



Eixo 5 – Gestão e liderança em movimento

Estratégias de engajamento e promoção do pertencimento em biblioteca universitária: relato de experiência

Engagement strategies and fostering a sense of belonging in an academic library: an experience report

Lucila Borges Assis – Universidade de São Paulo (USP) – lucilaborges@usp.br

Resumo: Este trabalho tem como objetivo descrever e analisar um programa de ações voltadas ao engajamento e à promoção do pertencimento em uma biblioteca universitária. Trata-se de um relato de experiência, de abordagem qualitativa com apoio de dados quantitativos, fundamentado em conceitos como gamificação e dimensão afetiva da experiência do usuário. As ações, implementadas ao longo de três anos, evidenciaram aumento da frequência e fortalecimento do vínculo entre usuários e biblioteca. Conclui-se que estratégias contínuas, baseadas em experiências significativas, contribuem para a consolidação da biblioteca como espaço de convivência e pertencimento.

Palavras-chave: Bibliotecas universitárias. Experiência do usuário. Gamificação.

Abstract: This study aims to describe and analyze a program of actions focused on user engagement and the promotion of a sense of belonging in an academic library. It is an experience report with a qualitative approach supported by quantitative data, grounded in concepts such as gamification and the affective dimension of user experience. The actions, implemented over three years, showed an increase in library attendance and a strengthening of the relationship between users and the library. It is concluded that continuous strategies based on meaningful experiences contribute to consolidating the library as a space for interaction and belonging.

Keywords: Academic libraries. User experience. Gamification.

1 INTRODUÇÃO

A importância das bibliotecas no ambiente universitário é amplamente reconhecida. Sua relevância manifesta-se especialmente no apoio à pesquisa e ao desenvolvimento científico, por meio da disponibilização do acesso à informação, tanto em acervos físicos quanto em recursos digitais; da capacitação dos usuários para a busca



e o uso desses materiais e do incentivo à apropriação da informação, evidenciada na produção acadêmica de artigos, teses e outros documentos. A biblioteca universitária e seus profissionais atuam de forma significativa em todo o processo de produção do conhecimento.

Além disso, o estabelecimento de vínculo com a biblioteca é um fator importante para o bom desempenho acadêmico dos estudantes. Um estudo do *Australian Council for Educational Research* afirma que “os estudantes tendem a estar mais engajados com a aprendizagem, de modo geral, quando utilizam os recursos da biblioteca, interagem com a equipe e passam tempo utilizando esses espaços” (Australian Council for Educational Research, 2009, tradução nossa).

Mais recentemente acompanhamos uma demanda crescente da biblioteca universitária como espaço de convivência, socialização, acolhimento e pertencimento. Várias ações têm sido implementadas para atender essa necessidade, como a disponibilização de jogos, a criação de ambientes como cafés e espaços de coworking, a realização de eventos culturais entre outras iniciativas (Santa Anna, 2018, Vieira *et al.*, 2021, Bibliotecas universitárias mudam perfil [...], 2022).

Partindo do princípio de que as bibliotecas universitárias desempenham um papel relevante na construção sociocultural dos sujeitos, Costa (2024) evidencia que a rede estabelecida entre sujeitos e espaços, responsável por possibilitar novas relações e o compartilhamento não apenas de informações, mas também de experiências vividas, foi bastante impactada pela pandemia de Covid-19. As medidas de isolamento social interromperam a convivência presencial e restringiram o acesso aos espaços coletivos, fragilizando a infraestrutura social que sustenta essas interações. Como consequência, as trocas cotidianas, muitas vezes informais e fundamentais para a construção de vínculos, foram significativamente reduzidas ou transferidas para ambientes digitais, alterando as formas de relação dos sujeitos entre si e com os espaços institucionais (Costa, 2024). Nesse contexto, as bibliotecas universitárias passaram a enfrentar o desafio de restabelecer essas conexões e reaproximar seus públicos.

Assim, a retomada do vínculo com os usuários exigiu mais do que a reabertura dos espaços, demandando atenção às dimensões emocionais da experiência na biblioteca:



Apesar dos avanços em acessibilidade física e digital, as bibliotecas universitárias ainda enfrentam desafios relacionados às dimensões afetivas da experiência do usuário. Sentimentos de ansiedade, estranhamento e falta de pertencimento mostram que a ambiência e o acolhimento emocional influenciam o vínculo com o espaço (Dutra *et al.*, 2026).

Diante desse cenário, a Seção de Acesso à Informação (SAI) da Biblioteca Dante Moreira Leite do Instituto de Psicologia da Universidade de São Paulo (IPUSP) planejou e desenvolveu um programa de ações sazonais, distribuídas ao longo do ano letivo, tendo como público-alvo estudantes de graduação e pós-graduação da unidade de ensino. Essas ações tiveram como finalidade geral a promoção do pertencimento e o fortalecimento do vínculo entre usuários e biblioteca. Sendo assim, o presente trabalho tem como objetivo descrever e analisar este programa de ações e sua efetividade no âmbito da biblioteca universitária.

2 METODOLOGIA

Este estudo caracteriza-se como um relato de experiência, de abordagem qualitativa, com apoio de dados quantitativos, desenvolvido a partir da análise das ações realizadas em uma biblioteca universitária. Compreende um período de três anos (de 2023 a 2025), durante o qual foram planejadas e executadas atividades voltadas à promoção do pertencimento e à aproximação dos usuários com a biblioteca.

A coleta de dados foi realizada a partir de registros institucionais da frequência de usuários no espaço físico da biblioteca, complementada por observações da equipe responsável pela organização das atividades, considerando: a participação espontânea, a interação entre usuários e equipe, a permanência nos espaços e os comentários dos participantes, com o objetivo de compreender seus possíveis efeitos na relação entre usuários e ambiente.

As atividades foram planejadas pela equipe da biblioteca a partir da observação das demandas dos usuários e da análise de experiências relatadas na literatura da área.

3 RESULTADOS E DISCUSSÕES

3.1 Estrutura do programa de ações

Foi estruturado um conjunto de ações distribuídas ao longo do ano letivo, contemplando diferentes momentos do calendário acadêmico. Ao todo, foram



desenvolvidas três atividades principais, cada uma com objetivos específicos, mas articuladas entre si como parte de uma estratégia contínua de aproximação dos usuários com a biblioteca. Essas ações foram concebidas a partir de princípios da gamificação, entendida como a utilização de elementos típicos de jogos em contextos não lúdicos, com vistas a estimular a participação, a motivação e o envolvimento dos indivíduos (Cativelli *et al.*, 2016, Costa *et al.*, 2019, Murr; Ferrari, 2020).

Optou-se por estratégias presenciais e analógicas de gamificação, em detrimento do uso de aplicativos ou outros recursos digitais, por serem mais compatíveis com o objetivo principal das ações.

3.2 Ações desenvolvidas

As ações foram divulgadas por meio de e-mail institucional, redes sociais da biblioteca e materiais de comunicação afixados nos espaços da unidade.

3.2.1 Recepção de calouros de graduação: “Caça ao Tesouro”

A ação integrou a Semana de Recepção aos Calouros de Graduação do IPUSP. Foi realizada em 2023, 2024 e 2025, tendo uma média de 50 participantes anualmente. Com duração de duas horas, a atividade foi estruturada em diferentes etapas:

- a) apresentação dos espaços da biblioteca, bem como de seus produtos e serviços;
- b) realização do jogo “Caça ao Tesouro”, no qual os participantes foram divididos em quatro grupos, cada um acompanhado por um funcionário da biblioteca e/ou um estudante veterano, que atua como guia. A atividade tem início com a entrega da primeira pista, sendo as demais distribuídas em diferentes pontos da biblioteca. Embora as pistas estivessem organizadas de forma distinta para cada grupo, sua disposição garantiu que todos os participantes percorressem e conhecessem integralmente os espaços da biblioteca. A equipe que encontrou todas as pistas primeiro foi considerada vencedora, mas todos os participantes receberam um brinde simbólico;
- c) realização de um café;
- d) atividade de interação com o espaço, com escrita em parede de lousa disponível no ambiente e registro fotográfico da turma em frente à biblioteca.



O principal objetivo desta atividade foi promover a familiarização dos ingressantes com os espaços da biblioteca e com sua equipe, bem como favorecer o estabelecimento de vínculos entre os estudantes, os profissionais e o ambiente.

3.2.2 Mês dos Namorados

Esta ação foi realizada nos anos de 2023, 2024 e 2025 e teve como finalidade homenagear os usuários, especificamente os alunos de graduação e pós-graduação da unidade, que se destacaram pela utilização dos serviços da biblioteca no ano anterior, como empréstimo de materiais, participação em minicursos e outras atividades promovidas pela equipe. A cada edição, foram selecionados cinco usuários.

No início do mês de junho, a ação foi divulgada, criando-se um efeito de expectativa quanto aos homenageados, que foram revelados apenas no dia 12 de junho, ou em data próxima. Além disso, a atividade contemplou:

- a) mural de recados, para troca de mensagens;
- b) exposições temáticas de livros e outros materiais do acervo sobre temas como relacionamentos e afetividade, em diálogo com a área de Psicologia;
- c) entrega de brindes para os homenageados.

A escolha do mês de junho está associada a características específicas do calendário acadêmico, marcado pelo encerramento do semestre letivo e pelo aumento da carga de atividades dos estudantes, o que tende a impactar o engajamento com os espaços institucionais. Nesse contexto, a ação buscou atuar como estratégia de reaproximação dos usuários, especialmente estudantes veteranos, por meio do reconhecimento simbólico de sua relação com a biblioteca, da criação de um momento de ruptura na rotina acadêmica e da promoção de um ambiente mais acolhedor em um período considerado crítico.

3.2.3 Halloween

Assim como as demais ações, o “Halloween” foi realizado nos três anos analisados, com ampliação das atividades em 2025. A programação ocorreu ao longo do mês de outubro (e, em 2025, parte do mês de novembro). Foram desenvolvidas as seguintes ações:

- a) distribuição de brindes, realizada nos três anos;



- b) concurso de fantasias, realizado em 2025;
- c) atividade lúdica de estouro de balão de doces, realizada em 2024 e em 2025, no dia 31 de outubro, com participação média de 30 a 40 usuários por sessão;
- d) escape room, realizado em 2025.

Outubro, assim como junho, é um mês de alta demanda acadêmica. Nesse contexto, a ação buscou atrair novamente o público por meio da criação de experiências que rompem com a lógica tradicional da biblioteca como espaço estritamente silencioso e formal. Ao incorporar elementos lúdicos, a atividade estimulou dimensões afetivas associadas à memória, à diversão e à experiência compartilhada.

Destaca-se, especialmente, a realização do escape room *O Gabinete do Dr. Sigmundo Jungo*, desenvolvido entre os dias 20 de outubro e 7 de novembro de 2025. A iniciativa de sua elaboração teve como referência o compartilhamento de experiências exitosas em outra biblioteca da USP (Ramalho *et al.*, 2025), bem como estudos publicados sobre a aplicação de escape rooms em contextos informacionais (Claunch *et al.*, 2023; Kroski, 2019). Ambientada em um cenário investigativo inspirado na década de 1970, a atividade convidava os participantes a decifrar pistas, interpretar documentos e solucionar um enigma por meio do trabalho em equipe e do raciocínio lógico. Contou com a participação aproximada de 80 usuários, incluindo estudantes de graduação, pós-graduação, funcionários da biblioteca e de outros setores da unidade de ensino, além de participantes externos, como estudantes de biblioteconomia de outra universidade, organizados em grupos de até seis pessoas ou de forma individual.



Figura 1 – Primeiro ambiente do Escape Room



Fonte: Elaborada pela autora.

Descrição: Fotografia de um ambiente interno montado como cenário temático, iluminado com luz vermelha suave. À direita, um quadro de cortiça na parede apresenta fotos em preto e branco, textos impressos e linhas conectando os elementos, como em um painel investigativo. No chão e sobre pequenos bancos de madeira, há pilhas de livros e folhas espalhadas. À esquerda, uma mesa com máquina de escrever, papéis, livros, uma xícara e objetos decorativos. O espaço sugere uma cena de investigação, com atmosfera imersiva e levemente misteriosa.

Figura 2 – Detalhes do Escape Room



Fonte: Elaborada pela autora.

Descrição: Fotografia de uma mesa com objetos organizados como em um cenário investigativo. Sobre a mesa, há uma máquina de escrever com uma folha parcialmente digitada, um crânio branco decorativo, uma xícara de café, um par de óculos e papéis espalhados. Ao fundo, vê-se uma caixa de madeira sobre livros empilhados e um banco com mais livros. O ambiente reforça a ambientação temática de investigação, com elementos que remetem a estudo, análise e mistério.

3.3 Impactos qualitativos e quantitativos

Ao analisar as ações desenvolvidas, é possível afirmar que seu impacto não pode ser compreendido de forma isolada, mas como resultado do conjunto articulado de estratégias implementadas ao longo do calendário acadêmico. Mais do que eventos pontuais, as atividades configuraram-se como uma proposta contínua de gestão do relacionamento com os usuários. Observou-se maior proximidade entre estudantes e equipe, evidenciada, por exemplo, pela interação mais espontânea, pelo uso mais frequente dos espaços e pela incorporação da biblioteca às rotinas dos usuários.

A ação “Mês dos Namorados”, ao valorizar publicamente os usuários mais frequentes, produziu efeitos que ultrapassam a homenagem em si, gerando engajamento prospectivo e expectativa em relação às edições futuras, como evidenciado em relatos de estudantes que passaram a intensificar o uso dos serviços com o objetivo de participar da ação. Como resultado, observou-se a fidelização dos usuários. Paralelamente, a recepção dos calouros contribuiu para a apropriação inicial dos espaços, favorecendo a familiarização com o ambiente e a redução de barreiras simbólicas de acesso.

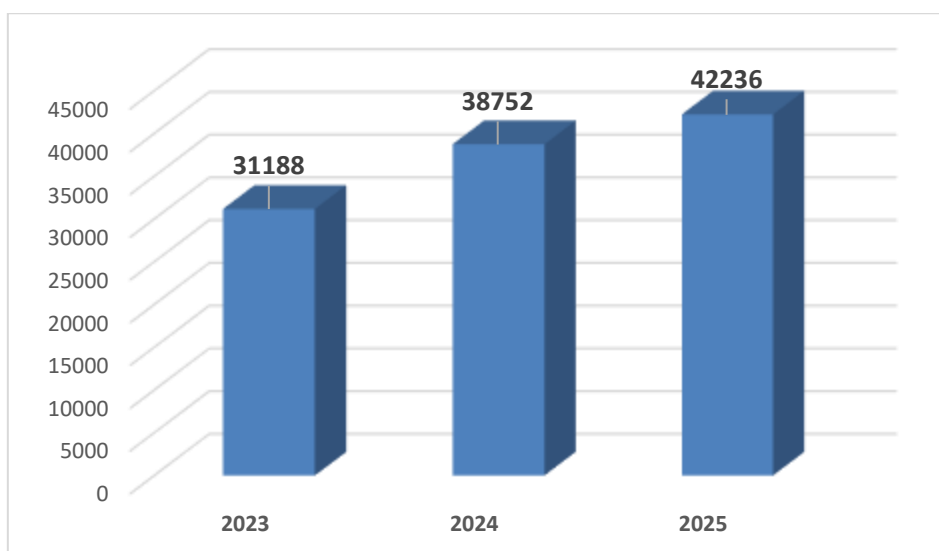
Já as ações de Halloween, especialmente com a implementação do escape room, reforçaram a biblioteca como espaço de experiência, promovendo interação, criatividade e colaboração entre os participantes. Ao mesmo tempo, propiciou a resignificação da biblioteca como ambiente de convivência, capaz de acolher diferentes formas de uso e de expressão, favorecendo a criação de memórias positivas relacionadas ao espaço. A iniciativa contribuiu para o fortalecimento do vínculo entre a comunidade e a instituição, estimulando o uso do espaço de forma ativa e ampliando sua percepção como ambiente dinâmico, acolhedor e socialmente significativo.

Em relação aos dados quantitativos, observa-se um aumento consistente na frequência de usuários ao longo do período analisado: 24,3% entre 2023 e 2024, 9,0% entre 2024 e 2025 e 35,4% no período de três anos. Esse crescimento progressivo sugere



um impacto positivo associado ao conjunto das ações implementadas, ainda que não seja possível atribuir esse resultado a uma atividade específica ou estabelecer relação causal direta entre esses eventos. Diversos usuários manifestaram verbalmente, de forma espontânea, satisfação com as atividades, destacando a sensação de acolhimento e a oportunidade de utilizar a biblioteca de maneira diferente da rotina acadêmica. Os dados indicam uma tendência de ampliação do uso do espaço físico da biblioteca, o que, articulado às evidências qualitativas, reforça a hipótese de que as estratégias adotadas contribuíram para intensificar a presença dos usuários e fortalecer sua relação com o ambiente.

Gráfico 1 – Frequência de usuários na biblioteca, de 2023 a 2025.



Fonte: Elaborado pela autora.

Descrição: Gráfico de barras com três colunas representando os anos de 2023, 2024 e 2025. Os valores mostram crescimento progressivo da frequência: 31.188 em 2023, 38.752 em 2024 e 42.236 em 2025.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O planejamento, organização e implementação de ações sazonais contribuiu significativamente para o fortalecimento da relação entre usuários e biblioteca. A análise qualitativa demonstrou maior proximidade entre estudantes e equipe, ampliação do uso dos espaços e incorporação da biblioteca ao cotidiano acadêmico, enquanto os dados quantitativos indicaram crescimento consistente da frequência ao longo do período analisado. Esses achados reforçam a compreensão de que o engajamento dos usuários não se limita ao acesso aos produtos e serviços, mas está diretamente relacionado às experiências vivenciadas no espaço.



Dessa forma, destaca-se a importância de ações contínuas, concebidas como estratégia institucional de gestão do relacionamento com os usuários, e não como iniciativas isoladas. Ao promover experiências significativas, a biblioteca amplia seu papel para além da função informacional, consolidando-se como espaço de convivência, pertencimento e construção de vínculos. Trata-se, ainda, de iniciativas de baixo custo e alta replicabilidade, que podem ser adaptadas a diferentes contextos institucionais, desde que consideradas as especificidades de cada público e realidade local.

Embora os resultados indiquem efeitos positivos das ações desenvolvidas, a ausência de instrumentos formais de avaliação da percepção dos usuários constitui uma limitação deste relato, uma vez que os achados qualitativos apresentados baseiam-se principalmente em observações da equipe organizadora.

Como perspectivas futuras, sugere-se a aplicação de instrumentos sistemáticos de coleta de dados, que permitam aprofundar a análise do impacto das ações na percepção e no comportamento dos usuários.

REFERÊNCIAS

AUSTRALIAN COUNCIL FOR EDUCATIONAL RESEARCH. **How libraries and librarians can support student engagement**. Camberwell: ACER, 2009. Disponível em: <https://research.acer.edu.au/ausse/21/>. Acesso em: 1 maio 2026.

BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS MUDAM PERFIL para atender aos novos tempos. **Jornal da USP**, São Paulo, 21 nov. 2022. Disponível em: <https://jornal.usp.br/universidade/bibliotecas-universitarias-mudam-perfil-para-atender-os-novos-tempos/>. Acesso em: 1 maio 2026.

CATIVELLI, Adriana Stefani; MONSANI, Diego; JULIANI, Jordan Paulesky. Gamificação em bibliotecas: despertando a motivação nos usuários. **Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação**, Florianópolis, v. 21, n. 45, p. 70-81, 2016. DOI: <https://doi.org/10.5007/1518-2924.2016v21n45p70>. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2016v21n45p70/31131>. Acesso em: 1 maio 2026.

CLAUNCH, Kristina; DAHMAN, Sofiya; KATEMBE, Margaret; USSERY, Fawn. Creating an academic library escape room: an outreach and assessment experience. **Journal of Library Outreach and Engagement**, Urbana, IL, v. 3, p. 136–153, 2023. DOI: <https://doi.org/10.21900/j.jloe.v3.1161>. Disponível em: <https://iopn.library.illinois.edu/journals/jloe/article/view/1161>. Acesso em: 1 maio 2026.



COSTA, Maurício José Morais; VIANA, Jailson Antonio Ribeiro; BOTTENTUIT Junior, João Batista; SILVA, Sarah Raquel Fróes da. Gamificação em bibliotecas: perspectivas e possibilidades das práticas educacionais. **Revista Tecnologias na Educação**, v. 11, n. 30, nov. 2019. Disponível em: <https://tecedu.pro.br/wp-content/uploads/2020/08/Art22-Ano-11-vol30-Novembro-2019.pdf>. Acesso em: 1 maio 2026.

COSTA, Patrícia dos Santos. **Os reflexos da pandemia de Covid-19 na atuação das bibliotecas universitárias e as condições de ensino**: o caso dos estudantes de ações afirmativas do curso de Biblioteconomia do estado do Rio de Janeiro. 2024. 202 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2024. Disponível em: <http://ridi.ibict.br/handle/123456789/1442>. Acesso em: 1 maio 2026.

DUTRA, Miriam Regiane; FRANÇA, Maísa Coelho; SANTOS, Vagner Almeida dos. Acessibilidade emocional: reflexões sobre o ambiente da biblioteca universitária. **Ciência da Informação Express**, Lavras, MG, v. 7, p. @165, 2026. DOI: <https://doi.org/10.60144/v7i.2026.165>. Disponível em: <https://cienciadainformacaoexpress.ufla.br/index.php/revista/article/view/165>. Acesso em: 1 maio 2026.

KROSKI, Ellyssa. **Escape rooms and other immersive experiences in the library**. Chicago: ALA Editions, 2019.

MURR, Caroline Elisa; FERRARI, Gabriel. **Entendendo e aplicando a gamificação**: o que é, para que serve, potencialidades e desafios. Florianópolis: Universidade Federal de Santa Catarina; Universidade Aberta do Brasil, 2020. E-book. Disponível em: <https://sead.paginas.ufsc.br/files/2020/04/eBOOK-Gamificacao.pdf>. Acesso em: 1 maio 2026.

RAMALHO, Eliana Mara Martins; SILVA, Eudes Santos; COSTA, Maria Daniele da; TOMISAWA, Patrícia; MARTINS, Ricardo Augusto. A gamificação nas atividades da biblioteca: o uso do jogo de escape na apresentação aos calouros. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 23., 2025. **Anais [...]**. Disponível em: <https://portal.febab.org.br/snbu2025/article/view/3933/3557>. Acesso em: 1 maio 2026.

SANTA ANNA, Jorge. A biblioteca universitária e sua intervenção no contexto social: fomentando práticas multifuncionais. **Revista Ibero-Americana de Ciência da Informação**, Brasília, v. 11, n. 2, p. 449-469, 2018. DOI: <https://doi.org/10.26512/rici.v11.n2.2018.8337>. Disponível em: <https://periodicos.unb.br/index.php/RICI/article/view/8337>. Acesso em: 17 jun. 2026.

VIEIRA, Amanda Herzmann; DORNELLES, Dayane; SILVA, Letícia Felix da. Espaços de coworking na biblioteca: proposta para a implantação de coworking em bibliotecas universitárias. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 17, p. 1-21, 2021. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/1546>. Acesso em: 17 jun. 2026.

