel fundamental na promoção do sucesso acadêmico desses(as) estudantes bolsistas, ao fornecer assistência, orientação e apoio quando necessário, o que é vital para a satisfação e a retenção desses(as) usuários(as).

Ainda no que tange à análise do que concerne às justificativas presentes no Quadro 26, o(a) Residente 11 indicou que é uma “*Boa estrutura e atendimento*”, o(a) Residente 12 explicitou que “*Ele foi bastante gentil*” e o(a) Residente 31 apontou: “*Sempre tive um atendimento respeitoso*”. O(A) Residente 18, que salientou não se recordar do primeiro contato com o(a) bibliotecário(a), ressaltou que: “[...] *a maioria foi satisfatório*”, o(a) Residente 26 revelou: “*Eu encontrei o livro que precisava para estudar e gostei da organização dos livros, então, não foi difícil de encontrar*”. Conforme o(a) Residente 37, “*As pessoas que estão no atendimento são muito solícitas*”, mas ressalta que: “*o(a) bibliotecário(a), a pessoa que*

*organiza, não conheço*". Nesse sentido, pode-se observar que o(a) Residente 11 destacou a importância da combinação entre uma boa estrutura e atendimento predominante, demonstrando a relevância não apenas da qualidade do serviço, mas também do ambiente físico da biblioteca, indicando que uma infraestrutura adequada pode contribuir para boas experiências dos(as) usuários(as).

A menção de que o(a) bibliotecário(a) foi "bastante gentil" pelo(a) Residente 12 e a observação de que o atendimento foi "respeitoso" pelo(a) Residente 31 destacam a importância das qualidades interpessoais demonstradas pelo(a) bibliotecário(a) durante o atendimento, pois a existência de empatia e a cortesia nas ações cotidianas desempenham um papel basilar na formação da percepção do(a) discente bolsista do SRU sobre a biblioteca, bem como auxiliam na percepção das necessidades dos(as) usuários(as). A afirmação do(a) Residente 18 reflete a importância da manutenção da qualidade e da eficiência no atendimento para garantir uma experiência assertiva e memorável, visto que esse(a) respondente não lembrou de como foi o primeiro contato, mas retornou outras vezes e teve suas necessidades informacionais satisfeitas. Ao justificar e relatar sua experiência, o(a) Residente 26 enfatizou a facilidade em encontrar o livro necessário para o estudo e elogiou a organização da biblioteca, destacou a importância do acesso fácil e da disposição organizada dos recursos nesse espaço, o que demonstra que uma boa organização pode impactar diretamente a eficácia na prestação do serviço. Quanto à percepção do(a) Residente 37, que acredita que seu contato foi razoável, evidencia-se a falta de contato com o(a) bibliotecário(a), visto que este relata que a equipe de atendimento foi solícita, mas mencionou não ter conhecido o(a) bibliotecário(a). Assim, nota-se que a atuação e o contato com o(a) bibliotecário(a) é importante para que a experiência seja efetiva, haja satisfação para o(a) usuário(a), ele(a) se sinta notável e incluído(a).

Essas justificativas evidenciam a importância não apenas do papel do(a) bibliotecário(a), mas também das habilidades interpessoais, das interações sociais entre os indivíduos, da infraestrutura e da eficiência organizacional na criação de uma experiência positiva na biblioteca universitária, que fidelize e integre, de modo a transmitir segurança para que os sujeitos se sintam acolhidos e motivados quando necessitarem recorrer a esse espaço para realizar suas atividades acadêmicas. Compreender esses aspectos é fundamental para o aprimoramento dos serviços e para a criação de um ambiente propício ao aprendizado para toda a comunidade acadêmica, principalmente para os(as) estudantes bolsistas recém-ingressos(as) que vivenciam o processo de afiliação.

Conforme demonstra o Quadro 26, alguns/algumas discentes bolsistas evidenciaram pouco contato com os(as) bibliotecários(as) e pouca frequência na biblioteca universitária, visto

que o(a) Residente 22 explicitou: “*Não frequento muito, então sempre fui bem atendido(a)*” e o(a) Residente 9 mencionou “*Nunca tive muito contato*”. As respostas dos(as) Residentes 22 e 9 podem indicar uma oportunidade para a biblioteca ampliar as estratégias para atrair os(as) usuários(as), como ampliar os momentos de orientação ou eventos para envolver estudantes recém-ingressos(as) e incentivá-los(as) a frequentarem mais assiduamente a biblioteca universitária, bem como aumentar a percepção da importância desse espaço e a compreensão do uso dos seus serviços, produtos, dispositivos informacionais e suporte técnico de profissionais habilitados(as) presentes na biblioteca. É possível evidenciar tal possibilidade ao observar a resposta do(a) Residente 36, ao relatar que seu primeiro contato com o(a) bibliotecário(a) de uma biblioteca universitária “*Foi um tour, solicitado por uma professora*”. Portanto, ratifica-se a necessidade de, além dos(as) bibliotecários(as), toda a comunidade acadêmica criar uma maior interação com os(as) estudantes bolsistas, a fim de promover uma compreensão mais abrangente das ofertas e recursos disponíveis pela biblioteca que podem tornar o processo de adaptação à Universidade e às atividades acadêmicas mais suave e descomplicado, pois uma participação mais ativa pode ser benéfica para melhorar a utilização e a percepção dos serviços da biblioteca e dos(as) conhecimentos técnicos de seus/suas profissionais.

De acordo com o(a) Residente 30, “*O espaço é mágico, é antidepressivo*”. Pode-se inferir que o ambiente da biblioteca universitária desempenha um papel importante não apenas no aspecto acadêmico, mas também no bem-estar emocional e mental dos(as) seus usuários(as). Ao observar a justificativa do(a) Residente 30, que descreve o espaço da biblioteca como “mágico” e “antidepressivo”, reflete uma percepção positiva e afetiva do ambiente da biblioteca universitária, bem como destaca a importância de criar um ambiente de aprendizagem que vá além das expectativas funcionais de uma biblioteca, visto que as bibliotecas universitárias desempenham um papel vital não apenas no fornecimento de recursos de ensino, pesquisa e extensão, mas também na promoção de um ambiente que apoia o desenvolvimento intelectual, o crescimento acadêmico e emocional dos(as) seus/suas usuários(as), acolhe, reconhece as necessidades informacionais e socioculturais e, por meio dessa mediação da informação, também empodera, emancipa e conduz ao protagonismo social.

Por outro lado, de acordo com a experiência vivenciada pelo(a) Residente 28 em uma biblioteca universitária, “*Algumas pessoas são arrogantes ao atender os estudantes*”. Essa descrição indica a presença de problemas de atendimento ao(à) usuário(a) na biblioteca e a presença de comportamento inadequado por parte de alguns/algumas profissionais. Dessa maneira, essas percepções podem criar um ambiente desfavorável e desmotivador para os(as)

estudantes bolsistas, causar bloqueios e impedir que recorram à biblioteca diante de uma necessidade informacional ou até mesmo os(as) impossibilitem de conhecer a biblioteca em sua totalidade.

Nesse sentido, Gomes, Duarte e Santos (2014) consideram fundamental compreender as diferentes necessidades informacionais dos(as) usuários para que haja satisfação destes e para que a ação mediadora obtenha sucesso quanto ao acesso, uso e apropriação da informação e, para tal finalidade, é preciso que o(a) bibliotecário(a) avalie, reflita e aperfeiçoe a comunicação para com o(a) usuário(a). Portanto, destaca-se a necessidade de formação adequada, com ênfase na importância do atendimento respeitoso, inclusivo e empático ao(à) usuário(a), melhorias na comunicação e cultivo de um ambiente propício à aprendizagem saudável, produtiva e assertiva para os(as) estudantes bolsistas que estão vivenciando o processo de afiliação estudantil.

Ainda referente ao Quadro 26, os(as) Residentes 6 e 15, que definiram o primeiro contato como razoável, explicitaram que tiveram dificuldades de encontrar livros, como também em relação à acessibilidade. Pode-se inferir que talvez tenha faltado sinalização, falta de conhecimento dos(as) usuários(as) sobre a organização dos livros no acervo ou falta de orientação adequada. Desse modo, essas dificuldades são capazes de influenciar na busca, no acesso e na apropriação da informação, que, por sua vez, impactarão na relação dos(as) usuários(as) com a biblioteca universitária.

Outras justificativas que devem ser destacadas são as dos(as) Residentes 21 e 32, conforme apontou o(a) Residente 21: *“Eu ainda estava meio perdido(a)”* e o(a) Residente 32 revelou: *“Achei um espaço grande e confuso. Muitos títulos interessantes, mas também linguagens muito clássicas e didáticas, menos leituras atuais”*. A partir desses relatos, pode-se inferir que os(as) Residentes 21 e 32 estavam vivenciando o tempo do estranhamento do processo de afiliação estudantil (Coulon, 2008), visto que há um sentimento de confusão, percepção do espaço como grande e de estarem perdidos; além de fazerem menção às linguagens, evidenciam falta de familiaridade com o ambiente, o que pode gerar um sentimento de desorientação e incertezas, sensações comuns entre os(as) estudantes bolsistas recém-ingressos(as) que estão se adaptando a um novo ambiente acadêmico e essas percepções podem ser influenciadas por fatores como a complexidade do espaço físico, a falta de orientação adequada ou a ansiedade decorrente da transição. Assim, é essencial que nas bibliotecas universitárias sejam adotadas estratégias para apoiar os(as) estudantes bolsistas durante esse período crítico de adaptação e desenvolvimento, incluindo iniciativas de orientação, serviços de apoio aos(às) estudantes, bem como seja realizado um trabalho em conjunto com os

colegiados dos cursos para que visem promover uma transição bem-sucedida do desenvolvimento intelectual dos(as) bolsistas recém-ingressos(as).

Além da compreensão anterior sobre a percepção dos(as) estudantes discentes bolsistas do SRU, tornou-se importante saber sobre a existência ou não de integração dos(as) bibliotecários(as) no acolhimento aos(as) discentes bolsistas do SRU da UFBA. E, para isso, perguntou-se de forma objetiva a estes(as) se existia integração dos(as) bibliotecários(as) de uma biblioteca universitária no acolhimento ao(à) estudante; foram disponibilizadas as opções sim e não, sendo que dezoito (18) discentes bolsistas indicaram que não havia e 26 estudantes bolsistas responderam positivamente. De acordo com os resultados obtidos, percebe-se que a maioria dos(as) discentes bolsistas do SRU da UFBA (26 dos 44) afirmaram que há, de fato, integração e articulação dos(as) bibliotecários(as) no acolhimento aos(as) estudantes.

Pelo fato de vinte e seis (26) estudantes bolsistas do SRU identificarem a existência de integração e articulação dos(as) bibliotecários(as) no acolhimento ao(à) estudante, compreende-se que houve a presença de esforços por parte desses(as) profissionais no sentido de contribuírem na busca, no acesso e na apropriação da informação, apoiando e favorecendo a permanência e sucesso desse(s) estudantes por meio de percepção das suas necessidades iniciais, oferecendo orientação acadêmica e suporte na realização de pesquisas, projetos, normalização, dentre outros produtos e serviços da biblioteca universitária. Ressalta-se que essa integração pode permitir que o(a) estudante desenvolva o sentimento de pertencimento para com a instituição e aprenda os códigos e rotinas da vida acadêmica.

No entanto, a resposta negativa de dezoito (18) discentes em relação à presença dos(as) bibliotecários(as) pode apontar possíveis lacunas ou deficiências na interação desses(as) bibliotecários(as) para com esses(as) estudantes bolsistas. Algumas questões como disponibilidade limitada de recursos, falta de orientação voltada para a necessidade informacional e a ausência de atividades de integração e treinamento para os(as) bibliotecários(as) podem contribuir para essa percepção negativa. Também é possível inferir que a falta de comunicação ou uma comunicação ineficaz entre esses(as) estudantes bolsistas e os(as) bibliotecários(as) pode conduzir à percepção de desconexão e distanciamento entre esses sujeitos.

Para promover a integração e articulação dos(as) bibliotecários(as) no acolhimento ao(à) estudante, é crucial que sejam adotadas estratégias abrangentes que facilitem a comunicação assertiva, a interação e a colaboração entre os(as) bibliotecários(as) e os(as) estudantes bolsistas do SRU, por meio de planejamento que vise melhorias que envolvam treinamentos para os(as) bibliotecários(as) que os(as) permitam proporcionar um atendimento receptivo e que, por meio

da empatia, percebam as necessidades informacionais dos(as) usuários(as). Além disso, é fundamental promover um ambiente de cooperação, incentivando a participação ativa dos(as) bibliotecários(as) no planejamento e na execução de atividades de acolhimento e orientação para com os(as) estudantes bolsistas do SRU, garantindo uma integração mais significativa e benéfica para toda a comunidade acadêmica. A constituição dessas interações é um processo importante para ampliação de conhecimentos, aproximação dos(as) usuários(as) e desenvolvimento de relações sociais. Nessa perspectiva, Santos e Silva (2021) reconhecem a relevância do serviço de referência das bibliotecas universitárias e destacam que esses serviços, por sua vez, devem promover a aproximação e o fortalecimento das interações entre os indivíduos e a interação destes com os recursos informacionais.

Com o intuito de ampliar essa perspectiva, tornou-se necessário solicitar a esses(as) respondentes que comentassem a negativa ou afirmativa quanto à percepção se existiu ou não a integração e articulação dos(as) bibliotecários(as) no acolhimento ao(à) estudante. Vale destacar que, dos(as) quarenta e quatro (44) respondentes, doze (12) bolsistas do SRU da UFBA não apresentaram respostas ou não comentaram suas respectivas respostas com detalhes – Residentes 3, 4, 8, 11, 16, 17, 19, 22, 33, 34, 35 e 38. A seguir, no Quadro 27, mostra-se as trinta e duas (32) respostas relevantes.

**Quadro 27 – Comentários dos(as) discentes bolsistas quanto à existência de integração e articulação dos(as) bibliotecários(as) no acolhimento ao(à) estudante**

Respondente	Respostas	
Residente 1	Sim	Acredito que sim.
Residente 2	Sim	Não sei, nunca ouvi falar.
Residente 7	Sim	Muito acolhimento.
Residente 10	Sim	Sou muito bem acolhido(a) nas minhas demandas.
Residente 13	Sim	Não sei responder.
Residente 18	Sim	Creio que, em geral, eles têm um bom acolhimento.
Residente 20	Sim	Nem sempre, mas sim.
Residente 23	Sim	Eles são importantes agentes no acolhimento geral da biblioteca.
Residente 25	Sim	Sim. A integração é muito importante.
Residente 26	Sim	Os bibliotecários ajudam a tirar dúvidas e orientam os estudantes.
Residente 29	Sim	Eles compõem o corpo acadêmico e ajudam no acolhimento.
Residente 31	Sim	Tivemos uma visita acompanhada com as bibliotecárias explicando o funcionamento da biblioteca.
Residente 36	Sim	Eles são atenciosos.
Residente 39	Sim	São as primeiras pessoas que os estudantes entram em contato.
Residente 40	Sim	No meu caso, sim.
Residente 42	Sim	Não de todos, mas da grande maioria.

Residente 43	Sim	Quando precisei, fui acolhido(a).
Residente 5	Não	Não existe acolhimento por parte dos bibliotecários.
Residente 6	Não	Falta de profissionais capacitados para ajudar os alunos.
Residente 9	Não	Nunca presenciei.
Residente 12	Não	Falta em alguns momentos essa integração.
Residente 14	Não	É um trabalho bem solitário.
Residente 15	Não	Não há nenhum treinamento ou aula com os calouros explicando como funciona a biblioteca.
Residente 21	Não	Não vejo muitas articulações.
Residente 24	Não	Não faço ideia.
Residente 27	Não	Nunca conheci nenhum bibliotecário da UFBA que não fizesse mais do que a sua própria função.
Residente 28	Não	São acomodados. Falta proatividade dos servidores.
Residente 30	Não	Sim, eles têm conhecimento pelo que são propostos a fazer.
Residente 32	Não	Não tenho conhecimento.
Residente 37	Não	Se não fosse eu ir atrás da biblioteca, não tinha nenhuma movimentação para ir. Creio que a aproximação é mais por parte do estudante do que pela biblioteca.
Residente 41	Não	Nunca vi nenhuma ação nesse sentido.
Residente 44	Não	Nunca pensei na relação entre bibliotecário-estudante como algo que envolva (ou necessite) de acolhimento.

**Fonte:** elaborado pela autora (2024).

A integração e a articulação dos(as) bibliotecários(as) no acolhimento ao(à) estudante são elementos relevantes no contexto acadêmico. Nesse sentido, no Quadro 27 é possível observar que as respostas dos(as) discentes bolsistas do SRU quanto à essa questão possuem características marcantes das suas trajetórias, e compreender essas vivências torna-se relevante para essa pesquisa; por exemplo, como fica evidente nas respostas a seguir quando o Residente 10 indicou “*Sou muito bem acolhido(a) nas minhas demandas*”; o(a) Residente 18 expressou: “*Creio que, em geral, eles têm um bom acolhimento*”, o(a) Residente 23 destacou que “*Eles são importantes agentes no acolhimento geral da biblioteca*”. Desse modo, essas respostas exemplificam percepções positivas quanto ao papel dos(as) bibliotecários(as) no acolhimento aos(às) estudantes e também indicam a presença ativa e significativa dos(as) bibliotecários(as) no ambiente universitário, refletindo uma postura receptiva e de suporte basilar por parte desses(as) profissionais.

Os comentários desses(as) bolsistas indicaram um consenso sobre a atuação dos(as) bibliotecários(as) como agentes mediadores(as) da informação no âmbito da Universidade. É possível compreender que os(as) bibliotecários(as) não são apenas vistos(as) como administradores(as) de dispositivos informacionais, a atuação desses(as) profissionais está para além disso, pois os(as) estudantes bolsistas os(as) veem como facilitadores(as) no ambiente acadêmico, os(as) reconhecem como membros valiosos da comunidade acadêmica,

profissionais capazes de contribuir de maneira significativa no seu desenvolvimento educacional, contribuindo no ensino, aprendizagem e no suporte às suas necessidades.

Dessa maneira, ressalta-se a importância da competência profissional, interpessoal e do domínio dos conhecimentos dos(as) bibliotecários(as) na construção de um ambiente de aprendizagem emancipador para os(as) estudantes bolsistas, possibilitando um bem-estar emocional capaz de transmitir a segurança para o alcance da dimensão formativa da mediação da informação defendida por Gomes (2020), visto que, diante do conflito vivenciado em relação aos novos conhecimentos e os conhecimentos que esses(as) estudantes já possuem, pode ocorrer a reflexão, a significação e ressignificação dos saberes, contribuindo para que os indivíduos se posicionem criticamente diante das informações recebidas, de modo a analisá-las, interpretá-las e utilizá-las de forma consciente e reflexiva. Desse modo, Gomes (2021b) inclusive indica que, nessa ação, ao alcançar a dimensão formativa, é possível que os indivíduos ampliem seus conhecimentos e a forma de compreender e perceber o mundo, mas, para isso, a autora também salienta a importância da dimensão ética como eixo articulador, visto que, no ambiente acolhedor e confortável, a compreensão e o respeito às diferenças são basilares para que as interações ocorram.

Por outro lado, apesar de muitas considerações positivas no Quadro 27, alguns/algumas estudantes bolsistas não coadunam dessa mesma percepção. Desse modo, no que tange à existência da articulação por parte do(a) bibliotecário(a) no acolhimento ao(à) estudante, o(a) Residente 12 indicou que *“Falta em alguns momentos essa integração”*, o(a) Residente 14 pensa que a atuação do(a) bibliotecário(a) *“É um trabalho bem solitário”*, o(a) Residente 20 revelou que *“Nem sempre, mas sim”*, o(a) Residente 21 mencionou: *“Não vejo muitas articulações”* e o(a) Residente 42 especificou *“Não de todos, mas da grande maioria”*. As considerações apontam que a integração e a articulação dos(as) bibliotecários(as) no acolhimento ao(à) estudante ocorrem de maneiras diferentes no contexto individual de cada estudante. Na fala dos(as) Residentes 12 e 21, há uma indicação de falta de integração em algumas ocasiões, pode-se inferir que existem momentos em que os esforços de colaboração e apoio por parte dos(as) bibliotecários(as) podem ser insuficientes ou inconsistentes no apoio ao(à) estudante. De acordo com a percepção do Residente 14, a atuação dos(as) bibliotecários(as) é *“um trabalho solitário”*, pode-se inferir que há uma indicação da falta de colaboração ou interação eficaz entre os(as) bibliotecários(as) e outros membros da comunidade acadêmica. E, por fim, os comentários dos(as) Residente 20 e 42 mencionam que essa articulação no acolhimento ao(à) estudante *“nem sempre”* ocorre, ou que não é uma prática seguida por todos os(as) bibliotecários(as).

Evidencia-se a necessidade de consistência nas práticas de acolhimento, ações norteadas por meio de diretrizes institucionais claras que visem apoiar ações que atendam às necessidades dos(as) estudantes, de forma equitativa, ao ponto de garantir apoio durante o processo de afiliação do(a) estudante recém-ingresso(a) e até a conclusão da sua graduação, garantindo a permanência e uma formação de excelência. Pode-se compreender também, por meio do comentário do(a) Residente 14, que talvez os(as) bibliotecários(as) não estejam sendo efetivos(as) nessas ações integradoras porque estão sozinhos(as) e faz-se necessário a colaboração, parceria e integração com outros setores, como, por exemplo, os colegiados dos cursos de graduação, que juntos podem desenvolver estratégias e mapeamentos das principais necessidades dos(as) estudantes recém-ingressos(as). É preciso mediar as informações de forma efetiva e promover atividades que contribuam na integração e tornem esse(a) estudante empoderado(a) e emancipado(a).

Não obstante, ações que envolvam a receptividade e a inclusão se fazem necessárias. A estrutura física numa universidade é importante, o aparato tecnológico também, entre outros elementos, mas questões voltadas para a qualificação profissional, que abarquem as habilidades interpessoais, que permitam que a missão da universidade seja desenvolvida e que o seu público seja bem recepcionado e bem tratado, são aspectos importantes e basilares, pois é o que aproxima e permite que as interações sociais existam, que ocorram as trocas de saberes, que contribuam para que os conhecimentos sejam (re)construídos e perpassados. O(A) estudante de hoje daqui há alguns anos poderá ser um(a) docente, atuar na área administrativa, ser um(a) colaborador(a) ou desenvolver outras atividades na instituição; por isso, precisa estreitar os laços com a biblioteca e o(a) bibliotecário(a), reconhecendo e compreendendo seu papel.

Observa-se os comentários dos(as) Residentes 2, 13, 24, 32 e 44: o(a) Residente 2 indicou: *“Não sei, nunca ouvi falar”*, o(a) Residente 13 afirmou: *“Não sei responder”*, o(a) Residente 24 mencionou: *“Não faço ideia”* e o(a) Residente 32 revelou: *“Não tenho conhecimento”*, o(a) Residente 44 relatou *“Nunca pensei na relação entre bibliotecário-estudante como algo que envolva (ou necessite) de acolhimento”*. É possível refletir que essas respostas demonstram uma falta de conhecimento sobre o papel e as atividades desenvolvidas pelos(as) bibliotecários(as) na Universidade. Tais comentários apontam para a necessidade de estratégias de divulgação mais abrangentes dos produtos, serviços e atividades desenvolvidas no âmbito da biblioteca universitária, de conhecer os(as) usuários(as) e suas necessidades informacionais, atuando em abordagens educacionais que enfatizem o papel vital dos(as) bibliotecários(as) no enriquecimento da experiência acadêmica dos(as) estudantes e no sentimento de pertencimento do(a) estudante para com a Universidade, coadunando com a

defesa de Oliveira e Cranchi (2017), de que é fundamental que as bibliotecas universitárias estejam conscientes da importância de conhecer os(as) seus/suas usuários(as), que são diferentes, reais e potenciais, e apoiá-los em sua formação.

É possível notar nos comentários dos(as) Residentes 15 e 31 a existência de disparidades no que diz respeito à percepção da orientação e do treinamento oferecidos aos(as) estudantes pelos(as) bibliotecários(as) na integração e articulação no acolhimento ao(à) estudante. Desse modo, o(a) Residente 15 indicou que “*Não há nenhum treinamento ou aula com os calouros explicando como funciona a biblioteca*” e o(a) Residente 31 explicitou sua experiência e relatou: “*Tivemos uma visita acompanhada com as bibliotecárias explicando o funcionamento da biblioteca*”. De acordo com a percepção do(a) Residente 15, essa articulação não ocorre. Essa fala ratifica a necessidade de ampliação da divulgação das atividades desenvolvidas pelos(as) bibliotecários(as), bem como a de implementação de melhorias nos programas abrangentes de orientação para garantir que todos(as) os(as) estudantes recém-ingressos(as) recebam informações cruciais sobre os recursos e serviços oferecidos disponibilizados pela biblioteca.

Por outro lado, diferentemente da percepção do(a) Residente 15, o relato do(a) Residente 31, sobre a visita acompanhada com as bibliotecárias, demonstra a eficácia de programas de orientação inicial por meio das visitas guiadas, visto que, fornece aos(as) estudantes recém-ingressos(as) informações essenciais sobre o funcionamento da biblioteca. Esse acolhimento capaz de integrar pode colaborar para que os(as) estudantes se familiarizem com os recursos informacionais disponíveis, facilitando o processo de afiliação estudantil, pois, ao instruir como utilizar os produtos e serviços, os(as) bibliotecários(as) poderão contribuir para o acesso e recuperação da informação, bem como para o bom desempenho acadêmico, permanência e interações socioculturais com demais usuários(as).

A análise dos comentários dos(as) bibliotecários(as) disponíveis no Quadro 4, juntamente com a declaração do(a) Residente 31 no Quadro 27, revela a importância das visitas guiadas realizadas pelos(as) bibliotecários(as) como uma estratégia de acolhimento para os(as) discentes recém-ingressos(as) na graduação, visto que, dos(as) oito (8) bibliotecários(as), quatro (4) indicaram que a visita guiada era uma atividade voltada para o acolhimento dos(as) dos(as) discentes recém-ingressos(as) na graduação. Esse sentimento de integração pode desempenhar um papel fundamental para a elevação da autoestima do(a) estudante e fortalecimento da sua identidade no novo ambiente; essas atividades não apenas facilitam a transição para o desenvolvimento acadêmico, mas também estabelecem uma base sólida para a construção de um relacionamento do(a) estudante para com o(a) bibliotecários(a) e a biblioteca

universitária.

Como mostra o Quadro 27, os(as) Residentes 6, 27, 28, 37, 5, 9 e 41 negaram que existe articulação dos(as) bibliotecários(as) no acolhimento ao(à) estudante. Pode-se exemplificar com os comentários do(a) Residente 6, que explicitou a ocorrência de *“Falta de profissionais capacitados para ajudar os alunos”*, o(a) Residente 27, que afirmou: *“Nunca conheci nenhum bibliotecário da UFBA que não fizesse mais do que a sua própria função”*, o(a) Residente 28, que expressou que os(as) bibliotecários *“São acomodados. Falta proatividade dos servidores”*, o(a) Residente 37, que indicou: *“Se não fosse eu ir atrás da biblioteca, não tinha nenhuma movimentação para ir. Creio que a aproximação é mais por parte do estudante do que pela biblioteca”*. Esses comentários indicam possíveis deficiências nas atitudes dos(as) bibliotecários(as), o que pode ter dificultado a adaptação, impactando na procura dos serviços e produtos, bem como podem ter comprometido a integração desses indivíduos para com a biblioteca universitária.

Ao reconhecer e fortalecer uma atitude de interação com os(as) usuários(as), os(as) bibliotecários(as) poderão ampliar percepções como as registradas pelo(a) Residente 26, que indicou: *“Os bibliotecários ajudam a tirar dúvidas e orientam os estudantes”*, o(a) Residente 36, que destacou: *“Eles são atenciosos”* e o(a) Residente 39, que especificou que eles(as) *“São as primeiras pessoas que os estudantes entram em contato”*. As percepções desses(as) estudantes bolsistas destacam a importância do papel dos(as) bibliotecários(as) no acolhimento e na orientação dos(as) estudantes, enfatizando sua relevância como mediadores(as) da informação. A interação com os(as) estudantes demonstra a disposição dos(as) bibliotecários(as) em facilitar o acesso à informação e em promover a aprendizagem, contribuindo para o sucesso acadêmico e permanência dos(as) estudantes.

Também se fez necessário compreender se os(as) estudantes bolsistas se sentiam acolhidos(as) pelos(as) bibliotecários(as); para isso, foi perguntado de forma objetiva se o(a) estudante bolsista acreditava que o(a) bibliotecário(a) poderia contribuir no acolhimento ao(à) estudante, disponibilizou-se as alternativas “sim” e “não”. Desse modo, quarenta 40 estudantes responderam que acreditam que o(a) bibliotecário(a) poderia contribuir no acolhimento ao(à) estudante. Por outro lado, quatro (4) discentes bolsistas disseram que não acreditavam que o(a) bibliotecário(a) pode contribuir no acolhimento a estes(as) durante o processo de afiliação estudantil dos(as) estudantes bolsistas do SRU da UFBA. Nesse sentido, pode-se observar que a maioria dos(as) discentes bolsistas (40) acreditam que o(a) bibliotecário(a) pode contribuir no acolhimento dos(as) estudantes.

Vale destacar que a resposta desses quatro (4) bolsistas, embora seja minoria de

respondentes, pode indicar a presença de lacunas ou desafios específicos na abordagem dos(as) bibliotecários(as) no suporte aos(às) estudantes recém-ingressos(as) e em sua adaptação e aprendizados para a vida universitária. Essas opiniões discordantes também sugerem a necessidade de obter conhecimento das razões por trás dessas percepções negativas a fim de identificar possíveis melhorias para o apoio oferecido na biblioteca aos(às) estudantes bolsistas.

Após conhecer a percepção dos(as) estudantes bolsistas do SRU da UFBA sobre esses dados, pediu-se que comentassem suas respostas. Destaca-se que, dos quarenta e quatro (44) respondentes, dez (10) estudantes não justificaram sua resposta; portanto, não são apresentadas no quadro abaixo. Por outro lado, trinta e quatro (34) discentes bolsistas do SRU da UFBA que comentaram se acreditavam ou não na contribuição do(a) bibliotecário(a) no acolhimento ao(à) estudante são evidenciados(as) por meio de seus relatos, conforme o Quadro 28.

**Quadro 28 – Comentários dos(as) discentes bolsistas do SRU da UFBA sobre acreditar na contribuição do(a) bibliotecário(a) no acolhimento ao(à) estudante**

Respondente	Resposta	
Residente 2	Sim	Sim, pois eles são os primeiros a ter contato com os calouros e como não sabemos como funciona, eles poderiam nos explicar melhor as funções da biblioteca.
Residente 5	Sim	Sim, promovendo o contato do estudante com as atividades da biblioteca.
Residente 8	Sim	Com auxílio, mais rápido.
Residente 9	Sim	Deveria ser mais receptivo.
Residente 10	Sim	O bom atendimento é essencial.
Residente 11	Sim	Profissional essencial para o funcionamento do espaço e orientação dos usuários.
Residente 12	Sim	A biblioteca é um ambiente mais aberto do que a sala de aula. Isso pode fazer com que o estudante se sinta mais confortável e acolhido.
Residente 13	Sim	Quando somos bem recepcionados, nos sentimos melhor, em um ambiente de harmonia podemos realizar nossas atividades de forma mais efetiva.
Residente 14	Sim	Se feito da forma correta, pode orientar sobre as regras da instituição referentes a utilização desses materiais, principalmente no ensino, pesquisa e extensão.
Residente 15	Sim	Dando informações.
Residente 16	Sim	Eles nos ajudam com informações sobre os acervos.
Residente 18	Sim	O estudante que não conhece ainda a biblioteca, precisa ser orientado.
Residente 20	Sim	Tendo paciência e educação.
Residente 21	Sim	É interessante esse contato.
Residente 23	Sim	Eles são importantes agentes no acolhimento geral da biblioteca.
Residente 24	Sim	Basicamente fazendo seu trabalho.
Residente 25	Sim	Sim, ajuda muito.
Residente 26	Sim	Muitas vezes o estudante não sabe das coisas e como funciona a obtenção dos livros na biblioteca, por conta disso o papel dos bibliotecários é muito importante.
Residente 27	Sim	Acredito que os/as bibliotecários/as podem orientar os estudantes em algum aspecto.

Residente 28	Sim	Principalmente para os calouros que não sabem como encontrar o material mais adequado para seu estudo.
Residente 29	Sim	Ajuda a encontrar o que se deseja.
Residente 30	Sim	Passagem de informação.
Residente 31	Sim	Sim. Porque diferente de muitos setores da UFBA, na biblioteca os funcionários parecem estar realmente dispostos a auxiliar e resolver os problemas dos alunos.
Residente 32	Sim	Informando sobre os serviços que são oferecidos, aconselhando sobre regras, acompanhamento e atenção ao que está sendo pedido.
Residente 36	Sim	Eles são atenciosos.
Residente 37	Sim	Os livros que os calouros mais usam, normalmente, encontram-se disponíveis para o uso, contudo depois de duas semanas ou três eles somem devido a quantidade de disponibilidade e empréstimos. Se a biblioteca já se colocasse a serviço, atenderia mais estudantes devido os rodízios.
Residente 38	Sim	O bibliotecário tem contato direto com o estudante.
Residente 39	Sim	Passar por qualificações.
Residente 40	Sim	Muito.
Residente 41	Sim	Com certeza, no geral, há um distanciamento dos servidores da Universidade em relação aos alunos, seria interessante um tour semanal na biblioteca por exemplo.
Residente 42	Sim	Pode, mas possui suas limitações.
Residente 6	Não	Porque não temos uma política pública voltada para o acolhimento.
Residente 43	Não	Acredito que não seria a responsabilidade deles.
Residente 44	Não	Poder, pode. Não sei se é necessário que assim o faça.

**Fonte:** elaborado pela autora (2024).

O(A) bibliotecário(a) desempenha um papel fundamental não apenas na disponibilidade e organização de recursos de informação, mas também na promoção de um ambiente acolhedor e propício à aprendizagem. Nesse sentido, sobre o(a) discente bolsista do SRU acreditar na contribuição do(a) bibliotecário(a) no acolhimento ao(à) estudante na ambiência da biblioteca, o(a) Residente 2 afirmou que acredita nessa contribuição, “[...] pois eles são os primeiros a ter contato com os calouros e como não sabemos como funciona, eles poderiam nos explicar melhor as funções da biblioteca”, o(a) Residente 5 indicou “Sim, promovendo o contato do estudante com as atividades da biblioteca”, o(a) Residente 11 apontou que o(a) bibliotecário(a) é o “Profissional essencial para o funcionamento do espaço e orientação dos usuários”, o(a) Residente 14 assegurou que o acolhimento “Se feito da forma correta, pode orientar sobre as regras da instituição referentes a utilização desses materiais, principalmente no ensino, pesquisa e extensão” e o(a) Residente 26 relatou que “Muitas vezes o estudante não sabe das coisas e como funciona a obtenção dos livros na biblioteca, por conta disso o papel dos bibliotecários é muito importante”.

Desse modo, os(as) Residentes 2, 5, 11, 14 e 26 destacaram a relevância do(a) bibliotecário(a) na promoção do acolhimento, na orientação aos(às) estudantes sobre as atividades desenvolvidas pela biblioteca, o funcionamento do espaço e os procedimentos de uso

dos dispositivos informacionais – ações que aproximam o(a) estudante recém-ingresso(a) da biblioteca e essa interação pode atrair esse(a) estudante no período da afiliação estudantil e apoiar na adaptação intelectual e institucional. Esses comentários dos(as) discentes bolsistas demonstram que eles(as) percebem os(as) bibliotecários(as) como os(as) primeiros(as) a terem contato com os(as) discentes recém-ingresso(as) na Universidade.

Ao conhecer esses comentários, é possível compreender a importância da biblioteca como um referencial basilar e orientador para os(as) estudantes bolsistas do SRU e destaca-se a percepção de que esses respondentes possuem do papel fundamental dos(as) bibliotecários(as) ao orientar, acolher, apoiar e reconhecer e dirimir as necessidades informacionais existentes. Esse papel orientador torna-se essencial, especialmente para os(as) estudantes que são recém-ingressos(as), os(as) que são oriundos de escola pública, que podem não estar familiarizados com os procedimentos e recursos da biblioteca universitária e da Universidade. Salienta-se que, de acordo com o Gráfico 5, trinta e nove (39) dos quarenta e quatro (44) estudantes bolsistas realizaram todo o ensino médio na rede pública de ensino.

A existência de atividades no início das aulas pode orientar os(as) estudantes bolsistas sobre as regras da instituição em relação à utilização de materiais, especialmente no ensino, pesquisa e extensão, o que ratifica o papel do(a) bibliotecário(a) como mediador(a) da informação que contribui para o acesso e apropriação da informação, apoia no alcance da afiliação estudantil, auxilia no alcance do empoderamento, na emancipação e no protagonismo social.

As perspectivas dos(as) Residentes 31, 12 e 13 sobre a biblioteca e o papel dos(as) bibliotecários(as) destacam a importância do acolhimento, do ambiente e da disponibilidade desses(as) profissionais para o atendimento dos(as) estudantes. Desse modo, o(a) Residente 31 expressou que “*Sim. Porque diferente de muitos setores da UFBA, na biblioteca os funcionários parecem estar realmente dispostos a auxiliar e resolver os problemas dos alunos*”, o(a) Residente 12 informou que “*A biblioteca é um ambiente mais aberto do que a sala de aula. Isso pode fazer com que o estudante se sinta mais confortável e acolhido*”, o(a) Residente 13 mencionou que “*Quando somos bem recepcionados, nos sentimos melhor, em um ambiente de harmonia podemos realizar nossas atividades de forma mais efetiva*”. Desse modo, pode-se inferir que, para o(a) Residente 31, a biblioteca se destaca positivamente em comparação a outros setores da Universidade, devido à disposição dos(as) profissionais da informação em ajudar e resolver os problemas dos(as) estudantes; essa percepção pode ter um impacto significativo no sentimento de pertencimento dos(as) estudantes e na eficácia no desempenho de suas atividades acadêmicas. Ainda nesse contexto, o(a) Residente 12, ao pontuar que a

biblioteca proporciona um ambiente mais aberto do que a sala de aula, compreende que esse ambiente permite que os(as) estudantes se sintam mais confortáveis, seguros(as) e livres para se expressarem e esse sentimento pode fortalecer o vínculo com a biblioteca e os(as) tornar mais assíduos(as), sendo usuários(as) reais da biblioteca. Ao observar a menção do(a) Residente 13, pode-se notar a importância do acolhimento e de ser bem recebido(a) em um ambiente novo e desconhecido, pois um ambiente harmonioso pode ter um impacto positivo na efetividade das atividades acadêmicas dos(as) estudantes.

Ao reconhecer a importância da biblioteca universitária para a formação acadêmica, o(a) Residente 18 relatou que *“O estudante que não conhece ainda a biblioteca, precisa ser orientado”*, o(a) Residente 27 indicou: *“Acredito que os/as bibliotecários/as podem orientar os estudantes em algum aspecto”*, o(a) Residente 28 informou que *“Principalmente para os calouros que não sabem como encontrar o material mais adequado para seu estudo”*, o(a) Residente 29 sinalizou: *“Ajuda a encontrar o que se deseja”*, o(a) Residente 32 indicou: *“Informando sobre os serviços que são oferecidos, aconselhando sobre regras, acompanhamento e atenção ao que está sendo pedido”*, o(a) Residente 37 explicitou que *“Os livros que os calouros mais usam, normalmente, encontram-se disponíveis para o uso, contudo depois de duas semanas ou três eles somem devido a quantidade de disponibilidade e empréstimos. Se a biblioteca já se colocasse a serviço, atenderia mais estudantes devido os rodízios”*. Esses comentários refletem a importância da biblioteca e da interação fomentada por parte dos(as) bibliotecários(as), a fim de facilitar o acesso, o uso efetivo e apropriação dos recursos informacionais disponíveis na biblioteca, também é possível observar a consonância dessas percepções sobre o papel fundamental desempenhado pelos(as) bibliotecários(as) na orientação e no suporte aos(as) estudantes bolsistas, especialmente no início de sua trajetória acadêmica na ambiência da biblioteca.

Esses comentários também ressaltam a importância da orientação; nesse sentido, o(a) Residente 18 destacou a necessidade de orientação para os(as) estudantes que ainda não conhecem a biblioteca, o(a) Residente 27 enfatizou o potencial dos(as) bibliotecários(as) na orientação aos(as) estudantes, o(a) Residente 28 apontou a importância da orientação para os(as) estudantes recém-ingressos(as). Os(As) bibliotecários(as) podem desempenhar um papel fundamental para ajudar esses(as) estudantes que estão vivenciando dificuldades no processo de afiliação, visto que, segundo Almeida Júnior (2015), o(a) usuário(a) pode não identificar ou explicitar claramente sua necessidade informacional.

No que tange à percepção sobre a contribuição do(a) bibliotecário(a) ao(a) estudante, o(a) Residente 8 apontou que *“Com auxílio, mais rápido”*, o(a) Residente 10

relatou que *“O bom atendimento é essencial”*, o(a) Residente 38 declarou que *“O bibliotecário tem contato direto com o estudante”*, o(a) Residente 9 destacou que *“Deveria ser mais receptivo”*, o(a) Residente 20 sinalizou que *“Tendo paciência e educação”* e o(a) Residente 41 explicou que *“Com certeza, no geral, há um distanciamento dos servidores da Universidade em relação aos alunos, seria interessante um tour semanal na biblioteca por exemplo”*. Os comentários dos(as) Residentes 8, 10, 38, 9, 20 e 41 refletem a percepção que possuem da importância do papel dos(as) bibliotecários(as) e da qualidade do atendimento na biblioteca universitária para o(a) estudante. Assim, esse atendimento pode ser crucial para o processo de afiliação estudantil, visto que esses(as) respondentes destacaram a necessidade de interação, atenção cuidadosa, receptividade, paciência e proximidade por parte dos(as) bibliotecários(as) para melhorar a experiência dos(as) estudantes na biblioteca, fomentando um ambiente propício para o aprendizado, o ensino, a pesquisa, a extensão, as interações socioculturais e o desenvolvimento acadêmico.

Os comentários dos(as) Residentes 21, 23, 24, 36, 25 e 40 destacaram a importância do papel dos(as) bibliotecários(as) no contato, no acolhimento e na assistência aos(as) estudantes na biblioteca universitária. Dessa maneira, exemplifica-se com a fala do(a) Residente 21, que indicou: *“É interessante esse contato”*, o(a) Residente 23 esclareceu que *“Eles são importantes agentes no acolhimento geral da biblioteca”*, o(a) Residente 36 relatou que *“Eles são atenciosos”* e, para o(a) Residente 40, o(a) bibliotecário(a) contribui *“Muito”* no acolhimento ao(as) estudante. Ao refletir sobre esses comentários, é possível inferir que o contato que o(a) Residente 21 expressou pode criar uma atmosfera acolhedora e encorajadora na biblioteca, incentivando os(as) estudantes a buscarem ajuda e orientação sempre que necessário. O(A) Residente 23 destacou o papel dos(as) bibliotecários(as) como agentes importantes no acolhimento. Para o(a) Residente 24, os(as) bibliotecários(as) contribuem no acolhimento ao desempenhar as suas funções.

Destaca-se a importância da atuação profissional na ambiência da biblioteca e ratifica-se a percepção positiva dos(as) Residentes 25 e 40 quanto à contribuição e ajuda dos(as) bibliotecários no acolhimento ao estudante. Para o(a) Residente 36, os(as) bibliotecários(as) são atenciosos(as), e isso evidenciou que esses(as) profissionais possuem disponibilidade para ajudar, empatia e sensibilidade para lidar com as necessidades dos(as) usuários(as). Portanto, essas ações podem fortalecer o vínculo entre os(as) usuários(as) e os(as) bibliotecários(as), promovendo um ambiente de confiança, respeito e apoio na biblioteca universitária.

Ao comentarem sobre as suas percepções da contribuição do(a) bibliotecário(a) no acolhimento ao(as) estudante, os(as) Residentes 39, 43 e 44 abordaram diferentes perspectivas

sobre a contribuição e as responsabilidades dos(as) bibliotecários(as) no contexto da biblioteca universitária. Nessa perspectiva, o(a) Residente 39 sinalizou que acredita na contribuição do(a) bibliotecário(a), mas, ao comentar a sua afirmativa, indicou que esse(a) profissional precisa “*Passar por qualificações*”, já o(a) Residente 43 revelou: “*Acredito que não seria a responsabilidade deles*” e o(a) Residente 44 especificou que “*Poder, pode. Não sei se é necessário que assim o faça*”. Dessa maneira, pode-se compreender que o(a) Residente 39 acreditou que os(as) bibliotecários(as) podem contribuir no acolhimento ao(à) estudante, mas destacou a necessidade de qualificações, pois é importante que esse(a) profissional possua qualificações acadêmicas e treinamentos específicos para desempenhar eficazmente suas funções. Salienta-se que a qualificação e a formação contínua são cruciais para garantir que os(as) bibliotecários(as) estejam atualizados(as) com as melhores práticas e possam atender às necessidades dos(as) usuários de maneira assertiva.

Ao observar os comentários dos(as) Residentes 43 e 44, é possível inferir que pode haver falta de clareza sobre os papéis e responsabilidades dos(as) bibliotecários(as) em relação ao apoio, acolhimento e suporte aos(às) estudantes. Evidencia-se uma visão restrita e limitada da atuação desses(as) profissionais, que tradicionalmente eram percebidos(as) principalmente como guardiões/guardiãs do acervo, mas esses(as) profissionais desempenham um papel amplo e ativo no apoio aos(às) usuários(as) na biblioteca.

Após vivenciar as rupturas do ensino médio e iniciar os desafios do ensino superior, segundo Coulon (2008), o(a) estudante vivencia os desafios do processo de afiliação institucional e intelectual, que, se não for positivo, pode resultar em: baixo desempenho acadêmico, troca de curso e até levar ao abandono, o que o autor denomina fracasso. Nesse sentido, sentir-se acolhido(a) e como membro partícipe de algum espaço pode dirimir essas dificuldades enfrentadas. Desse modo, tornou-se relevante para este estudo conhecer a percepção dos(as) estudantes bolsistas quanto ao fato de se sentirem como parte do seu curso na UFBA. Perguntou-se de forma objetiva a esse(as) estudantes bolsistas, oferecendo as alternativas de sim e não. Assim, trinta e quatro (34) discentes bolsistas informaram que se sentiam parte do seu curso da UFBA, enquanto dez (10) estudantes bolsistas indicaram que não se sentem parte do seu curso.

De acordo com os dados apontados anteriormente, é possível observar que a maioria dos(as) estudantes bolsistas (34) possui um senso de integração e pertencimento ao seu curso. Pode-se considerar que esses(as) discentes bolsistas podem estar mais integrados(as) e podem receber apoio acadêmico, o que pode levar a um desempenho mais positivo e maior satisfação acadêmica. Por outro lado, os(as) estudantes que não se sentem parte do curso podem enfrentar

desafios que podem afetar negativamente seu envolvimento acadêmico e emocional na instituição, bem como intervir negativamente na sua permanência. Esses desafios podem incluir falta de apoio social, dificuldades de adaptação, isolamento ou outros fatores que influenciam o sentimento de pertencimento e conexão com a comunidade acadêmica.

Esses dados evidenciam a importância do senso de pertencimento na experiência acadêmica e social dos(as) estudantes bolsistas na Universidade, tendo implicações cruciais no bem-estar, na motivação acadêmica e no seu processo de afiliação. A existência de uma maioria significativa de discentes bolsistas que se sentem integrados(as) ao curso reflete a possibilidade de uma comunidade acadêmica inclusiva e acolhedora, capaz de proporcionar um ambiente propício ao desenvolvimento acadêmico, profissional e pessoal. A biblioteca universitária e o(a) bibliotecário(a) do serviço de referência podem ser fundamentais nesse processo, pois podem contribuir nessa aproximação com o curso, favorecendo o acesso as informações que auxiliem esses(as) sujeitos de maneira direta.

Vale ressaltar que, no Gráfico 1, dos(as) oito (8) bibliotecários(as), três (3) indicaram que buscar informações sobre o curso era um dos motivos que conduziam os(as) estudantes à utilização da biblioteca; por outro lado, no Gráfico 13, dos(as) quarenta e quatro (44) discentes bolsistas partícipes da pesquisa, sete (7) acreditavam que buscar informações sobre o curso era a motivação dos(as) estudantes para frequentarem a biblioteca. Desse modo, ratifica-se a importância da biblioteca e do(a) bibliotecário(a) no processo de afiliação estudantil.

No entanto, também é notória a presença de um grupo minoritário de discentes bolsistas que não se sentem parte do curso. Essa indicação aponta para a necessidade de atenção e compreensão dos fatores subjacentes que podem estar contribuindo para esse sentimento de isolamento ou desconexão, visto que a falta de sentimento de pertencimento ao curso pode elevar as dificuldades de permanência e impactar na adaptação, na inclusão, na interação social, ampliar as barreiras socioculturais, diminuir a estima, entre outros fatores, o que pode levar esse(a) estudante a ter baixo desempenho acadêmico, desistir do curso e até mesmo evadir. Faz-se necessário observar esses(as) estudantes bolsistas e suas necessidades, para que esses(as) indivíduos não voltem para o lugar de invisibilidade social ou de exclusão, mas que sejam atores protagonistas e conscientes do seu papel social.

Após conhecer a perspectiva dos(as) estudantes bolsistas quanto a sentirem-se como parte do curso ou não, de maneira objetiva, também se tornou necessário compreender o motivo dessas respostas; para isso, pediu-se que as comentassem de forma dissertativa. Assim, onze (11) desses(as) quarenta e quatro (44) respondentes não apresentaram comentários; portanto, não estão inseridos(as) no Quadro 29. Por outro lado, no quadro a seguir, 33 bolsistas relataram

suas vivências e justificaram suas respectivas respostas.

**Quadro 29 – Comentários dos(as) estudantes bolsistas do SRU quanto à percepção de se sentirem parte ou não do seu curso na UFBA**

Respondente	Resposta	
Residente 2	Sim	Antes eu ficava em dúvida, pois esta é minha primeira graduação e conseqüentemente nos sentimos diferentes do que sentia antes de entrar na Universidade, mas aos poucos e com as pessoas certas nos auxiliando e dizendo/mostrando melhor sobre o curso, conseguiremos. Eu posso dizer isso: consigo me sentir parte do meu curso.
Residente 8	Sim	Gosto dessa minha descoberta no novo curso.
Residente 9	Sim	Gosto do meu curso e me sinto acolhido(a).
Residente 10	Sim	Sou contemplado(a) com as expectativas que tive acerca do curso.
Residente 12	Sim	Gosto do meu curso.
Residente 13	Sim	Tenho grande afinidade com o meu curso.
Residente 14	Sim	Fui bem acolhido(a), então me sinto integrado(a).
Residente 17	Sim	Me identifico com o curso escolhido.
Residente 18	Sim	Conheço os estudantes, entrei em laboratório, fiz parte de tudo que o curso oferecia.
Residente 20	Sim	É um curso que eu gosto muito.
Residente 21	Sim	Eu me sinto muito bem adaptado(a).
Residente 22	Sim	Me sinto acolhido(a) por minha comunidade acadêmica.
Residente 23	Sim	Me sinto pertencente a comunidade do meu curso.
Residente 24	Sim	No meu curso atual, sim.
Residente 25	Sim	Sim, é um curso abrangedor.
Residente 26	Sim	Me sinto acolhido(a) na UFBA.
Residente 28	Sim	Sempre estive muito conectado(a) ao meu curso. Participei do centro acadêmico com o intuito de agregar ao máximo.
Residente 29	Sim	Me sinto acolhido(a) pela coordenação e corpo docente.
Residente 30	Sim	Venho de uma base cultural, a produção cultural já faz parte de mim, buscando mais embasamento teórico.
Residente 31	Sim	Meu curso é a melhor coisa que pude experienciar até então.
Residente 32	Sim	Faço parte, agora que entendo o curso e estou adaptado(a).
Residente 37	Sim	Tenho completa sensação de pertencimento.
Residente 40	Sim	Amo o meu curso.
Residente 4	Não	Quero mudar de curso.
Residente 6	Não	Me sinto sozinho(a) e isolado(a) dos colegas, excluído(a).
Residente 7	Não	Não encontrei o curso que queria.
Residente 15	Não	Me sinto deslocado(a).
Residente 27	Não	Meu curso é elitista e as pessoas que fazem parte dele são na maioria brancas e de classe média ou média alta. Os professores também o são e isso torna complicada a convivência com quem não faz parte desse “seleto grupo”. Não há um esforço para compreender algumas dificuldades e vicissitudes envolvidas no cotidiano de quem não é desse meio.
Residente 36	Não	Pouco, mas acho que pode ser normal.

Residente 39	Não	O curso se encontra muito precário, sem estrutura e com professores rígidos e com métodos arcaicos.
Residente 41	Não	É um curso elitista, projetado para destruição de indivíduos da classe que pertence.
Residente 42	Não	O curso de economia, de um modo geral, não é muito agregador (unido) - tanto ideologicamente quanto academicamente.
Residente 43	Não	Acredito que deveria ser uma coisa mais acolhedora e não tão assustadora.

**Fonte:** elaborado pela autora (2024).

A percepção desses(as) estudantes bolsistas, em relação a se sentirem parte ou não de seu curso na UFBA, é um aspecto crucial para entender as suas vivências acadêmicas, a adaptação ao curso, o sentimento de pertencimento em relação a Universidade, a permanência e o seu bem-estar num ambiente novo e distante dos familiares. Desse modo, conhecer essas percepções torna-se importante, pois a sensação de pertencimento pode influenciar diversos aspectos da vida estudantil e acadêmica, como por exemplo: impactar no desempenho acadêmico, na permanência e conclusão do curso, no acesso aos recursos e oportunidades disponibilizadas que podem dirimir as dificuldades e potencializar o desenvolvimento acadêmico e profissional, promover a diversidade e inclusão de forma equitativa, bem como possibilitar à instituição identificar as necessidades mais específicas desse grupo de estudantes.

Desse modo, é possível observar que o percurso que tem início com o ingresso do(a) estudante em vulnerabilidade socioeconômica até o alcance da afiliação intelectual e institucional é desafiador. Nessa perspectiva, o(a) Residente 2 relatou:

*Antes eu ficava em dúvida, pois esta é minha primeira graduação e conseqüentemente nos sentimos diferentes do que sentia antes de entrar na Universidade, mas aos poucos e com as pessoas certas nos auxiliando e dizendo/mostrando melhor sobre o curso, conseguiremos. Eu posso dizer isso: consigo me sentir parte do meu curso.*

Ao conhecer o relato desse(a) discente é possível observar no seu discurso o que Coulon (2008) descreve sobre o processo de afiliação estudantil e suas etapas, pois o(a) bolsista evidenciou que teve dúvidas, sentiu-se diferente. Pode-se inferir que esse “sentir-se diferente” está relacionado à dinâmica no período do ensino médio e vivências no âmbito familiar da sua cidade – local e pessoas conhecidas –, este(a) salientou também que obteve auxílio quanto à orientação sobre o curso; nesse sentido, nota-se a importância do acolhimento e da mediação da informação.

Ainda no tocante ao sentimento de pertencimento ao curso e a importância do acolhimento nessa integração para com o curso e com a instituição, o(a) Residente 9 revelou:

“*Gosto do meu curso e me sinto acolhido(a)*”, o(a) Residente 14 apontou: “*Fui bem acolhido(a), então me sinto integrado(a)*”, o(a) Residente 22 revelou: “*Me sinto acolhido(a) por minha comunidade acadêmica*”, o(a) Residente 26 enunciou: “*Me sinto acolhido(a) na UFBA*”, o(a) Residente 29 relatou: “*Me sinto acolhido(a) pela coordenação e corpo docente*”, o(a) Residente 18 declarou: “*Conheço os estudantes, entrei em laboratório, fiz parte de tudo que o curso oferecia*”, o(a) Residente 28 expressiu: “*Sempre estive muito conectado(a) ao meu curso. Participei do centro acadêmico com o intuito de agregar ao máximo*”. A análise desses dados revelou padrões consistentes indicando que os(as) bolsistas que receberam algum tipo de acolhimento por parte da comunidade acadêmica demonstraram uma maior propensão a se sentirem integrados(as) ao ambiente acadêmico.

Por outro lado, o(a) Residente 43, que negou se sentir como parte do curso, expressou: “*Acredito que deveria ser uma coisa mais acolhedora e não tão assustadora*”. Portanto, mesmo que um quantitativo considerável tenha essa percepção de acolhimento, ainda existem estudantes que não foram alcançados(as) e faz-se necessário a inclusão desses indivíduos, proporcionando um ambiente propício ao desenvolvimento acadêmico, cultural e social, visto que o acolhimento favorece ao sentimento de pertencimento e suaviza as dificuldades durante as fases do processo de filiação.

De acordo com o relato do(a) Residente 32, há um sentimento de pertencimento quanto ao curso, pois houve a adaptação e isso ocorreu por meio da compreensão sobre o curso, pois o(a) referido(a) bolsista enunciou: “*Faço parte, agora que entendo o curso e estou adaptado(a)*”. Também é possível inferir que esse sentimento de pertencimento não foi instantâneo ao ingresso, pois o(a) respondente indicou que “*agora*” faz parte, isso sugere que, ao entender melhor os objetivos, a estrutura e o propósito do curso, o(a) bolsista se sentiu pertencente ao curso.

Ao observar e analisar o Quadros 9 e o Quadro 29, foi possível perceber que dez (10) partícipes desta pesquisa indicaram ter mudado de curso e, destes(as), sete (7) justificaram suas respostas quanto ao sentimento de pertencimento ao curso – quatro (4) indicaram percepções positivas (Residentes 8, 13, 24 e 30) e três (3) informaram percepções negativas (Residentes 36, 39 e 41) quanto ao sentimento de pertencimento aos seus respectivos cursos. O(A) Residente 8 afirmou: “*Gosto dessa minha descoberta no novo curso*”, o(a) Residente 13 apontou: “*Tenho grande afinidade com o meu curso*”, o(a) Residente 24 salientou: “*No meu curso atual, sim*”, o(a) Residente 30 destacou: “*Venho de uma base cultural, a produção cultural já faz parte de mim, buscando mais embasamento teórico*”. Por outro lado, o(a) Residente 36 indicou que sente “*Pouco, mas acho que pode ser normal*”, o(a) Residente 39 relatou que “*O curso encontra-se*

*muito precário, sem estrutura e com professores rígidos e com métodos arcaicos*”, o(a) Residente 41 sinalizou que *“É um curso elitista, projetado para destruição de indivíduos da classe que pertença”*. Os dados apresentados indicam que, entre os residentes que mudaram de curso, a maioria (70%) apresenta percepções positivas sobre o sentimento de pertencimento ao curso atual. No entanto, 30% dos(as) participantes desta pesquisa apresenta percepções negativas. Pode-se inferir quanto às percepções negativas expressas nos relatos dos(as) Residentes 36, 39 e 41 que esses(as) bolsistas que mudaram de curso ainda estão enfrentando desafios em seus novos cursos.

As percepções positivas expressas por meio das declarações dos(as) Residentes 8, 13, 24 e 30 indicam que os(as) bolsistas residentes que mudaram de curso fazem parte de cursos que estão alinhados com seus interesses, valores e objetivos pessoais. Dessa maneira, pode-se inferir que esses(as) residentes estão integrados(as) e sentindo-se bem-sucedidos(as) e motivados(as) em seus novos cursos, o que contribui para a afiliação institucional e intelectual, na permanência e para o bom desempenho acadêmico.

Vale ressaltar que a biblioteca universitária e o(a) bibliotecário(a) podem contribuir no sentimento de pertencimento desses(as) estudantes para com o seu curso na Universidade de diversas maneiras. Em primeiro lugar, a biblioteca pode oferecer um espaço acolhedor para esses(as) estudantes que podem vir de contextos sociais e culturais diferentes e podem se sentir deslocados ou intimidados no ambiente acadêmico. A biblioteca pode ser um lugar onde eles(as) se sintam mais confortáveis e seguros(as), pois é um espaço dedicado à aprendizagem e ao conhecimento, independentemente da origem social. A biblioteca universitária também pode oferecer recursos e serviços que são fundamentais para o sucesso acadêmico desses(as) estudantes, tais como tecnologias da informação e comunicação, oferecer orientação e apoio em questões relacionadas à pesquisa, acesso e apropriação da informação, uma diversidade de dispositivos informacionais e importantes materiais bibliográficos. Além disso, esse ambiente informacional pode promover a integração dos(as) estudantes, pois pode organizar eventos e atividades culturais, acadêmicas e projetos de extensão que permitam a interação social.

Além da percepção de como esses(as) respondentes se sentem perante os seus respectivos cursos, fez-se necessário compreender como esses(as) estudantes percebiam o que estava a sua volta; para isso, perguntou-se se eles(as) acreditavam que seus/suas colegas se sentiam parte do seu curso na UFBA; dos(as) quarenta e quatro (44) estudantes bolsistas questionados(as), vinte e nove (29) deles(as) acreditavam que seus colegas se sentiam parte do curso da UFBA e quinze (15) discentes bolsistas informaram que acreditam que seus/suas colegas não se sentem parte. Esses dados são necessários para compreender a percepção que

esses(as) estudantes bolsistas possuem a respeito do ambiente social que estão inseridos(as) e a percepção do sentimento de pertencimento dos(as) outros(as) estudantes bolsistas na ambiência da UFBA, pois por meio da dialogia e da empatia, é possível que nas interações sociais nos espaços coletivos, tenham a oportunidade de observar, escutar e realizar o compartilhamento de vivências, empoderar-se e fortalecer o vínculo, o que também contribui no processo de afiliação estudantil.

Por outro lado, apesar da maioria dos(as) estudantes bolsistas informarem que seus(uas) colegas se sentem parte do curso, uma parcela considerável de bolsistas (15 de 49) não compartilha desse sentimento e esse fator pode indicar a existência de espaços que podem ser trabalhados para melhorar a inclusão e integração dos(as) estudantes bolsistas entre si e demais membros da comunidade acadêmica. Nessa perspectiva, no Gráfico 1, a maioria dos(as) bibliotecários(as) indica que, de acordo com as suas percepções, reunir-se com outros(as) estudantes para estudar em grupo foi um motivos mais elencados. Portanto, esses resultados podem refletir a importância das políticas públicas, estratégias e iniciativas da UFBA que podem promover a integração e o senso de pertencimento dos(as) estudantes para com o curso e a Universidade.

Embora a maioria dos(as) estudantes acredite que seus/suas colegas se sentem parte do curso, é importante notar que quinze (15) dos(as) quarenta e quatro (44) estudantes bolsistas têm uma percepção diferente. Essas percepções sobre o assunto são relevantes, visto que a integração dos(as) estudantes para com o seu curso pode impactar diretamente no seu desempenho acadêmico e na permanência na Universidade, isso torna-se ainda mais importante quando estudantes compartilham entre si a insatisfação e a ausência de um sentimento de pertencimento com o curso e, portanto, com a Universidade. Assim, pode-se inferir que os(as) discentes bolsistas que se sentem parte do curso geralmente têm maior probabilidade de se envolverem em atividades acadêmicas e extracurriculares e essas vivências além da sala de aula podem contribuir para um ambiente de aprendizagem confortável e estimulante, alcançando o que indica Coulon (2008), a superação das dificuldades do primeiro ano, compreendendo o processo de afiliação estudantil, de modo a obter o sucesso no seu desenvolvimento acadêmico. Vale ratificar que, dos(as) quarenta e quatro (44) discentes bolsistas partícipes desta pesquisa, dez (10) realizaram mudança de curso. Conforme o Quadro 9, dois/duas (2) discentes bolsistas mudaram do BI para os CPL, e os(as) oito (8) expressaram que foram motivados a mudar de curso pelos seguintes fatores: falta de afinidade com o curso; falta de identificação com o curso e com a área; infelicidade acadêmica e falta de adaptação ao conteúdo. Ressalta-se a importância de se sentir como parte do curso para permanecer na Universidade e obter o

diploma findando o ciclo da graduação; portanto, existe a necessidade de agentes mediadores da informação e pedagógicos apoiarem os(as) estudantes na superação desses desafios.

A compreensão dessas percepções pode ser um aspecto inicial para a implementação de interferências e atividades estratégicas que promovam um ambiente acadêmico mais inclusivo, democrático e acessível para todos(as) os(as) estudantes. O fomento do sentimento de pertencimento fortalece a identidade de membro da comunidade universitária, principalmente do(a) discente recém-ingresso(a). Desse modo, pode-se incluir projetos de orientação, eventos socioculturais, atividades extracurriculares que incentivam a interação e a colaboração entre esses(as) estudantes e toda a comunidade acadêmica.

Fez-se necessário conhecer também porque esses(as) estudantes bolsistas do SRU da UFBA possuíam essas percepções sobre o sentimento de pertencimento dos(as) seus/suas colegas quanto ao seu curso na UFBA e pediu-se que comentassem suas respectivas respostas. No quadro 30, constam as 28 respostas que apresentaram de maneira mais dissertativa. Sendo que dezesseis (16) residentes responderam de forma simplificada, ou seja, limitaram-se a afirmar sim ou não; desse modo, não foram incluídos(as) no quadro a seguir (Residentes 3, 7, 8, 9, 11, 16, 18, 19, 21, 27, 28, 34, 35, 36, 38 e 43).

**Quadro 30 – Comentários da percepção dos(as) bolsistas do SRU da UFBA quanto ao sentimento de pertencimento ao curso na UFBA por parte dos(as) seus/suas colegas**

Respondente	Resposta	
Residente 1	Sim	Acredito que alguns sim e outros não. Já presenciei ambas as situações.
Residente 6	Sim	No caso dos colegas, eles são diferentes quando comentam do curso, não falam que se sentem parte.
Residente 9	Sim	Eu não sei, eu não tenho muitos colegas.
Residente 12	Sim	Acredito que a maioria sim.
Residente 13	Sim	Acredito que se sentem parte do curso.
Residente 14	Sim	Sinto que as pessoas estão fazendo o que querem fazer.
Residente 17	Sim	Não ouço queixa por parte dos colegas.
Residente 20	Sim	Muitos estão se formando, então...
Residente 22	Sim	O sentimento de acolhimento deve ser o mesmo.
Residente 23	Sim	Os colegas de residência que conheço parecem que gostam e são confortáveis com o curso deles.
Residente 24	Sim	Creio que sim, ainda que com ressalvas.
Residente 25	Sim	Sim, todos demonstram.
Residente 26	Sim	Todos demonstram se sentir acolhidos e ouvidos.
Residente 30	Sim	Pela forma de expressar suas vivências.
Residente 32	Sim	Acredito que eles também se sintam parte do que escolheram.
Residente 37	Sim	Coloquei sim, mas é uma questão mais intrínseca deles do que minha, pois são eles que tem que dizer sobre.

Residente 40	Sim	Não conheço todos para saber informar.
Residente 42	Sim	Não recordo de alguém reclamando que não estava se sentindo pertencente quanto aos seus cursos.
Residente 44	Sim	Alguns sim, alguns não... depende da pessoa.
Residente 2	Não	Não sei responder esta pergunta, pois não me sinto apto(a) a responder pelos outros - algo que é pessoal deles.
Residente 4	Não	Ainda não tenho colegas na residência.
Residente 5	Não	Costumam participar de eventos e atividades extra curriculares.
Residente 10	Não	Alguns estão desorientados.
Residente 15	Não	Disparidade econômica.
Residente 29	Não	Na realidade eu não posso dar essa resposta, pois é íntima de cada um.
Residente 31	Não	Quem mora na residência, muitas vezes faz o curso que conseguiu passar ou um curso para conseguir melhorar a condição socioeconômica. Estudam porque são obrigados(as) e, no geral, fora da residência, todos(as) acham que somos privilegiados(as) por ter essa bolsa e morar em bairros nobres. Porém, esquecem que todo dia temos que conviver com diversas pessoas que não escolhemos, e, para além disso, passar por situações de estresse e precárias para permanecer na Universidade. Em muitos cursos elitizados, ser pobre e ainda residente é motivo de olhares pelos colegas. Enfim, pra estudar em casa é um sacrifício pela falta de privacidade e silêncio, temos conflitos em casa, desafios na Universidade e nenhum apoio familiar. Então, não. Meus colegas, em sua maioria, não se sentem parte de nada aqui.
Residente 39	Não	Estudantes residentes, que anunciam essa condição, por vezes passam por situações de menosprezo e falta de empatia por parte de colegas e professores.
Residente 41	Não	Não tenho como saber questões individuais dos colegas.

**Fonte:** elaborado pela autora (2024).

No Quadro 30 foi possível evidenciar que a maioria dos(as) discentes bolsistas acreditam que os(as) seus/suas colegas se sentem pertencentes a Universidade e ao curso. Entretanto, alguns casos demonstram insegurança quanto a essa afirmativa. Dessa maneira, pode-se exemplificar com o relato do(a) Residente 1: *“Acredito que alguns sim e outros não. Já presenciei ambas as situações”*; o(a) Residente 23 expressiu que *“Os colegas de residência que conheço parecem que gostam e são confortáveis com o curso deles”*; e o(a) Residente 24 declarou: *“Creio que sim, ainda que com ressalvas”*. Observa-se que houve respondentes que afirmaram que sim, mas ao justificarem suas respostas expressaram dúvidas quanto às suas afirmações, outros(as) indicaram de maneira mais convicta que sim, mas com nuances de dúvidas e justificaram que as suas percepções se davam pelas observações, e houve respondentes que apesar de terem indicado que seus/suas colegas se sentiam parte dos seus cursos afirmaram que também existiam colegas que não se sentiam.

Nessa perspectiva, alguns/algumas estudantes bolsistas expressaram seus comentários com percepções positivas, apresentando certezas quanto ao sentimento de pertencimento dos(as) seus(uas) colegas perante o curso, como, por exemplo, o(a) Residente 26 relatou que

“*Todos demonstram se sentir acolhidos e ouvidos*”; o(a) Residente 30 acredita que sim e enunciou que é “*Pela forma de expressar suas vivências*” e o(a) Residente 32 expressou que “*Acredito que eles também se sintam parte do que escolheram*”. As diferentes percepções dos(as) partícipes desta pesquisa se diferem pela presença de complexidade de fatores, tais como: interpretações subjetivas e vivências individuais. Ao observar esses comentários, é possível notar que há presença de convicção quanto ao sentimento de pertencimentos dos(as) colegas quanto aos seus cursos, pois destacaram que esses(as) pessoas se sentem integrados(as) ao curso e que demonstram isso por meio de atitudes, comportamentos, satisfação quanto à escolha do curso e evidenciam terem recebido acolhimento.

Por outro lado, dos vinte e oito (28) comentários, nove (9) estudantes bolsistas acreditam que seus/suas colegas não se sentem pertencentes aos seus respectivos cursos na UFBA, como se pode exemplificar pela resposta do(a) Residente 31, que acreditou que não existe sentimento de pertença por parte dos(as) seus/suas colegas quanto ao curso, ao emitir seu comentário:

*Quem mora na residência, muitas vezes faz o curso que conseguiu passar ou um curso para conseguir melhorar a condição socioeconômica. Estudam porque são obrigados(as) e, no geral, fora da residência, todos(as) acham que somos privilegiados(as) por ter essa bolsa e morar em bairros nobres. Porém, esquecem que todo dia temos que conviver com diversas pessoas que não escolhemos, e, para além disso, passar por situações de estresse e precárias para permanecer na Universidade. Em muitos cursos elitizados, ser pobre e ainda residente é motivo de olhares pelos colegas. Enfim, para estudar em casa é um sacrifício pela falta de privacidade e silêncio, temos conflitos em casa, desafios na Universidade e nenhum apoio familiar. Então, não. Meus colegas, em sua maioria, não se sentem parte de nada aqui.*

Nesse contexto, evidencia-se que o sentimento de pertencimento é um alicerce para a vida acadêmica dos(as) estudantes, pois contribui para a compreensão na identificação desse sujeito como membro da comunidade acadêmica, também permite escolhas assertivas quanto aos procedimentos acadêmicos e administrativos, além de favorecer a permanência e a conclusão da graduação e continuidade da formação acadêmica. Assim, o(a) Residente 31, ao relatar sua percepção, destacou questões relevantes, tais como: a dificuldade de ingressar no curso desejado; sentimento de inadequação aos espaços de moradia e atividades acadêmicas que podem dificultar a integração dos(as) residentes à comunidade acadêmica; disparidade econômica que pode causar sentimento de inferioridade, discriminação e exclusão perante outros(as) colegas mais abastados(as); na residência universitária, os conflitos, a falta de privacidade e silêncio podem dificultar a concentração nos estudos e na participação nas

atividades acadêmicas e sociais, contribuindo para a diminuição do sentimento de pertença dos(as) estudantes para com os seus cursos.

O relato do(a) Residente 31 é mais amplo e expressou com detalhes suas percepções e vivências, mas outros(as) estudantes respondentes também manifestaram suas percepções que expressam visões negativas. Conforme o(a) Residente 39, “*Estudantes residentes, que anunciam essa condição, por vezes passam por situações de menosprezo e falta de empatia por parte de colegas e professores*”, o(a) Residente 10 revelou que “*Alguns estão desorientados*” e o(a) Residente 15 sinalizou que a falta de pertencimento se dá pela “*Disparidade econômica*”. Desse modo, de acordo com o(a) Residente 39, os(as) estudantes, ao expressarem sua condição de bolsistas do SRU, enfrentam ocasionalmente situações em que são desprezados(as) pelos(as) colegas e professores(as). Compreende-se que a condição de ser bolsista do SRU pode ser estigmatizada, resultando em atitudes negativas por parte de outros membros da comunidade universitária, indicando a existência de desafios na construção de interações e relações, que envolvam inclusão e respeito para com os(as) estudantes moradores(as) das residências universitárias. Destaca-se ainda que, para o(a) Residente 10, alguns/algumas estudantes residentes estão “desorientados”, esse termo pode expressar falta de direção ou clareza em relação à dinâmica acadêmica e ao ambiente universitário, situações existentes no tempo da estranheza da afiliação estudantil (Coulon, 2008).

Desse modo, notou-se a existência de lacunas no suporte institucional para favorecer a inclusão e a integração desses(as) estudantes, o que contribuiu negativamente para um ambiente em que alguns/algumas bolsistas se sentissem perdidos(as) ou deslocados(as). Para o(a) Residente 15, a falta de pertencimento é atribuída à “disparidade econômica”, destacando a influência significativa que as diferenças econômicas podem ter no sentimento de pertencimento. A disparidade econômica pode levar a sentimentos de inferioridade, exclusão e discriminação, afetando a forma como os(as) estudantes residentes se percebem em relação aos(as) seus/suas colegas mais privilegiados(as) financeiramente. Portanto, esses comentários destacam os desafios diversos enfrentados por estudantes residentes das moradias universitárias, incluindo a estigmatização e impactos da disparidade econômica – esses fatores podem contribuir para o sentimento de falta de pertencimento, desmotivação, ampliação das dificuldades e evasão durante o período da afiliação estudantil.

Por outro lado, o(a) Residente 5, que indicou que seus/suas colegas não possuem sentimento de pertencimento quanto aos seus cursos, informou que estes(as) “*Costumam participar de eventos e atividades extra curriculares*”. A partir desse relato, pode-se inferir que os eventos e as atividades extracurriculares existentes aproximam esses(as) colegas da

Universidade, visto que a participação desses(as) estudantes nos eventos pode ser capaz de integrar e acolher. Essas percepções ressaltam a importância de um olhar empático e tratamento equitativo da comunidade universitária para lidar com as questões sociais e oferecer apoio, orientação e promover uma cultura inclusiva no ambiente acadêmico para garantir que todos(as) os(as) estudantes se sintam parte integrante da comunidade universitária. Nesse sentido, o novo perfil de estudantes ingressos(as) nas universidades federais por meio das políticas públicas de acesso e permanência requer novas práticas pedagógicas e recursos de gestão eficientes condizentes aos novos desafios advindos com as novas mudanças (Oliveira; Cranchi, 2017).

Por compreender a importância das atividades de apoio às mudanças socioculturais, por ampliar as vivências acadêmicas e contribuir para uma sociedade democrática e respeitosa em relação às diferenças, esta pesquisa também investigou se os(as) discentes bolsistas estavam envolvidos(as) em ações socioculturais. Para isso, perguntou-se aos(as) residentes se realizavam alguma atividade em apoio a mudanças socioculturais. Dessa maneira, trinta e sete (37) respondentes informaram que não realizam atividades em apoio às mudanças socioculturais e apenas sete (7) discentes bolsistas indicaram que realizavam alguma atividade.

A análise dos dados fornecidos indicou que a maioria dos(as) discentes bolsistas partícipes deste estudo (aproximadamente 84%) não realizam atividades de apoio às mudanças socioculturais. Por outro lado, uma pequena parcela de bolsistas, representada por cerca de 16%, indicou que está envolvida em alguma forma de atividade de apoio a essas mudanças. Foi possível notar que o percentual de discentes bolsistas que não realizam atividades em apoio às mudanças socioculturais é alto. A partir desses dados, pode-se inferir que pode existir desinteresse ou desconhecimento sobre esse tema entre a maioria dos(as) discentes bolsistas. No entanto, apesar do percentual de entrevistados(as) que realizam atividades em apoio às mudanças socioculturais ser inferior, evidencia-se que há discentes bolsistas que realizam e que podem ter mais espaços a serem explorados para o fomento de atividades que oportunizem mudanças socioculturais no âmbito da Universidade. Dessa maneira, as bibliotecas universitárias podem ser ambientes com elevado potencial para contribuir nesse aspecto, visto que essas atividades são importantes por contribuírem para o desenvolvimento da consciência crítica e da ação social dos(as) discentes bolsistas, bem como para a promoção de mudanças positivas na sociedade e formação de sujeitos empoderados e emancipados, capazes de desenvolverem uma conduta protagonista.

Para compreender essas respostas objetivas, a seguir apresenta-se as informações dos(as) 27 discentes bolsistas que comentaram suas respectivas respostas. Salienta-se que 17 respondentes comentaram de forma simplificada; portanto, essas respostas não foram inseridas

no Quadro 31.

**Quadro 31 – Comentários dos(as) bolsistas do SRU da UFBA quanto à realização de alguma atividade em apoio a mudanças socioculturais**

Respondente	Resposta	
Residente 7	Sim	Grupo.
Residente 17	Sim	Campanha não deixe a violência passar de boa.
Residente 30	Sim	Faço parte de projetos sociais voltado para a arte e cultura - desenvolvo trabalhos em grupos culturais e defendo a ideia da arte como saída para problemas como a depressão.
Residente 32	Sim	Atividade de estudar e aprender a ser uma pessoa melhor já é uma mudança na sociedade.
Residente 39	Sim	Movimento Nacional de Casas de Estudantes, Movimento Estudantil, Seminário Thomas Sankara e voluntário(a) em escolas periféricas de Salvador.
Residente 41	Sim	Atualmente, somente iniciação científica.
Residente 43	Sim	Participo de comissões na residência
Residente 2	Não	Por enquanto, não.
Residente 4	Não	Nenhuma, mas gostaria.
Residente 6	Não	Porque não tive oportunidade.
Residente 9	Não	Não participo.
Residente 10	Não	Não participo.
Residente 12	Não	Ainda não tive oportunidade.
Residente 13	Não	Não realizo.
Residente 16	Não	Nunca realizei.
Residente 18	Não	Não tenho tempo.
Residente 20	Não	Não participo.
Residente 23	Não	Não participo de nenhuma campanha no momento.
Residente 24	Não	Não participo.
Residente 25	Não	Não participo, por não encontrar.
Residente 27	Não	Não realizo nada.
Residente 31	Não	Ainda não, mas pretendo.
Residente 35	Não	Sem tempo.
Residente 36	Não	Não conheço nenhuma.
Residente 37	Não	Creio que não tenho necessidade.
Residente 40	Não	Estou focado(a) apenas no curso neste momento.
Residente 44	Não	Não estou envolvido(a) em nenhuma atividade desse tipo.

**Fonte:** elaborado pela autora (2024).

De acordo com o referido quadro, os(as) Residentes 7, 17 e 30 realizam alguma atividade em apoio às mudanças socioculturais. O(A) Residente 7 indicou que seu apoio às mudanças socioculturais se dá por participação em grupo, mas não detalha qual grupo e como se dá essa atuação. O(A) Residente 17 declarou que participa da “*Campanha não deixe a*

*violência passar de boa*”, essa campanha é uma iniciativa educativa da Proae e de caráter preventivo no âmbito da universidade, com bolsa de monitoria para estudantes cadastrados(as) na Proae, que visa promover a conscientização e o combate às violências que ocorrem na cultura universitária, sensibilizar, informar e fortalecer as relações interpessoais por meio do respeito às diversidades, bem como tem o intuito de difundir os canais institucionais para denúncias no combate à violência. Ao comentar a questão, o(a) Residente 30 explicou: “*Faço parte de projetos sociais voltado para a arte e cultura - desenvolvo trabalhos em grupos culturais e defendo a ideia da arte como saída para problemas como a depressão*”. Percebe-se que a atuação desse(a) discente bolsista nesses projetos são formas de promover a cultura e a arte, que podem ser dispositivos de transformação social e cultural, bem como possibilitar impactos positivos na sociedade.

Os(As) Residentes 32 e 41 também afirmaram que participavam de atividade em apoio às mudanças socioculturais, acreditam que a formação acadêmica e pesquisa científica são atividades de apoio a mudanças socioculturais, visto que o(a) Residente 32 declarou que a “*Atividade de estudar e aprender a ser uma pessoa melhor já é uma mudança na sociedade*” e o(a) Residente 41 apontou que “*Atualmente, somente iniciação científica*”. É possível inferir, por meio das declarações dos(as) Residentes 32 e 41, a existência de visão ampla da educação e da pesquisa científica e o potencial que estas possuem para contribuir nas mudanças sociais e culturais. Ao observar essas perspectivas, é possível compreender a importância das bibliotecas universitárias como ambiente de fomento às questões socioculturais e do papel dos(as) bibliotecários(as) por serem mediadores(as) da informação capazes de apoiar na busca, no acesso e na apropriação da informação dos(as) usuários(as) reais e potenciais, que alicerçam a constituição de uma postura protagonista, tal como é defendida por Perrotti (2017).

O(A) Residente 39 explicitou que participa das seguintes atividades: “*Movimento Nacional de Casas de Estudantes, Movimento Estudantil, Seminário Thomas Sankara e voluntário(a) em escolas periféricas de Salvador*”. Percebe-se que esse(a) respondente possui uma variedade significativa de atividades socioculturais, seu engajamento se dá em movimentos nacionais, como o Movimento Nacional de Casas de Estudantes e o Movimento Estudantil, indicando participação ativa em questões mais amplas relacionadas aos(às) estudantes e à educação. A participação em eventos como o Seminário Thomas Sankara pode indicar um interesse em temas sociais e políticos. Além disso, atuar como voluntário(a) em escolas periféricas de Salvador demonstra um compromisso social para com comunidades em que indivíduos se encontram em vulnerabilidade socioeconômica, especialmente no contexto educacional. Destaca-se que tais ações também são possíveis por meio de sua formação

acadêmica, ou seja, seu vínculo com a Universidade; portanto, ratificando a importância da afiliação estudantil que estreita os laços entre discente e a academia.

O(A) Residente 43 relatou de forma sucinta: “*Participo de comissões na residência*”. Embora essa descrição seja breve, ao participar de comissões, esse(a) residente evidencia envolvimento em assuntos relacionados ao ambiente coletivo em que reside e pode-se inferir que isso pode incluir apoio em questões como organização, gestão ou resolução de problemas da residência e demandas do cotidiano dos(as) bolsistas residentes.

Alguns/algumas respondentes, apesar de informarem que não realizavam atividades em apoio a mudanças socioculturais, transpareceram certa sensibilidade quanto ao assunto e vontade em participar; por exemplo, o(a) Residente 2, que apontou “*Por enquanto, não*”, o(a) Residente 4 expressou “*Nenhuma, mas gostaria*”, o(a) Residente 6 revelou “*Porque não tive oportunidade*”, e os(as) Residentes 18 e 35 – que responderam que não realizavam atividades por falta de tempo. Ao compreender esses comentários, foi possível observar que o(a) Residente 2 indicou uma posição temporária e há uma possibilidade de participar no futuro, o(a) Residente 4 evidenciou desejo de participar, apesar de atualmente não estar envolvido. Também foi possível inferir que alguns/algumas bolsistas possuem disposição e vontade em participar dessas atividades e da mesma forma denotam interesse futuro, visto que os(as) Residentes 6, 18 e 35 evidenciaram questões externas como barreiras que os(as) impedem de participar, tais como: falta de oportunidade, falta de tempo e desconhecimento das possibilidades, eles(as) não demonstraram insensibilidade quanto à questão.

Conforme o Quadro 31, os(as) Residentes 9, 10, 13, 20, 23, 24, 27 e 44 informaram que não participam, não realizam ou não estão envolvidos(as) em nenhuma atividade em apoio a mudanças socioculturais e, nessa perspectiva, o(a) Residente 40 também indicou que não participa e está “[...] *focado(a) apenas no curso neste momento*”. Pode-se perceber uma uniformidade quanto à falta de interesse, conscientização ou envolvimento ativo nesse tipo de iniciativa.

Ainda nesse sentido, o(a) Residente 16 revelou: “*Nunca realizei*” e o(a) Residente 37 esclareceu: “*Creio que não tenho necessidade*”. Sendo assim, esses(as) comentários ratificam o desinteresse em participar em atividades em apoio a mudanças socioculturais. Ao refletir sobre esse distanciamento desses(as) estudantes bolsistas quanto a essas atividades, pode-se entender que esses indivíduos não alcançaram a conscientização da dimensão que essas atividades possuem no âmbito da Universidade e conseqüentemente para a sociedade.

As atividades em apoio às mudanças socioculturais no âmbito universitário são de extrema importância, pois podem levar a comunidade universitária a refletir sobre os desafios

e transformações da sociedade e a necessidade de compreender as diferenças e de adaptar as instituições de ensino superior para acolher, respeitar, incluir de forma equitativa uma comunidade diversa, antes invisibilizada. Nesse sentido, com base nos estudos de Gomes (2021a), pode-se dizer que o encontro da informação, decorrente do processo de mediação da informação, pode fortalecer uma postura de busca pela justiça e a favor da inclusão social. Assim sendo, a mediação da informação, realizada de forma consciente, está para além da interação social ou empréstimo de dispositivos informacionais.

No que tange à percepção dos(as) discentes bolsistas do SRU quanto à existência de algum apoio da biblioteca universitária e dos(as) bibliotecários(as) em sua atuação a favor da sociedade, dos(as) quarenta e quatro (44) partícipes deste estudo, apenas quarenta e um (41) responderam a esse questionamento. Dessa maneira, vinte e cinco (25) discentes responderam que a biblioteca universitária e os(as) bibliotecários(as) não apoiam ou apoiaram. Por outro lado, dezesseis (16) discentes bolsistas indicaram que a biblioteca universitária e os(as) bibliotecários(as) apoiam ou apoiaram. Pode-se observar, a partir dessas informações, que a maioria dos(as) discentes (25) acreditaram que a biblioteca universitária e os(as) bibliotecários(as) não apoiam ou apoiaram sua atuação social.

No entanto, uma parcela significativa (16) indicou que a biblioteca universitária e os(as) bibliotecários(as) apoiam ou apoiaram de alguma maneira sua atuação. Nessa perspectiva, também foi solicitado aos(as) discentes que comentassem as suas respectivas respostas. Salienta-se que dezessete (17) discentes responderam de forma simplificada, limitando-se à indicação de sim ou não; portanto, essas respostas não foram incluídas no Quadro 32, os demais vinte e quatro (24) comentários são apresentados a seguir.

**Quadro 32 – Comentários dos(as) discentes bolsistas do SRU da UFBA quanto à existência de apoio, de alguma maneira, da biblioteca universitária e dos(as) bibliotecários(as) em sua atuação a favor da sociedade**

Respondente	Resposta	
Residente 7	Sim	Acho que sim, nunca procurei saber.
Residente 10	Sim	Parte importante da formação acadêmica.
Residente 16	Sim	Quando as pessoas são empáticas conosco, aprendemos a ser empáticos com os outros também.
Residente 17	Sim	Liberando o espaço para eventos.
Residente 19	Sim	Essencial ao aprendizado.
Residente 23	Sim	Eles apoiam a construção do meu aprendizado ao me auxiliarem com os livros.
Residente 24	Sim	É um espaço educacional...
Residente 29	Sim	O serviço deles é de grande importância.
Residente 37	Sim	Com os materiais didáticos e ambiente.

Residente 39	Sim	Projeto de Extensão Dom Quixote: biblioteca andante.
Residente 40	Sim	Ampliou os meus horizontes em relação a sociedade.
Residente 3	Não	Não vejo ou sinto isso.
Residente 4	Não	Não tenho motivo para receber apoio.
Residente 6	Não	Não reparei em nenhuma atuação desse tipo.
Residente 12	Não	Não, minha relação com a biblioteca é mais voltada para o acadêmico. Até o momento não recebi esse tipo de apoio.
Residente 13	Não	Nunca conversei com eles sobre esse tema.
Residente 25	Não	Não teve apoio diretamente.
Residente 26	Não	Eu sei que a própria biblioteca representa um papel social, já que oferece acesso gratuito à livros.
Residente 30	Não	Nunca falei sobre os trabalhos.
Residente 31	Não	Nunca busquei e também nunca fui informado(a) de tal coisa.
Residente 36	Não	Não sei.
Residente 41	Não	Nunca vi algo nesse sentido.
Residente 43	Não	Não interferem em nada até o momento
Residente 44	Não	Não estou envolvido(a) em nenhuma atividade desse tipo.

**Fonte:** elaborado pela autora (2024).

As bibliotecas universitárias e os(as) bibliotecários(as) desempenham um papel crucial na universidade, no apoio à sociedade e aos estudantes, essas instituições possuem uma variedade de recursos e dispositivos informacionais e os(as) bibliotecários(as) auxiliam aos(as) usuários(as) na busca, no acesso e na apropriação das informações, apoiando no desenvolvimento de habilidades de pesquisa e orientando sobre o uso ético e adequado dos recursos informacionais disponíveis. Além disso, as bibliotecas universitárias muitas vezes fornecem acesso às tecnologias, capacitações, projetos de extensão, eventos culturais, orientações e serviços especializados. Os(As) bibliotecários(as) também desempenham um papel importante ao acolher, conhecer os(as) diferentes perfis de usuários(as) e as suas necessidades e desejos informacionais, fomentando os desenvolvimentos das habilidades acadêmicas e ao pensamento crítico, contribuindo para o empoderamento, a emancipação e o protagonismo dos(as) usuários(as). Dessa forma, as bibliotecas e os(as) bibliotecários(as) podem contribuir não apenas para o desenvolvimento acadêmico dos(as) estudantes bolsistas do SRU, mas também para a educação e o enriquecimento da comunidade em que estão inseridos(as).

Conforme o quadro anterior, quanto à existência de apoio por parte da biblioteca universitária e dos(as) bibliotecários(as) em sua atuação a favor da sociedade de acordo com a percepção dos(as) discentes bolsistas, o(a) Residente 3 mencionou: “*Não vejo ou sinto isso*”, o(a) Residente 6 expressou: “*Não reparei em nenhuma atuação desse tipo*”, o(a) Residente 13 indicou que “*Nunca conversei com eles sobre esse tema*”, o(a) Residente 31 revelou: “*Nunca*

*busquei e também nunca fui informado(a) de tal coisa*”, o(a) Residente 36 apontou “*Não sei*” e o(a) Residente 41 destacou: “*Nunca vi algo nesse sentido*”. A partir das respostas negativas dos(as) Residentes 3, 6, 13, 31, 36 e 41, é possível perceber que esses apoios não estão sendo percebidos, sentidos ou valorizados por esses(as) estudantes, e essa invisibilidade pode indicar que os(as) bibliotecários precisam realizar melhorias na comunicação, divulgação dos serviços e produtos oferecidos, destacando sua importância para o sucesso acadêmico, profissional, cultural e social desses(as) estudantes. O fato de alguns/algumas respondentes indicarem que nunca conversaram ou buscaram informações sugere uma oportunidade para o fomento de iniciativas e projetos como orientações personalizadas ou programas de conscientização para os(as) diversos(as) usuários(as).

O(A) Residente 7, apesar de acreditar na existência do apoio da biblioteca e do(a) bibliotecário(a), ao comentar, explicitou: “*Acho que sim, nunca procurei saber*”, expressando não ter conhecimento sobre como se dá esse apoio. Esse comentário pode indicar a necessidade de os(as) bibliotecários adotarem estratégias que aproximem os(as) usuários(as), como também de ações mediadoras de maior impacto que visam apoiar diretamente essas práticas sociais, a fim de alcançar maior reconhecimento dos(as) estudantes.

Por outro lado, uma parcela de estudantes reconhece a importância do apoio do(a) bibliotecário(a) e da biblioteca universitária em favor da atuação social, evidente nos comentários que são exemplificados pelo Residente 10 quando reconheceu que esse apoio da biblioteca universitária e dos(as) bibliotecários(as) representa uma “*Parte importante da formação acadêmica*”, pelo(a) Residente 19, que indicou que é “*Essencial ao aprendizado*”, pelo(a) Residente 24, que determinou que “*É um espaço educacional*”, pelo(a) Residente 39, que indicou que o apoio se dá por meio do “*Projeto de Extensão Dom Quixote: biblioteca andante*” e pelo(a) Residente 40, que revelou que o auxílio da biblioteca universitária e dos(as) bibliotecários(as) “*Ampliou os meus horizontes em relação a sociedade*”. Dessa maneira, os(as) discentes mencionaram, de acordo com suas percepções, uma série de aspectos positivos do apoio do(a) bibliotecário(a) e da biblioteca universitária, incluindo: contribuição para a formação acadêmica, estímulo à empatia, oferecimento de espaço para eventos, disponibilização de recursos informacionais e tecnológicos. Portanto, é possível inferir que esses comentários indicam que esses(as) estudantes bolsistas percebem a biblioteca universitária não apenas como um local para acesso aos recursos informacionais, mas como um significativo espaço educacional e social, que contribui para sua formação acadêmica, profissional e pessoal.

Nesse sentido, o(a) Residente 10 considera o apoio da biblioteca e do(a) bibliotecário(a)

como “*Parte importante da formação acadêmica*”; para o(a) Residente 19, essa atuação é “*Essencial ao aprendizado*” e, de acordo com o(a) Residente 24, a biblioteca “*É um espaço educacional*”. O atendimento, os serviços e produtos oferecidos vão além da estrutura física e do acervo, essas ações mediadoras desempenham um papel crucial ao contribuir para o aprendizado e promoção de novas habilidades para realização de pesquisa, leitura, desenvolvimento do pensamento crítico dos conteúdos das componentes curriculares, extra-curriculares apreendidos, e o(a) bibliotecário(a) poderá criar esse ambiente favorável ao aprendizado, a troca de saberes, promover atividades culturais, educacionais e de extensão.

Também é possível notar nos comentários dos(as) respondentes um foco na importância das habilidades interpessoais, visto que o(a) Residente 16 destacou a importância da existência de empatia no contexto da biblioteca universitária em favor da sociedade. O(A) bibliotecário(a) deve ser um profissional empático, que busca entender as necessidades reais dos sujeitos.

Quanto à afirmação do(a) Residente 40, pode-se inferir que há uma compreensão da relevância do auxílio da biblioteca universitária e dos(as) bibliotecários(as) na importância da biblioteca universitária para a formação de cidadãos críticos e conscientes, visto que o(a) estudante mencionou que “*Ampliou os meus horizontes*”. O(A) bibliotecário(a) pode promover atividades que contribuam para o desenvolvimento do senso crítico do(a) estudante na sua formação acadêmica, profissional, e isso permite seu exercício de cidadãos/cidadãs mais informados(as), reflexivos(as), protagonistas, conscientes dos seus direitos, deveres e do seu papel social.

De acordo com os comentários dos(as) Residentes 17 e 39, é possível notar a importância dos projetos de extensão e a promoção de eventos desenvolvidos no âmbito das bibliotecas universitárias, visto que o(a) Residente 17 destacou a importância de eventos nos espaços da biblioteca e o(a) Residente 39 citou o projeto de extensão “*Dom Quixote: biblioteca andante*”, projeto que teve início no ano de 2008, é coordenado pelo Sibi e faz parte do Programa Permanecer da Coordenadoria de Ações Afirmativas, Educação e Diversidade da Proae, possibilitando a permanência de estudantes bolsistas em vulnerabilidade socioeconômica e ampliação da sua formação educacional e análise dos aspectos sociais, políticos, culturais e econômicos.

Desse modo, ratifica-se que os eventos, projetos de extensão e ações educativas direcionados para os diferentes grupos de usuários(as) também são mecanismos capazes de contribuir e apoiar as mudanças socioculturais, pois aproximam a biblioteca universitária e o(a) bibliotecário(a) da comunidade acadêmica nos *campi*, constroem conexões entre a biblioteca universitária, a sociedade e a Universidade. Essas ações e atividades conectam a instituição às

comunidades, para além dos espaços físicos da Universidade, e favorecem a disseminação e apropriação das informações e troca de saberes e o enriquecimento cultural de pessoas em situação de vulnerabilidade.

Salienta-se que essas ações também contribuem para criação e fortalecimento dos laços entre os(as) bibliotecários(as) e os(as) estudantes bolsistas recém-ingressos(as) durante o período de afiliação estudantil. Essas interações possibilitam aos(às) novos(as) estudantes a compreensão de saberes para além da sala de aula, proporcionando o pensamento crítico relacionado às questões sociais, o poder da educação como mecanismo capaz de provocar mudanças socioculturais, a missão social e humana de uma biblioteca universitária, bem como o empoderamento e emancipação dos(as) estudantes em vulnerabilidade e o protagonismo social.

Por outro lado, alguns/algumas respondentes possuem perspectivas distintas quanto a esse assunto. Dessa forma, o(a) Residente 4 explicitou: “*Não tenho motivo para receber apoio*”, o(a) Residente 44 especificou: “*Não estou envolvido(a) em nenhuma atividade desse tipo*”, o(a) Residente 25 esclareceu que “*Não teve apoio diretamente*” e o(a) Residente 43 sinalizou que “*Não interferem em nada até o momento*”. Pode-se observar que esses(as) estudantes não reconhecem, ou não percebem, ações ou atividades de apoio da biblioteca universitária e dos(as) bibliotecários(as) em favor da sociedade. É possível inferir que o(a) Residente 25 talvez acredite que indiretamente exista apoio, mas não detalhou informações. De acordo com o comentário dos(as) Residentes 4,43 e 44, percebe-se que esses(as) discentes não reconhecem a necessidade ou os benefícios de obter apoio da biblioteca universitária e dos(as) bibliotecários(as), explicitando falta de conhecimento, ou desinteresse em conhecer as atividades, os serviços e produtos oferecidos pela biblioteca universitária capazes de contribuir no alcance dessa finalidade. Portanto, faz-se necessária a realização de avaliação contínua das necessidades informacionais dos(as) estudantes e da adaptação dos serviços e dispositivos oferecidos pela biblioteca universitária e pelos(as) bibliotecários(as) para garantir que estejam acessíveis e alinhados com as demandas da comunidade acadêmica, pois essas ações poderão atrair diferentes usuários(as) e os(as) tornarem assíduos(as) nas bibliotecas universitárias; da mesma maneira, também podem contribuir para a participação desses(as) estudantes em sua atuação a favor da sociedade.

No decorrer deste estudo, fez-se necessário saber como os(as) residentes percebem e consideram a biblioteca universitária; para isso, pediu-se que sugerissem pelo menos três (3) aspectos que acreditam serem essenciais para uma biblioteca universitária, tais comentários serão apresentados no Quadro 33. Salienta-se que três (3) participantes não apresentaram

respostas (Residentes 4, 10 e 34).

**Quadro 33 – Aspectos essenciais para uma biblioteca universitária segundo os(as) discentes bolsistas do SRU da UFBA**

<b>Respondente</b>	<b>Comentário</b>
Residente 1	Silêncio, respeito e limpeza.
Residente 2	Organização, espaço e silêncio.
Residente 3	Transparência, democracia e facilidade de acesso
Residente 5	Espaço de estudo, paz, Wi-Fi bom e computadores para acesso.
Residente 6	Que tenha profissionais capacitados para ajudar os alunos, imagem de austeridade e busque entender o tipo de conteúdo que seus alunos procuram.
Residente 7	Espaço de estudo e informações claras.
Residente 8	Livros atualizados, espaço acolhedor, mesas, cadeiras acessíveis e boa ventilação.
Residente 9	Ambiente de estudos, acervo variado de livros e computadores
Residente 11	Acervo, atendimento, espaço de estudos confortável.
Residente 12	Ambiente adequado, bom acervo de obras e respeito de todos.
Residente 13	Cooperação, responsabilidade e gentileza.
Residente 14	Lazer, literatura e espaço para pesquisa.
Residente 15	Salas de estudo, livros atualizados e silêncio.
Residente 16	Um espaço muito bom para estudar, grande, silencioso, ter muitos livros e ser arejado.
Residente 17	Área de atividade cultural e área de encontro para pesquisa.
Residente 18	Acervo, organização e orientação.
Residente 19	Espaço, organização e disposição dos livros.
Residente 20	Livros, silêncio e limpeza.
Residente 21	Espaço de estudo, internet e livros
Residente 22	Livros, atendimento, organização
Residente 23	Acervo amplo e vasto, boas salas para leitura e estudos, bom estado de conservação dos exemplares disponíveis.
Residente 24	Silêncio, um grande acervo e um espaço grande.
Residente 25	Silêncio, qualidade no atendimento e garantia na disponibilidade dos materiais.
Residente 26	Orientação, acolhimento e informações.
Residente 27	Cadeiras confortáveis, livros em bom estado, ar-condicionado, tomadas, espaço de convivência para trabalhos em grupo e espaço para estudar solitariamente.

Residente 28	Livros atualizados, computadores e espaço adequado para estudo.
Residente 29	Ambiente agradável, silêncio e acervo abrangente.
Residente 30	Computadores, silêncio e responsabilidade.
Residente 31	Informação, orientação e empatia.
Residente 32	Silêncio, diversidade em obras oferecidas para pesquisa, atualização.
Residente 33	Banheiros, ar-condicionado e livros.
Residente 35	Diversidade de livros, temperatura agradável, privacidade.
Residente 36	Bons livros, computadores e espaços confortáveis.
Residente 37	Ambiente adequado para estudo, disponibilidade de empréstimo e atualização bibliográfica.
Residente 38	Boa organização do acervo, espaço para estudo, acessibilidades.
Residente 39	Suporte, estudos e livros.
Residente 40	Ter um acervo amplo, uma pessoa qualificada no ambiente e espaço para leitura e pesquisa acessível.
Residente 41	Conforto, Silêncio e meios que facilitem a conectividade de dispositivos eletrônicos (tomadas de energia e conexão de internet por exemplo)
Residente 42	Acervo atualizado, facilidade de empréstimo/devolução e funcionários prestativos.
Residente 43	Espaço de estudo, empréstimo e fonte de pesquisa.
Residente 44	Acervo grande (especialmente de livros que não são mais reimpressos), espaço para estudos e serviço de consulta ao acervo rápido e eficiente.

**Fonte:** elaborado pela autora (2024).

De acordo com as respostas apresentadas no Quadro 33, que caracterizam uma biblioteca universitária, é possível verificar que os(as) respondentes desta pesquisa possuem uma ideia sobre a biblioteca, ou seja, apresentaram características que traçam o entendimento do que para eles(as) corresponde uma biblioteca, as suas expectativas e desejos ao utilizarem esse ambiente informacional. Destaca-se, entre os comentários: silêncio; organização; computadores; qualidade no atendimento; bem como as questões relacionadas aos acervos e espaços/ambientes para leituras, pesquisas e estudos, que foram os aspectos mais citados pelos(as) discentes bolsistas do SRU. Desse modo, ressalta-se que, de maneira geral, os três aspectos mais indicados pelos(as) respondentes como essenciais foram os relacionados ao acervo/livros (25), aos espaços da biblioteca universitária (19) e ao ambiente silencioso (10).

Quanto à indicação do espaço físico (19), salienta-se que os(as) respondentes, ao detalharem as informações relacionadas, citaram que os espaços deveriam ser: próprios para estudos, para pesquisas e leituras, para estudar individualmente ou para estudo em grupo,

amplo/grande, silencioso e arejado, acolhedor e confortável. Sendo este o local físico em que a biblioteca universitária fica estruturada e constitui-se na memória dos(as) usuários(as), por sua interação e interferência, é importante que funcione de maneira estratégica, planejada, acessível e inclusiva para ser receptiva e atender as necessidades dos(as) usuários(as).

Aspectos relacionados às questões socioculturais também foram explicitados como essenciais a uma biblioteca universitária, visto que três (3) respondentes mencionaram área de atividade cultural, espaço de convivência e espaço de lazer nas suas respostas. Dessa maneira, é relevante que esses(as) estudantes bolsistas do SRU da UFBA (re)conheçam a biblioteca universitária como um espaço que proporcione possibilidades de interações socioculturais, pois esse ambiente deve refletir a diversidade da sua comunidade, promover a inclusão de pessoas em vulnerabilidades e invisibilizadas, de diferentes culturas, de diferentes grupos sub-representados. A biblioteca pode ser um local dialógico, em que estudantes de diferentes origens e áreas de estudo se encontrem, interajam. Vale ressaltar que esses espaços de convivência em que a comunicação é fluída, respeitosa e assertiva possibilitam o pensamento crítico, a troca de ideias, saberes, o fortalecimento identitário, o empoderamento e o desenvolvimento de uma postura protagonista.

Existem aspectos que contribuem para criar um espaço propício ao aprendizado, à pesquisa e ao estudo individual e em grupo. Dessa forma, alguns/alguma) respondentes mencionaram que a organização (5), o conforto (1), a privacidade (1) e a limpeza (1) também são elementos essenciais para uma biblioteca universitária. Compreende-se que uma biblioteca universitária bem-organizada facilita a localização e o acesso aos dispositivos informacionais, torna a busca mais efetiva para os(as) estudantes bolsistas e permite que a experiência seja positiva, além de proporcionar uma sensação de familiaridade com o espaço.

Um ambiente confortável propicia qualidade de estudo, favorece a concentração e possibilita ao(à) usuário(a) ficar por longas horas de estudo – individual ou em grupo. Nesse sentido, a limpeza também possui sua importância, pois ela é essencial para manter um ambiente agradável, higienizado e saudável, cria uma impressão positiva do local e incentiva as pessoas a permanecerem por mais tempo. Destaca-se que a higiene também é crucial para evitar a manifestação de doenças, especialmente em ambientes onde muitas pessoas transitam diariamente e, após a pandemia da covid-19, esse cuidado tende a ser ampliado.

As bibliotecas universitárias também devem oferecer uma variedade de espaços que atendam às diferentes necessidades, tais como: salas de estudo em grupo, áreas de estudo individual, que são mais silenciosas. Desse modo, conforme o Quadro 33, foi possível identificar que dez (10) respondentes mencionaram que o silêncio é um aspecto essencial para

uma biblioteca universitária. Esse aspecto destaca a importância de um ambiente tranquilo e propício para o estudo e a pesquisa, o que é uma característica fundamental para uma biblioteca universitária.

Nota-se ainda no Quadro 33 que o acervo foi uma opção selecionada por onze (11) respondentes. Desse modo, um acervo precisa ser composto por uma variedade de dispositivos informacionais, mas o livro foi o único indicado, e por catorze (14) participantes da pesquisa. Os(As) residentes, ao mencionarem acervo como aspecto essencial, explicitaram que os acervos teriam que ser amplos, bem-organizados, com diversificado repertório, com obras atualizadas, abrangentes, com dispositivos impressos e digitais.

Outro aspecto relevante para a biblioteca universitária, citado pelos(as) discentes está relacionado às tecnologias da informação, visto que os(as) residentes indicaram a importância de ter computadores em bom funcionamento (5), tomadas adequadas (2), Wi-Fi/internet bons e acessíveis (3), pois esses itens permitem que os(as) usuários(as) acessem a recursos *online*, realizem pesquisas, acessem bases de dados acadêmicos e façam *download* de materiais de estudo – já que muitos materiais acadêmicos estão disponíveis digitalmente.

A interação com o(a) bibliotecário(a) pode ser um fator determinante para que a mediação da informação ocorra de forma efetiva. Nesse sentido, os(as) estudantes bolsistas do SRU da UFBA indicaram como elementos essenciais para uma biblioteca universitária: profissionais qualificados/capacitados e prestativos (3), atendimento de qualidade (4), informações (3) e que sejam informações claras (1), que tenha orientação (3) e suporte (1). Os (as) bolsistas do SRU da UFBA também apontaram como essenciais a facilidade nos serviços de empréstimos, devoluções e eficiência e rapidez no serviço de consulta. Nota-se uma necessidade de obter auxílio de um(a) profissional que os(as) acompanhe nos espaços da biblioteca e ensine sobre o seu funcionamento, a utilização dos seus produtos e serviços, bem como que esses(as) profissionais compartilhem conhecimento técnico para dispor desses produtos e serviços de forma eficiente; portanto, reafirma-se nos comentários desses(as) usuários(as) a importância da interferência da mediação da informação para suprir, mesmo que momentaneamente, suas necessidades informacionais, como defende Almeida Júnior (2015).

Diante dos aspectos mencionados, salienta-se que alguns/algumas residentes listaram a transparência (1), a paz (1), a democracia (1) e responsabilidade (2) como aspectos essenciais para uma biblioteca universitária. Desse modo, apreende-se que uma biblioteca universitária pode possibilitar a democratização do acesso às informações, colaborar com o desenvolvimento de políticas públicas e, por meio de seus serviços, produtos e ações, favorecer a apropriação da informação e inclusão de grupos sociais marginalizados e excluídos, apoiando o protagonismo

social.

A biblioteca universitária como espaço democrático é um local em que se tem a oportunidade de acessar informações variadas, em diferentes dispositivos informacionais, com o objetivo de garantir que todos(as) os(as) usuários(as) tenham acesso equitativo aos dispositivos informacionais. Nesse sentido, pode-se compreender que os(as) discentes possuem uma consciência do papel da biblioteca universitária e a veem como um ambiente democrático, inclusivo, equitativo e acessível, que está para além de ser apenas um espaço adequado de estudo, pois são ambientes propícios para o desenvolvimento do ensino, da aprendizagem, da pesquisa e da extensão, com bibliotecários(as) conscientes da sua importância como mediadores(as) da informação, com conhecimento técnico e inteligência emocional para desempenhar seu papel com respeito, empatia e assertividade.

Pode-se observar que os aspectos essenciais destacados pelos(as) residentes indicam um entendimento profundo do papel vital de uma biblioteca universitária na promoção do aprendizado, do ensino de qualidade, da pesquisa, da democratização do conhecimento, da inclusão social, da extensão e no desenvolvimento das habilidades acadêmicas dos(as) estudantes bolsistas do SRU da UFBA. Ao priorizar a transparência, democracia e responsabilidade como aspectos essenciais, a mediação da informação pode alcançar a sua dimensão ética, defendida por Gomes (2020), visto que os(as) bibliotecários(as) agem fundamentado(as) pela conduta inclusiva, pelo viés da alteridade e contribuindo para que todos(as) possam ter acesso à informação.

Alguns/algumas residentes destacaram as ações de acolhimento (1), gentileza (1), empatia (1), respeito (2) e cooperação (1) como aspectos essenciais de uma biblioteca universitária. Salienta-se que esses aspectos também foram mencionados em comentários de outras questões. Esses aspectos relacionados a habilidades interpessoais são indispensáveis e podem contribuir para a construção e fortalecimento de um ambiente seguro, que aproxime e apoie os sujeitos e desenvolva sentimentos de identificação e de pertencimento para com a biblioteca e universidade, pois, ao sentirem-se como membros da comunidade acadêmica, passam a compreender e utilizar os códigos e procedimentos institucionais, o que pode indicar um primeiro movimento para atingirem a afiliação acadêmica e institucional (Coulon, 2008). Torna-se relevante que os(as) mediadores(as) que atuam nas bibliotecas universitárias tenham compreensão sobre as dificuldades, desafios e impactos do processo de afiliação intelectual e institucional na vida acadêmica dos(as) estudantes em vulnerabilidade socioeconômica e planejem estrategicamente atividades e ações capazes de dirimir as dificuldades enfrentadas pelos(as) discentes nesse processo.

Apresenta-se a seguir a Figura 4 contendo a nuvem de palavras elaborada a partir das respostas dos(as) quarenta e um (41) discentes bolsistas respondentes, que ilustra os aspectos com maior evidência no Quadro 33.

**Figura 4 – Nuvem de palavras: aspectos essenciais para uma biblioteca universitária segundo os(as) discentes bolsistas do SRU da UFBA**



Fonte: elaborada pela autora (2024).

De acordo com a Figura 4, as palavras que aparecem com maior evidência (tamanho maior) foram os aspectos mais indicados pelos(as) respondentes, das quais as principais que foram enfatizadas estão expressas nas seguintes palavras: “espaço”, “estudo”, “estudos”, “livros”, “acervo”, “silêncio”, “ambiente” e “computadores”. Desse modo, é possível inferir que os(as) bolsistas residentes possuem muitas expectativas para com as bibliotecas universitárias e indicaram aspectos relevantes para contribuição de suas vivências nesse ambiente, sendo reflexo das suas necessidades e prioridades. Nesse sentido, foram destacados aspectos relacionados ao espaço, ao acesso, ao acervo, aos serviços e ao ambiente.

A nuvem de palavras também evidenciou que os(as) estudantes bolsistas valorizam outros aspectos, tais como: a diversidade, tecnologia, qualidade e características relacionadas ao atendimento. Nota-se ainda que o eixo central dessa nuvem de palavras é “espaço”, ou seja, o termo que apareceu com mais frequência nas indicações dos(as) estudantes respondentes, revelando a importância da biblioteca universitária por ser um espaço adequado para estudo, convivência e leituras, que tem que ser arejado, confortável, silencioso e acessível; destaca-se uma preocupação com a infraestrutura e o bem-estar durante as atividades educacionais. Desse modo, também é possível compreender a existência de um anseio por espaços que favoreçam a

concentração, a apropriação da informação e sejam capazes de motivar o desenvolvimento de novas habilidades, fatores cruciais para o processo de ensino e aprendizagem.

Esses(as) discentes bolsistas destacaram pontos importantes quanto aos aspectos físicos, sociais, pedagógicos e culturais da biblioteca universitária. Portanto, com base na Figura 4, é possível inferir que os(as) respondentes valorizam não apenas o ato de estudar, mas também as condições e dispositivos informacionais que cercam essa prática acadêmica. Assim, torna-se basilar que os(as) bibliotecários(as) estejam atentos para (re)conhecer os diferentes grupos de usuários(as) e orientá-los(as) utilizando estratégias para melhor atender às expectativas dos(as) estudantes, promovendo ambientes de ensino e aprendizagem eficientes, inclusivos e adaptados às demandas reais dos indivíduos, os(as) tornando emancipados(as), empoderados(as) e protagonistas, visto que Gomes (2021b) defende que o alcance do protagonismo social é responsabilidade da mediação consciente da informação.

Essas ações mediadoras são cruciais para o aprimoramento contínuo das instituições de ensino, proporcionando experiências enriquecedoras e alinhadas com as expectativas dos(as) usuários(as), principalmente para colaborar na permanência dos(as) estudantes que estão em processo de afiliação, fortalecendo o vínculo com a comunidade universitária, além das normas e práticas que constituem a universidade. Assim, ficou evidente que a biblioteca universitária e o(a) bibliotecário(a) que nela atuam são essenciais para a constituição de um sentimento de pertencimento por parte dos(as) discentes.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As atividades de mediação da informação realizadas pelos(as) bibliotecários(as) do serviço de referência na ambiência da biblioteca universitária representam importantes ações que poderão auxiliar os(as) discentes bolsistas durante o processo de afiliação estudantil e nas suas vivências como recém-ingressos(as) na Universidade. Ao analisar os referenciais teóricos e empíricos da mediação da informação e realizar uma aproximação com o processo de afiliação estudantil que ocorrem com os(as) discentes bolsistas do SRU da UFBA na ambiência da biblioteca universitária, foi possível perceber a importância de atividades mediadoras que incentivem o acesso e o compartilhamento de conhecimentos, a partir do envolvimento dos sujeitos com os dispositivos informacionais nas bibliotecas universitárias. Assim, os(as) bibliotecários(as) podem contribuir para a formação dos(as) estudantes, preparando-os(as) não apenas para os desafios acadêmicos, mas também para uma participação ativa na sociedade, na Universidade, em toda a dimensão, como em pesquisas científicas e projetos de extensão junto às comunidades.

Nesse sentido, este estudo foi desenvolvido a partir do pressuposto de que a biblioteca universitária pode contribuir para desenvolver o sentimento de pertencimento por parte dos(as) discentes bolsistas do SRU. Desse modo, os resultados indicaram que a biblioteca universitária da UFBA poderá alcançar o potencial de um dispositivo de mediação da informação que contribui no processo de afiliação dos(as) discentes bolsistas do Serviço de Residência da UFBA, ao intensificar algumas atividades que vem realizando, tais como: treinamentos e orientação aos(às) usuários(as), visitas guiadas, atividades de acolhimento e capacitação quanto ao uso dos recursos informacionais da biblioteca durante a semana do calouro, apresentação e orientação de trabalhos científicos, orientação no que tange às fichas catalográficas, ao levantamento e pesquisa referencial. Entretanto, a partir da trajetória investigativa desta pesquisa, constatou-se que essas contribuições ainda ocorrem de maneira incipiente, pois as ações citadas pelos(as) bibliotecários(as) que contribuem para afiliação estudantil ainda são pontuais, visto que dificilmente ocorrem em um processo que prevê a continuidade de visitas, comunicação e permanência dos(as) usuários(as) recém-ingressos(as) na biblioteca.

Ressalta-se que, de acordo com os dados obtidos, não existem atividades ou estratégias específicas voltadas para os(as) discentes bolsistas residentes recém-ingressos(as) ou ações voltadas para estudantes que possuam quaisquer outros tipos de bolsas, apesar de haver reconhecimento por parte desses(as) profissionais de que essas ações se fazem necessárias. Nessa perspectiva, os resultados também demonstraram que, apesar de alguns/algunas

residentes explicitarem a existência dessas atividades, relataram considerações e experiências positivas, enfatizaram a importância do papel do(a) bibliotecário(a) na ambiência da biblioteca universitária ao ingressarem na Universidade, outros(as) residentes não coadunam com essas perspectivas, apesar de informarem as suas percepções e reconhecerem a importância desse espaço e desses(as) profissionais. Esses(as) estudantes indicaram que suas experiências não foram positivas, sentiram dificuldades para encontrar os dispositivos informacionais e dificuldades para utilizar os serviços e produtos disponibilizados pela biblioteca, citaram também a falta de informação e a necessidade de ampliação da divulgação dos produtos e serviços da biblioteca.

A partir dos resultados alcançados por meio da análise dos questionários junto aos(às) discentes bolsistas, foi possível verificar que há uma contribuição dos(as) bibliotecários(as) no processo de afiliação estudantil na ambiência da biblioteca universitária. Desse modo, dos(as) quarenta e quatro (44) estudantes bolsistas participantes desta pesquisa, trinta e seis (36) afirmaram que utilizam ou utilizaram a biblioteca para realizarem pesquisas e empréstimos dos dispositivos informacionais. Identificou-se ainda que a biblioteca representa um local que potencializa os estudos e acolhe os(as) estudantes em sua vida acadêmica. Desses(as) quarenta e quatro (44) bolsistas, quarenta (40) relataram que o(a) bibliotecário(a) poderia contribuir no acolhimento aos(às) estudantes, e a maioria desses(as) respondentes também indicou que seu primeiro contato com o(a) bibliotecário(a) foi positivo. Desse modo, essas ações realizadas pelos(as) mediadores(as) da informação podem favorecer que os(as) estudantes no período de afiliação sintam-se integrados, incluídos e pertencentes a algum espaço, contribuindo para a sua permanência na Universidade.

Em se tratando da percepção da condição de agente mediador(a) no processo de afiliação estudantil dos bolsistas do SRU da UFBA, notou-se a partir dos resultados analisados que a maioria dos(as) bibliotecários(as) do serviço de referência evidenciaram conhecimento sobre a terminologia “afiliação estudantil” e acreditam que podem contribuir no processo de afiliação dos(as) estudantes. Sob outra perspectiva, dois/duas (2) dos(as) oito (8) bibliotecários(as) indicaram que não conhecem a terminologia e nem manifestaram compreensão quanto o seu potencial contributivo nesse processo. Dessa maneira, destaca-se uma sensibilidade por parte da maioria dos(as) bibliotecários(as) em relação aos(às) discentes bolsistas que estão conhecendo e se adaptando às rotinas acadêmicas e à compreensão desses(as) profissionais de que a biblioteca é um dispositivo informacional que pode apoiar esses sujeitos nesse período.

De acordo com a percepção do(a) bibliotecário(a) do serviço de referência, existem atividades de apresentação da biblioteca universitária, dos seus produtos e serviços nos

primeiros dias de aula dos(as) estudantes, porém não foi possível notar projetos ou eventos direcionados para bolsistas ou estudantes em vulnerabilidade socioeconômica recém-ingressos(as). Ainda, ao observar as respostas dos(as) bibliotecários(as), houve menção de atividades voltadas para os(as) discentes recém-ingressos(as) tais como: visita guiada, atividades de acolhimento na semana do calouro, entre outras, mas não são ações específicas da biblioteca e atividades contínuas, haja vista que as atividades integram uma mobilização da Universidade para recepção aos(às) estudantes recém-ingressos(as); portanto, não é uma iniciativa da gestão da biblioteca.

Dessa maneira, nota-se que os(as) bibliotecários(as) desenvolvem algumas atividades que fortalecem o processo de adaptação e desenvolvimento do sentimento de pertencimento no período de afiliação estudantil, mas ainda são poucas ações, pouca divulgação dos produtos e serviços ofertados nas bibliotecas e são atividades gerais, não contemplando a diversidade de indivíduos e suas necessidades, visto que os(as) estudantes em vulnerabilidades socioeconômicas podem passar por mais dificuldades durante o ingresso e permanência que os(as) discentes mais privilegiados socioeconomicamente. Relacionado a esse dado, alguns/algumas residentes explicitaram a importância da biblioteca quando ingressaram, tanto pela questão do acolhimento quanto ao acesso gratuito aos dispositivos informacionais e pelos serviços, produtos e aspectos do ambiente, mas nota-se que, mesmo que essas ações aconteçam, elas precisam ser ampliadas, divulgadas e realizadas de maneira contínua.

Por meio da análise dos resultados obtidos nesta pesquisa e de acordo com as respostas dos questionários dos(as) bibliotecários e dos(as) discentes bolsistas do SRU, foi possível compreender a carência de um olhar atento da gestão universitária para com os(as) discentes em vulnerabilidade e suas necessidades, principalmente aos(às) bolsistas do SRU, por serem em sua maioria pretos(as), oriundos de escola pública, baixa renda e de cidades distantes de Salvador. Nota-se também que após o Reuni ampliou-se o quantitativo de vagas e posteriormente houve a ampliação de cotas, mas algumas questões no âmbito da Universidade não acompanharam esse desenvolvimento. Pode-se inferir que talvez tenha ocorrido uma estagnação de alguns/algumas profissionais, após anos de atuação, ou talvez seja uma falta de percepção às mudanças ocorridas nos últimos 14 anos – a maioria dos(as) bibliotecários(as) respondentes estão há mais de 15 anos atuando e há profissionais com 30 anos de atuação. O papel desses(as) profissionais como mediadores(as) da informação é essencial, por possuírem um poder transformador ao atuarem na biblioteca, que é um local vivo, democrático, com elevado potencial de inclusão sociocultural.

Portanto, considerando os resultados aqui apresentados e analisados, é necessária a

realização de futuras pesquisas sobre a afiliação estudantil, que reflitam sobre as estratégias capazes de aproximar os(as) estudantes em processo de afiliação estudantil das bibliotecas, favorecendo uma efetiva mediação da informação. É preciso ainda aprofundar os estudos sobre a afiliação estudantil na perspectiva das atividades de mediação da informação; por exemplo, adotando técnicas de observação direta dessas ações a fim de verificar com maior detalhamento a recepção dos(as) estudantes frente à interferência realizada pelos(as) bibliotecários(as).

Espera-se que este estudo possibilite também uma reflexão da comunidade acadêmica sobre a necessidade de acolher os(as) estudantes bolsistas em vulnerabilidade e dar o suporte necessário aos(às) bibliotecários(as) para que estejam preparados(as) para contribuir nesse processo. Diante do exposto, recomenda-se que os(as) bibliotecários(as) da UFBA realizem ações contínuas voltadas para os(as) discentes recém-ingressos(as) na Universidade e na biblioteca universitária, divulgando ações pensadas para eles(as). Essas ações precisam estar para além das primeiras semanas de aula, pois esse é o momento em que os(as) novos discentes estão se sentindo perdidos(as), com medo e ansiosos(as) diante do desconhecido e da quantidade de informações recebidas. As atividades planejadas e realizadas com foco nesses(as) usuários(as) podem gerar nesses(as) indivíduos sentimento de segurança, acolhimento e a percepção de que esse ambiente é um lugar multifacetado, voltado para o ensino e aprendizagem que eles(as) buscam, bem como podem permitir que os(as) bibliotecários(as) conheçam as necessidades e dificuldades enfrentadas por esses(as) estudantes recém-ingressos(as).

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA FILHO, Naomar de. **Universidade Nova: Textos críticos e esperançosos**. Brasília, DF. Editora Universidade de Brasília; Salvador, EDUFBA, 2007. p. 302.

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Mediação da informação: um conceito atualizado. In: BORTOLIN, Sueli; SANTOS NETO, João Arlindo dos; SILVA, Rovilson José da (org.). **Mediação oral da informação e da leitura**. Londrina: ABECIN, 2015. p. 9-32.

BRASIL. Casa Civil. **Lei 12.711, de 29 de agosto de 2012**. Dispõe sobre o ingresso nas universidades federais e nas instituições federais de ensino técnico de nível médio e dá outras providências. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2012/lei/112711.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/lei/112711.htm). Acesso em: 30 mar. 2022.

BRASIL. Casa Civil. **Lei 13.409, de 28 de dezembro de 2016**. Altera a Lei nº 12.711, de 29 de agosto de 2012, para dispor sobre a reserva de vagas para pessoas com deficiência nos cursos técnicos de nível médio e superior das instituições federais de ensino. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2016/lei/113409.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2016/lei/113409.htm). Acesso em: 30 mar. 2022.

BRASIL. Casa Civil. Subchefia para Assuntos Jurídicos. **Decreto nº 7.234, de 19 de julho de 2010**. Dispõe sobre o Programa nacional de Assistência Estudantil - PNAES. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2007-2010/2010/decreto/d7234.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2010/decreto/d7234.htm). Acesso em: 03 fev. 2022.

BRASIL, Casa Civil, Subchefia para Assuntos Jurídicos. **Lei 12.288/2010, de 20 de Julho de 2010**. Institui o Estatuto da Igualdade Racial; altera as Leis nos 7.716, de 5 de janeiro de 1989, 9.029, de 13 de abril de 1995, 7.347, de 24 de julho de 1985, e 10.778, de 24 de novembro de 2003. Disponível em [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2007-2010/2010/lei/112288.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2010/lei/112288.htm). Acesso em 17/10/2022.

BRASIL, Secretaria Geral, Subchefia para Assuntos Jurídicos. **Lei 13.146/2015, de 06 de Julho de 2015**. Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). Disponível em [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/113146.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113146.htm). Acesso em 17/10/2022.

COMISSÃO NACIONAL DE ÉTICA EM PESQUISA. **Ofício Circular nº 2/2021 de 24 de fevereiro de 2021**. Dispõe sobre as Orientações para procedimentos em pesquisas com qualquer etapa em ambiente virtual. Disponível em: [https://conselho.saude.gov.br/images/Oficio\\_Circular\\_2\\_24fev2021.pdf](https://conselho.saude.gov.br/images/Oficio_Circular_2_24fev2021.pdf). Acesso em: 10 dez. 2021.

CAMPELLO, Bernadete Santos. **Bibliotecas escolares e Biblioteconomia escolar no Brasil**. Biblioteca Escolar em Revista, Ribeirão Preto, v. 4, n. 1, p. 1-25, 2015. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/berev/article/view/106613>. Acesso em: 31 jul. 2021.

CARNEIRO, Ava da Silva Carvalho; SAMPAIO, Sônia Maria Rocha. Estudantes de origem popular e afiliação institucional. In: SAMPAIO, S.M.R. (Org). **Observatório da vida estudantil: primeiros estudos** [online]. Salvador: EDUFBA, 2011, p. 53-69.

COULON, Alain. **O ofício de estudante: a entrada na vida universitária**. Educ. Pesqui., São Paulo, v. 43, n. 4, p. 1239-1250, out./dez., 2017. Disponível em:

<https://www.scielo.br/j/ep/a/Y8zKhQs4W7NYgbCtzYRP4Tb/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: fev. 2021.

COULON, Alain. **A condição de estudante: a entrada na vida universitária**. Salvador: Edufba, 2008.

FONSECA, Regina Célia Veiga da. **Metodologia do trabalho científico**. Curitiba, PR: IESDE Brasil, 2012.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GOMES, Henriette Ferreira. Protagonismo e competências em informação: conferência de encerramento do **V COINFO Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 17, n. esp. V Seminário de Competência em Informação, p. 01-18, 2021a.

GOMES, Henriette Ferreira. Dimensão ética da mediação da informação: eixo articulador das demais dimensões e o desafio do intelectual orgânico em favor do protagonismo social. **IRIE: International Review of Information Ethics**, v. 30, p. 1-14, ago. 2021b. Disponível em: <https://informationethics.ca/index.php/irie/article/view/393>. Acesso em: jan. 2023.

GOMES, Henriette Ferreira. Mediação da informação e protagonismo social: relações com vida ativa e ação comunicativa à luz de Hannah Arendt e Jurgen Habermas. In: GOMES, Henriette Ferreira; NOVO, Hildenise Ferreira (Org.). **Informação e Protagonismo Social**. Salvador: EDUFBA, 2017. v. 1. cap.3.

GOMES, Henriette Ferreira; Comunicação e informação: relações dúbias, complexas e intrínsecas. In: MORIGI, V.; JACKS, N.; GOLIN, C. (org.). **Epistemologias, comunicação e informação**. Porto Alegre: Sulina, 2016.

GOMES, Henriette Ferreira; DUARTE, Emeide Nóbrega; SANTOS, Raquel do Rosário. O papel da biblioteca universitária como mediadora da informação para construção de conhecimento coletivo. **Data Grama Zero**, Rio de Janeiro, v. 15, n. 2, abr. 2014. Disponível em: <http://www.brapci.inf.br/index.php/article/download/50788>. Acesso em: 16 mar. 2021.

GOMES, Henriette Ferreira. A dimensão dialógica, estética, formativa e ética da mediação da informação. **Informação & Informação**, Londrina, v. 19, n. 2, p. 46-59, maio/ago. 2014. Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/19994>. Acesso em: 12 fev. 2021.

GOMES, Henriette Ferreira. Protagonismo social e mediação da informação. **Logeion: Filosofia da Informação**, Rio de Janeiro, v. 5, n. 2, 2019. Disponível em: <http://revista.ibict.br/fiinf/article/view/4644/4048>. Acesso em: 20 fev. 2021.

GOMES, Henriette Ferreira. Mediação da informação e suas dimensões dialógica, estética, formativa, ética e política: um fundamento da Ciência da Informação em favor do protagonismo social. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 30, n. 4, p. 1-23, out./dez. 2020. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/57047/32516>. Acesso em: 3 mar. 2021.

GOMES, Henriette Ferreira. **Práticas pedagógicas e espaços informacionais da Universidade: possibilidades de integração na construção do espaço crítico**. 2006. 372 f. Tese. (Doutorado em Educação) - Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2006.

LACERDA, Izabella Pirro; VALENTINI, Felipe. **Impacto da Moradia Estudantil no Desempenho Acadêmico e na Permanência na Universidade**. Psicologia Escolar e Educacional. SP. Volume 22, Número 2, Maio/Agosto de 2018: 413-423. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/2175-35392018022524>

LIMA, Gracirlei Maria de Carvalho; ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. **Serviço de referência: práticas informacionais do bibliotecário**. Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação, São Paulo, v. 16, p. 1-23, 2020 . Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/1336/1203>. Acesso em: 13 jun. 2021.

LUBISCO, Nídia Maria Lienert. **Bibliotecas universitárias, seus serviços e produtos: transposição de um modelo teórico de avaliação para um instrumento operacional**. Relatório de pesquisa desenvolvido durante estágio pós-doutoral, na Universidade de Salamanca. 2014.

MANGAS, Sérgio Filipe Agostinho. **Como planificar e gerir um serviço de referência**. Biblios, nº 28, Abr-Jun. 2007

MOLES, Abraham. A Transferência da Mensagem Cultural. **Sociodinâmica da cultura**. Trad. Mauro W. Barbosa de Almeida. São Paulo: Perspectiva, 1974, p. 99-179.

MOTA, Ana Roberta Souza; BORGES, Maria Manuel. Os serviços de referência em bibliotecas universitárias brasileiras. **Informação & Informação**, n. 1, v. 26, p. 363-390, 2021. Disponível em: Acesso em <https://brapci.inf.br/index.php/res/download/158764>: 30 de jun. de 2022.

SAMPAIO, Sônia Maria Rocha. **A educação superior no Brasil e na Bahia: começo e desenvolvimento**. In: SAMPAIO, S.M.R. (Org). Observatório da vida estudantil: primeiros estudos [online]. Salvador: EDUFBA, 2011, p. 93-113.

OLIVEIRA, Antonio Jose Barbosa de; CRANCHI, Daniela Carvalho. **O papel da Biblioteca Universitária como espaço de afiliação estudantil e o bibliotecário como educador e agente inclusivo**. **Informação e sociedade: estudos**, João Pessoa, v. 27, n. 2, p. 35 - 47, maio/ago. 2017.

PERROTTI, Edmir. Sobre informação e protagonismo cultural. In: GOMES, Henriette Ferreira; NOVO, Hildenise Ferreira (Org.). **Informação e Protagonismo Social**. Salvador: EDUFBA, 2017. v. 1. cap. 2.

PIVETTA, Hedioneia Maria Foletto *et al.* **Ensino, Pesquisa e Extensão Universitária: Em busca de uma integração efetiva**. Linhas Críticas, vol. 16, núm. 31, julho-diciembre, 2010, pp. 377-390.

PROAE. Pró-Reitoria de Ações Afirmativas e Assistência Estudantil da Universidade Federal da Bahia. Página institucional. Disponível em: <https://proae.ufba.br/pt-br/>. Acesso em: 25 de fev. de 2021.

PROAE. Pró-Reitoria de Ações Afirmativas e Assistência Estudantil da Universidade Federal da Bahia. **Conheça a PROAE**. Disponível em: <https://proae.ufba.br/pt-br/conheca-proae>. Acesso em: 30 de abr. de 2022.

PROAE. Pró-Reitoria de Ações Afirmativas e Assistência Estudantil da Universidade Federal da Bahia. **Creche**. Disponível em: <https://proae.ufba.br/pt-br/creche>. Acesso em: 30 de abr. de 2022.

PROAE. Pró-Reitoria de Ações Afirmativas e Assistência Estudantil da Universidade Federal da Bahia. **Residências Universitárias**. Disponível em: <https://proae.ufba.br/pt-br/servico-residencia>. Acesso em: 30 de abr. de 2022. Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação, São Paulo, v. 16, p. 1-27, 2021.

RIBEIRO, Maria Alice Santos; SANTOS, Georgina Gonçalves dos. **A biblioteca universitária como recurso acadêmico para a afiliação do estudante**. In: COLÓQUIO INTERNACIONAL DA REDE MUSSI, 3., 2014. Salvador. Anais [...] Salvador: Rede MUSSI/UFBA/ICI, p. 20, 2014. Disponível em: <https://repositorio.ufba.br/handle/ri/33249>. Acesso em: 30 de abr. de 2022.

SANTOS, Izabel Lima dos; SILVA, Jonathas Luiz Carvalho. **O Serviço de Referência no contexto das bibliotecas universitárias federais do nordeste brasileiro**. Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação, São Paulo, v. 16, p. 1-27, 2021.

SANTOS, Boaventura de Sousa; ALMEIDA FILHO, Naomar de. **A universidade no século XXI: para uma universidade nova**. Coimbra: Almedina, 2008. 260 p.

SAMPAIO, Sônia Maria Rocha; SANTOS, Georgina Gonçalves dos. **O Conceito de Afiliação Estudantil como Ferramenta para a Gestão Pedagógica da Educação Superior**. In: 2.<sup>a</sup> Conferência FORGES - Fórum do Ensino Superior nos Países e Regiões de Língua Portuguesa, 2012, Macau. Anais 2.<sup>a</sup> Conferência FORGES - Fórum do Ensino Superior nos Países e Regiões de Língua Portuguesa, 2012. Disponível em: <https://www.aforges.org/wp-content/uploads/2017/03/Sampaio-Sonia-UFB-Brasil.pdf>. Acesso em: 04 de maio de 2022.

SAMPAIO, Sônia Maria Rocha; SANTOS, Georgina Gonçalves dos. **A Teoria da Afiliação: notas para pensar a adaptação de novos públicos ao Ensino Superior**. Atos de Pesquisa em Educação (FURB), v. 10, p. 202-214, 2015.

SANTOS, Raquel do Rosário; SOUSA, Ana Claudia Medeiros de; ALMEIDA JUNIOR, Oswaldo Francisco. Os valores pragmático, afetivo e simbólico no processo de mediação consciente da informação. **Informação & Informação**, n. 1, v. 26, p. 343-362, 2021.

SANTOS, Raquel do Rosário. **Espaço virtual e a comunicação com os usuários para a mediação da informação**: utilização pelas bibliotecas das universidades federais e estaduais brasileiras. 2012. 248 f. Dissertação (Mestrado). Instituto de Ciência da Informação, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2012.

SANTOS, Raquel do Rosário. **Gestão dos dispositivos de comunicação da web social**: potencializando as atividades de mediação da informação e do conhecimento em bibliotecas universitárias brasileiras. 2015. 305 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2015.

SANTOS, Raquel do Rosário; DUARTE, Emeide Nóbrega; LIMA, Izabel França de. O papel do bibliotecário como mediador da informação no processo de inclusão social e digital. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, v. 10, n. 1, p. 36-53, 2014. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/3261>. Acesso em: ago. de 2021.

SIBI. **Sistema Universitário de Bibliotecas** da Universidade Federal da Bahia. Página institucional. Disponível em: <http://www.sibi.ufba.br/>. Acesso em: 15 de abr. de 2021.

SILVA, Lúcia Vera da; GOMES, Henriette Ferreira Gomes. **Competências em informação**

**dos estudantes de graduação para a elaboração dos trabalhos acadêmicos: a** contribuição das bibliotecas universitárias da UFBA. ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMACAO, 10, 2009, João Pessoa . Anais... . João Pessoa : UFPB, 2009,

SILVA, Jonathas Luiz Carvalho. Afinal, o que é uma biblioteca? **Biblooo cultura informacional**, 2017. Disponível em: <https://biblooo.info/afinal-o-que-e-uma-biblioteca/>. Acesso em: 15 abr. de 2021.

SILVA FILHO, Penildon. A democratização da universidade brasileira por meio das cotas. **Práxis Educacional**, [S. l.], v. 10, n. 16, p. 199-219, 2014. Disponível em: <https://periodicos2.uesb.br/index.php/praxis/article/view/770>. Acesso em: 21 jun. 2022.

SOUSA, Margarida Maria de; FUJINO, Asa. **A Biblioteca Universitária como ambiente de aprendizagem no ensino superior: desafios e perspectivas**. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 10., João Pessoa, 2009. Anais... Disponível em: <http://enancib.ibict.br/index.php/enancib/xenancib/paper/view/3278/2404>. Acesso em: 02 jul. 2017.

SOUZA, Rafael Cipriano de; COSTA, Maria Aparecida Tenório Salvador da. **Monitoramento e avaliação da assistência ao estudante universitário: o caso do Programa de Residência Universitária da Universidade Federal Rural de Pernambuco**. Ensaio: aval. pol. públ. Educ., Rio de Janeiro, v.28, n.107, p. 362-385, abr./jun. 2020.

Universidade Federal da Bahia. **Sistema Permanecer da Universidade Federal da Bahia (SISPER)**. Disponível em: <https://sisper.ufba.br/sisper/Welcome.do>. Acesso em: 10 dez. 2023.

Universidade Federal da Bahia. **Projeto Dom Quixote Biblioteca Andante**. Programa Permanecer. Disponível em: <https://mapeamentocultural.ufba.br/programa-permanecer/projeto-dom-quixote-biblioteca-andante>. Acesso em: 10 dez. 2023.

UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA. **Plano de Desenvolvimento Institucional 2012-2016**. Disponível em: [https://proplan.ufba.br/sites/proplan.ufba.br/files/PDI%202012%20-%202016\\_1.pdf](https://proplan.ufba.br/sites/proplan.ufba.br/files/PDI%202012%20-%202016_1.pdf). Acesso em: 30 abr. 2022.

UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA. **Plano de Desenvolvimento Institucional 2008-2010**. Disponível em: [https://proplan.ufba.br/sites/proplan.ufba.br/files/PDI%202008%20-%202010%20Complemento\\_0.pdf](https://proplan.ufba.br/sites/proplan.ufba.br/files/PDI%202008%20-%202010%20Complemento_0.pdf) . Acesso em: 30 abr. 2022.

UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA. **Plano de Desenvolvimento Institucional 2018-2022**. Disponível em: <https://proplan.ufba.br/sites/proplan.ufba.br/files/pdi-2018-2022.pdf>. Acesso em: 30 abr. 2022.

UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA. **Plano de Desenvolvimento Institucional 2004-2008**. Disponível em: [https://proplan.ufba.br/sites/proplan.ufba.br/files/PDI2004-20081\\_0.PDF](https://proplan.ufba.br/sites/proplan.ufba.br/files/PDI2004-20081_0.PDF). Acesso em: 30 abr. 2022.

UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA. **Estatuto e Regimento Geral**. 2010. Disponível em: <https://www.ufba.br/arquivos/estatuto-e-regimento-geral>. Acesso em: 30 abr. 2022.

UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA. **Regimento Interno da Reitoria**. 2013.

Disponível em: [https://www.ufba.br/sites/portal.ufba.br/files/Regimento\\_Reitoria\\_web.pdf](https://www.ufba.br/sites/portal.ufba.br/files/Regimento_Reitoria_web.pdf). Acesso em: 21 jun. 2022.

UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA. Conselho Universitário da Universidade Federal da Bahia. **Resolução nº 05, de 20 de dezembro de 2006**. Cria a Pró-Reitoria de Assistência Estudantil. Disponível em: [https://portal.ufba.br/sites/portal.ufba.br/files/resol\\_0506\\_0.pdf](https://portal.ufba.br/sites/portal.ufba.br/files/resol_0506_0.pdf). Acesso em: 10 abr. 2022.

VIANA, Lilian. **Biblioteca universitária e formação científico-acadêmica**: mediação cultural como modelo epistêmico. 2021. 219 f. Tese (Doutorado). Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação - Escola de Comunicação e Artes da Universidade Federal de São Paulo, São Paulo, 2021.

YIN, Robert K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. Tradução Daniel Grassi, 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

# APÊNDICES

## APÊNDICE A – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

### TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

**TÍTULO DO PROJETO:** Biblioteca Universitária como dispositivo de mediação da informação no processo de afiliação estudantil: o caso dos(as) bolsistas do Serviço de Residência Universitária da UFBA

**NOME DO PESQUISADORA:** Taize Santos da Silva

**NOME DA ORIENTADORA:** Raquel do Rosário Santos

O(A) senhor(a) está sendo convidado(a) a participar desta pesquisa como voluntário(a) que tem como finalidade evidenciar se e como a biblioteca universitária, enquanto dispositivo de mediação da informação, apoia os discentes bolsistas do Serviço de Residência Universitária da Universidade Federal da Bahia (SRU/PROAE/UFBA) durante o processo de afiliação.

A população da pesquisa é composta por discentes bolsistas ingressos no SRU/PROAE da UFBA e bibliotecários(as) do serviço de referência das Bibliotecas Universitárias da UFBA. Ao participar deste estudo, permitirá que a pesquisadora Taize Santos da Silva possa aplicar questionários e obter as informações necessárias para o desenvolvimento do estudo, mas tem total liberdade de recusar a continuar participando em qualquer fase da pesquisa, sem qualquer prejuízo. Sempre que desejar, poderá pedir mais informações sobre a pesquisa através do telefone do pesquisador e/ou da orientadora deste projeto, através dos contatos disponibilizados no final desse documento.

Todas as informações coletadas neste estudo são **estritamente confidenciais**, somente a pesquisadora e sua orientadora terão conhecimento de sua identidade e nos comprometemos a manter sigilo ao publicar os resultados dessa pesquisa, os dados coletados nesta pesquisa (gravações, questionários, fotos, filmagens, dentre outros), ficarão armazenados em (pastas de arquivo, computador pessoal).

Ao participar deste questionário você não terá nenhum benefício direto, entretanto, espera-se que este estudo possa trazer informações e compreensão da realidade vivenciada pelos discentes bolsistas do Serviço de Residência Universitária da UFBA no período de afiliação estudantil. Destaca-se, ainda, que não haverá nenhum tipo de despesa ou ônus para sua participação nesta pesquisa.

Salientamos que ao responder ao questionário podem ocorrer prováveis riscos, tais como: desconfortos advindos de lembranças desagradáveis, invasão de privacidade, responder a questões sensíveis, tais como atos ilegais, constrangimentos e/ou qualquer alteração ao estado de espírito do sujeito; revitimizar e perder autocontrole e a integridade ao revelar pensamentos e sentimentos nunca revelados; discriminação e estigmatização a partir do conteúdo revelado; divulgação de dados

confidenciais ao questionário; riscos relacionados a divulgação de áudio.

Caso seja percebido algum risco ou dano significativo aos participantes da pesquisa, de acordo com a Resolução nº 466/2012, deve-se informar o fato ao Sistema CEP/CONEP e avaliar, em caráter emergencial, a necessidade de adequar ou suspender o estudo. Nesse sentido, para mitigar os prováveis riscos e proteger os participantes, como providências e cautelas pretende-se: realizar um planejamento para a coleta de dados; estar atento aos sinais verbais e não verbais de desconforto dos(as) participantes durante a coleta de dados, por meio de uma escuta atenta e acolhedora; salvar em meio digital e em meio físico adequadamente, com segurança as informações e os dados pessoais para assegurar a confidencialidade e a privacidade, a proteção da voz e a não estigmatização; garantir a não utilização das informações em prejuízo das pessoas, inclusive em termos de auto estima, de prestígio e/ou econômico – financeiro e serão utilizadas apenas para fins científicos; garantir o respeito aos valores culturais, sociais, morais, religiosos e éticos, bem como os hábitos e costumes de cada participante; destacar a cada participante a liberdade para não responder questões que causem desconfortos ou constrangimentos; assegurar ao participante, caso necessite, a assistência de profissionais, como, por exemplo, das áreas de Psicologia, Terapia Ocupacional, dentre outros profissionais que sejam necessários para prestar assistência imediata ou/e integral ao participante, de forma gratuita, pelo tempo que for necessário, em caso de danos decorrentes da pesquisa.

Conforme a Resolução nº 466/2012 os Comitês de Ética em Pesquisa (CEP) são colegiados interdisciplinares e independentes, de relevância pública, de caráter consultivo, deliberativo e educativo, criados para defender os interesses dos participantes da pesquisa em sua integridade e dignidade e para contribuir no desenvolvimento da pesquisa dentro de padrões éticos. Nesse sentido, o sistema CEP/CONEP foi criado para realizar análise ética de projetos de pesquisa envolvendo seres humanos no Brasil. Salientamos que em caso de dúvidas relacionadas aos aspectos éticos deste estudo, você poderá consultar o Comitê de Ética em Pesquisa Envolvendo Seres Humanos da Universidade Federal da Bahia - Escola de Enfermagem, endereço Rua Augusto Viana - SN, 4º andar da Escola de Enfermagem da Universidade Federal da Bahia, Bairro do Canela, Salvador-Bahia, *e-mail* do CEP [cepee.ufba@ufba.br](mailto:cepee.ufba@ufba.br) e contato telefônico (071) 3283-7615.

Destacamos que devido à pandemia de covid-19, no que diz respeito aos cuidados a serem tomados para preservar a proteção, segurança e os direitos dos participantes da pesquisa, as etapas de coleta de dados dos questionários ocorrerão de forma não presencial em ambiente virtual (*e-mails*, sites eletrônicos, formulários disponibilizados por programas, por telefone - ligação de áudio, de vídeo, uso de aplicativos de chamadas, assim como outros programas e aplicativos que utilizam esses meios, seguindo a recomendação baseada no ofício circular da CONEP: "Orientações para procedimentos em pesquisas em ambiente virtual", de 24 de fevereiro de 2021.

Após estes esclarecimentos, solicitamos o seu consentimento para participar, de forma livre, desta pesquisa. Se concordar, pedimos que preencha a autorização abaixo e nos reenvie.

Eu, ....., inscrito(a) sob o RG nº ....., CPF nº ....., abaixo assinado, concordo em participar do estudo intitulado “**Biblioteca Universitária como dispositivo de mediação da informação no processo de afiliação estudantil: o caso dos(as) bolsistas do Serviço de Residência Universitária da UFBA**”. Informo ter mais de 18 anos de idade e destaco que minha participação nesta pesquisa é de caráter voluntário. Fui devidamente informado(a) e esclarecido(a) pelo pesquisador(a) responsável Taize Santos da Silva sobre a pesquisa, os procedimentos e métodos nela envolvidos, assim como os possíveis riscos e benefícios decorrentes de minha participação no estudo. Foi-me garantido que posso retirar meu consentimento a qualquer momento, sem que isto leve a qualquer penalidade. Declaro, portanto, que concordo com a minha participação no projeto de pesquisa acima descrito e autorizo a referida mestrand(a) a utilizar as informações que prestei ao responder ao questionário da sua pesquisa para a elaboração da dissertação no Curso de Mestrado em Ciência da Informação da Universidade Federal da Bahia, guardando sigilo quanto à minha identificação pessoal.

Salvador, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2021.

\_\_\_\_\_  
Assinatura do(a) Participante da Pesquisa

\_\_\_\_\_  
Assinatura da Pesquisadora – Taize Santos da Silva

\_\_\_\_\_  
Assinatura da Orientadora Profa. Dra. Raquel do Rosário Santos

#### **Contatos**

**Pesquisadora:** Taize Santos da Silva / (71) 99160-8891 / *e-mail:* taize29@gmail.com

**Orientadora:** Profa. Dra. Raquel do Rosário Santos / (71) 3283 – 7762 / *e-mail:* raquel.rosario@ufba.br

**APÊNDICE B – Questionário aplicado aos(às) bibliotecários(as) do Serviço de Referência das Bibliotecas Universitárias da UFBA**

Este questionário faz parte da pesquisa em andamento desenvolvida no Mestrado do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Bahia, pela mestrandia Taize Santos da Silva, com a orientação da Profa. Dra. Raquel do Rosário Santos.

A pesquisa tem como objetivo evidenciar se e como a biblioteca universitária, enquanto dispositivo de mediação da informação, apoia os discentes bolsistas do Serviço de Residência Universitária da Universidade Federal da Bahia (SRU/PROAE/UFBA) durante o processo de afiliação.

Qualquer dúvida sobre o questionário pode ser esclarecida por meio do seguinte contato: <taize29@gmail.com>.

**Sua colaboração nesta pesquisa é muito importante e será por meio deste questionário. Esclarecemos que, caso aceite participar da pesquisa, o sigilo da sua identidade será resguardado durante todas as fases, inclusive após publicação dos resultados.**

Atendendo aos parâmetros éticos da pesquisa, solicitamos o preenchimento da questão de autorização para o uso de suas respostas na dissertação e demais textos científicos a serem publicados.

Como pesquisadora, expresso meu sincero agradecimento por sua atenção.

**Observações!**

**Dispositivo de mediação da informação:** entende-se por dispositivo de informação os recursos desenvolvidos e disponibilizados pela Biblioteca Universitária que favorece o acesso à informação, tais como: catálogo da biblioteca; os materiais informacionais (livro, revista etc.), recursos de comunicação (*site*, redes sociais e digitais).

**Afiliação estudantil:** entende-se o processo de pertencimento a universidade - sente-se como membro, conhece os espaços físicos, compreende as regras e as usa (afiliação institucional), entende as atividades solicitadas pelos professores e desenvolve as habilidades de leitura, compreensão e escrita acadêmica naturalmente (afiliação intelectual).

**Protagonismo Social:** quando o indivíduo ao se apropriar da informação, modifica-se e transforma os ambientes sociais. Ser protagonista é enfrentar os obstáculos impostos que afetam a todos.

**Você autoriza o uso dos dados coletados, através deste questionário, para pesquisa científica?**

Sim       Não

Informe seu *e-mail*:

**A) Perfil dos(as) respondentes**

1. Quanto a sua cor ou raça como você se auto-declara:

Indígena     Branco(a)     Preto(a)     Pardo(a)     Amarelo(a)

2. Cargo/Função:

3. Biblioteca/Setor de atuação:

4. Tempo de serviço na UFBA:

5. Nível de formação:

Graduação     Especialização     Mestrado     Doutorado     Pós-Doutorado

**B) Atividades que favorecem o vínculo entre os(as) discentes bolsistas do SRU e a UFBA**

1. Existe(m) atividade(s) desenvolvidas/realizadas que auxilia(m)/favorece(m) o fortalecimento do vínculo entre os(as) discentes e a Universidade?

Sim     Não

Comente a resposta anterior.

2. Existem atividades destinadas aos(às) discentes bolsistas do Serviço de Residência da UFBA que os(as) auxilie no processo de vínculo/pertencimento com a Universidade?

Sim     Não

Comente a resposta anterior.

3. Há dispositivos de informação que favorecem o fortalecimento do vínculo e o sentimento de pertencimento entre os(as) bolsistas do Serviço de Residência com a UFBA? (Entende-se por dispositivo de informação os recursos desenvolvidos e disponibilizados pela Biblioteca Universitária que favorece o acesso à informação, tais como: catálogo da biblioteca; os materiais informacionais (livro, revista etc.), recursos de comunicação (site, redes sociais e digitais).

Sim     Não

Comente a resposta anterior.

4. Em sua perspectiva, existe uma contribuição do(a) bibliotecário(a) da UFBA, especialmente do serviço de referência, no processo de afiliação estudantil, fortalecendo o vínculo do(a) discente bolsista residente com a Universidade?

Sim     Não

Comente a resposta anterior.

5. O(A) bibliotecário(a) contribui como agente mediador(a) para uma postura do(a) discente em favor do coletivo, dos demais sujeitos, demonstrando uma conduta protagonista?

Sim     Não

Comente a resposta anterior.

6. Existem atividades desenvolvidas pela biblioteca universitária/bibliotecário(a) que fortalecem o processo de adaptação e formação do(a) discente bolsista do Serviço de Residência recém-ingresso(a), de modo a auxiliar efetivamente no preenchimento das lacunas deixadas no ensino médio?

Sim       Não

Comente a resposta anterior.

7. Há alguma atividade voltada para o acolhimento dos(as) discentes recém-ingressos(as) na graduação?

Sim       Não

Justifique sua resposta.

8. Já ouviu falar sobre o processo de Afiliação Estudantil?

Sim       Não

Comente a resposta anterior.

9. O que você compreende por Afiliação Estudantil?

10. Em sua perspectiva, quais os motivos que conduzem os(as) estudantes a utilização e frequência na biblioteca? (pode escolher mais de uma opção)

- Pesquisa
- Empréstimo de obras
- Espaço para estudar
- Buscar orientação sobre estudos específicos
- Reunir-se com outros(as) estudantes para estudar em grupo
- Lazer
- Buscar informações sobre a Universidade
- Buscar informações sobre o curso
- Outros

11. Há alguma ação que identifique as necessidades de formação dos(as) usuários(as) que podem ser associadas ao acesso à informação?

Sim       Não

Comente a resposta anterior.

Agradecemos sua participação, qualquer dúvida ou sugestão entre em contato [taize29@gmail.com](mailto:taize29@gmail.com)!

**APÊNDICE C – 1º Questionário aplicado aos(às) discentes bolsistas do Serviço de Residência Universitária da Universidade Federal da Bahia (SRU/PROAE/UFBA)**

**QUESTIONÁRIO**

Este questionário faz parte da pesquisa em andamento desenvolvida no Mestrado do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Bahia, pela mestrandia Taize Santos da Silva, com a orientação da Profa. Dra. Raquel do Rosário Santos.

A pesquisa tem como objetivo evidenciar se e como a biblioteca universitária, enquanto dispositivo de mediação da informação, apoia os discentes bolsistas do Serviço de Residência Universitária da Universidade Federal da Bahia (SRU/PROAE/UFBA) durante o processo de afiliação.

Qualquer dúvida sobre o questionário pode ser esclarecida por meio do seguinte contato: <taize29@gmail.com>.

**Sua colaboração nesta pesquisa é muito importante e será por meio deste questionário. Esclarecemos que, caso aceite participar da pesquisa, o sigilo da sua identidade será resguardado durante todas as fases, inclusive após publicação dos resultados.**

Atendendo aos parâmetros éticos da pesquisa, solicitamos o preenchimento da questão de autorização para o uso de suas respostas na dissertação e demais textos científicos a serem publicados.

Como pesquisadora, expresso meu sincero agradecimento por sua atenção.

**Observações!**

**Dispositivo de mediação da informação:** entende-se por dispositivo de informação os recursos desenvolvidos e disponibilizados pela Biblioteca Universitária que favorece o acesso à informação, tais como: catálogo da biblioteca; os materiais informacionais (livros, revistas), recursos de comunicação (*site*, redes sociais e digitais).

**Afiliação estudantil:** entende-se o processo de pertencimento a universidade - sente-se como membro, conhece os espaços físicos, compreende as regras e as usa (afiliação institucional), entende as atividades solicitadas pelos professores e desenvolve as habilidades de leitura, compreensão e escrita acadêmica naturalmente (afiliação intelectual).

**Protagonismo Social:** quando o indivíduo ao se apropriar da informação, modifica-se e transforma os ambientes sociais. Ser protagonista é enfrentar os obstáculos impostos que afetam a todos.

**Você autoriza o uso dos dados coletados, através deste questionário, para pesquisa científica?**

**Sim**       **Não**

Informe seu *e-mail*:

### A) Identificação e perfil dos(as) discentes bolsistas do SRU da UFBA

1. Informe seu nome completo (essa informação é importante para contato e desenvolvimento da segunda etapa da pesquisa)
2. Qual sua faixa etária:  
 até 18 anos     19 a 22 anos     23 a 26 anos     27 a 30 anos     31 a 34 anos  
 acima de 35 anos     acima de 40 anos     acima de 50 anos
3. Quanto a sua cor ou raça, como você se auto-declara:  
 Indígena     Branco(a)     Preto(a)     Pardo(a)     Amarelo(a)
4. Cidade/Estado/País de Origem:
5. Estado civil:     Solteiro(a)     Casado(a)     Outros
6. Tem filhos:     Sim     Não
7. Em qual das residências da UFBA você reside:  
 **Residência Universitária nº 01** – Av. Sete de Setembro, nº 2382 – Corredor da Vitória,  
 **Residência Universitária nº 02** – Largo da Vitória, 66 – Vitória;  
 **Residência Universitária nº 03** – Rua Barão de Loreto, nº 21, Graça;  
 **Residência Universitária nº 03** – Rua Barão de Loreto, nº 28, Graça;  
 **Residência Universitária Estudante Frederico Perez Rodrigues Lima** – Av. Anita Garibaldi, nº 1207.

### B) Formação dos(as) discentes bolsistas do SRU da UFBA

1. Curso ao qual você está matriculado(a) atualmente na UFBA:
2. Ano/Semestre de ingresso neste curso:
3. É sua primeira graduação?     Sim     Não
4. Já realizou mudança de curso na UFBA?     Sim     Não  
 Comente sua resposta - caso afirmativo, informar qual(uais) possui?
5. Defina a sua origem escolar anterior ao ensino superior:  
 Todo o ensino médio na Rede Particular de Ensino;  
 Parte do ensino médio na Rede Particular e parte na Rede Pública;  
 Todo o ensino médio na Rede Pública de Ensino.

### C) Ingresso do(a) discente bolsista e sua trajetória na Universidade

1. Em que ano/semestre você foi contemplado(a) com a bolsa e passou a residir no Serviço de Residência Universitária da Universidade Federal da Bahia (SRU/PROAE/UFBA)?
2. Ao ingressar na UFBA você se sentiu acolhido(a) e entendeu as normas e dinâmicas institucionais?     discordo totalmente     discordo     indiferente (ou neutro)

concordo     concordo totalmente

3. Houve alguma ação ou evento institucional voltado para recepção de calouros quando ingressou na UFBA (marcar apenas uma opção)?

Sim             Não             Não sei responder

4. Marque a opção que melhor descreve sua chegada e adaptação ao ensino superior (marcar apenas uma opção):

Me adaptei rápido a Universidade, a estrutura física, atividades acadêmicas, sem grandes dificuldades;

Encontrei dificuldades para conhecer a estrutura física, atividades acadêmicas, regras e funcionamento da Universidade;

Não me adaptei ainda;

Outros

5. Você identifica alguma ação ou projeto desenvolvido pela UFBA com o objetivo de contribuir no acolhimento/convivência/adaptação dos(as) residentes das moradias estudantis recém-ingressos(as) (marcar apenas uma opção)?         Sim             Não

6. Como foi o seu desempenho nas disciplinas durante o primeiro semestre de curso?

Péssimo         Razoável         Bom             Ótimo

Justifique a resposta anterior.

7. Quais ambientes da UFBA foram essenciais no acesso às informações sobre as normas e as dinâmicas universitárias? (marcar apenas a opção que mais se destaca)

Coordenação de curso                     Sala de aula             Biblioteca

Centro ou diretório acadêmico         Outros:

8. Além da sala de aula, qual ambiente da UFBA você mais frequenta para estudar (marcar apenas uma opção)?

Bibliotecas da UFBA         Laboratório de informática         Na própria Residência

Ambiente de convivência                     Outros:

**D) Atividades e produtos desenvolvidos pelos(as) bibliotecários(as) na ambiência da biblioteca universitária que favorecem o vínculo entre os(as) discentes bolsistas e a UFBA**

1. Você frequenta a biblioteca universitária da UFBA?                     Sim             Não

Comente a resposta anterior:

2. Você conhece as atividades da biblioteca universitária?                     Sim             Não

3. Quais serviços da biblioteca universitária da UFBA você utiliza ou já utilizou? (pode marcar mais de uma opção)

Empréstimo

Consulta aos livros, revistas e outros materiais informacionais

COMUT (Comutação Bibliográfica)

Capacitação de Usuários

Solicitação de material bibliográfico – Compra

Núcleo de Acessibilidade Informacional do SIBI - NASIBI

Palestras, seminários e outros eventos

- Orientações para Elaboração da Ficha catalográfica
- Não utilizo os serviços da biblioteca da UFBA
- Outros

4. Quais produtos da biblioteca universitária da UFBA você utiliza ou já utilizou? (pode marcar mais de uma opção)

- Repositório Institucional UFBA       Livros Digitais assinados pela UFBA
- Acervo impresso       Computadores no ambiente físico da biblioteca
- Não utilizo produtos da biblioteca da UFBA       Outros

5. Você possui alguma queixa/reclamação/frustração ao tentar utilizar os serviços e produtos de alguma biblioteca universitária?

- Sim       Não

Justifique a resposta anterior.

6. Como faz para adquirir livros/textos para acompanhamento das aulas no curso?

7. O que a biblioteca universitária representa para você?

- 8. Você se sente acolhido(a) pela biblioteca universitária?       Sim       Não

Justifique a resposta anterior.

9. O que te motivou a entrar em uma biblioteca universitária pela primeira vez?

- 10. A informação que pretendida foi alcançada?       Sim       Não

Justifique a resposta anterior.

11. As orientações fornecidas pelo serviço de referência da biblioteca universitária foram suficientes para a pesquisa desejada?       Sim       Não

Comente a resposta anterior.

12. Você considera que os(as) estudantes frequentam a biblioteca por qual(uais) motivo(s) - pode escolher mais de uma opção:

- Pesquisa       Empréstimo de obras       Espaço para estudar
- Buscar orientação sobre estudos específicos       Buscar informações sobre o curso
- Buscar informações sobre a Universidade       Lazer
- Reunir-se com outros(as) estudantes para estudar em grupo       Outros

13. Sugira pelo menos três qualidades que você considera essenciais ao(à) bibliotecário(a) no atendimento ao(à) estudante bolsista.

Agradecemos sua participação, qualquer dúvida ou sugestão entre em contato [taize29@gmail.com](mailto:taize29@gmail.com)!

**APÊNDICE D – 2º Questionário aplicado aos(às) discentes bolsistas do Serviço de Residência Universitária da Universidade Federal da Bahia (SRU/PROAE/UFBA)**

**QUESTIONÁRIO**

Este questionário faz parte da pesquisa em andamento desenvolvida no Mestrado do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Bahia, pela mestrandia Taize Santos da Silva, com a orientação da Profa. Dra. Raquel do Rosário Santos.

A pesquisa tem como objetivo evidenciar se e como a biblioteca universitária, enquanto dispositivo de mediação da informação, apoia os discentes bolsistas do Serviço de Residência Universitária da Universidade Federal da Bahia (SRU/PROAE/UFBA) durante o processo de afiliação.

Qualquer dúvida sobre o questionário pode ser esclarecida por meio do seguinte contato: <taize29@gmail.com>.

**Sua colaboração nesta pesquisa é muito importante e será por meio deste questionário. Esclarecemos que, caso aceite participar da pesquisa, o sigilo da sua identidade será resguardado durante todas as fases, inclusive após publicação dos resultados.**

Atendendo aos parâmetros éticos da pesquisa, solicitamos o preenchimento da questão de autorização para o uso de suas respostas na dissertação e demais textos científicos a serem publicados.

Como pesquisadora, expresso meu sincero agradecimento por sua atenção.

**Observações!**

**Dispositivo de mediação da informação:** entende-se por dispositivo de informação os recursos desenvolvidos e disponibilizados pela Biblioteca Universitária que favorece o acesso à informação, tais como: catálogo da biblioteca; os materiais informacionais (livros, revistas), recursos de comunicação (*site*, redes sociais e digitais).

**Afiliação estudantil:** entende-se o processo de pertencimento a universidade - sente-se como membro, conhece os espaços físicos, compreende as regras e as usa (afiliação institucional), entende as atividades solicitadas pelos professores e desenvolve as habilidades de leitura, compreensão e escrita acadêmica naturalmente (afiliação intelectual).

**Protagonismo Social:** quando o indivíduo ao se apropriar da informação, modifica-se e transforma os ambientes sociais. Ser protagonista é enfrentar os obstáculos impostos que afetam a todos.

**Você autoriza o uso dos dados coletados, através deste questionário, para pesquisa científica?**

Sim                       Não

Informe seu *e-mail*:

Informe seu nome completo:

**A) O(A) bibliotecário(a) e suas contribuições como agente mediador(a) no processo de afiliação estudantil dos(as) discentes bolsistas do SRU da UFBA**

1) Como define o(s) seu(s) primeiro(s) contato(s) com o(a) bibliotecário(a) de uma biblioteca universitária?

Péssimo       Razoável       Bom       Ótimo

Justifique a resposta anterior.

2) Para você existe a integração e articulação dos(as) bibliotecários(as) no acolhimento ao(à) estudante?

Sim       Não

Comente a resposta anterior.

3) Você acredita que o(a) bibliotecário(a) pode contribuir no acolhimento ao estudante?

Sim       Não

Comente a resposta anterior.

**B) Apoio/atuação do(a) bibliotecário(a) no âmbito da biblioteca universitária na formação do(a) discente durante o processo de afiliação e o alcance da conduta protagonista**

1. Você se sente parte do seu curso/da UFBA?

Sim       Não

Comente a resposta anterior.

2. Você acha que seus(uas) colegas se sentem parte do curso/da UFBA?

Sim       Não

Comente a resposta anterior.

3. Você realiza alguma atividade em apoio a mudanças socioculturais?

Sim       Não

Comente a resposta anterior.

4. A biblioteca universitária e os(as) bibliotecários(as) apoiaram de alguma maneira sua atuação em favor da sociedade?

Sim       Não

Comente a resposta anterior.

5. Sugira pelo menos três aspectos que você considera essenciais para uma biblioteca universitária.

Agradecemos sua participação, qualquer dúvida ou sugestão entre em contato taize29@gmail.com!