



XXII Seminário Nacional de
Bibliotecas Universitárias

28 de novembro a 01 de dezembro
Florianópolis - SC

Eixo 2 – Produtos e Serviços

Centro de Recursos de Aprendizagem (CRA) da Biblioteca Central Cesar Lattes (BCCL): apoio informacional ao processo de ensino-aprendizagem à comunidade acadêmica da Unicamp

Learning Resources Center (CRA) of the Cesar Lattes Central Library (BCCL): informational support to the teaching-learning process for the academic community of Unicamp

Michele Lebre de Marco – Universidade Estadual de Campinas (Unicamp)
mlmarco@unicamp.br

Juliano Benedito Ferreira – Universidade Estadual de Campinas (Unicamp)
julianob@unicamp.br

Roberta Cristina Dal Evedove Tartarotti – Universidade Estadual de Campinas (Unicamp)
robertat@unicamp.br

Resumo: Considerando-se o importante papel que as bibliotecas universitárias desempenham no processo de ensino-aprendizagem da comunidade acadêmica na qual estão inseridas, o objetivo deste trabalho é apresentar um relato de experiência da implantação do Centro de Recursos de Aprendizagem (CRA) na Biblioteca Central Cesar Lattes (BCCL) da Universidade Estadual de Campinas (Unicamp), em quatro principais eixos de atuação: Apoio especializado à pesquisa; Programa de capacitação informacional; Produção de conteúdos informacionais e Laboratório de Acessibilidade. Os resultados revelam um aumento gradativo na procura dos produtos e serviços oferecidos pelo CRA tanto pela comunidade acadêmica como externa da universidade, contribuindo para a competência informacional.

Palavras-chave: Apoio à pesquisa. Fontes e recursos de pesquisa. Comunidade acadêmica. Atendimento personalizado.

Abstract: Considering the important role that university libraries play in the teaching-learning process of the academic community in which they are inserted, the objective of this work is to present an experience report on the implementation of the Learning Resources Center (LRC) at the Cesar Lattes Central Library (BCCL) of the State University of Campinas (Unicamp), in four main axes of action: Specialized support to research;



Information training program; Production of informational content and Accessibility Laboratory. The results reveal a gradual increase in demand for the products and services offered by CRA both by the academic community and outside the university, contributing to informational competence.

Keywords: Research support. Research sources and resources. Academic community. Personalized service.

1 INTRODUÇÃO

O papel das bibliotecas universitárias no processo de ensino-aprendizagem torna-se cada vez mais relevante pois visam atender às necessidades de todos os membros da comunidade acadêmica da qual fazem parte (Nunes; Carvalho, 2016, p. 179), sendo elas responsáveis por gerenciar e disponibilizar os recursos de informação oferecidos, bem como infraestrutura adequada para apoiar o uso desses recursos, sejam eles físicos ou virtuais.

O processo de ensino-aprendizagem requer o apoio de recursos variados, incluindo não apenas as tecnologias, mas também recursos informacionais. Neste sentido, o papel das bibliotecas, sobretudo as universitárias, torna-se parte essencial neste processo, já que “sua missão é facilitar o acesso e a difusão dos recursos de informação e colaborar nos processos de criação do conhecimento, a fim de viabilizar os objetivos da Universidade” (Castro Filho; Vergueiro, 2011, p. 32). Nesse sentido,

[...] um panorama de constantes mudanças domina o debate atual sobre os serviços de referência e informação. Embora a missão e os objetivos destes serviços se mantenham estáveis, a forma como são prestados está em constante mudança. [...] Ao fornecer aos usuários uma combinação de serviços personalizados em tempo útil, as bibliotecas reafirmam a sua centralidade como instituições públicas do século XXI por excelência (Cassel; Hiremath, 2018, p. 3, tradução nossa).

A aplicação do conceito de uso de ferramentas e técnicas de aprendizagem no âmbito das bibliotecas universitárias têm ganhado maior adesão nos últimos tempos e um dos exemplos mais bem-sucedidos é o caso das bibliotecas espanholas, que se uniram para elaborar um novo modelo de biblioteca universitária denominado *Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)*. No exercício de suas funções “desenvolve estratégias e políticas de qualidade para melhorar os serviços que oferece e o nível de satisfação dos usuários, e aplica políticas de divulgação e marketing para as dar a conhecer à comunidade universitária e à sociedade em geral” (UNIVERSIDAD DE

BARCELONA, 2023, tradução nossa). O modelo, que serviu de inspiração para a criação do Centro de Recursos de Aprendizagem (CRA) da Biblioteca Central Cesar Lattes (BCCL), tem como filosofia apoiar as atividades de ensino através do acesso e uso da informação, facilitando a aprendizagem, é atualmente adotado por grande parte das bibliotecas de universidades espanholas. Segundo Castro Filho e Vergueiro (2011, p. 31), este modelo europeu se destaca por suas características, filosóficas, organização e serviços, contribuindo para o aprimoramento das bibliotecas universitárias com base em um modelo que prioriza a utilização da tecnologia.

Conceitualmente, a implantação do CRA visa facilitar a professores, pesquisadores e alunos “as atividades de aprendizagem, de formação, de gestão e de resolução de problemas, seja técnicos, metodológicos e de conhecimento, capacitando-os mais plenamente ao acesso e uso da informação” (Castro Filho; Vergueiro, 2011, p. 32).

A implantação do Centro de Recursos de Aprendizagem (CRA) na Biblioteca Central Cesar Lattes (BCCL) da Unicamp traz a proposta de contribuir com o processo de ensino-aprendizagem, oferecendo um serviço centrado nas necessidades da comunidade universitária, dando suporte informacional desde o momento em que ingressam na Universidade até a finalização de sua vida acadêmica.

Outra experiência que pode ser citada no contexto brasileiro é da implantação de um CRA na Biblioteca do Colégio Marista de Brasília, inserindo-se no que denominam de ‘Paradigma de Integração Pedagógica’ que a considera parte integrante do processo educacional, cujo foco são os processos de letramento informacional, permitindo a conexão entre o Paradigma da Integração Pedagógica e a concepção de ensino-aprendizagem (Gasque, 2013, p. 152).

A justificativa da pesquisa é contribuir com ações que demonstrem a importância das bibliotecas no processo de ensino-aprendizagem das instituições de ensino na qual estão inseridas, através do oferecimento de serviços centrados nas necessidades informacionais de seus usuários. Nesse sentido, o objetivo do trabalho é apresentar um relato de experiência da implantação do Centro de Recursos de Aprendizagem (CRA) na Biblioteca Central Cesar Lattes (BCCL) da Universidade Estadual de Campinas (Unicamp), em quatro principais eixos de atuação: Apoio especializado à pesquisa; Programa de capacitação informacional; Produção de conteúdos

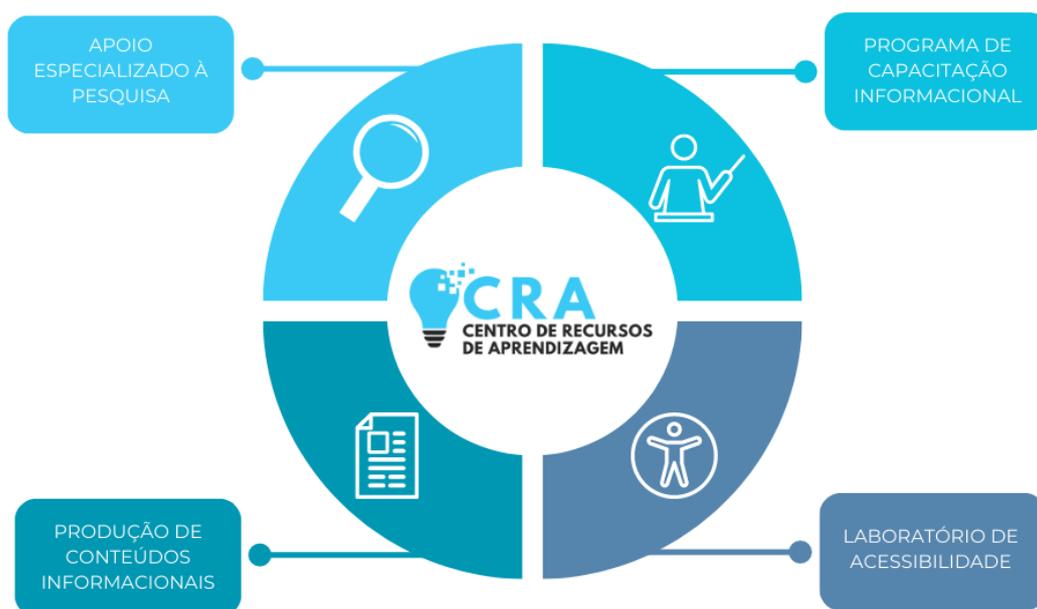
informacionais e Laboratório de Acessibilidade. A seguir, são apresentados os procedimentos metodológicos da pesquisa, os resultados e discussão e por fim as considerações finais.

2 METODOLOGIA

A metodologia utilizada na pesquisa é o estudo de caso, que se caracteriza como uma análise profunda e exaustiva de um ou poucos casos, permitindo o conhecimento de forma ampla e detalhada em um determinado contexto onde a pesquisa está sendo realizada (Gil, 2019). Nesse sentido, a pesquisa traz um relato de experiência, tipo de produção de conhecimento que trata sobre “uma vivência acadêmica e/ou profissional em um dos pilares da formação universitária (ensino, pesquisa e extensão), cuja característica principal é a descrição da intervenção” (Mussi; Flores; Almeida, 2021, p. 65).

Para a implantação do Centro de Recursos de Aprendizagem (CRA) na Biblioteca Central Cesar Lattes (BCCL) levou-se em consideração as necessidades e especificidades locais, bem como as características da comunidade acadêmica da universidade. Com o propósito de oferecer um apoio informacional abrangente mas ao mesmo tempo voltado às necessidades específicas dos usuários, o serviço estruturou-se em quatro eixos (Figura 1):

Figura 1: Eixos de atuação do CRA.



Fonte: dados da pesquisa.

Descrição: Figura circular indicando os eixos de atuação: Apoio Especializado à Pesquisa, Programa de Capacitação Informacional, Produção de Conteúdos Informacionais, e Laboratório de Acessibilidade.

1 - Apoio Especializado à Pesquisa - oferece apoio informacional às atividades de ensino e pesquisa da comunidade acadêmica, através do auxílio na construção de estratégias de busca, normalização bibliográfica, revisão sistemática de literatura, sugestão de fontes de pesquisa e uso dos recursos informacionais disponibilizados pela universidade, tais como bases de dados, periódicos científicos e coleções de e-books, entre outros. O serviço também oferece atendimento informacional personalizado e acompanhamento no processo de pesquisa realizado pelo usuário.

2 - Programa de Capacitação Informacional - visa capacitar a comunidade acadêmica quanto ao uso das ferramentas de pesquisa, com vistas à sua autonomia, utilizando não apenas o modelo tradicional de treinamentos, mas também métodos alternativos e de boa aceitação, como videoaulas e tutoriais. Também é responsável pela capacitação das equipes das Bibliotecas Setoriais no uso dos recursos informacionais.

3 - Produção de Conteúdos Informacionais - tem o objetivo de idealizar, produzir e disponibilizar conteúdos informacionais que apoiem o usuário no uso dos recursos de pesquisa e fontes de informação disponíveis. Os conteúdos produzidos também servem de apoio e complemento para os eixos “Apoio Especializado à Pesquisa” e “Programa de Capacitação Informacional”.

4 - Laboratório de Acessibilidade - oferece apoio informacional a pessoas com deficiência, cujas necessidades informacionais são diferenciadas e específicas, que envolvem não apenas o apoio na seleção e uso das fontes de informação, mas também a adaptação de materiais bibliográficos para formatos acessíveis às necessidades específicas de cada usuário.

Juntos, os quatro eixos formam uma estrutura de apoio completa às atividades de ensino-aprendizagem da Universidade, permitindo às 30 Bibliotecas que compõem o Sistema de Bibliotecas da Unicamp (SBU) terem uma contribuição atuante no processo de apropriação da informação e geração de conhecimento.

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Com a implantação do Centro de Recursos de Aprendizagem na BCCL observou-se uma grande procura pelos serviços oferecidos. O primeiro eixo, **Apoio Especializado à Pesquisa**, teve uma adesão imediata por parte da comunidade acadêmica, que representa a maior parte do público atendido, mas também grande procura da

comunidade externa. Desde sua implementação, em 2022, o serviço já atendeu 625 usuários (dados coletados em maio/23) e tornou-se referência para atendimentos que requerem um apoio mais especializado no uso de recursos de pesquisa e fontes de informação, como demonstra notícia publicada no Portal da Unicamp (UNIVERSIDADE ESTADUAL DE CAMPINAS, 2022).

No segundo eixo, **Programa de Capacitação Informacional**, os resultados foram excelentes, com uma grande adesão da comunidade interna (10.378 participantes). Aqui também podemos notar a crescente participação da comunidade externa nas atividades de capacitação informacional (6.361 participantes), reforçando a vocação da BCCL para as atividades de extensão da Universidade. Nos últimos 3 anos, desde a implementação do CRA, foram realizados 125 treinamentos, de modo presencial e virtual, totalizando 16.739 participantes (dados coletados em maio/2023). Dispõe de um *Laboratório de Capacitação, Ensino e Aprendizagem* (Figura 2) para a viabilização das atividades. O espaço está equipado com 22 notebooks novos com acesso à Internet, projetor multimídia, 1 robô educacional EduCart e ar condicionado (instalação em andamento).

Figura 2 - Laboratório de Capacitação, Ensino e Aprendizagem do CRA



Fonte: dados da pesquisa.

Descrição: Vista externa do Laboratório de Capacitação, Ensino e Aprendizagem do CRA. A parede é de vidro transparente e contém os logotipos da Unicamp, SBU, BCCL e CRA. Dentro da sala, estão dispostas baias para uso de computador.

Quanto ao terceiro eixo, **Produção de Conteúdos Informativos**, são produzidos diversos materiais informativos e de divulgação dos serviços e produtos oferecidos pelo CRA e pelo SBU, podendo ser citados a logomarca do CRA (Figura 3), guias, informativos, banners de divulgação (Figura 4), dentre outros. Neste eixo, destaca-se a campanha de vídeos informativos para a *Calourada 2022*, contribuindo para o acolhimento informacional dos alunos ingressantes, com a produção de nove vídeos que totalizaram 3.224 visualizações no Canal do SBU no YouTube (<https://www.youtube.com/@SistemadeBibliotecasdaUnicamp>)¹ e também a produção de um *Guia Temático de E-books sobre os 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da ONU*, lançado em abril de 2023 e que também foi tema de uma reportagem para o Portal da Unicamp (UNIVERSIDADE ESTADUAL DE CAMPINAS, 2023). Desde a implementação do serviço, em 2022, já foram produzidos 23 materiais informativos, entre manuais, guias e tutoriais em vídeo, sendo que estes últimos já contam com 4.614 visualizações no canal do SBU no YouTube.

Figura 3. Criação da logomarca do CRA.



Fonte: dados da pesquisa.

Descrição: logomarca do CRA composta de: à esquerda, desenho de uma lâmpada na cor azul e bocal preto, ao lado da lâmpada, a sigla CRA, também em azul, e abaixo da sigla “Centro de recursos de aprendizagem”, em preto.

¹ Entre março e setembro/2022.

Figura 4. Banners de divulgação dos produtos e serviços oferecidos pelo CRA.



Fonte: dados da pesquisa.

Descrição: Banners contendo a descrição e os dados de contato sobre o serviço de atendimento especializado à pesquisa.

Por fim, no quarto eixo, o **Laboratório de Acessibilidade**, foram realizados 76 atendimentos desde sua incorporação ao CRA em 2020, incluindo acolhimento informacional a Pessoas com Deficiência (PCDs) e adaptação de materiais informacionais a formatos acessíveis, além de outras atividades de apoio informacional aos usuários com deficiência, com o acesso igualitário à informação.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A implantação do Centro de Recursos de Aprendizagem na Biblioteca Central Cesar Lattes trouxe inovação no modelo de atendimento tradicional das bibliotecas ao criar um padrão no qual a biblioteca assume um papel ativo no processo de ensino-aprendizagem, sendo não apenas provedora de informação, mas também formadora da competência informacional da sua comunidade, acompanhando-a durante toda sua jornada acadêmica.

A experiência de implantação do CRA demonstrou que há muito campo para atuação das bibliotecas no processo de ensino e aprendizagem, nos permitindo planejar o oferecimento de novos serviços para a comunidade acadêmica. O modelo permite

também a expansão dos serviços já oferecidos para alunos, pesquisadores e docentes da Unicamp, para a comunidade externa, contribuindo para as atividades de extensão da universidade e com o papel social das bibliotecas.

REFERÊNCIAS

CASELL, Kay Ann; HIREMATH, Uma. **Reference and information services: an introduction**. 4th ed. London: Facet, 2018. 484 p.

UNIVERSIDAD DE BARCELONA. **Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)**. Disponível em: <https://crai.ub.edu/es/conoce-el-crai>. Acesso em: 19 maio 2023.

CASTRO FILHO, C. M.; VERGUEIRO, W. C. S. Convergências e divergências do modelo europeu do centro de recursos para el aprendizaje y la investigación (CRAI) em relação às bibliotecas universitárias brasileiras. **Bibliotecas Universitárias: pesquisas, experiências e perspectivas**, v. 1, n. 1, 2011. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/92342>. Acesso em: 19 maio 2023.

GASQUE, K. C. G. D. Centro de recursos de aprendizagem: biblioteca escolar para o Século XXI. **Revista Digital de Biblioteconomia & Ciência da Informação**, v. 11, n. 1, p. 138-154, 2013. DOI: [10.20396/rdbci.v11i1.1656](https://doi.org/10.20396/rdbci.v11i1.1656). Acesso em: 19 maio 2023.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 7. ed. São Paulo, SP: Atlas, 2019. 230 p.

MUSSI, Ricardo Franklin de Freitas; FLORES, Fábio Fernandes; ALMEIDA, Claudio Bispo de. Pressupostos para a elaboração de relato de experiência como conhecimento científico. **Práxis Educacional**, Vitória da Conquista, v. 17, n. 48, p. 60-77, out. 2021. Disponível em: http://educa.fcc.org.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2178-26792021000500060&lng=pt&nrm=iso. Acesso em: 10 ago. 2023.

NUNES, Martha Suzana Cabral; CARVALHO, Kátia de. As bibliotecas universitárias em perspectiva histórica: a caminho do desenvolvimento durável. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 21, n. 1, p. 173-193, jan./mar. 2016. Disponível em: <https://encr.pw/KaWFF>. Acesso em: 07 set. 2022.

UNIVERSIDADE ESTADUAL DE CAMPINAS (UNICAMP). **Portal**. Biblioteca Central Cesar Lattes oferece Serviço de Atendimento Especializado à Pesquisa. 15 jun. 2022. Disponível em: <https://l1nq.com/5KLJY>. Acesso em: 22 maio 2023.

UNIVERSIDADE ESTADUAL DE CAMPINAS (UNICAMP). **Portal**. Unicamp lança guia para acesso a 70 mil e-books sobre os 17 objetivos de sustentabilidade da ONU. 9 maio 2023. Disponível em: <https://encr.pw/zjTlp>. Acesso em: 25 maio 2023.

AGRADECIMENTOS

À Diretoria do Sistema de Bibliotecas da Unicamp (SBU) (Oscar Eliel, Diretor e Márcio Souza Martins, Diretor Adjunto) e a Valeria dos Santos Gouveia Martins (ex-diretora do SBU) pelo apoio na implementação do projeto do CRA e à Assessoria de Projetos (Rubens dos Santos Júnior) pelo apoio na captação de recursos para o Laboratório de Capacitação, Ensino e Aprendizagem do CRA.