



## A biblioteca como eixo de integração: mediação cultural e a identidade do bibliotecário no HUB de inovação SENAI Natal

*The library as a hub for integration: cultural mediation and the librarian's identity at the SENAI Natal Innovation Hub*

**Nele Nelson Machado da Silva** – Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (SENAI, Natal) – [nnelson\\_madriral@yahoo.com.br](mailto:nnelson_madriral@yahoo.com.br)

**Resumo:** Relata a experiência de ressignificação da Biblioteca do *Hub* de Inovação e Tecnologias do Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial de Natal, Rio Grande do Norte. Identificou-se um baixo índice de assiduidade e pertencimento dos usuários em um ambiente de alta tecnologia. A metodologia foi estudo de caso e pesquisa descritiva. Intervenções envolveram reestruturação do *layout*, com criação de *lounge* central, e implementação de calendário cultural diversificado. Os resultados demonstraram aumento na busca pelos serviços, fidelização dos usuários e percepção docente sobre o papel do bibliotecário. Conclui-se que o profissional do bibliotecário é mediador cultural e gestor de experiências de aprendizagem.

**Palavras-chave:** Identidade Profissional. Mediação Cultural. Serviço de Informação. SENAI Natal.

**Abstract:** This paper reports the experience of redefining the Library of the Innovation and Technologies Hub of the National Industrial Learning Service in Natal, Rio Grande do Norte, Brazil. A low rate of attendance and user belonging was identified in a high-technology environment. The methodology consisted of case study and exploratory research. Interventions included layout restructuring, with creation of a central lounge, and implementation of a diversified cultural calendar. Results showed increased use of services, stronger user loyalty, and a change in faculty perception of the librarian's role. It concludes that librarians act as cultural mediators and learning experience managers.

**Keywords:** Professional Identity. Cultural Mediation. Information Service. SENAI Natal.

## 1 INTRODUÇÃO

O Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (SENAI) consolidou-se como o maior complexo de educação profissional e inovação da América Latina. No Rio Grande do Norte, sua trajetória iniciou-se em 1953, com a missão fundamental de qualificar a mão de obra industrial e impulsionar o desenvolvimento econômico regional. Ao longo das décadas, o SENAI RN evoluiu de um centro de treinamento técnico para um robusto ecossistema de tecnologia e inovação, culminando na criação do **Hub de Inovação e Tecnologias**.

Nesse contexto de vanguarda tecnológica, a biblioteca da unidade de Natal, embora conte com uma história de duas décadas de fundação, viu-se diante do desafio de manter sua relevância. Inserida em um ambiente onde a rapidez da informação digital e a cultura da inovação são predominantes, o espaço físico da biblioteca começou a apresentar sinais de esvaziamento das necessidades reais de seu público-alvo.

A partir de um diagnóstico situacional realizado em 2023, identificou-se um cenário crítico: baixos índices de assiduidade e uma notória falta de vínculo e sentimento de pertencimento por parte dos usuários. A problemática não residia na falta de acervo ou infraestrutura básica, mas na "invisibilidade" simbólica da biblioteca.

Observou-se que os alunos utilizavam o espaço de forma transiente, apenas para tarefas rápidas, como impressões ou consultas pontuais, sem perceber o ambiente como um local de convivência, permanência ou troca de saberes. A biblioteca, enquanto instituição, enfrentava o desafio de não se tornar um espaço obsoleto diante da onipresença digital e da dinâmica acelerada do Hub de Inovação. Para reverter este quadro, o presente trabalho descreve uma intervenção fundamentada em dois pilares estratégicos: a reestruturação do *layout* físico e a implementação de uma gestão voltada para a mediação cultural.

A primeira frente consistiu em um estudo de caso para a instalação de um *lounge* que privilegiasse o conforto e a sociabilidade. A segunda frente foi a criação de um calendário cultural estratégico, composto por saraus, oficinas e exposições, visando humanizar o espaço tecnológico.

Este trabalho busca demonstrar que a crise de identidade profissional do bibliotecário no ensino técnico pode ser superada ao se adotar uma postura ativa. O



objetivo central é descrever como a transição de uma biblioteca centrada no acervo (passiva) para uma biblioteca centrada no usuário e na cultura (ativa) foi capaz de alterar significativamente os índices de assiduidade e, sobretudo, ressignificar a identidade do serviço de informação perante a comunidade acadêmica e industrial.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

A biblioteconomia moderna exige um profissional que compreenda a biblioteca como um "organismo social" (Shera, 1972). Para esse autor, a função da biblioteca é maximizar a utilidade social dos registros gráficos. No contexto do SENAI Natal, isso significa que o bibliotecário deve atuar como um elo entre a técnica industrial e a formação humanística.

Segundo Lemos (1996), a biblioteca não pode ser apenas um recinto de silêncio e normas rígidas. Ela deve ser o que Ray Oldenburg denomina como "Terceiro Lugar", um porto seguro entre a casa e o trabalho/escola. A falta de assiduidade muitas vezes está atrelada ao *layout*. Almeida (2005) reforça que o planejamento físico deve ser flexível e centrado no usuário, permitindo que o ambiente "fale" e convide à permanência. Para Dudziak (2003), argumenta que a *information literacy* (competência em informação) é um processo de empoderamento. Quando a biblioteca promove saraus ou exposições, ela está exercendo uma pedagogia cultural que amplia a visão de mundo do aluno técnico, integrando a tecnologia à sensibilidade social, conforme proposto por Lévy (1999), ao discutir a cibercultura e a inteligência coletiva.

Segundo Lemos (1996), a biblioteca não deve se limitar a um espaço de silêncio e regras rígidas, mas assumir uma função mais ampla, acolhedora e social. No contexto do SENAI, essa perspectiva é especialmente relevante, pois a biblioteca precisa dialogar com um público técnico, dinâmico e marcado por rotinas práticas, mostrando-se como um ambiente de convivência, aprendizagem e pertencimento. Nesse sentido, a assiduidade dos usuários não depende apenas da existência de acervo ou serviços, mas também da forma como o espaço é organizado e percebido.

Almeida (2005), reforça essa compreensão ao destacar que o planejamento físico da biblioteca deve ser flexível e centrado no usuário, de modo que o ambiente estimule a permanência e o uso espontâneo. Essa ideia se articula diretamente com a experiência relatada no trabalho, pois a reorganização do layout no SENAI buscou justamente tornar



a biblioteca mais atrativa e funcional. Já Dudziak (2003), contribui ao mostrar que a *information literacy* é um processo de empoderamento, o que amplia o papel da biblioteca para além da guarda da informação, envolvendo também a mediação do conhecimento e o desenvolvimento de competências informacionais. Assim, as ações culturais, como saraus e exposições, fortalecem a formação integral do aluno técnico, unindo técnica, cultura e vivência.

Por fim, Lévy (1999), ajuda a compreender que em uma realidade atravessada pela cibercultura e pela inteligência coletiva a biblioteca precisa oferecer experiências que o digital, sozinho, não substitui. No SENAI, isso se traduz na criação de um espaço vivo, capaz de integrar tecnologia, interação humana e formação cultural. Dessa forma, as citações se conectam diretamente ao objetivo do trabalho, pois fundamentam a ideia de que a biblioteca pode ser ressignificada como espaço estratégico de mediação, engajamento e construção de vínculos com a comunidade acadêmica.

### 3 METODOLOGIA

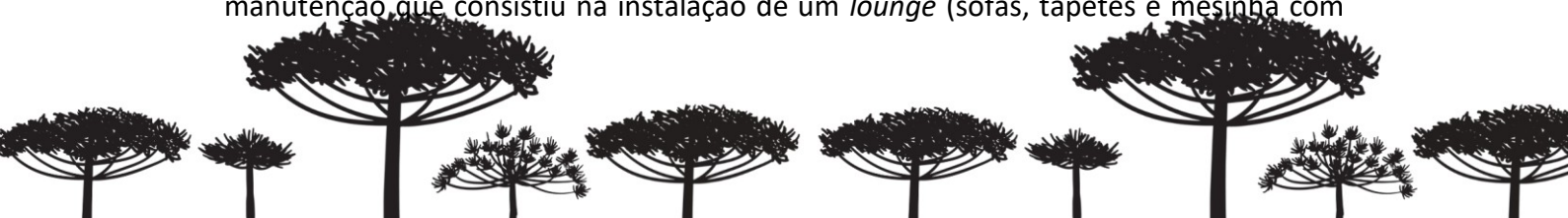
A metodologia aplicada foi o estudo de caso e estruturado de forma descritiva. O universo da pesquisa foi a biblioteca do *Hub* de Inovação e Tecnologias do SENAI Natal/RN. O processo de intervenção seguiu as fases do *Design Thinking* voltado para bibliotecas (Vianna *et al.*, 2016):

1. **Imersão:** Observação do baixo fluxo e entrevistas informais com usuários.
2. **Ideação:** Planejamento da realocação do mobiliário e criação da "isca" cultural.
3. **Prototipagem e Implementação:** Execução do calendário cultural e ajuste do *lounge* central.
4. **Análise:** Criação da estatística de todos os serviços oferecidos pela biblioteca que antes não existia e depois das ações passaram a existir.

Essa abordagem permitiu uma avaliação contínua e iterativa dos resultados, evidenciando a eficácia das intervenções na ressignificação do espaço bibliotecário.

### 4 RELATO DE EXPERIÊNCIA E ANÁLISE DOS RESULTADOS

A intervenção partiu do olhar minucioso do profissional bibliotecário, existia um jogo de sofá que não estava sendo usado na unidade, o mesmo fez a solicitação do sofá para a direção que autorizou para biblioteca, a ação teve ajuda da equipe de manutenção que consistiu na instalação de um *lounge* (sofás, tapetes e mesinha com



gibis). Inicialmente, o espaço foi colocado na lateral esquerda da biblioteca, o que resultou em baixo aproveitamento. Aplicando princípios de fluxo de tráfego (Parasuraman *et al.*, 1985), o *lounge* foi realocado para o centro do salão. Para potencializar o uso, foi inserida uma mesa com materiais de leitura leve (Gibis e Revistas). Esta "isca" lúdica reduziu a barreira psicológica de entrada, atraindo o aluno que, inicialmente, não buscava o acervo técnico, mas buscava o conforto. Em pouco tempo, o *lounge* central tornou-se o ponto focal da biblioteca.

Com o público atraído pelo novo *layout*, iniciou-se a mediação cultural. O calendário cultural foi estruturado com as seguintes ações:

- **Saraus e Rodas de Conversa:** Momentos de expressão artística e debate sobre temas atuais;
- **Vitrines Temáticas:** Curadoria visual de livros e objetos focada em datas como a Semana da Indústria, Inovação e Diversidade;
- **Visitas Programadas:** Ações sistemáticas no qual novas turmas conheciam a biblioteca não apenas como um lugar de livros, mas como um centro de eventos.

Na **Figura 1** ilustra a materialização das ações de mediação cultural mencionadas, destacando momentos-chave como as oficinas práticas, os saraus literários, exposições e as vitrines temáticas. Nessas imagens, é possível observar o engajamento direto da comunidade acadêmica, evidenciando como a diversificação das atividades transformou a biblioteca em um ambiente vibrante e dinâmico dentro do Hub de Inovação.

**Figura 1** - Eventos Culturais



Fonte: Elaborado pelos autores.

Descrição: Fotografias de eventos culturais, com grupo de pessoas, vitrine com peças e mulher registrando informações.

A mensuração do impacto das intervenções realizadas na Biblioteca do SENAI Natal foi fundamentada em um monitoramento sistemático do fluxo de usuários e do



consumo de informação. Os **Quadros 1 e 2** a seguir, apresentam os resultados estatísticos consolidados, cujos dados foram obtidos por meio do cruzamento entre o livro de assinaturas presencial e a coleta diária realizada via formulários eletrônicos de gestão interna. Essa metodologia híbrida de coleta permitiu não apenas quantificar o volume de acessos, mas também qualificar o perfil de permanência dos usuários no ambiente.

**Quadro 1** - Estatísticas de serviços janeiro a junho 2025

Nº	SERVIÇOS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	TOTAL
01	Frequência	782	1.449	1.344	1.818	1.870	1.668	<b>8.931</b>
02	Empréstimo	20	43	40	44	38	42	<b>227</b>
03	Devolução	12	35	40	39	46	31	<b>203</b>
04	Renovação	05	06	14	09	15	11	<b>60</b>
05	Computador	155	405	332	511	438	262	<b>2103</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>974</b>	<b>1.938</b>	<b>1.770</b>	<b>2.421</b>	<b>2.407</b>	<b>2.014</b>	<b>11.524</b>
06	EXPOSIÇÃO, EVENTOS CULTURAIS, VITRINES	05	01	03/145	2/50	02	2/269	23 EVENTOS 923 TOTAL

Fonte: Elaborado pelos autores.

Descrição: Tabela que apresenta a evolução mensal dos serviços da biblioteca Hub SENAI Natal/RN, com frequência de usuários subindo de 782 (jan) para 1.870 (mai), empréstimos dobrando e uso de computadores triplicando para 511. Eventos culturais somaram 5 eventos com 145 participantes em abril.

A Frequência saltou de 782 para 1.870 usuários, empréstimos dobraram e computadores triplicaram. Os 5 eventos culturais atraíram 145 participantes.

**Quadro 2** - Estatísticas de serviços julho a dezembro 2025

Nº	SERVIÇOS	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
01	Frequência	985	1.187	1.004	1.409	943	619	<b>6.147</b>
02	Empréstimo	42	43	39	54	43	36	<b>257</b>
03	Devolução	32	53	36	41	46	35	<b>243</b>
04	Renovação	17	16	22	13	09	06	<b>83</b>
05	Computador	262	263	269	299	296	124	<b>1513</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>1338</b>	<b>1.562</b>	<b>1.370</b>	<b>1.816</b>	<b>1337</b>	<b>820</b>	<b>8.243</b>

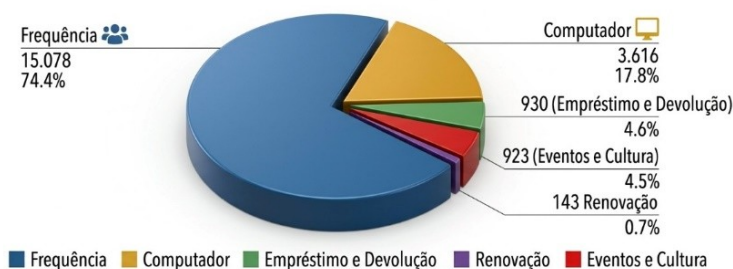
Fonte: Elaborado pelos autores.

Descrição: Tabela que exhibe continuidade do crescimento, com pico de 1.816 usuários em outubro e total anual de 15.078 frequências; 23 eventos culturais acumularam 923 participantes, consolidando o *lounge* central.

Houve manutenção do crescimento com pico de 1.816 em outubro. Os 23 eventos totais somaram 923 participantes, consolidando o engajamento.



Gráfico 1 - Serviços oferecidos 2025



Fonte: Autor próprio

Fonte: Elaborado pelos autores.

Descrição: Gráfico pizza que apresenta a distribuição percentual dos serviços da biblioteca (frequência, empréstimo, devolução, renovação, uso de computador e eventos culturais), destacando a predominância da frequência de usuários (cerca de 60%) e o impacto das ações culturais (15%).

O Gráfico 1 sintetiza a composição dos serviços em 2025, revelando que eventos culturais atraíram 923 participantes, fortalecendo o engajamento. Esses elementos evidenciam a eficácia do *Design Thinking* na ressignificação da biblioteca, com fidelização mensurável dos usuários.

A aceitação do público superou as expectativas. Notou-se uma mudança na **identidade profissional do bibliotecário**: os professores passaram a enxergar o setor como um parceiro estratégico, trazendo turmas para visitas guiadas às exposições e utilizando a biblioteca para atividades extracurriculares.

A experiência demonstra que a identidade profissional no Eixo 3 da CBBDD - Comissão Brasileira de Bibliotecas e Documentação deve ser entendida como uma construção social. O bibliotecário do SENAI Natal/RN deixou de ser um técnico de bastidores para ser um articulador cultural. Ao associar eventos culturais à formação técnica, o bibliotecário contribuiu para a humanização do ensino profissionalizante. A fidelização dos usuários ocorreu porque a biblioteca passou a oferecer justamente o que o meio digital, em sua natureza intangível, não consegue replicar: a **experiência do encontro físico e o senso de comunidade**. A assiduidade deixou de ser um indicador crítico quando o discente passou a enxergar a biblioteca como um espaço de pertencimento e acolhimento que também lhe pertence. Essa transformação prática valida empiricamente a clássica proposição de Ranganathan (1931) em sua Quinta Lei da Biblioteconomia: "A biblioteca é um organismo em crescimento" (*A library is a growing organism*). Ao cunhar essa máxima, o autor indiano não se referia apenas ao



crescimento físico do acervo ou do prédio, mas à capacidade vital da instituição de se metamorfosear para continuar servindo à sociedade.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A trajetória de transformação da biblioteca no Hub de Inovação e Tecnologias do SENAI Natal/RN revela que a relevância das bibliotecas em ambientes tecnológicos não é garantida apenas pela modernidade de seu acervo digital ou pela infraestrutura física de ponta. O sucesso da experiência aqui relatada demonstra que a vitalidade de uma unidade de informação reside em sua capacidade de se consolidar como um espaço de **acolhimento e mediação social**.

A análise do processo de reestruturação do layout evidenciou que a arquitetura do espaço fala silenciosamente aos usuários. O erro inicial na localização do *lounge* serviu como um laboratório de aprendizado prático: não basta oferecer o conforto, ele deve estar posicionado onde o fluxo da vida acadêmica acontece. A introdução da "isca" lúdica, a mesa de gibis, foi o elemento catalisador que desmistificou a biblioteca como um local estritamente formal, transformando-a em um ambiente convidativo para vários perfis de alunos do ensino técnico e da faculdade.

No que tange ao **Eixo 3 - Formação e Identidade Profissional**, o relato de experiência reafirma a necessidade de um bibliotecário híbrido. A transição da postura passiva para uma gestão culturalmente ativa não apenas elevou os índices de assiduidade, mas reconfigurou a imagem do bibliotecário perante a instituição. Ao assumir o papel de articulador de saraus, oficinas e exposições, o profissional deixou de ser um técnico de suporte para se tornar um agente pedagógico estratégico, capaz de humanizar a formação tecnológica.

A adesão do corpo docente e a fidelização dos alunos comprovam que a biblioteca se tornou, de fato, o coração pulsante do Hub de Inovação. Os resultados estatísticos superaram as metas institucionais, mas o ganho mais expressivo é qualitativo: o estabelecimento de um vínculo afetivo e intelectual da comunidade com o espaço.

Por fim, conclui-se que a biblioteca do futuro, especialmente no ecossistema do SENAI, deve ser resiliente e adaptável. A associação entre eventos culturais, acolhimento físico e inovação não é uma alternativa à missão bibliotecária, mas a sua



evolução necessária. Espera-se que este relato sirva de subsídio para outras instituições que buscam resgatar a assiduidade e o engajamento de seus usuários, provando que a leitura e a cultura, quando bem mediadas, continuam sendo as maiores ferramentas de inovação dentro de qualquer Hub tecnológico.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA, M. C. B. **Planejamento de bibliotecas e serviços de informação**. 2. ed. rev. e ampl. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2005.

DUDZIAK, E. A. Information literacy: princípios, filosofia e prática. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 32, n. 1, p. 23-35, 2003.

LEMOS, A. A. B. **A biblioteca moderna**. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 1996.

LÉVY, P. **Cibercultura**. C. I. da Costa, trad. São Paulo: Editora 34, 1999.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. A conceptual model of service quality and its implications for future research. **Journal of Marketing**, [S. l.], v. 49, n. 4, p. 41-50, 1985.

RANGANATHAN, S. R. **The five laws of library science**. Madras: Madras Library Association, 1931.

SHERA, J. H. **The foundations of education for librarianship**. Nova York: Becker and Hayes, 1972.

VIANNA, M.; VIANNA, Y.; ADLER, I.; LUCENA, B.; RUSSO, B. **Design thinking business: inovação focada no público**. Rio de Janeiro: MJV Press, 2016.

