



Information Research - Vol. 31 No. iConf (2026)

Requalificação participativa de uma biblioteca da Universidade Estadual Paulista como centro de recursos para a aprendizagem e pesquisa: um estudo de caso

(Participatory requalification of a library at São Paulo State University as a learning and research resource centre: a case study)

João Pedro Alves Cardoso

DOI: <https://doi.org/10.47989/ir31iConf64293>

Abstract

Introduction. Presents and analyzes the requalification process carried out between 2021 and 2024 at the library of São Paulo State University (UNESP) in São João da Boa Vista, Brazil, which aimed to create environments within the library and begin its transformation into a Learning and Research Resource Center (CRAI) through a redevelopment project.

Method. A case study approach was adopted, contextualized through a theoretical framework developed from bibliographic research and analyzed in light of data obtained from forms and documentation, quantitatively and qualitatively.

Analysis. Highlights the fact that the process was led by a professional librarian and the participation of the community throughout it. Points out that the project addressed the SDGs and was developed using a co-design methodology.

Results. The creation of environments within the library and the implementation of media resources concurrently with the project implantation added value to the CRAI initiative in terms of innovation and digital transformation. This led to a redefinition of the library's spaces and dynamics, enhancing users' information and media literacy and fostering greater autonomy.

Conclusions. The project successfully met its primary objectives: creating suitable environments in the library and establishing it as a CRAI, aligned with contemporary trends and an innovation-driven context.

Introdução

Este estudo objetiva descrever e analisar projeto e processo de requalificação da biblioteca do câmpus de São João da Boa Vista (BJB) da Universidade Estadual Paulista (UNESP), localizada no Brasil. Mostra como foi possível alcançar o objetivo principal do projeto:

- desenvolver novos ambientes na biblioteca, com intuito de propiciar ambientações adequadas para o desenvolvimento das diferentes atividades, ideias, habilidades e projetos de sua comunidade usuária;
- lançar a BJB a se configurar como Centro de Recursos para a Aprendizagem e Pesquisa (CRAI), objetivando atender melhor a sua comunidade usuária e se alinhar às tendências contemporâneas.

Ademais, expõe as experiências vinculadas com esse processo, mostrando como o conceito de CRAI pode ser estabelecido de forma prática em uma unidade de informação, envolvendo participação comunitária, autonomia dos usuários e inovação.

Justificativa

Ao expor como foi desenvolvido o projeto e as experiências envolvidas com a requalificação voltadas a agregar inovação e impacto à BJB e a sua comunidade, este trabalho presta-se como referência para unidades de informação que pretendem atuar ou fortalecer a sua atuação como CRAI.

Afirma-se ser importante trazer a experiência prática como estudo de caso em formato descritivo pois, como colocam Lazzari et al. (2021), abordar inovação pode parecer algo simples contudo é um desafio colocar o conceito em prática. É necessário considerar o contexto em que a biblioteca encontra-se imersa, já que, normalmente, para inovar necessita-se de investimento em recursos infraestruturais e humanos e, ainda, é determinante no processo a cultura organizacional da instituição; todavia no cenário brasileiro são conhecidas as limitações as quais muitas bibliotecas enfrentam no que toca a sua sobrevivência (Lazzari et al., 2021).

Com foco na realidade de unidade de informação de dimensões físicas pequenas e público frequentador de perfil homogêneo, o trabalho serve de base para a prática sobretudo de bibliotecas universitárias.

Ao mostrar como a participação da comunidade usuária é importante durante processos de qualificação e implantação de novas dinâmicas e processos, sinaliza para quaisquer outras unidades de informação a relevância de considerar o usuário e sua efetiva participação nos processos da biblioteca para o sucesso dela.

Agrega ao campo da biblioteconomia e ciência da informação cobrindo lacunas, em especial no que toca ao contexto latino-americano, concernente a casos práticos que possuem o profissional bibliotecário como protagonista em frente do planejamento e projeto de processo de requalificação de uma unidade de informação.

Metodologia

Configurando-se como estudo de caso descritivo, este trabalho aborda a construção do projeto de requalificação da biblioteca do câmpus da UNESP no município de São João da Boa Vista (Estado de São Paulo, Brasil) bem como esse processo no geral, desde o delineamento inicial do projeto, realizado em dezembro de 2021, até a sua implantação e avaliação por parte da comunidade, finalizada em dezembro de 2024. Contempla também análise qualiquantitativa de dados numéricos vinculados aos anos de 2023, 2024 e 2025.

Cabe esclarecer que o autor deste estudo é o profissional bibliotecário que conduziu e acompanhou todo o processo de requalificação da biblioteca. Este fato favoreceu a configuração

do trabalho como estudo de caso descritivo, sendo o autor portanto fonte primária de relatos e descrições, bem como quem realizou os procedimentos vinculados com o estudo:

- elaboração de referencial teórico;
- coleta de dados por meio de fontes de informação
- apresentação e apreciação dos dados coletados;
- análises e apresentação e apreciação de resultados.

Para abordar o processo de requalificação com embasamento teórico e fundamentar a prática que foi efetivada com a implantação do projeto, apresenta-se inicialmente neste estudo breve referencial teórico, obtido por meio de levantamento bibliográfico. Para as buscas nas fontes de informação utilizou-se as seguintes palavras-chave, vinculadas aos principais temas que o estudo aborda:

- alfabetização informacional
- bibliotecas universitárias
- CRAI
- inovação

As buscas foram feitas durante os meses de setembro e outubro de 2025 na Base de Dados em Ciência da Informação - BRAPCI, base de dados brasileira de onde se levantou quatro trabalhos. Outros três trabalhos foram levantados por meio de pesquisas pontuais também em fontes de informação latino-americanas: anais do mais recente Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação, o XXX CBBB, no periódico acadêmico *Cultura Científica y Tecnológica* e na Revista Científica de Investigación Actualización del Mundo de las Ciencias. Para definição de um termo utilizou-se normativa ISO.

Os dados coletados apresentados na análise advêm: do projeto de requalificação; de instrumentos de coleta de dados utilizados durante e após implantação do projeto, de natureza quali-quantitativa. Estes são três formulários que se configuraram como consultas à comunidade local do campus (formada sobretudo por corpos docente e discente da FESJ), aplicados em momentos distintos:

- primeiramente quando da apresentação da proposta inicial de requalificação da biblioteca para a comunidade, em dezembro de 2021;
- depois quando da apresentação da proposta reelaborada, entre março e abril de 2022;
- por fim, quando da avaliação da implantação do projeto, entre novembro e dezembro de 2024.

A implementação física do projeto foi realizada em fevereiro de 2024.

Os dados trazidos para apresentação dos resultados advêm de relatórios anuais de atividades da BJB dos anos de 2022, 2023 e 2024 (disponíveis em: <https://www.sjbv.unesp.br/#!/biblioteca/apresentacao---about-the-library/>). Em relação aos dados quantitativos numéricos, apresentados por meio de gráficos, advêm de extração realizada a partir de relatórios obtidos via plataforma ALMA, utilizada para trabalhos cotidianos da biblioteca.

As análises e os resultados tiveram suas apreciações realizadas:

- em cima dos dados coletados pelos instrumentos referidos, com abordagem quali-quantitativa;
- em frente das fotografias da biblioteca tiradas pelo autor antes e após a implantação do projeto, com abordagem qualitativa;
- diante dos dados oriundos dos citados relatórios, com abordagem quali-quantitativa;
- qualitativamente em paralelo a estudos com temáticas relacionadas àquelas cobertas por este trabalho (levantados também por meio da mesma pesquisa bibliográfica efetuada na

BRAPCI e por pesquisa pontual efetuada via Google Scholar, vinculada especificamente à temática do codesign);

- qualitativamente em relação àquilo que o projeto de requalificação objetivava alcançar, com destaque para seus objetivos principais e a cobertura de determinadas metas vinculadas aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS).

Em relação às limitações do estudo tem-se:

- abordar contexto de apenas uma biblioteca específica, de dimensões físicas pequenas, de faculdade que oferta apenas cursos de engenharia, tendo assim como perfil de comunidade usuária grupo homogêneo formado principalmente por estudantes de cursos de graduação, com faixa etária entre 17 e 25 anos. Isso pode limitar a aplicação de conceitos ou práticas em unidades de informação com contextos muito distintos desse;
- abarcar período específico dentro da primeira metade da década de 2020, com apreciações do processo desde o seu início até dois anos após a execução do projeto de requalificação, estando as questões apresentadas e discutidas vinculadas a práticas e dinâmicas próprias desse recorte temporal;
- as amostras de respondentes dos formulários citados não contemplarem número considerável de pessoas da comunidade usuária da biblioteca.

Referencial teórico

Carvalho e Vieira (2022) apontam que se impõe às bibliotecas universitárias tradicionais sua convergência para um modelo o qual efetue a integração das tecnologias da informação aos seus serviços e produtos informacionais, facilitando a aprendizagem ao conhecimento, denominado CRAI, tendência para configuração das bibliotecas universitárias contemporâneas. Echeverría et al. (2018) dizem que o CRAI é um centro que oferece serviço de apoio à aprendizagem, melhorando de forma eficaz a produção científica e o rendimento acadêmico.

De acordo com Pisté Beltrán et al. (2016), alguns acadêmicos europeus colocam o CRAI como um dos espaços mais relevantes nas universidades nos quais é entregue apoio aos estudantes nos moldes das tendências educativas internacionais. Segundo esses mesmos autores, os CRAI configuram um modelo integrador que contribui para o desenvolvimento e a aplicação dos modelos pedagógicos focados no aluno e voltados ao desenvolvimento de competências, à aprendizagem autônoma e ao longo da vida (Pisté Beltrán et al., 2016).

Nesse contexto, como apontam Paixão et al. (2022), tratando-se de um processo educativo balizado nas tecnologias da informação e comunicação, a propositura de estimular a capacidade autônoma das pessoas em formação permanente é fundamental. Tal ponto foi objetivo específico do projeto de requalificação da BJB.

Por sua vez, pautada de ser potencializada com essa requalificação pode-se destacar a competência midiática e informacional. Vinculada a ela está a alfabetização midiática e informacional, a qual, segundo Silva (2024), envolve capacidades como as de acessar eficazmente recursos digitais, selecionar de forma crítica informações, usar de maneira ética e responsável as tecnologias e ser capaz de construir conhecimentos novos a partir de informações encontradas. Diante disso o profissional bibliotecário facilita o processo à medida que implanta diferentes atividades as quais compreendem práticas de educação que trabalham a alfabetização midiática e informacional, ao atuar como educador, mediador e ao reconhecer o comportamento informacional de seus usuários (Silva, 2024).

Para Silva (2024), aliás, as competências em mídia, digital e em informação não podem ser visualizadas sob um prisma reducionista ou que as isola, uma vez que são complementares e interdependentes, envolvendo habilidades como a de compreender, pensar criticamente, ter criatividade, cidadania e consciência intercultural.

Oliveira e Felipe (2024) apontam que a adaptação das bibliotecas universitárias para ambientes de coworking e inovação destaca a relevância que têm o compartilhamento de ideias e a colaboração em frente da promoção da excelência nos serviços oferecidos e da criatividade. Diante disso, coloca-se como fundamental explorar ainda mais o potencial de envolvimento de seus usuários, aproveitando as suas contribuições com vistas ao impulsionamento de inovações (Oliveira & Felipe, 2024).

Destaca-se que por meio do projeto de requalificação buscou-se junto à comunidade usuária da BJB responder a uma demanda de forma colaborativa, cocriativa e participativa, com vistas a obter resultados que efetivamente poderiam trazer inovação e agregar impacto às dinâmicas da biblioteca e de sua comunidade.

Cabe explicar que o conceito de impacto pode ser entendido aqui como traz a normativa 16439 da International Organization for Standardization (ISO, 2014): diferença ou mudança de um grupo ou sujeito resultante do contato com serviços de biblioteca, sendo essa mudança ou diferença tangível ou não.

Quanto ao conceito de inovação, entende-se por aquilo que apontam Lazzari et al. (2021): não é algo que se encontra necessariamente limitado pela exigência de ser algo completamente novo para uma biblioteca, sendo sim algo novo ou uma melhoria dentro da própria instituição, seja implantada nos serviços oferecidos aos usuários ou em processos internos/administrativos.

Contexto

A BJB é componente da Rede de Bibliotecas UNESP. A UNESP é uma universidade pública que possui campi em variadas regiões do Estado brasileiro de São Paulo, a qual oferece acesso sem custos de mensalidade a seus cursos de graduação e pós-graduação a níveis de mestrado e doutorado. O câmpus de São João da Boa Vista está localizado na cidade homônima e sedia a Faculdade de Engenharia (FESJ), que oferta cursos de graduação em engenharia aeronáutica e em engenharia eletrônica e de telecomunicações, e de mestrado em engenharia elétrica.

Fundada em 2016, a BJB possui menos de 400m² de área física e recebe fluxo de pessoas diário alto, fluido, frequente e dinâmico, estando essas pessoas vinculadas, em sua grande maioria, aos cursos que a faculdade oferece. Seu espaço, até 2021, não teve grandes mudanças, compondo-se em relação a estruturas para usuários por salão climatizado, a contar com rede wi-fi, mesas, cadeiras e baias de uso individual (algumas com computador). No último semestre de 2021 passou a contar com estúdio audiovisual e as baias foram isoladas do resto do salão. Na figura 1 é possível ver essa configuração por meio de foto com plano geral do espaço da biblioteca.



Figura 1. Biblioteca UNESP SJBV – ano de 2022.

Apesar da melhoria que teve em relação a seu espaço físico, o profissional bibliotecário responsável pela BJB pensava que ela precisava de uma requalificação para atender melhor a sua comunidade. Para tal planejou projeto de qualificação.

A biblioteca UNESP SJBV como CRAI: construção e análise

Em 2020 foi proposto o plano de qualificação, a ser executado entre 2021 e 2024. Em relação ao espaço físico de acesso a usuários, apontou-se para: um espaço para cocriação/estudo em grupo/coworking, que poderia prestar-se como espaço multiúso/24 horas; e outro para acervo e estudo individual, servido por subespaços (Universidade Estadual Paulista [UNESP], 2020).

Em 2021 foi publicado edital pela Coordenadoria Geral de Bibliotecas da UNESP (CGB) objetivando resgatar o processo de transformação das bibliotecas da UNESP em CRAIs (UNESP, 2021). Oportunizando esse edital em relação ao plano de qualificação feito em 2020, o profissional bibliotecário elaborou uma pré-proposta para transformar a biblioteca em um espaço mais qualificado, alicerçada sobre conceitos como os de:

- especialização, trabalhado por Drumond et al. (2000);
- competência, trabalhado por Kuhlthau (1999).

Posteriormente, por meio de formulário eletrônico, que se configurou como uma primeira consulta à comunidade, apresentou ela, textualmente e por meio de vídeo e de projeções imagéticas do espaço da BJB após intervenções a serem feitas. Coletou-se, conforme aparece na Figura 2, respostas de 44 membros do câmpus, destacando-se que:

- todos os respondentes avalizaram a implantação daquilo delineado;
- em uma escala de 0 a 10, a pré-proposta teve apenas avaliações 8, 9 e 10.

Os respondentes puderam ainda: indicar equipamentos para fazerem parte dos ambientes da BJB; tecer considerações ou apresentar outra proposta.



Figura 2. Captura de tela de trecho da primeira consulta à comunidade relativa ao projeto: respostas de membros da comunidade local usuária da BJB a questões fechadas do instrumento de coleta de dados.

Após a coleta, deu-se conhecimento dela (via e-mail) e, depois de análise dos dados pela Comissão de Biblioteca do câmpus, realizou-se reunião com a comunidade, na qual ajustes à proposta foram feitos, procedendo assim o profissional bibliotecário à elaboração de projeto final. Na reunião optou-se, por exemplo, por mobiliário com configurações mais flexíveis em relação ao previsto inicialmente, bem como que tal mobiliário apresentasse as cores institucionais da UNESP em vez de ser colorido, como planejado originalmente.

Esclarece-se que a metodologia codesign foi utilizada para a condução do processo de construção do projeto de requalificação. Sobre ela, Izidio e Ribeiro (2022) definem como o 'projetar com os outros', sendo uma metodologia a qual propõe um processo de design mais aberto, inovador e democrático, que tem encontrado espaço em ações ou projetos de mediação do design, sobretudo no que tange à inovação social e à participação pública. Pereira et al. (2021, p. 11) expõem que

As iniciativas que levam à participação dos cidadãos no codesign de serviços são essenciais para que tais serviços apresentem resultados que beneficiem os usuários, proporcionando significativa melhoria dos resultados através de inovações criativas. Na perspectiva da administração pública o codesign e a cocriação têm o potencial de oferecer serviços mais adequados às necessidades dos usuários, proporcionando, ainda, melhores resultados a partir da entrega de serviços eficientes e com custos reduzidos.

Desenvolvido assim de forma colaborativa e participativa entre profissional bibliotecário e comunidade usuária da BJB, o projeto final foi apresentado em reunião do Conselho Diretor do câmpus, sendo posteriormente aprovado por sua Coordenação Executiva e submetido ao edital. Após análise de pareceristas técnicos, o projeto (disponível em: <https://bibliotecaunespsjbv.wordpress.com/projetos-submetidos-a-editais/>) foi contemplado e avaliado como um dos três melhores submetidos dentre outros 29, sendo, por isso, beneficiado com verba em dobro para sua execução.

Com isso, readequações a ele precisaram rapidamente ser planejadas e efetivadas pelo profissional bibliotecário para, agora, cobrirem a nova verba. Deu-se contato a elas por meio de nova consulta à comunidade, com vistas à apresentação do projeto, por meio de seu resumo adequado e novas projeções imagéticas (feitas pelo profissional bibliotecário via aplicativo gratuito on-line), e à sua avaliação. Mais uma vez com 100% de aval, a nova proposta (também disponível em: <https://bibliotecaunespsjbv.wordpress.com/projetos-submetidos-a-editais/>) foi encaminhada para conhecimento da CGB. Uma dessas projeções da BJB com seu espaço requalificado considerando novas qualificações previstas no projeto final pode ser vista na Figura 3.

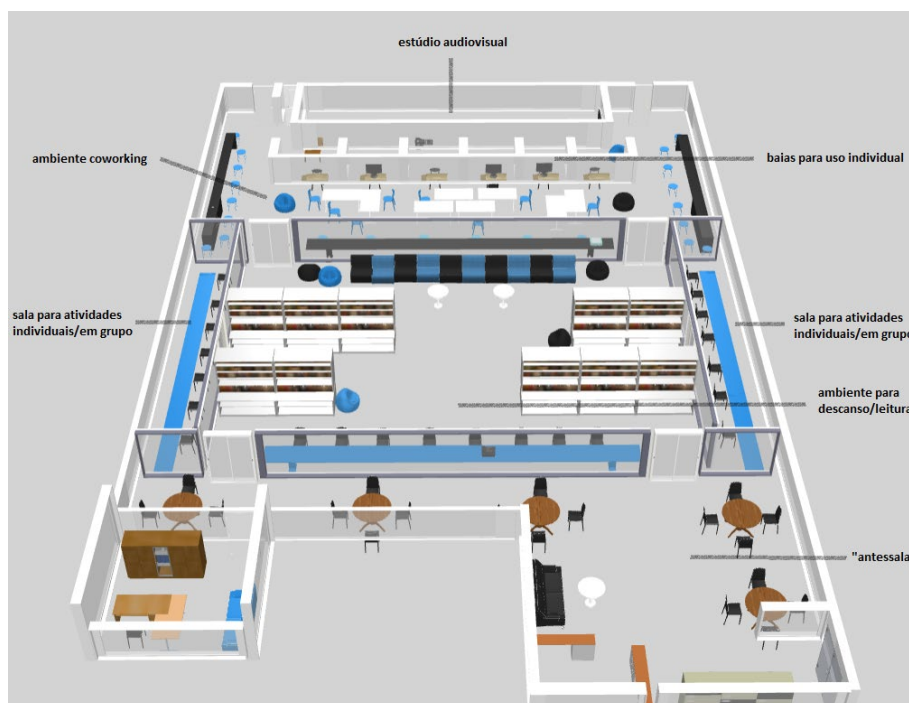


Figura 3. Captura de tela de trecho da segunda consulta à comunidade relativa ao projeto: versão final projetada para o espaço/ambientes (mobiados/equipados) da BJB após execução do projeto final de requalificação.

O projeto foi implementado em 2024 e, após um ano, o profissional bibliotecário elaborou terceira consulta à comunidade, que pedia que avaliasse a implementação ao responder a três questões fechadas e, se se quisesse, tecer feedback. Destes, sublinha-se ter mencionado-se algumas vezes: as limitações decorrentes da pequena dimensão física da BJB; falta de ambiente para descanso; sinalização positiva em relação à: criação de ambientes, execução do projeto em si, implantação de equipamentos de autosserviços (concomitantemente à implementação do projeto foram implantados, por meio de projeto da CGB, totem de autosserviços, caixa de devolução e antena antifurto na BJB). Na Figura 4 é possível ver alguns dos feedbacks.

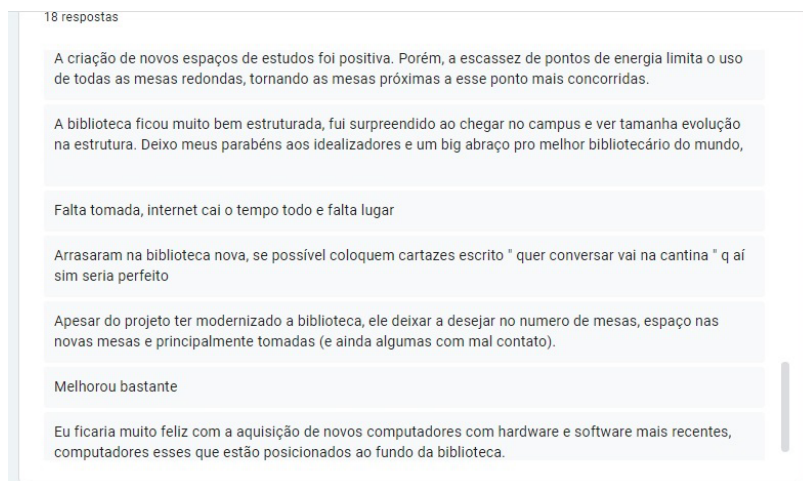


Figura 4. Captura de tela de trecho da terceira consulta à comunidade relativa ao projeto: feedbacks da comunidade FESJ/UNESP coletados.

Quanto às perguntas fechadas ressalta-se: a avaliação da quase maioria absoluta dos respondentes (houve 51) de que a implantação do projeto foi positiva; a implantação (apesar de parcial, como se aborda adiante) ter atingido a expectativa de mais da metade dos respondentes e superado a de quase 30%. Ainda, quase 80% dos respondentes viram como positiva a implantação dos equipamentos de autosserviços. Na Figura 5 pode-se ver dados vinculados à coleta.



Figura 5. Captura de tela de trecho da terceira consulta à comunidade relativa ao projeto: respostas de membros da comunidade FESJ/UNESP a perguntas fechadas do instrumento de coleta de dados.

Destaca-se a participação e envolvimento da comunidade local universitária (discente, mormente) com o projeto, desde o delineamento até a fase avaliativa, por meio da colocação de considerações, ideias (algumas vezes mediadas pelo profissional bibliotecário por meio de métodos ágeis como o ‘*design thinking*’) e apoios. Ao ser incluído como pauta em reuniões, assembleias, documentos e demandas formais, o projeto passou a ser construído de maneira coletiva e comunitária. Destaca-se que o órgão representativo da comunidade discente ponderou que foi bem recebido por essa comunidade o layout implantado na biblioteca, a destacar: instalação do totem de autosserviços e da estrutura de vidro; disposição das estantes.

Do projeto técnico aponta-se a importância do profissional bibliotecário ter planejado-o e o conduzido (parte conceitual e design do espaço/ambientes), sobretudo por ser um profissional com formação na área (biblioteconomia) que o projeto abarca e por atuar cotidianamente na biblioteca, realidade à qual seriam realizadas as intervenções. Da condução do profissional bibliotecário destaca-se ainda:

- benchmarking que efetuou (sobretudo por meio de visitas) relativo a CRAIs e tendências de ambientes e dinâmicas em bibliotecas e em espaços que não de unidades de informação, como de coworking, livings e lounges de centros comerciais e aeroportos, que permitiu trazer conceitos e ideias de projetos implantados para, contextualizadamente, fazerem parte da proposta;
- definição que fez de materiais, medidas e medições de espaços e mobiliário;
- escolha por estruturas divisórias em vidro transparente para delimitar ambientes, possibilitando que todos mantivessem interconexão e integração, assim mantendo a dinâmica fluida da BJB;
- possibilidade de, com as divisórias, quando necessário: fechar ou trancar portas dela/manter determinados ambientes indisponibilizados para uso;
- possibilidade de apresentar layout/configuração de biblioteca, equipamentos, propostas e ambientes mais identificados com a comunidade e com cariz contemporâneo. Destaca-se que foram pensados cinco novos ambientes, aproveitando e integrando recursos (como tomadas) e espaços vazios/subutilizados/inutilizados antes existentes – frisa-se, dentro de contexto em que havia condições de espaço exíguo e limitado para realizar transformações, assim como verba definida para efetuar qualificações;
- possibilidade de, com repasse maior de verba, fazer projeto que pôde apresentar proposta de biblioteca que contasse com recursos e estruturas mais robustas em relação ao projeto inicial, como a divisória de vidro (eixo central do projeto físico-espacial, pois a partir dela surgem todos os ambientes que se pensou), apontando para uma remodelação e redesenho quase completo de configurações da BJB e, por conseguinte, de suas dinâmicas.

Destaca-se também que no projeto arrolou-se metas, vinculadas a quatro ODS:

- ODS 4: educação de qualidade
 - metas 4.3, 4.4, 4.a
- ODS 5: igualdade de gênero
 - meta 5.b
- ODS 9: indústria, inovação e infraestrutura
 - metas 9.1, 9.5, 9.c
- ODS 10: redução das desigualdades
 - meta 10.2.

Na seção seguinte essas metas são pormenorizadas em formato visual, sendo vinculadas àquilo que o processo de requalificação possibilitou.

A biblioteca UNESP SJBV como CRAI: resultados

Em fevereiro de 2024 foram, com relação aos itens que constavam no projeto, instalada estrutura divisória feita em vidro, recebidas bancadas. Assim, reconfigurou-se o espaço da BJB, que passou a contar com sete ambientes: estúdio audiovisual e área com baias, antes existentes; duas salas previstas no projeto para uso individual/em grupo; um ambiente para leitura/com acervo de livros; um espaço visando ‘*integração comunitária*’; uma antessala. Contrapôs-se assim os apenas três ambientes que possuía anteriormente (salão, estúdio e área com baias).

Depois se instalou, conforme previsto no projeto, adesivos nas portas da estrutura de vidro, sendo então, dos componentes do projeto, finalizadas as instalações, implantando-o de forma parcial.

Dos 15 grupos de itens previstos só três foram implantados, em decorrência de dificuldades enfrentadas pela FESJ para contratação de serviços de instalação e aquisição de produtos.

Na figura 6 vê-se foto da BJB já com as instalações referidas.



Figura 6. Biblioteca UNESP SJBV - ano de 2024: tomada a partir de sua antessala com vista para divisória de vidro, salas para uso individual/em grupo (planos à esquerda e à direita) e ambiente para leitura/com acervo (ao centro).

Na Figura 7 pode-se ver a BJB por outro ângulo, também já após qualificações.



Figura 7. Biblioteca UNESP SJBV - ano de 2024: tomada a partir do ambiente com acervo/para leitura com vista para sala de uso individual/em grupo (área ao centro-esquerdo na foto, situada após divisória de vidro) e para ambiente de integração comunitária (à direita, após divisória de vidro).

Cabe apontar a maior visibilidade que foi possível dar para o acervo com a requalificação, ao posicioná-lo no centro da BJB dentro da estrutura de vidro, de forma paralela às portas principais de entrada/saída dela. Como se pode ver na Figura 8, também foram criados corredores de acesso a ambientes com as estantes de livros, com a intenção de provocar as pessoas a notarem mais os livros durante seus deslocamentos.



Figura 8. Biblioteca UNESP SJBV - ano de 2025: perspectiva a partir de sala de uso individual/em grupo com vista para ambiente de integração comunitária e corredor criado com estantes de livros.

Para além da implantação do projeto, agregando valor à requalificação destaca-se que desde 2020 a Rede de Bibliotecas UNESP passou a contar com a plataforma ALMA para gerenciamento de seus recursos/serviços, sendo a UNESP a primeira universidade brasileira a implementá-la. ALMA permite, dentre outros pontos, tratamento e gestão de documentos e recursos digitais, trabalhar com dashboards, análises de dados e efetivação de autosserviços por usuários, que podem ser realizados on-line ou por meio de totem.

Em uso desde fevereiro de 2024 (junto de caixa de devolução de itens bibliográficos), o totem de autosserviços possibilitou à BJB atender a sua comunidade da forma com que hoje se habitua a interagir na sociedade: ativa, autônoma, interativa e dinâmica, além de sua utilização potencializar a competência em informação e mídia nas pessoas, ao terem contato de forma autônoma com o equipamento ou contando com a mediação dos profissionais da biblioteca quando necessário, integrando-se assim ao projeto e ao espaço reconfigurado.

Na Figura 9 traz-se estatística de empréstimos de livros e renovações de prazos de empréstimos efetuados em 2024 e 2025, via totem e por funcionários da biblioteca.

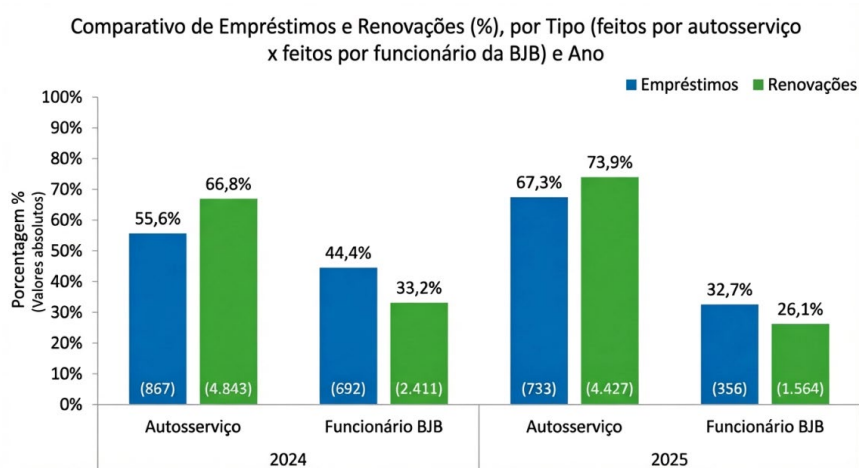


Figura 9. Estatística de empréstimos de livros e renovações de prazos de empréstimos de livros feitas nos anos de 2024 e 2025 por usuários da BJB via totem de autosserviço ou por funcionário da equipe da BJB: percentual relativo à participação no total de cada ano e números absolutos para cada tipo de operação.

Nota-se que os números relativos aos autosserviços foram sempre maiores que aqueles vinculados à realização dos serviços por funcionários da biblioteca, havendo crescimento de 2024 para 2025 na realização de autosserviços. Isso denota fortalecimento:

- da tendência de interação autônoma dos usuários com recursos e serviços da biblioteca;
- de transformação digital local em curso após a implantação dos autosserviços, com participação ativa da comunidade usuária, criando hábitos e comportamentos, com autonomia, nesse sentido.

Segundo Santana e Vieira (2022), a transformação digital propicia colocar o foco sobre os usuários das bibliotecas universitárias, as quais trabalham para atender as expectativas deles, voltadas para o mundo digital de maneira dinâmica, já que são nativos digitais. Por meio da transformação digital as bibliotecas universitárias garantem um impacto significativo e uma melhor experiência aos seus usuários, à medida que oferecem possibilidades novas em relação ao uso de seus serviços e produtos (Santana & Vieira, 2022). De acordo com os mesmos autores, bibliotecas universitárias ao redor do mundo compreendem o conceito de transformação digital e entendem que usando as competências digitais melhoram os processos operacionais, dão possibilidades às experiências dos usuários e agregam valor aos ambientes das bibliotecas, influenciando na oferta de serviços e

produtos por meio da utilização das tecnologias da informação e da comunicação (Santana & Vieira, 2022). Com a requalificação e implantação dos autosserviços a BJB pôde propiciar isso a sua comunidade, conforme denotam as estatísticas trazidas e a aprovação da comunidade coletada via consulta.

Na Figura 10 há foto da BJB em que aparecem seus dois principais equipamentos de autosserviço: totem e caixa de devolução.



Figura 10. Biblioteca UNESP SJBV - ano de 2024: tomada a partir de sua antessala, a mostrar em primeiro plano totem de autosserviços, caixa de devolução, mesas e cadeiras e em segundo plano ambiente com acervo atrás de divisória de vidro.

Também em paralelo à implantação do projeto e no sentido de transformação digital, desde julho de 2023 a BJB empresta sete notebooks, adquiridos pela CGB. Na Figura 11 pode-se ver estatística de empréstimos realizados pela BJB por tipo de material. Dela, destaca-se que o uso dos notebooks cresceu gradativamente, percentualmente, desde que o projeto de requalificação foi executado, chegando a representar em 2025 quase a metade dos empréstimos efetuados. Pensa-se que:

- a requalificação incitou esse crescimento, com ambientes mais propícios para utilização dos notebooks;
- é uma tendência a maior utilização de recursos e mídias digitais.

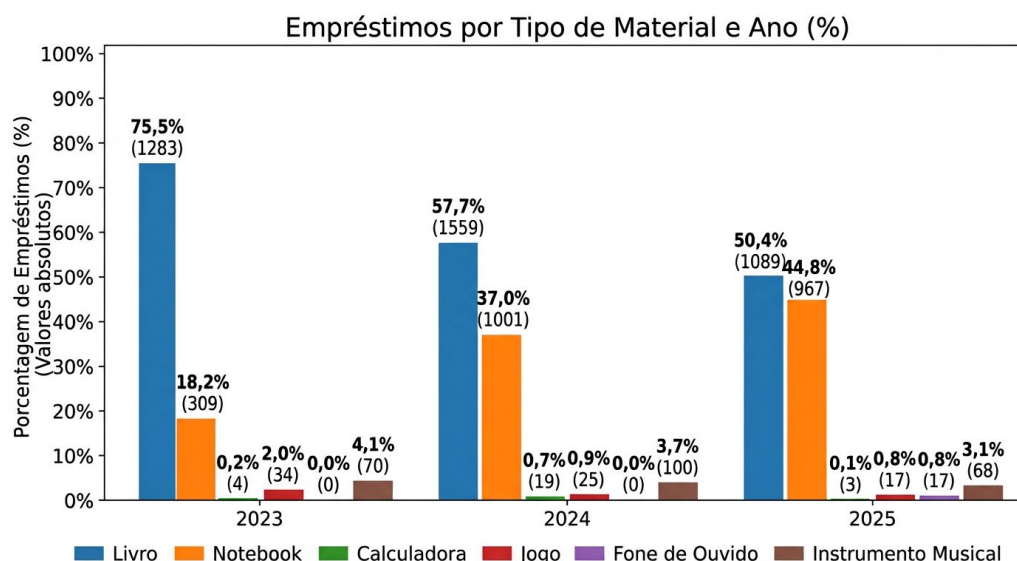


Figura 11. Estatística de empréstimos realizados por usuários da BJB nos anos de 2023, 2024 e 2025 por tipo de material: percentual relativo à participação no total de empréstimos de cada ano e números absolutos de cada ano.

É contínua a demanda e incorporação de itens não bibliográficos ao acervo: em 2024, por exemplo, foram incorporados mais um violão e quatro fones de ouvido, que já contava com violão, calculadora, jogos de tabuleiro e os notebooks. Nesse contexto, a BJB passou a oferecer um novo serviço em 2025: biblioteca das coisas, que consiste em emprestar itens não bibliográficos. Destaca-se o serviço por ir ao encontro: de contexto de contemporaneidade; da potencialização da BJB como centro de mídias e linguagens, conforme previsto no projeto; da configuração dela como CRAI, dispondo de diversos recursos para apoiar/favorecer o desenvolvimento dos projetos, atividades e competências dos usuários.

Tal como se deu com os notebooks, com a requalificação destaca-se maior uso também de outros recursos que já existiam na BJB, como: anteparo divisor de ambientes (usado para exposições), que teve maior visibilidade possibilitada; e estúdio. Na Figura 12 vê-se foto com notebook e o anteparo com desenhos.



Figura 12. Biblioteca UNESP SJBV - ano de 2024: notebook da BJB, em primeiro plano, em sala para uso individual/em grupo com vista para ambiente de integração comunitária onde se encontra anteparo com exposição de desenhos.

Isso mostra a relevância da requalificação diante da potencialização da biblioteca como CRAI e de seu maior uso (e de seus ambientes e recursos), destacando uso para realização de atividades e ações vinculadas a:

- projetos acadêmico-institucionais, inclusive de extensão, como por exemplo para sua exposição dentro de ambientes da biblioteca;
- disciplinas, como quando da oferta, por alunos, de sessões de monitoria relacionadas às disciplinas.

No mesmo sentido de potencialização da BJB enquanto CRAI, destacam-se equipamentos de acessibilidade à leitura e o citado estúdio audiovisual. Em 2022 a BJB recebeu aqueles, via projeto institucional. Sobre o estúdio, após em 2022 e 2023 ter tido pouco uso, em 2024 foi usado 36 vezes, destacando-se uso para criações fotográficas e audiovisuais, como por exemplo para produções de materiais de divulgação científica e trabalhos acadêmicos em formato audiovisual para entrega a disciplinas dos cursos de graduação. Na Figura 13 mostra-se os equipamentos de acessibilidade à leitura.



Figura 13. Biblioteca UNESP SJBV - ano de 2024: tomada a partir do espaço de integração comunitária onde aparecem os equipamentos de acessibilidade à leitura: linha Braille e leitor eletrônico.

O estúdio foi concebido, por projeto institucional, para produção de materiais pedagógicos/de divulgação científica. Na BJB isso pôde ser flexibilizado, dando maior margem de uso dele para a comunidade que, inclusive, pode desenvolver/aprimorar sua competência em informação e mídia, e outras competências, ao ter contato com sua estrutura, recursos e com a linguagem audiovisual, contando com mediação do profissional bibliotecário ou de forma autônoma.

O caráter flexível do mobiliário da BJB permite também que seja levado para dentro do estúdio, possibilitando que ele seja utilizado para fins diversos. Isso potencializa seu uso e, assim, o desenvolvimento de mais dinâmicas, criações, habilidades e competências nas pessoas, bem como fortalece o desenvolvimento dos projetos/atividades da comunidade como mais um recurso de apoio, inclusive à aprendizagem. Nesse sentido, a BJB tem fortalecido o uso do estúdio e o estúdio fortalecido-a como CRAI, que fomenta uso de recursos diversos, contato com distintas linguagens e a competência em informação e mídia. Na Figura 14 pode-se ver foto do estúdio sendo usado pela comunidade discente para criação de conteúdo em linguagem audiovisual.



Figura 14. Estúdio audiovisual da BJB – ano de 2024: gravação de episódio de podcast por alunos de graduação.

Do projeto pode-se dizer que sua implantação apenas parcial não permitiu alcançar o que se esperava por completo, incluindo ODS, que foram atingidos parcialmente. Nisso sentiu-se sobretudo o fato de determinados ambientes não terem sido configurados conforme o planejamento: espaço de coworking configurou apenas área de integração comunitária e ambiente destinado ao descanso e leitura configurou-se apenas como espaço com acervo e para leitura. A exceção foram as salas para atividades individuais ou em grupo, que tiveram melhor implementação, graças às bancadas adquiridas em dimensões menores, o que proporcionou maior flexibilidade de uso. Planejava-se o desenvolvimento de ambientes mais ricos em recursos e, assim, mais propícios ao favorecimento do desenvolvimento de diferentes atividades e competências, autonomia do usuário, contato com distintas linguagens, sentindo-se nesse sentido principalmente a não execução do ambiente coworking delineado.

Ainda assim, salienta-se que a implantação parcial, que incorporou à BJB apenas a estrutura divisória de vidro e bancadas, estabeleceu reconfiguração, layout/apresentação contemporânea e possibilitou o estabelecimento de novas dinâmicas de usos, criações, contatos e aprendizados em meio ao universo da biblioteca, isto é, a instalação de apenas dois grupos de recursos vinculados ao projeto (juntamente dos equipamentos de autosserviços, dos notebooks e dos equipamentos de acessibilidade) permitiu isso.

Na Figura 15 traça-se um panorama visual mostrando as implementações efetivadas durante o processo de requalificação, as melhorias decorrentes delas e as metas ODS com as quais se vinculam as implementações, estando cada uma dessas categorias (implementações, melhorias e ODS) grafadas com um tipo de letra/fonte e com relações estabelecidas entre si representadas por meio de traços.

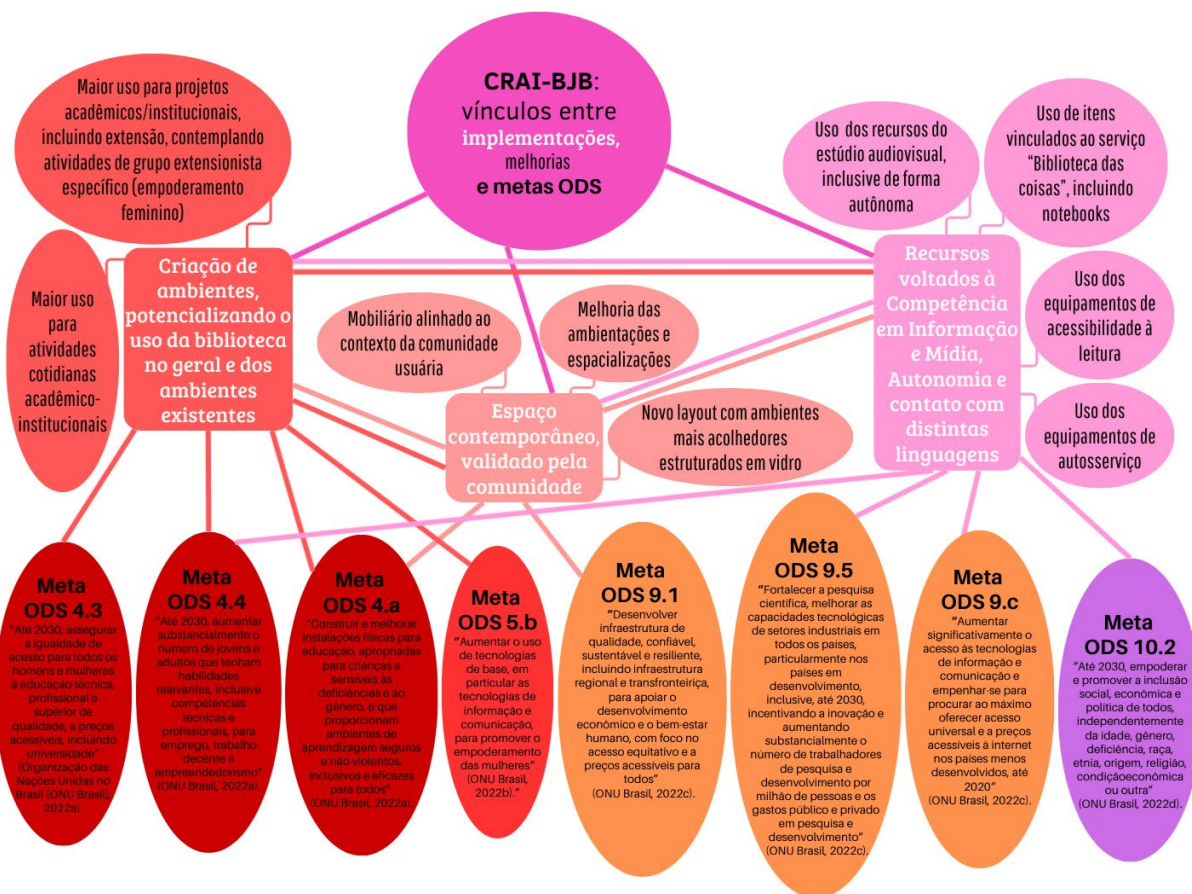


Figura 15. Rede de vínculos entre ODS e implementações e melhorias possibilitadas com o processo requalificatório da BJB.

Do que foi possível implementar e melhorar destaca-se o impacto agregado à BJB e a sua comunidade com:

- os novos ambientes, que trouxeram maior salubridade ao espaço, tendo em vista sobretudo as melhorias relativas às ambientações/espacializações, indo ao encontro principalmente da meta ODS 4.a;
- a utilização de ambientes e recursos da BJB por grupo de extensão que trabalha especificamente o empoderamento feminino, cobrindo a meta ODS 5.b;
- a possibilidade de ir ao encontro das metas ODS 4.4 e 10.2, ao tornar possível o contato de qualquer membro da comunidade usuária com qualquer equipamento do estúdio e com outros equipamentos que foram agregados à BJB (como notebooks e equipamentos de autosserviço), o que permitiu e amplificou a possibilidade de pessoas desenvolverem e/ou aprimorarem sua competência em informação e mídia, bem como sua autonomia e outras competências, promovendo a inclusão (inclusive de membros da comunidade com condições como hipoacusia e baixa visão, com os equipamentos de acessibilidade à leitura apoiando nesse sentido);
- relação ao incentivo à inovação, tema coberto pelo ODS 9 e sua meta 9.5, a disponibilização dos equipamentos de autosserviços, que permitem transformação digital, e a possibilidade de contato com linguagens distintas, como com a audiovisual por meio da utilização do estúdio.

Conclusões

Os objetivos principais do projeto foram atingidos, a se considerar:

- melhorias relativas aos ambientes da BJB, com a entrega de novos, o que fez com que ela passasse a ter sete, cada um voltado mais para a realização de determinadas atividades pela comunidade e com a sua prestação para apoio maior e melhor a essa realização;
- desenvolvimentos no que toca à literacia midiática e informacional e à incitação da autonomia do usuário, sobretudo vinculados aos contatos: possibilitados às pessoas com os novos recursos de mídia agregados à biblioteca; potencializados em relação às estruturas e recursos pré-existentes (como o estúdio) graças às novas dinâmicas permitidas por meio da requalificação, lançando a biblioteca a se configurar como CRAI

Diante da dinâmica da BJB no geral destaca-se o apoio daquilo que foi possível implementar e que não estava previsto no projeto, como os equipamentos de autosserviço e o serviço biblioteca das coisas, que, por meio do empréstimo de notebooks, por exemplo, permitiu e permite o contato das pessoas com outras linguagens (não só com a bibliográfica), possibilitando que, de forma autônoma, as pessoas descubram e aprimorem competências, como a em informação e mídia, contando ainda com a mediação dos profissionais da biblioteca, quando preciso, em relação à alfabetização midiática e informacional.

Exalta-se a construção coletiva da comunidade que obrou o desenvolvimento do projeto. Aponta-se isso como importante para qualquer unidade de informação: a participação da comunidade é diferencial no que toca ao sucesso de implantações ou direcionamentos que se pretende dar à biblioteca.

Persecuções a se alcançar pela BJB a curto/médio prazo vão no sentido de implementar o que não foi executado do projeto (como ambiente para descanso), demandas de sua comunidade, bem como expansão de práticas e processos recém-implantados, como uso de ambientes quando não há servidores da equipe disponíveis para atuação, por exemplo no sentido do que se pautou em seu plano de qualificação para o período de 2021-2024: disponibilizar espaço que poderia prestar-se como multiuso ou 24 horas.

Essas persecuções esbarram na exígua área física da biblioteca, dependendo de expansão de suas dependências, prevista para 2026, com a qual poderiam ser delineadas inclusive outras ambientações, mais adequadas, pois a falta de espaço limita isso, tal qual limitou durante o delineamento do projeto de requalificação.

Com a implantação do projeto a BJB pôde reapresentar-se e reestabelecer dinâmicas, junto com seus usuários, trazendo inovações que puderam propiciar a sua autonomia, indo de encontro às práticas e tendências contemporâneas que se dão em meio às relações sociais, aos autosserviços, à transformação digital, realidades às quais o seu público-alvo principal/perfil de usuário encontra-se inserido fora da biblioteca (e doravante dentro dela) cotidianamente.

Disponibilizando infraestrutura, recursos variados, novos ambientes e propostas que contemplam linguagens distintas, mais identificadas com a comunidade e com cariz contemporâneo, transformou-se um espaço, que carecia de recursos e ambientes propícios às atividades desenvolvidas pelos usuários, em consonância com as práticas e dinâmicas que têm estabelecido-se na sociedade, indo de encontro ao caminho para se lançar como um efetivo CRAI, agregando impacto à comunidade.

Assim, este estudo coloca-se como modelo para a prática de outras bibliotecas e unidades de informação no geral que desejam estruturar projetos, ao mostrar:

1. como o próprio profissional bibliotecário pode planejar, estruturar e conduzir projetos e processos de transformação da biblioteca em que atua, inclusive no que diz respeito ao planejamento e estruturação de ambientes físicos;
2. como é possível envolver a comunidade usuária, por meio de participação ativa e efetiva, e como isso agregou durante todo o desenvolvimento do projeto.

Em suma, pensa-se que o planejamento, a elaboração consistente de projeto e o envolvimento da comunidade usuária diante de um desejado processo de qualificação de uma unidade de informação são pontos-chave para um resultado exitoso. Destaca-se que por meio dessa combinação a BJB alcançou êxito em seu processo global de qualificação, sem dispor de recursos significativos.

Dessa forma, encerra-se afirmando que a análise da atuação da biblioteca como CRAI após a sua requalificação mostra como com pontuais e assertivas qualificações é possível transformar as dinâmicas de uma biblioteca em direção a uma atuação mais alinhada com as práticas contemporâneas da sociedade e das pessoas, prestando-se este trabalho assim como referência para quaisquer outras bibliotecas que pretendem atuar nesse sentido.

Sobre o autor

João Pedro Alves Cardoso é Diretor de Biblioteca na Universidade Estadual Paulista (UNESP), Faculdade de Engenharia, São João da Boa Vista. É bibliotecário pela Universidade de São Paulo; possui grau de aperfeiçoamento em literacia da informação pela Universidade Aberta (Portugal) e é especialista em inovação em unidades de informação pela Universidade Federal de São Carlos. Tem como interesses profissionais e de pesquisa: competência em informação; inovação em informação e em unidades de informação. Pode ser contatado pelo e-mail alves.cardoso@unesp.br.

Referências

- Carvalho, E. B., & Vieira, D. V. (2022). Serviços CRAI em bibliotecas universitárias da América do Sul. In Proceedings do XXII Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação, Porto Alegre, Brasil, Novembro 7-11, 2022. Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação.
<https://enancib.ancib.org/index.php/enancib/xxiiencib/paper/viewFile/824/542>
 (Arquivado pelo Internet Archive em <https://web.archive.org/web/20251019185703/https://enancib.ancib.org/index.php/enancib/xxiiencib/paper/viewFile/824/542>)
- Echeverría, J. C., Quezada, A. M., & Villamar, I. B. (2019). Influencia del CRAI en la producción de conocimientos de estudiantes de un centro de educación superior. *Revista Científica de Investigación Actualización del Mundo de las Ciencias*, 2(3), 777-802.
[https://doi.org/10.26820/reciamuc/2.\(3\).septiembre.2018.777-802](https://doi.org/10.26820/reciamuc/2.(3).septiembre.2018.777-802)
- International Organization for Standardization. (2014). Information and documentation – Methods and procedures for assessing the impact of libraries. (ISO Standard No. 16439:2014). <https://www.iso.org/obp/ui/en/#iso:std:56756:en> (Arquivado pelo Internet Archive em <https://web.archive.org/web/20251020112042/https://www.iso.org/standard/56756.html>)

- Lazzari, L., Kleinübing, L. S., Souza, M. R. & Trevisol Neto, O. (2021). Inovação na biblioteca universitária: Relato de experiência da Udesc. *Ciência da Informação em Revista*, 8(3), 53-64. <https://doi.org/10.28998/cirev.2021v8n3d>
- Izidio, L. L., & Ribeiro, R. A. C. (2022). Design e democracia: Análise metodológica para uma prática democrática de design participativo. In *Proceedings do 14º congresso brasileiro de pesquisa e desenvolvimento em design*, Rio de Janeiro, Brasil, Outubro 26-29, 2022. Blucher Design Proceedings, 10(5), 4940-4956. <https://doi.org/10.5151/ped2022-8379289>
- Oliveira, D. G., & Felipe, C. B. M. (2024). Transformação digital e inovação em bibliotecas universitárias: Uma análise bibliométrica. In *Proceedings do 9º Encontro Brasileiro de Bibliometria e Cientometria*, Brasília, Brasil, Julho 23-26, 2024. *Encontro Brasileiro de Bibliometria e Cientometria*, 9, 1-9. <https://doi.org/10.22477/ix.ebbc.232>
- Organização das Nações Unidas no Brasil. (2025a). Objetivo de desenvolvimento sustentável 4: Educação de qualidade. <https://brasil.un.org/pt-br/sdgs/4> (Arquivado pelo Internet Archive em <https://web.archive.org/web/20251019191330/https://brasil.un.org/pt-br/sdgs/4>)
- Organização das Nações Unidas no Brasil. (2025b). Objetivo de desenvolvimento sustentável 5: Igualdade de gênero. <https://brasil.un.org/pt-br/sdgs/5> (Arquivado pelo Internet Archive em <https://web.archive.org/web/20251019191554/https://brasil.un.org/pt-br/sdgs/5>)
- Organização das Nações Unidas no Brasil. (2025c). Objetivo de desenvolvimento sustentável 9: Indústria, inovação e infraestrutura. <https://brasil.un.org/pt-br/sdgs/9> (Arquivado pelo Internet Archive em <https://web.archive.org/web/20251019191911/https://brasil.un.org/pt-br/sdgs/9>)
- Organização das Nações Unidas no Brasil. (2025d). Objetivo de desenvolvimento sustentável 10: Redução das desigualdades. <https://brasil.un.org/pt-br/sdgs/10> (Arquivado pelo Internet Archive em <https://web.archive.org/web/20251019192032/https://brasil.un.org/pt-br/sdgs/10>)
- Paixão, P. B. S., Cuevas-Cerveró, A., & Linhares, R. N. (2022). A alfabetização informacional para uma educação libertadora: Uma abordagem transdisciplinar entre a ciência da informação e a educação. *Revista Ibero-americana de Ciência da Informação*, 15(2), 534-551. <https://doi.org/10.26512/rici.v15.n2.2022.39495>
- Pereira, R., Repette, P. F. R., Bastos, L. C., & Cunha, C. J. C. A. (2021). Codesign de serviços públicos: Caminhos para a cocriação. In *Proceedings do XLV encontro da ANPAD*, on-line, Outubro 4-8, 2021. Encontro da ANPAD. APB1092. <https://doi.org/10.21714/2177-2576EnANPAD2021>
- Pisté Beltrán, S., Ávila Álvarez, F., & Aguirre Holguín, V. (2016). El centro de recursos de aprendizaje e investigación (CRAI), una propuesta para las instituciones de educación superior en México. *Cultura Científica y Tecnológica*, 13(58, especial 1), 354-363. <http://erevistas.uacj.mx/ojs/index.php/culcyt/article/download/1578/1395> (Arquivado pelo Internet Archive em <https://web.archive.org/web/20251019193001/http://erevistas.uacj.mx/ojs/index.php/culcyt/article/download/1578/1395>)
- Santana, M. A. C., & Vieira, D. V. (2022). Bibliotecas universitárias: Transformando produtos e serviços para o mundo digital. In *Proceedings do XXII Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação*, Porto Alegre, Brasil, Novembro 7-11, 2022. *Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação*.

<https://ancib.org/enancib/index.php/enancib/xxiiencib/paper/viewFile/736/718>
(Arquivado pelo Internet Archive em
<https://web.archive.org/web/20251019193527/https://ancib.org/enancib/index.php/enancib/xxiiencib/paper/viewFile/736/718>)

Silva, V. L. M. (2024). Alfabetização midiática e informacional: Prática da biblioteca. In Anais do XXX Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação, Recife, Brasil, Novembro 25-29, 2024. Anais do Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação, 30, 1-14. <https://portal.febab.org.br/cbbd2024/article/view/3276/3152> (Arquivado pelo Internet Archive em
<https://web.archive.org/web/20251019193924/https://portal.febab.org.br/cbbd2024/article/view/3276/3152>)

Universidade Estadual Paulista. Biblioteca do câmpus experimental de São João da Boa Vista. (2020). Biblioteca do câmpus experimental de São João da Boa Vista da Unesp: Plano de qualificação 2021-2024. In Biblioteca do câmpus experimental de São João da Boa Vista, Universidade Estadual Paulista, Biblioteca do câmpus experimental de São João da Boa Vista da Unesp: Plano anual de atividades – 2021 (pp. 18-33). Biblioteca/CESJBV/UNESP. <https://bibliotecaunespsjbv.wordpress.com/plano-anual/> (Arquivado pelo Internet Archive em
<https://web.archive.org/web/20251019194259/https://bibliotecaunespsjbv.wordpress.com/plano-anual/>)

Universidade Estadual Paulista. Coordenadoria Geral de Bibliotecas. (2021). Edital N° 01/2021-CGB. Chamada Unesp Presente – investimento do retorno. Programa: Apoio ao retorno dos discentes às atividades acadêmicas nas bibliotecas da Unesp. CGB/UNESP. <https://abrir.link/CwcDt> (Arquivado pelo Internet Archive em
https://web.archive.org/web/20251019194629/https://www2.unesp.br/Home/presente/infra_edital_apoio_bibliotecas.pdf)

© [CC-BY-NC 4.0](#) The Author(s). For more information, see our [Open Access Policy](#).