



SNBU 2025

XXIII Seminário Nacional de
Bibliotecas Universitárias

17 A 20 DE NOVEMBRO
SÃO PAULO - SP

Eixo 1 – Biblioteca e sociedade

Acolhimento em bibliotecas universitárias: projeto #Bibliotecou

Reception in university libraries: #Bibliotecou project

Anna Karla Silva – Fundação Cesgranrio – karlanna1206@gmail.com

Maria Amélia de Souza Santos – Universidade Federal de Catalão (UFCAT) –
mariamelr@gmail.com

Resumo: O presente trabalho apresenta o projeto do acolhimento de calouros na biblioteca da Faculdade Cesgranrio com o objetivo de mostrar sua importância para atrair e fidelizar usuários. Utiliza as pesquisas documental e bibliográfica feitas utilizando o Google Acadêmico e da Base de Dados Referencial de Artigos e Periódicos em Ciência da Informação (BRAPCI). A pesquisa apresenta como fundamentos teóricos os conceitos de treinamento de usuários, acolhimento e *marketing* em bibliotecas. Conclui-se que é preciso haver uma mudança na postura do profissional bibliotecário tomando atitudes proativas. Tal mudança pode começar com atividades simples como as propostas para o acolhimento dos alunos.

Palavras-chave: Biblioteca universitária. Treinamento de usuários. Acolhimento. Marketing em bibliotecas.

Abstract: The present study presents the project for welcoming freshmen at the Cesgranrio College library, aiming to demonstrate its importance in attracting and retaining users. It utilizes documentary and bibliographical research conducted using Google Scholar and the Base de Dados Referencial de Artigos e Periódicos em Ciência da Informação (BRAPCI). The research is based on theoretical frameworks such as user training, welcoming initiatives, and library marketing. It is concluded that a change needs to happen in the behavior of library professionals towards proactive actions. Such a change can begin with simple activities like those proposed for student welcoming initiatives.

Keywords: University library. Users training. Welcoming. Libraries marketing.





1 INTRODUÇÃO

Segundo Ranganathan (2009, p. 241), “a biblioteca é um organismo em crescimento”. Tal afirmação não poderia ser mais verdadeira. Com o passar do tempo, as bibliotecas cresceram, desenvolveram-se e tiveram de se adaptar às mudanças ocorridas. Se antes o bibliotecário era visto apenas como um guardião do saber, agora ele deve assumir uma postura proativa com relação ao usuário, trazendo-o para a biblioteca e fazendo parte de sua rotina. Essa tarefa não é fácil e demanda mudanças nas formas de pensar e agir do bibliotecário, que deve, por sua vez, mudar a visão dos usuários sobre as bibliotecas.

Na universidade existem usuários que provavelmente nunca entraram em uma biblioteca e nem sabem como a mesma pode ajudá-los nos seus estudos. Parte da culpa acaba recaindo sobre os próprios bibliotecários, que se mantêm em uma atitude passiva em vez de incentivar, buscar os usuários. É nesse cenário de necessidade de mudança que a presente pesquisa foca. A proposta é apresentar um projeto criado em uma biblioteca universitária privada com vistas ao acolhimento dos calouros. Para tal, foi escolhida a Faculdade Cesgranrio, e sua biblioteca, a Biblioteca Facesg. Pensando na melhora e crescimento da biblioteca, tem-se a seguinte questão norteadora: “Como acolher o usuário de maneira que a biblioteca se torne parte de sua rotina?”. Pretende-se que, com as atividades desenvolvidas, essa questão possa ser resolvida e que se abra espaço para que, cada vez mais, a biblioteca possa crescer e se atualizar.

Objetivo geral:

- Apresentar um projeto de acolhimento, na biblioteca, aos calouros da Faculdade Cesgranrio.

Objetivos específicos:

- Analisar a importância deste acolhimento como uma forma de atrair e fidelizar usuários;
- Ressaltar que é preciso ter uma mudança na postura da classe bibliotecária com relação a sua função;

2 METODOLOGIA

Para a construção do presente trabalho foram utilizadas as pesquisas bibliográfica e documental, de modo a auxiliar no entendimento dos conceitos teóricos utilizados e na elaboração e aplicação do projeto voltado para a biblioteca universitária. Segundo Gil (2008, p. 50), “a pesquisa bibliográfica é desenvolvida a partir de material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos”.

Nas pesquisas realizadas, foram utilizados termos-chave como "biblioteca universitária", "acolhimento" e "marketing em bibliotecas", combinados por meio de operadores booleanos como and e or, com a restrição de resultados em português, voltados para o Brasil, considerando-se o contexto de implementação do projeto. Buscou-se, prioritariamente, utilizar artigos, livros, teses e dissertações mais recentes, abrangendo o período de 2019 a 2023, durante o qual uma das autoras desenvolvia seu Trabalho de Conclusão de Curso em Bacharelado em Biblioteconomia na Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO).


Quadro 1 – Pesquisa em base de dados

Base de Dados	Termos de busca			
	Biblioteca Universitária	Acolhimento	Marketing em bibliotecas	Biblioteca universitária and Acolhimento and Marketing em bibliotecas
BRAPCI	263	22	5	0
Google Acadêmico	13.600	24.700	85	6

Fonte: As autoras (2023).

Descrição: Quadro com os resultados de pesquisa dos termos Biblioteca Universitária, Acolhimento e Marketing em bibliotecas feitas nas bases de dado Google Acadêmico e Brapci.

O quadro acima apresenta o número de itens recuperados utilizando-se os termos. Ao fazer uma pesquisa combinada com os três termos percebeu-se que ainda existem poucos trabalhos sobre o tema. Por intermédio da pesquisa bibliográfica percebe-se também que a temática de bibliotecas e acolhimento, quando pesquisado apenas esses dois termos, possui maior foco em bibliotecas escolares, relacionando com a formação de novos leitores. “A pesquisa bibliográfica se utiliza fundamentalmente das contribuições dos diversos autores sobre determinado assunto, a pesquisa documental



vale-se de materiais que não receberam um tratamento analítico, ou que podem ser reelaborados de acordo com os objetivos da pesquisa.” (Gil, 2008, p. 51). Tendo essa definição como base, foram utilizados decretos, portarias e documentos internos da Faculdade Cesgranrio que auxiliaram na compreensão do contexto e do ambiente no qual o projeto será implementado, a Biblioteca Facesg.

3 A FUNDAÇÃO CESGRANRIO

A Fundação Cesgranrio é uma entidade de direito privado reconhecida nacionalmente. Desde sua criação, a instituição dedica-se aos avanços nos campos da educação e da cultura no Brasil. Na década de 1960, o acesso às instituições de ensino superior era feito de forma individualizada por cada universidade, que planejava o seu vestibular e oferecia um número reduzido de vagas. Por pressões estudantis, essas universidades aumentaram o número de vagas oferecidas, mas, ao mesmo tempo, cobravam conteúdos que fugiam do que era ensinado no ensino secundário (Fundação Cesgranrio, 2021).

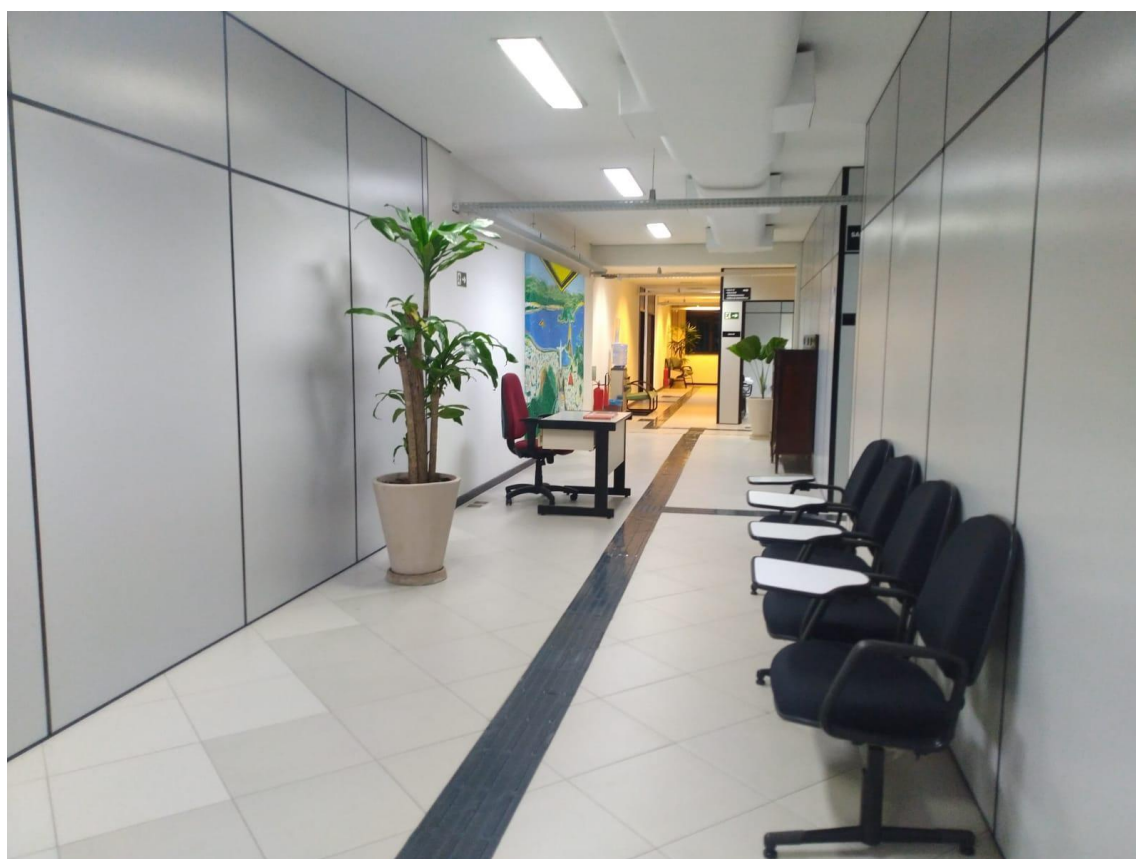
Nesse cenário surge a Fundação Cesgranrio que ajuda a pensar os rumos da educação e dos concursos públicos no Brasil. Suas atividades incluem projetos de avaliação, pesquisas acadêmicas, socioeconômicas e culturais, apoio a projetos sociais e educacionais, capacitação de professores, incentivo à cultura (com o Teatro Cesgranrio e o Prêmio Cesgranrio, por exemplo), entre outros (Fundação Cesgranrio, 2023). Com toda sua *expertise* no ramo da avaliação e a sua constante preocupação com os rumos da educação no Brasil, a Fundação Cesgranrio criou o Mestrado Profissional em Avaliação e, posteriormente, a Faculdade Cesgranrio.

3.1 Faculdade Cesgranrio

A Faculdade Cesgranrio foi criada pela Portaria nº 639, de 18 de julho de 2016 (Brasil, 2016), oferecendo, inicialmente, os cursos de Tecnologia em Gestão de Recursos Humanos e Tecnologia e Gestão da Avaliação, mas desde 2006 a Fundação Cesgranrio já possuía um mestrado profissional em avaliação. A Faculdade Cesgranrio expandiu-se

com a criação dos cursos de Licenciatura em Pedagogia, Sistemas de Informação, Bacharelado em Teatro e Licenciatura em Teatro. Seu diferencial é o Projeto Integrador, disciplina que todos os cursos oferecem e que “[...] articula conhecimentos teóricos e práticos desde o primeiro período” (Fundação Cesgranrio, 2021, p. 144).


Figura 1 – A Faculdade Cesgranrio



Fonte: As autoras (2023).

Descrição: Corredor da faculdade com carteiras, decoração de plantas e caminho tátil no centro.

A Faculdade conta com salas de aula montadas em diferentes formatos, laboratórios, um teatro exclusivo para os alunos e uma biblioteca atualizada com os livros pertinentes aos cursos que atende. As aulas acontecem predominantemente à noite, com exceção dos cursos de Teatro, que possuem aulas em dois turnos (manhã e noite). A cada semestre, são oferecidas cerca de 150 vagas distribuídas entre os cursos (Faculdade Cesgranrio, 2022). Com a pandemia de covid-19, que começou em 2020 e terminou oficialmente em meados de 2023, o número de alunos diminuiu; ao todo, 253



alunos cursaram o primeiro semestre de 2023 nos cursos de graduação (Listagem [...], 2023).


4 A BIBLIOTECA FACESG

O acervo da Biblioteca é composto por livros, revistas, dissertações e trabalhos de conclusão de curso que estão acessíveis a todos os usuários. A organização dos livros é feita seguindo a Classificação Decimal de Dewey (CDD) e dividida em duas partes: uma coleção de livros doados pelo professor Fredric Michael Litto e o acervo corrente com bibliografia que atende aos cursos (Silva, 2023). A coleção do Professor Litto foi doada em 2022 e, por se tratar de um grande volume de títulos, ainda não está totalmente catalogada. O professor doou sua biblioteca inteira, que conta com livros nas áreas de educação à distância e de cultura, visto que o docente se interessava e dedicou sua vida a estudar essas temáticas (Litto, 2019).

Pensando na parte de acessibilidade, todos os computadores disponíveis na biblioteca possuem o programa NonVisual Desktop Access (NVDA), que faz a leitura da tela para deficientes visuais (Fundação Cesgranrio, 2022). No total, são nove computadores de livre acesso para qualquer usuário. Outros serviços da biblioteca incluem o de referência, processamento técnico e revisão das dissertações e dos artigos da Revista Meta: Avaliação, produzidas pelo Mestrado Profissional em Avaliação. Além de eventuais trabalhos de normalização para artigos produzidos pelos professores da casa. A Biblioteca Facesg conta com uma equipe de dois bibliotecários e uma estagiária, que se dividem para que a biblioteca funcione de segunda a sexta, das 9h às 21h. Na subseção seguinte, serão apresentados os usuários da Biblioteca Facesg.

4.1 Os usuários potenciais da Biblioteca Facesg

Segundo Almeida (2005, p. 87), usuários potenciais são “aqueles a quem o serviço se destina, mas que não o utilizam”. No caso da Biblioteca Facesg, os usuários potenciais seriam toda a comunidade acadêmica, incluindo professores, técnicos e alunos da graduação e da pós-graduação que não frequentam o espaço por




desconhecimento ou por outros motivos. O público-alvo a quem o projeto desenvolvido pela biblioteca se destina são os alunos, em especial os da graduação, visto que todo o planejamento foi feito para execução na Semana de Integração Discente.

No período de 2023.1, a faculdade contava com 253 alunos ao todo – 72 de Bacharelado em Teatro, 59 de Licenciatura em Teatro, 39 de Pedagogia, 48 de Sistemas de Informação, 32 de Recursos Humanos e 3 de Gestão da Avaliação. Já o mestrado estava com 29 alunos (Listagem [...], 2023). Ao analisar a forma de ingresso dos alunos da graduação (Listagem [...], 2023), nota-se que aproximadamente 44,7% ingressaram por meio do Programa Universidade para Todos (Prouni), que oferece bolsas de estudo para pessoas que desejam cursar o ensino superior, mas possuem renda familiar bruta até 1,5 salário mínimo, para bolsa 100%, e até três salários mínimos, para bolsa 50% (Brasil, 2023).

5 FUNDAMENTOS TEÓRICOS PARA REALIZAÇÃO DO PROJETO

O projeto proposto no presente trabalho visa o aprimoramento da biblioteca trazendo algo a mais para acolher o usuário, torná-lo um usuário frequente. Porém, antes de traçar as estratégias para tal é preciso entender alguns conceitos que darão a base para o projeto. Dessa maneira, dentro do campo de serviço de referência, serão abordados os conceitos de treinamento de usuários, acolhimento e *marketing* em bibliotecas, com ênfase no *marketing* relacional.

Por que trabalhar só a questão do treinamento em vez de a educação do usuário como um todo? Segundo Dudziak, Gabriel e Vilela (2000, p. 9), “[...] a verdadeira educação de usuários engloba todas essas aprendizagens e significa acima de tudo o aprender a aprender, aprender a pensar e ser um usuário eficiente da informação.”. Tal processo não ocorre em pouco tempo; é preciso um trabalho contínuo dos bibliotecários, uma atitude proativa (Campello, 2003) para que se concretize, algo que, para um projeto a ser implementado e executado em apenas uma semana, torna-se inviável. A educação de usuários não se restringe a apenas isso.



Em ambas as concepções é apresentada uma visão tecnicista do que seria o treinamento de usuário. Esse tipo de treinamento já é realizado pelos bibliotecários da Biblioteca Facesg, mas de forma pouco trabalhada e sem pensar na questão da fidelização do usuário. Para alterar e desenvolver mais esse processo, chamando o usuário para a utilização frequente do espaço, entra o conceito de acolhimento que será abordado na subseção a seguir.


O termo “acolhimento” é tratado em diferentes áreas, como saúde, educação, turismo, entre outros, mas existem poucos trabalhos que tentam definir esse conceito no campo da Ciência da Informação e da Biblioteconomia, levando em consideração pesquisa realizada na BRAPCI. A definição dada por Mangas (2007, p. 4) sobre a função de acolher está mais próxima do que foi trabalhado no projeto proposto no presente trabalho. Segundo o autor, acolher é,

Receber com simpatia e profissionalismo os utilizadores. As primeiras impressões de um serviço ou de uma instituição dependem muito deste primeiro contacto. A qualidade do acolhimento é decisiva para a captação de novos utilizadores, bem como para a fidelização daqueles que já utilizam o serviço.

Nessa perspectiva, o objetivo do acolhimento seria a fidelização, motivar os usuários a frequentarem a biblioteca usando seus produtos e serviços. Mais do que isso, é importante fazer os usuários sentirem que aquele é um espaço no qual podem se sentir à vontade não apenas para estudar, mas para descansar, passar o tempo e até cochilar. Quando o usuário se sentir realmente acolhido no ambiente, ele retornará mais vezes, e o vínculo entre biblioteca e usuário pode ser estabelecido. A partir disso, outras atividades podem ser propostas e os bibliotecários poderão caminhar para exercer sua função educativa, trabalhar a educação de usuários de forma efetiva.

6 PROJETO DE ACOLHIMENTO AOS NOVOS ESTUDANTES: #BIBLIOTECOU

As atividades descritas a seguir foram pensadas para fazer parte da Semana de Integração Discente (SID), um projeto que a própria faculdade já oferece, com palestras, apresentações e visitas ao *campus* com a intenção de integrar os novos estudantes ao



ambiente da faculdade. A semana geralmente termina com o #Semestrou, o que faz alusão à gíria “sextou” usada por jovens quando se quer dizer que o fim de semana está prestes a começar. Nesse caso, seria o semestre que está começando. Aliado às informações citadas, criou-se a proposta de Projeto #Bibliotecou, que tem a intenção de mostrar que a biblioteca está aberta e pronta para receber os usuários durante todo o semestre e para utilizar em suas diversas atividades, acadêmicas ou não.

6.1 Troca-troca de livros

O troca-troca de livros consiste em uma mesa com diversos livros disponibilizados pela biblioteca. O usuário que quiser pode trocar um livro seu por um dos que está na mesa. A troca pode ser feita quantas vezes o usuário desejar, desde que sempre traga um livro para colocar no lugar. Na mesa, foram colados papéis com os números, e, abaixo de cada algarismo, um livro que podia ser trocado. Essa estratégia faz com que a equipe da biblioteca saiba que nenhum livro foi levado sem fazer a devida troca. A ideia é que os usuários possam renovar suas coleções de livros achando outros que possam interessar mais do que os que já possuía.

6.2 Exposição de livros

Ao longo da SID foi colocada ao lado da mesa de troca-troca uma estante expositora com os livros mais procurados pelos usuários. A equipe da biblioteca se revezou para tomar conta e explicar os procedimentos tanto de empréstimo de livros quanto sobre o troca-troca. A ideia é que, os usuários que não tinham livros para serem utilizados no troca-troca pudessem ter contato com o acervo e saberem que podem pegar emprestado sempre que quiserem fomentando o aumento de empréstimos feitos pela Biblioteca Facesg. Essa estratégia também é interessante para colocar o livro como assunto, mostrar para os usuários os livros mais utilizados nas suas futuras aulas e deixá-los cientes de que podem ser encontrados na biblioteca.



6.3 Visita guiada à biblioteca


A visita guiada à biblioteca é uma atividade que diversos bibliotecários fazem para apresentar o espaço físico, falar sobre regras, entre outros. A Biblioteca Facesg possui um espaço pequeno, por isso é fundamental que as visitas sejam agendadas levando em consideração o número de visitantes. O importante é que essa atividade seja feita de forma a atrair a atenção dos usuários para o que está sendo dito e para criar um relacionamento. Para cada grupo, por exemplo, foi perguntado os cursos que fazem e mostrado, no acervo, a parte com mais livros relacionados ao que estudarão, uma vez que o acervo está classificado conforme a Classificação Decimal de Dewey.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

No atual contexto tecnológico, as bibliotecas precisam mudar suas posturas com relação ao trabalho e as funções dos bibliotecários. É preciso que atitudes sejam tomadas, que sejam mais proativas e que acompanhem o calendário acadêmico para incluir propostas inclusivas de uso do espaço. Ao realizar a pesquisa bibliográfica foi possível observar que ainda existem poucos estudos que falem sobre o tema de acolhimento relacionado a bibliotecas universitárias. Em menor número estudos que tratem esses dois assuntos junto com *marketing*.

A questão norteadora do trabalho, “Como acolher o usuário de maneira que a biblioteca se torne parte da sua rotina?”, foi respondida ao longo do texto, mas pode ser resumida da seguinte forma: para um verdadeiro acolhimento na biblioteca, é preciso que haja uma postura proativa dos funcionários com atividades que cativem o usuário e mostrem para ele que a biblioteca é muito mais do que um espaço repleto de livros; é um local em que podem se sentir à vontade para frequentar sempre que desejarem.

Com a implementação do projeto #Bibliotecou, espera-se que outros projetos e atividades possam ser desenvolvidas pela equipe ao longo do semestre, continuando o processo de acolhimento abordado ao longo do trabalho. Ressalta-se que o assunto não



foi trabalhado de forma exaustiva, por isso torna-se imprescindível novas pesquisas sobre o assunto para cada vez mais aprimorar a área da Biblioteconomia.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Marta Christina Barbosa de. **Planejamento de bibliotecas e serviços de informação**. 2. ed. rev. e ampl. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2005.

BRASIL. Ministério da Educação. Portaria nº 639, de 18 de julho de 2016. **Diário Oficial da União**, seção 1, Brasília, DF, n. 137, p. 14, 19 jul. 2016.

BRASIL. **Portal Único de Acesso ao Ensino Superior**. Brasília: Ministério da Educação, 2023. Disponível em: <https://acessounico.mec.gov.br/prouni>. Acesso em: 30 maio 2023.

CAMPELLO, Bernadete. O movimento da competência informacional: uma perspectiva para o letramento informacional. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 32, n. 3, p. 28-37, set./dez. 2003.


DUDZIAK, Elisabeth Adriana. Educação de usuários de bibliotecas universitárias frente à Sociedade do Conhecimento e sua inserção nos novos paradigmas educacionais. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 11., 2000, Florianópolis. **Anais [...]**. Florianópolis: UFSC, 2000. p. 1-19.

FACULDADE CESGRANRIO. **Processo seletivo de acesso ao 1º semestre letivo de 2023 da Faculdade Cesgranrio**: vagas ociosas e remanescentes. Faculdade Cesgranrio, 2022. Disponível em: https://www.facesg.edu.br/pdf/2023.1/facesg2023_1.pdf. Acesso em: 30 abr. 2023.

FIGUEIREDO, Elisabeth; RIBEIRO, Célia; PASSOS, Clotilde; PEREIRA, Paulo. Marketing relacional em bibliotecas universitárias: uma revisão da literatura. **Gestão e Desenvolvimento**, [S. l.], v. 30, p. 289-316, 2022. DOI: <https://doi.org/10.34632/gestaoedesenvolvimento.2022.11342>. Disponível em: <https://revistas.ucp.pt/index.php/gestaoedesenvolvimento/article/view/11342>. Acesso em: 25 mar. 2023.

FUNDAÇÃO CESGRANRIO. **50 anos**: Fundação Cesgranrio. Rio de Janeiro: Fundação Cesgranrio, 2021.

FUNDAÇÃO CESGRANRIO. Faculdade Cesgranrio. Biblioteca Facesg. **Regulamento da biblioteca Faculdade Cegrario**. Rio de Janeiro, 2022.



FUNDAÇÃO CESGRANRIO. **Quem somos**: uma história de sucesso e realizações. Rio de Janeiro, 2023. Disponível em:

<https://www.cesgranrio.org.br/institucional/historia.aspx>. Acesso em: 23 fev. 2023.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

LISTAGEM de alunos. **Faculdade Cesgranrio**, Rio de Janeiro, 31 maio 2023. Relatório do sistema acadêmico.

LITTO, Fredric Michael. **Currículo do sistema currículo Lattes**. [S. l.], 2 dez. 2019. Disponível em: <http://lattes.cnpq.br/5570587335317441>. Acesso em: 29 abr. 2023.

MANGAS, Sergio Filipe Agostinho. Como planificar e gerir um serviço de referência. **Biblios**, n. 28, abr./jun. 2007. Disponível em: <https://core.ac.uk/download/pdf/11884349.pdf>. Acesso em: 15 maio 2023.

RANGANATHAN, Shiyali Ramamrita. **As cinco leis da biblioteconomia**. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2009.

SILVA, Anna Karla Souza da. **So desanimado concedida a Gabriela da Costa Nascimento de Lima**. Rio de Janeiro, 14 abr. 2023. Não publicado.