

**APROPRIAÇÃO DE UM FLUXO PARA REALIZAÇÃO DE AUTOSSERVIÇOS
ENQUANTO PROCESSO DE INOVAÇÃO, TRANSFORMAÇÃO DIGITAL E
PROMOÇÃO DE AUTONOMIA E COMPETÊNCIAS NO USUÁRIO**

**APPROPRIATION OF A WORKFLOW FOR PERFORMING SELF-SERVICES
AS A PROCESS OF INNOVATION, DIGITAL TRANSFORMATION, AND
PROMOTION OF AUTONOMY AND SKILLS IN THE USER**

João Pedro Alves Cardoso

Universidade Estadual Paulista, UNESP

E-mail: alves.cardoso@unesp.br

RESUMO

Apresenta processo de transformação digital ocorrido em uma biblioteca universitária situada no interior do Estado de São Paulo, Brasil, com o objetivo de explicar como fluxo delineado para realização de autosserviços possibilitou a sua geração enquanto processo inovador, transformador de dinâmicas e promotor de autonomia e competências nos usuários da biblioteca. Aborda, teoricamente, conceitos como os de terceiro espaço, Centro de Recursos para a Aprendizagem e Pesquisa (CRAI) e ecossistema de inovação na educação, em paralelo à temática da transformação digital e dos autosserviços em bibliotecas. De forma exploratório-descritiva, analisa dados quantitativos e qualitativos coletados nos anos de 2024 e 2025 relacionados com o fluxo para realização de autosserviços, mostrando que foi apropriado pela comunidade usuária. Tal apropriação é balizada considerando a execução do fluxo pela comunidade sem maiores intercorrências após dois anos de implantação de equipamentos de autosserviços na biblioteca, número de extravios de itens bibliográficos existentes no período e crescimento da utilização dos autosserviços pela comunidade usuária da biblioteca de 2024 para 2025. Conclui apontando que a participação e envolvimento da comunidade usuária de uma biblioteca é fundamental para gerar transformações, pontuando que a apropriação do fluxo pela comunidade possibilitou gerar transformação digital no âmbito da biblioteca, transformando dinâmicas no sentido de um contexto de um ecossistema de inovação promotor de autonomia e competências nas pessoas.

Palavras-chave: Automação de bibliotecas, Comportamento do usuário, Inovação, Serviços de empréstimo.

ABSTRACT

Presents a digital transformation process that occurred in a university library located in the interior of the State of São Paulo, Brazil, aiming to explain how the workflow designed for self-service enabled its creation as an innovative process, transforming dynamics and promoting autonomy and skills among library users. Theoretically, it addresses concepts such as third space, Learning and Research Resource Center (CRAI), and innovation ecosystem in education, in parallel with the theme of digital transformation and self-service in libraries. In an exploratory-descriptive manner, it analyzes quantitative and qualitative data collected in 2024 and 2025 related to the self-service workflow, showing that it was appropriated by the user community. This appropriation is based on the smooth operation of the workflow by the community after two years of implementing self-service equipment, the number of lost bibliographic items during that period, and the growth in the use of self-service by the library's user community from 2024 to 2025. It concludes by pointing out that the participation and involvement of a library's user community is fundamental to generating transformations, noting that the community's appropriation of the workflow have enabled digital transformation within the library, shifting dynamics towards an innovation ecosystem that promotes autonomy and skills in individuals.

Keywords: Library automation, Library circulation, Innovation, User behavior.

REFERÊNCIAS

- ALBUQUERQUE, M. R.; COSTA, L. Transformação digital no setor público: tendências e implicações. **Revista de Gestão e Secretariado – GeSec**, v. 16, n. 3, p. 01-18, 2025. DOI: 10.7769/gesec.v16i3.4771. Acesso em: 20 abr. 2026.
- BITTENCOURT, B. R.; BIANCHI, I. S. A percepção sobre as tecnologias de auto-atendimento e trabalho em bibliotecas universitárias. **Regae: Rev. Gest. Aval. Educ.** v. 11, n. 20, 2022. DOI: 10.5902/2318133867813. Acesso em: 24 abr. 2026.
- CARDOSO, J. P. A. Requalificação participativa de uma biblioteca da Universidade Estadual Paulista como centro de recursos para a aprendizagem e pesquisa: um estudo de caso. **Information Research: an international electronic journal**, v. 31, n. iConf, p. 1368-1390, 2026. DOI: 10.47989/ir31iConf64293. Acesso em: 28 abr. 2026.

CARNEIRO, L. F. V.; SARO, J. A. V. A biblioteca como Centro de Recursos para a Aprendizagem e Investigação (CRAI) para apoio às tarefas de ensino e aprendizagem. In: Borges, M. M., Sanz-Casado, E. (eds.): **A Ciência da Informação criadora do conhecimento**, vol. 1, p. 419-430. Imprensa da Universidade de Coimbra, Coimbra, 2009.

EUROPEAN COMMISSION. **2030 digital compass**: the european way for the digital decade. Brussels: COM(2021) 118 final. European Commission, 2021. Disponível em: https://commission.europa.eu/document/download/9fc32029-7af3-4ea2-8b7a-4cd283e8e89e_en?filename=cellar_12e835e2-81af-11eb-9ac9-01aa75ed71a1.0001.02_DOC_1.pdf. Acesso em: 23 abr. 2026.

FARIAS, M. G. G.; COSTA, D. A. Empoderamento e protagonismo social no setor de referência de bibliotecas universitárias. **Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação**, v. 22, n. 50, p. 1-14, 2017. DOI: 10.5007/1518-2924.2017v22n50p1. Acesso em: 21 abr. 2026.

OLIVEIRA, D. G.; FELIPE, C. B. M. Transformação digital e inovação em bibliotecas universitárias: uma análise bibliométrica. In: IBICT (ed.) ENCONTRO BRASILEIRO DE BIBLIOMETRIA E CIENTOMETRIA 2024, Archives, vol. 9, p. 1-9. IBICT, Brasília, DF, 2024. DOI: 10.22477/ix.ebbc.232. Acesso em: 26 abr. 2026.

OLIVEIRA, K. K. S.; SOUZA, R. A. C. Habilitadores da transformação digital em direção à educação 4.0. **RENOTE**, v. 18, n. 1, 2020. DOI: 10.22456/1679-1916.106012. Acesso em: 3 maio 2026.

PAULA, R. S. L.; SILVA, E.; WOIDA, L. M. A inovação nas bibliotecas universitárias em tempo de pandemia da Região Norte do Brasil. **RDBCI: Rev. Dig. Bibliotece Ci. Info**. 18, 1-17, 2020. DOI: 10.20396/rdbci.v18i0.8661184. Acesso em: 3 maio 2026.

SANTANA, M. A. C.; VIEIRA, D. V. Bibliotecas universitárias: transformando produtos e serviços para o mundo digital. In: ANCIB (ed.) ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO 2022, Archives, vol. 2, n. 1. ANCIB, São Paulo, 2022. Disponível em: https://enancib.emnuvens.com.br/enancib/pt_BR/article/view/1106/1138. Acesso em: 26 abr. 2026.

SCHLEMMER, E.; MORGADO, L.; MOREIRA, J. A. M. Educação e transformação digital: o habitar do ensinar e do aprender, epistemologias reticulares e ecossistemas de inovação. **Interfaces da Educ.** v. 11, n. 32, p. 764-790, 2020. Disponível em: <https://periodicosonline.uems.br/interfaces/article/view/4029/3592>. Acesso em: 27 abr. 2026.

WATERS, B. A. Fostering community: the library as a third space and the effect of social capital on the flow of information among law students. **Legal Reference Services Quarterly**, v. 42, n. 2, p. 120-128, 2023. DOI: 10.1080/0270319X.2023.2216128. Acesso em: 29 abr. 2026.