

**MAPEAMENTO DE SERVIÇOS INFORMACIONAIS INOVADORES EM
BIBLIOTECAS PÚBLICAS: estudo do cenário nacional**

**MAPPING INNOVATIVE INFORMATION SERVICES IN PUBLIC LIBRARIES: a
national scenario study**

Danielly Oliveira Inomata¹

David Carvalho de Lima²

Ingrid Travassos de Souza³

RESUMO

Discute o conhecimento do funcionamento e da prestação dos serviços informacionais inovadores em bibliotecas públicas. A pesquisa tem como objetivo conhecer o cenário brasileiro e a forma como estes serviços são ofertados, levando em conta qual o perfil inovador deste tipo de biblioteca. Trata-se de uma pesquisa de caráter aplicada, cujos objetivos são descritivos e exploratórios, com uma abordagem qualitativa, que utiliza a pesquisa bibliográfica por meio de busca sistemática na Base de Dados em Ciência da Informação – BRAPCI e na *Scopus*, seguida de uma pesquisa de campo para recolher as evidências acerca da temática. Foi utilizado como instrumento de coleta de dados um questionário eletrônico enviado para as bibliotecas públicas nacionais, cuja amostra foi daquelas unidades de informação que aceitaram participar da pesquisa. Considera como principais fatores para a falta de serviços inovadores a carência de recursos financeiros e a ausência de uma cultura voltada para a inovação. Por fim, entende-se que apenas em algumas bibliotecas nacionais há a existência de serviços inovadores e uma cultura voltada para a inovação, além da literatura relacionada a esta temática ainda ser relativamente pouca, sendo grande parte das informações empregadas de outras áreas, não estando claro o que é considerado inovador nestes ambientes.

Palavras-chave: Biblioteca pública; Bibliotecas públicas brasileiras; inovação; serviços informacionais.

¹ Doutora em Ciência da Informação, Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC/ PGCIN), Mestre em Ciência da Informação pela UFSC/ PGCIN. Professora permanente do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, da Universidade Federal do Pará (UFPA). E-mail: dinomata@ufam.edu.br. ORCID: 0000-0001-5657-2137.

² Especialista em Gestão Cultural pelo SENAC-SP. Graduado em Biblioteconomia pela Universidade Federal do Amazonas (2011), Atualmente trabalha como Bibliotecário na Secretaria de Cultura do Estado do Amazonas.

³ Bacharel em Biblioteconomia, pela Universidade Federal do Amazonas. Pesquisadora do Grupo de Pesquisa Gestão da Informação e Conhecimento na Amazônia (GICA/UFAM). E-mail: travassoss.ingrid@gmail.com. ORCID: 0000-0002-1052-2641.

ABSTRACT

It discusses the knowledge of the operation and provision of innovative information services in public libraries. The research aims to get to know the Brazilian scenario and the way these services are offered, taking into account the innovative profile of this type of library. This is an applied research, whose objectives are descriptive and exploratory, with a qualitative approach, which uses bibliographical research through a systematic search in the Information Science Database - BRAPCI and in Scopus, followed by a research fieldwork to collect evidence on the subject. An electronic questionnaire sent to national public libraries was used as a data collection instrument, whose sample was from those information units that agreed to participate in the research. It considers as the main factors for the lack of innovative services the lack of financial resources and the absence of a culture focused on innovation. Finally, it is understood that only in some national libraries there are innovative services and a culture focused on innovation, in addition to the literature related to this theme still being scarce, with a large part of the information used from other areas, not being clear which is considered innovative in these environments.

Keywords: Public Library; Brazilian public libraries; innovation; informational services.

Data de submissão: 11 maio 2023

Data de aprovação: 19 dez. 2023

1 INTRODUÇÃO

A biblioteca é uma organização prestadora de serviço. Para se manter competitiva necessita inovar em serviços e melhorar processos, de forma a adequá-los as necessidades dos usuários da informação. Enquanto organização, trata-se de conjunto de processos, os quais para serem executados demandam por pessoas e tecnologias, sendo estes os desafios em tempos turbulentos, com mudanças tecnológicas, que exigem adequações de rotinas, da entrega do serviço, dentre outras, que independente da tipologia de biblioteca – sua função e público-alvo, sabe-se que elas serão igualmente necessárias para atender um usuário cada vez mais exigente, conectado e múltiplo.

No que tange à biblioteca pública, contexto desta pesquisa, há uma complexidade maior, uma vez que esse ambiente de informação deve permitir o acesso para todos, sem distinção de qualquer natureza. Caracterizando-se “como uma instituição social deve possibilitar a convivência entre as pessoas, e por isso, à medida que o ser humano se transforma, ela também deve acompanhar tal mudança, entretanto, mantendo a historicidade dos diversos sujeitos que passaram por ela” (Lessa; Gomes, 2017, p. 41).

De acordo com as autoras, a ideia de uma biblioteca pública que esteja em dois tempos e dois lugares ‘presencial e virtual’ possibilita a ampliação da acessibilidade de seus serviços, do relacionamento e fidelização de seus usuários. No entanto, diante de tanta pluralidade, a biblioteca pública precisa ser um lugar que acomode diferentes práticas socioculturais (Lessa; Gomes, 2017). Além disso, a biblioteca pública como centro de cultura teria a sua função ampliada e dinamizada nos seus serviços (Achilles; Silva, 2022). No entanto, como destacado por Galvão (2014), alguns dos principais problemas estão relacionados ao público, ao acesso, os acervos, as formas de leitura e ao papel do profissional que a dirige. Achilles e Silva (2022) acreditam que as modificações nos comportamentos do público, que no caso das bibliotecas impactam no atendimento, no funcionamento e na oferta dos serviços são correspondentes às próprias mudanças tecnológicas, comunicacionais, sociais etc. ocorridas na sociedade nas últimas décadas que, por conseguinte, exigiu uma série de mudanças no modo de organização das instituições.

Nesse sentido, este estudo tem como objetivo principal verificar a ocorrência da oferta de serviços informacionais inovadores ofertados por bibliotecas públicas brasileira. Para isso buscou-se ter conhecimento do funcionamento e da prestação desses serviços nessas Unidades de Informação, por meio do mapeamento da oferta e potencial de serviços inovadores nestes ambientes, com vista a diagnosticar a situação atual dessas instituições quanto à oferta de serviços inovadores.

2 METODOLOGIA

A pesquisa caracteriza-se como descritiva e exploratória, pois busca a verificação dos serviços informacionais considerados inovadores, ao descrever suas características, visando conhecer no cenário nacional a oferta destes serviços em bibliotecas públicas. Com abordagem qualitativa, visto que “[...] buscam explicar o porquê das coisas, exprimindo o que convém a ser feito, mas não quantificam os valores e as trocas simbólicas nem se submetem à prova de fatos, [...]e se valem de diferentes abordagens” (Gerhardt; Silveira, 2009, p. 34). Quanto aos procedimentos, parte de uma pesquisa bibliográfica para conhecer a fundamentação teórica e conceitual do tema em questão, seguida de uma pesquisa de campo, para recolher

as evidências quanto a prestação de serviços inovadores por bibliotecas públicas. Para isso seguiram três etapas:

Etapa 1: consiste no levantamento bibliográfico, por meio de busca sistemática na Base de Dados em Ciência da Informação – BRAPCI e na Scopus, respectivamente uma base nacional e uma base internacional. Utilizando como descritores de busca inovação em biblioteca e innovation AND “public library” (foram utilizadas aspas, pois os termos são compostos, facilitando a precisão da busca) na base de dados da Scopus. O marco temporal foi determinado a partir dos anos 2000 a 2020. Foram recuperados 280 artigos, sendo selecionados 30. Para a seleção dos artigos foram analisados os resumos e as palavras-chave dos artigos pré-selecionados, ambos que tratam sobre o tema inovação em bibliotecas com ênfase na biblioteca pública.

Etapa 2: corresponde à identificação dos serviços informacionais inovadores em bibliotecas públicas nacionais por meio da revisão de literatura, bem como o mapeamento da oferta e o potencial de serviços inovadores em bibliotecas públicas nacionais, com a coleta de dados, realizada com o uso de questionário eletrônico, com perguntas abertas e fechada elaboradas com base no levantamento bibliográfico.

Etapa 3: diagnóstico da situação atual das bibliotecas públicas nacionais quanto à oferta de serviços inovadores. Listaram-se serviços inovadores encontradas na literatura, posteriormente foi elaborado um formulário eletrônico, o qual foi encaminhado para as bibliotecas públicas nacionais, selecionadas por meio do Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas (SNBP), no período de 05/04 a 04/05/2021. Foram identificados, 71 bibliotecas públicas municipais e 27 estaduais das quais apenas 5 instituições aceitaram participar da pesquisa.

3 CARACTERIZAÇÃO DOS SERVIÇOS INFORMACIONAIS E INOVAÇÃO EM BIBLIOTECAS

O setor de serviços informacionais vem apresentando um grande crescimento no mercado, principalmente pelo avanço das tecnologias da informação e comunicação (TIC), as quais acabam gerando um aumento nas inovações tecnológicas de produtos e serviços. Antes de definir os serviços informacionais, busca-se compreender o conceito de serviço.

De acordo com os autores Loverlock e Wright (2002, p. 5), serviço pode ser definido como: “[...] um ato ou desempenho oferecido por uma parte a outra. Embora o processo possa estar ligado a um produto físico, o desempenho é essencialmente intangível e normalmente não resulta em propriedade de nenhum dos fatores de produção”. Rozados (2006) destaca que um serviço de informação é definido muito mais por sua função do que por seu conteúdo.

Os serviços informacionais são definidos considerando sua função principal “[...] servir de enlace entre uma população particular de usuários e o universo dos recursos de informação em forma impressa ou não impressa” (Rozados, 2006, p. 54). A inovação destes serviços é compreendida como a “aplicação de competências especializadas para a introdução de serviços novos ou significativamente melhorados” (Rados *et al.* 2016, p. 17).

Loverlock e Wright (2002) apontam que os serviços abrangem algumas características como: 1) intangibilidade - não são palpáveis, ou seja, não podem ser tocados ou sentidos, apesar de estarem associados a algo físico 2) volatilidade - muitos dos serviços de informação não deixam vestígios físicos após serem utilizados; 3) exige a participação do cliente no processo de serviço, uma vez que ele é um elemento essencial na realização do processo; 4) produção e consumo simultâneo, os serviços não podem ser estocados, são produzidos e consumidos simultaneamente.

Rozados (2006) aponta os seguintes tipos de serviço de informação: busca em base de informações bibliográficas em bancos de dados internacional, localização e obtenção de documentos, publicações de boletim mensal de alerta em resumos selecionados por usuário, representação para a venda exclusiva de certas publicações, resposta específica a consultas sobre tecnologia, levantamento técnico e análise do mercado, além de disseminação seletiva da informação (DSI).

4 TIPOS DE INOVAÇÃO EM BIBLIOTECAS

A inovação é um fator essencial para o avanço das bibliotecas, pois caracterizam-se como um organismo em crescimento inseridas em um ambiente de mudanças contínuas e desafios, dos quais devem estar abertas as possibilidades de melhorias em seus serviços e processos de forma a atender adequadamente os seus usuários. Como destacam Stivanin e Borges (2022, p. 1):

A inovação é necessária em todos os campos do conhecimento, mas para uma área como a Biblioteconomia, cujos serviços de informação sofrem concorrência de outras fontes (como motores de busca e serviços de alerta), é imprescindível que haja discussões acerca do tema.

É bem verdade que inovação genericamente é associada à tecnologia, contudo é importante revisitar a etimologia da palavra e o seu conceito para se compreender melhor a amplitude de sua aplicação. Tidd, Bessant e Pavitt (2008) descrevem que a “inovação vem do termo em latim *innovare*, que significa ‘fazer algo novo’, constituindo-se em um processo de fazer uma oportunidade uma nova ideia e colocá-la em prática”. Para o manual de Oslo (2005, p. 45) a inovação se caracteriza como “à implementação de um novo ou significativamente melhorado produto (bem ou serviço)”. Enquanto Vick, Nagano e Santos (2009) conceituam como novas ideias que são transformadas ou implementadas em produtos (bens e/ou serviços) que agregam valor às unidades de informação. Lübeck, Wittmann e Flores (2012, p. 27) destacam que a inovação é um:

Efeito causado por algum novo meio tecnológico, novo pensamento, novo conhecimento, nova ideia, nova forma de proceder aplicados em algo novo ou preexistente que causa transformações benéficas para produtos, serviços, pessoas, organizações ou sociedade e que tenha aplicabilidades e resultados multifacetados e perceptíveis como inovadores.

A inovação é dividida em quatro tipos: 1) inovação de produto – consiste na mudança de um bem ou serviço novo ou significativamente melhorado; 2) inovação de processo – consiste na implementação de um novo método no cenário da produção e distribuição dos produtos e serviços; 3) inovação organizacional – refere-se a uma mudança na forma em que os serviços são implementados no mercado; 4) inovação de marketing – consiste na introdução de um método de marketing, envolvendo significativas mudanças na concepção ou na embalagem de um produto. (Manual de Oslo, 2005)

Ao abordar os tipos de inovações cabe diferenciar os graus de dimensão que elas possuem, sendo divididas em dois: inovação radical e inovação incremental. Sendo que:

Quando uma nova ideia resulta em produto ou processo totalmente novo, inexistente no mercado, surgindo uma nova referência muito superior (em

qualidade, capacidade, rapidez, etc.) em relação à anterior, ocorre a inovação radical [...]. Enquanto a inovação incremental ocorre quando há melhoria ou aperfeiçoamento significativo, por meio do acréscimo ou substituição de novos materiais que o tornam mais fácil de utilizar, mais ergonômico e prático (Carvalho; Reis; Cavalcante, 2011, p. 34).

A inovação radical representa uma mudança significativa na forma de fazer algo, uma vez que tudo o que existia antes passa a ser visto como ultrapassado. Enquanto a inovação incremental acontece com mais frequência, sendo uma melhoria gradual. De acordo com Tidd, Bessant e Pavitt (2008) esta inovação representa maiores ganhos cumulativos de eficiência, a longo prazo do que aqueles adquiridos com as mudanças eventuais radicais.

5 CARACTERIZAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS POR BIBLIOTECAS PÚBLICAS

A biblioteca pública baseia-se como uma unidade cultural de informação, que atua como porta de acesso ao conhecimento disponibilizando para seus usuários conhecimentos e informações de todos os gêneros de forma democrática, amenizando as diferenças sociais, econômicas e culturais. Nesse segmento, como foi sinalizado no manifesto da UNESCO/IFLA (2022), a biblioteca pública deve oferecer um leque alargado de recursos e serviços, estando disponível a todos os membros da comunidade independentemente de raça, nacionalidade, idade, gênero, religião e língua.

Para Pimentel (2006), a biblioteca é a unidade cultural mais importante de disseminação de informação e conhecimento, exercendo um papel essencial na sociedade, pois além de fornecer acesso ao saber orienta no desenvolvimento cultural dos indivíduos e grupos sociais. No que tange à função, objetivos e missão da Biblioteca Pública, ela desempenha um papel fundamental na sociedade, atuando como uma instituição geradora de conhecimento, por meio da oferta de informação, na medida que ambas caminham juntos. Tendo a função justamente de promover o acesso livre a informação por meio de uma gama de serviços (Freitas; Silva, 2014). Lessa e Gomes (2017, p. 35-36) destacam o papel transformador dessas instituições:

[...] ao discutir as inúmeras possibilidades de atuação da biblioteca pública, também se analisa seu potencial transformador quando está se coloca como espaço do encontro e do diálogo, oferecendo o acesso à diversidade de bens

culturais, serviços e produtos de informação, que reflitam a diversidade cultural e que oferte o acesso, o encontro, o diálogo, tanto no espaço virtual quanto no seu espaço físico, proporcionando o conforto que gera no usuário o sentimento de pertença, potencializador da sua condição de protagonista social.

Os serviços oferecidos pelas bibliotecas têm como intuito reunir materiais adequados para atender as necessidades informacionais de seus usuários, estes serviços devem acompanhar as tendências tecnológicas e a evolução da sociedade. Nesse sentido, os serviços essenciais que a biblioteca pública deve ofertar são:

Quadro 1 – Serviços prestados pelas bibliotecas públicas

| Serviços | Descrição |
|---|---|
| Serviços de informação | Disseminação Seletiva da Informação – DSI, divulgação na web, serviços de sinalização, pesquisa de opinião (enquetes, estudos, outros), acesso público à internet, uso das redes sociais para divulgar informações, Serviço de referência virtual, referência online, base de dados, blogs com informações úteis; serviço de informação utilitária; comutação bibliográfica – COMU. |
| Serviço de empréstimo domiciliar | Este serviço permite ao usuário um tempo maior para leitura, possibilitando levar um ou mais livros para casa. |
| Serviço de ação cultural | Hora do conto, exposições, clubes de leitura, apresentações de teatro, jogos recreativos, concursos, debates, palestras, <i>workshops</i> , gincanas, entre outros. |
| Serviço de extensão | Atividades extramuros que podem ser desenvolvidas por meio de recursos como: carro-biblioteca, vagão-biblioteca, barco-biblioteca, caixa-estante. |
| Memoria local | Este serviço guarda documentos da história do município como dados estatísticos, livros, revistas, artigos de jornal, plantas, mapas, folhetos e fotos. |

Fonte: Dados da Pesquisa (2021).

Nesse aspecto, entende-se que a biblioteca pública exerce na comunidade em que está inserida, um importante papel de desenvolver serviços voltados de forma a atender suas necessidades informacionais.

O resultado de tudo isso se caracteriza por uma rede de compartilhamento de resultados, um ciclo em que: um serviço ou atividade cultural que gera uma informação, uma informação gera conhecimento, o conhecimento que gera um

produto, este produto irá proporcionar a realização de outra atividade. Isso torna as bibliotecas em um organismo vivo. E estas devem sim possuir políticas de promoção da cultura, práticas de planejamento e execução de atividades culturais. E neste cenário, o bibliotecário como agente cultural deve sair de sua zona de conforto, deve ser um profissional altamente criativo, curioso, questionador e inquieto.

6 RESULTADOS

A partir da literatura identificou-se que apesar do avanço das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC), ainda não está claro o que é considerado inovador pelas bibliotecas públicas, a maioria dos estudos sugere que as inovações nesses ambientes incluem acesso à informação, tecnologia, serviços, suporte e experiência para melhor servir os clientes e diversas comunidades (Gorham e Bertot, 2018). Além da literatura, acerca desta temática ainda ser relativamente pouca. No que tange, a busca sistemática realizada nas Base de Dados da BRAPCI e *Scopus*, foram identificados alguns serviços (Quadro 2).

Quadro 2 – Serviços inovadores recuperados nas Bases de Dados

| Serviço | Descrição |
|--|---|
| Alertas informativos | Disponibiliza alertas online de informações sobre temas de interesse dos usuários (García-Gómez; Francisco-Javier, 2013) |
| Biblioteca móvel | A ideia é construir cantos de leitura nas paradas de ônibus (Anna, N.; Perdana, Y. S. 2019) |
| Centro de alfabetização para cozinhar | Uma cozinha de ensino que faz a ponte entre a alfabetização e a alimentação, fortalecendo o conhecimento e a relação das pessoas com os alimentos. (Potnis, D. D; Winberry, J., Finn, B.; Hunt, C., 2019) |
| Centro de tecnologia colaborativa | Oferece formação tecnológica em larga escala, com treinamento para usar softwares de produtividade (Potnis, D.D; Winberry, J., Finn, B.; Hunt, C., 2019) |
| Coworking | Local estruturado conforme sua necessidade, podendo ter internet, café e até divisões de custos, além de outras atividades (Santos; Candido 2019) |
| Ferramentas de auxílio para jovens e crianças no website da biblioteca. | Links para recursos de informação relacionados ao aprendizado e serviços individuais para jovens, crianças e adultos em cada biblioteca, bem como a descrição de instruções de uso. (Kanazawa, M., 2017) |

| | |
|--|--|
| Impressoras 3d | As impressoras 3D permitem aos indivíduos projetar, personalizar e imprimir formas complexas sem ter que construir uma nova instalação de fabricação. (Beyer 2014) |
| Informações online e serviços de referência | É possível realizar consultas em tempo real (via chat) em horário determinado pelo serviço ou por meio de formulários eletrônicos. (García-Gómez; Francisco-Javier, 2013) |
| Inteligência Artificial | Respondentes utilizam robôs e outras informações oficiais para desenvolver os serviços de automação e libertar recursos humanos para atividades mais intencionais. (Potnis, D.D.; Winberry, J., Finn, B.; Hunt, C. 2019) |
| Learning comomns Serviço | Espaços propícios à aprendizagem colaborativa. (Moyses; Mont'alvão; Zattar, 2019) Descrição |
| Learning | Criação de espaços informais de aprendizagem como os makerspaces, no desenvolvimento de programas (Nicholson, K. 2019) |
| Living Lab | Espaço aberto, onde pessoas, tecnologia e inovação se encontram e se tornam motores de transformação social. (Vilarino; Karatzas; Valcarce 2018) |
| Makerspace | Constitui-se como um espaço que disponibiliza tecnologias e ferramentas para criar projetos individuais ou coletivos. (Moyses; Mont'alvão; Zattar, 2019) |
| Máquinas de leitura de tecnologias | São concebidas para pessoas com deficiências visuais. (Potnis, D.D.; Winberry, J.; Finn, B.; Hunt, C, 2019) |
| Meios de comunicação Social | As páginas da comunidade funcionam como conselhos de informação para os bairros e municípios locais. (Moeller, R.; Bastiansen, C.; Gates, L.; Subramaniam, M., 2015). |
| New outreach | Serviços fora de sua rede de filiais, em uma variedade de espaços móveis, temporários, online ou automatizados. (Nicholson, K., 2019) |
| Programa de apoio a alfabetização digital | A equipe da biblioteca treina pessoas para usar dispositivos digitais; programas externos são executados em parceria empresas privadas de telecomunicações. (Leorke, D.; Wyatt, D.; Mcquire, S., 2018). |
| Programa de entrega domiciliar | Entrega livros, filmes e material digital como CDs para as casas de clientes que têm dificuldades para chegar à biblioteca pública local. (Potnis, D.D., Winberry, J., Finn, B.; Hunt, C., 2019). |

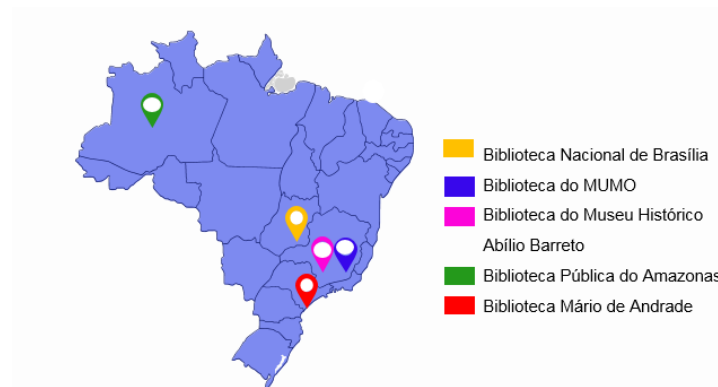
| | |
|---|--|
| Programa-STEM | Práticas de programação Ciência, tecnologia, engenharia e matemática (STEM), por conta própria, ou em parceria com outras bibliotecas, museus, empresas e escolas para educar e envolver o público. (Annette Shtivelband; Kimberly S. Spahr; Robert Jakubowski; Keliann Laconte; Anne Holland, 2019) |
| Projeto de escrita comunitária | Permitir que os autores locais submetam as suas publicações para inclusão na biblioteca. (Potnis, D. D.; Winberry, J.; Finn, B.; Hunt, C., 2019) |
| Serviço para pequenas empresas | As bibliotecas ajudam os empresários nas fases iniciais do seu negócio com a esperança de que o planejamento precoce evite problemas maiores que possam surgir mais tarde. (Potnis, D. D.; Winberry, J.; Finn, B.; Hunt, C., 2019) |
| Serviços baseados na Web 2.0 | Blog, site da biblioteca, wiki, redes sociais, pontos de acesso à internet. (García-Gómez; Francisco-Javier, 2013) |
| Serviços de apoio à escola. | Empréstimos de salas de aula para grupos, troca de informações sobre o conteúdo atividades para casa, distribuição de listas de livros recomendados para crianças para a escola, visitas escolares por bibliotecários de serviços infantis para uso da biblioteca educação, contação de histórias e livro-conversa. (Kanazawa, M., 2017) |
| Serviços de auto crédito e circulação de documentos. | registro na base de dados e a sua incorporação no catálogo automatizado, entrada e saída de documentos na biblioteca. (García-Gómez; Francisco-Javier, 2013) |
| Serviços educacionais | Treinamento de usuários em diferentes níveis, acesso a redes, serviço de navegação, pacotes de computador para aprendizagem aberta, suporte para aprendizagem à distância (Merlo; José Antonio, 2001) |

Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Verifica-se que as bibliotecas estão investindo principalmente em serviços voltados a processos de aprendizagem, criatividade e espaços com estruturas tecnológicas para buscar aproximar a comunidade. Embora, ainda não seja a realidade de muitas das bibliotecas, é perceptível que elas possuem uma visão clara acerca da necessidade de ofertar serviços inovadores.

Quanto a coleta no campo, participaram da pesquisa cinco instituições nacionais com vínculos Estaduais e Municipais (Figura 1). No qual, foi respondido pelo gestor de cada instituição um formulário eletrônico, com perguntas abertas e fechadas. Organizado de modo a identificar a capacidade de inovação da biblioteca e mapear seus serviços inovadores

Figura 1 – Bibliotecas Públicas participantes da pesquisa

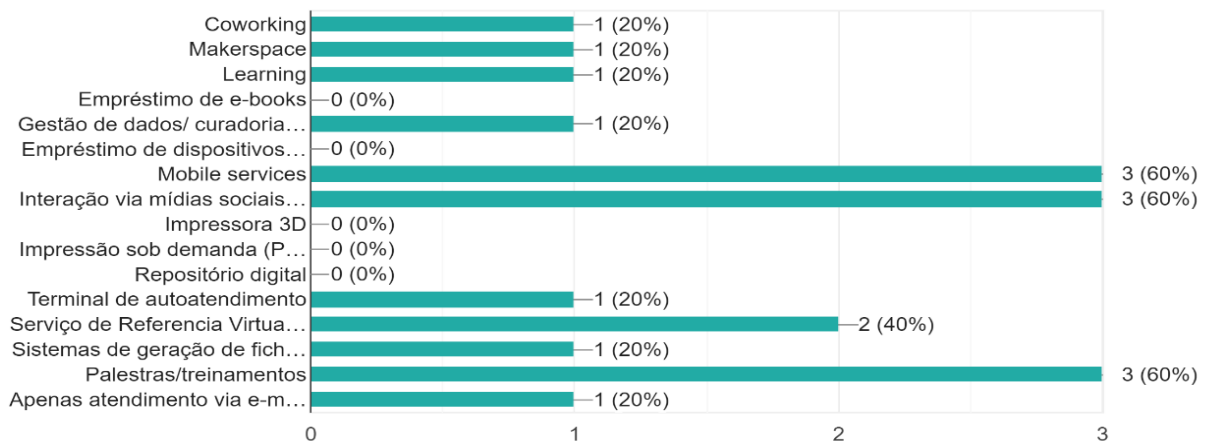


Fonte: Dados da Pesquisa (2021).

Embora a quantidade de bibliotecários que colaboração com a pesquisa seja relativamente baixa é importante frisar que se tem uma representação de três regiões do Brasil, possibilitando um diagnóstico mais amplo da oferta de serviços nestes ambientes. Além de bibliotecas com distintos tempos de criação e funcionamento.

6.1 Caracterização dos serviços

Para identificar os serviços ofertados por essas instituições, foi listado serviços inovadores em bibliotecas públicas identificados na literatura e adicionados outros descritos como ocorrentes em outras tipologias de bibliotecas (Figura 2).

Figura 2 – Serviços ofertados pelas Bibliotecas

Fonte: Dados da Pesquisa (2021).

Verificou-se como serviços mais ocorrentes: *Mobile servisse*, aqueles que permitem interação via mídias sociais e palestras e treinamentos. Observou-se que as duas bibliotecas que ofertam mais atividades dispõem dos mesmos serviços em comum. Quanto os serviços ofertados por meio de redes sociais, constatou-se que apenas três instituições ofertam, sendo o *Facebook* a mídia que ambas possuem, *YouTube* e *Linkedin* apenas uma biblioteca, *Instagram* duas instituições ofertam. Compreende-se que com a necessidade de se manter atuante a biblioteca deve adotar a utilização destas ferramentas para otimizar o uso de informações entre a instituição e seu público.

Identificou-se que as bibliotecas que possuem um quadro mais expressivo de funcionários na equipe ofertam uma quantidade maior de serviços para a comunidade. Os dados da pesquisa, apontam que os serviços ofertados em sua maioria são utilizados por adultos (Quadro 3). Havendo uma carência em serviços destinados ao público infantil. Sendo assim, a biblioteca acaba por não cumprir integralmente sua missão de atender a toda comunidade.

Quadro 3 – Serviços Ofertados pelas Bibliotecas Públicas

| Biblioteca | Serviço | Serviços mais utilizados | Público que mais utiliza os serviços |
|-------------------|--|---|---|
| B1 | Gestão de dados/ curadoria de dados; <i>Mobile services</i> ; interação via mídias sociais; Serviço de Referência Virtual (SRV); palestras/treinamentos. | Interação pelas mídias sociais e palestras e treinamentos. | Adultos entre 25 e 34 anos |
| B2 | <i>Mobile services</i> ; palestras/treinamentos. | <i>Mobile services</i> | Adultos |
| B3 | Apenas atendimento via e-mail; | Não foi identificado nenhum serviço. | Não foi identificado. |
| B4 | Makerspace, learning, interação via mídias sociais, Serviço de Referência Virtual (SRV), sistemas de geração de fichas catalográficas, palestras/treinamentos. | Coworking; learning; palestras e treinamentos. | Adolescentes, Jovens e Adultos. |
| B5 | <i>Coworking</i> ; <i>mobile services</i> ; interação via mídias sociais; terminal de autoatendimento. | Interação via mídias sociais e terminal de autoatendimento. | Adultos. |

Fonte: Dados da Pesquisa (2021)

No contexto dos serviços inovadores em bibliotecas, é evidente que cada unidade pesquisada e a maioria das instituições culturais em todo o país estão vinculadas ao contexto histórico e cultural da região em que se encontram. O conceito de inovação está, portanto, intrinsecamente ligado à perspectiva da comunidade local em relação à sua visão do que é uma biblioteca. Em outras palavras, a definição de inovação é relativa e varia de acordo com as percepções e necessidades específicas de cada comunidade.

Infelizmente, a escassez de políticas públicas, especialmente aquelas direcionadas para bibliotecas públicas municipais, é uma realidade que afeta negativamente a implantação, difusão, ampliação e continuidade dos serviços de inovação nessas instituições. A ausência de uma consolidação de políticas públicas apropriadas dificulta o desenvolvimento dessas bibliotecas, tornando-as vulneráveis e lutando constantemente por sua sobrevivência. É preocupante que muitas vezes

essas políticas de governo ignorem as necessidades das bibliotecas e não considerem o valor das políticas públicas adequadas.

Além disso, diversos fatores contribuem para a limitação dos serviços oferecidos por algumas bibliotecas:

- Incentivo financeiro insuficiente: a falta de recursos destinados especificamente às atividades culturais e à manutenção de acervos em bibliotecas é um obstáculo significativo. A maioria das verbas é direcionada apenas para a manutenção predial e pagamento de pessoal, deixando pouco espaço para a expansão e diversificação dos serviços oferecidos.
- Visão restrita do papel das bibliotecas públicas: algumas instituições mantenedoras de bibliotecas têm uma visão limitada do papel que essas bibliotecas desempenham na sociedade. Essa percepção inadequada pode levar a uma oferta reduzida de serviços à comunidade, negligenciando oportunidades de inovação e atendimento às necessidades dos usuários.
- Cursos de graduação em Biblioteconomia pouco abrangentes: a escassez de disciplinas relacionadas às bibliotecas públicas e serviços de inovação nos cursos de graduação em Biblioteconomia pode criar uma lacuna de conhecimento entre os profissionais que atuam nessas instituições. A falta de preparo adequado pode impactar diretamente a oferta de serviços inovadores nas bibliotecas brasileiras.
- Cursos de capacitação: capacitação contínua dos profissionais da área é fundamental, incentivando-os a buscar conhecimentos e práticas inovadoras em biblioteconomia e tecnologia da informação, para melhor atender às demandas da sociedade moderna.

6.2 Mapeamento da oferta e potencial dos serviços

Quanto a capacidade de inovação das bibliotecas públicas (Quadro 4), foi realizado uma análise, extraídas do formulário eletrônico, respondido pelos bibliotecários das instituições participantes da pesquisa, conforme descrito na metodologia.

Quadro 4 – Capacidade de inovação das Bibliotecas Públicas

| Bibliotecário (B) | Vínculo | Possui cultura voltada para inovação | Equipe participa no desenvolvimento dos serviços inovadores |
|-------------------|-----------|--------------------------------------|---|
| B1 | Estadual | Sim | Sim |
| B2 | Municipal | Não | Parcialmente |
| B3 | Municipal | Não | Não |
| B4 | Estadual | Sim | Sim |
| B5 | Municipal | Sim | Sim |

Fonte: Dados da Pesquisa (2021)

Ao considerar o vínculo dessas bibliotecas é possível perceber que as que estaduais são as que ofertam mais serviços informacionais inovadores comparadas as municipais. Além de possuírem uma cultura voltada para a inovação, com uma equipe que participa no desenvolvimento destes serviços. Como relatado pelo B1:

[...] à biblioteca desde sua criação busca trazer inovações à comunidade. Nas últimas gestões o foco está em oferecer serviços e produtos diferenciados, aproximando o público em suas variadas formas.

No contexto da maturidade das bibliotecas, notou-se que a instituição mais nova e a com mais tempo de existência são as que mais inovam em serviços. Evidenciando que possuir uma cultura inovadora tem relação com a gestão da instituição e não com seu tempo de atuação. Pois “acredita-se que a falta de uma gestão eficiente da cultura organizacional em um projeto de implementação de um recurso tecnológico pode tornar-se uma barreira para o processo de inovação em uma biblioteca (Passos, 2019, p. 37).

No que tange as bibliotecas que não possuem uma cultura voltada para a inovação foi identificado como principais barreiras o processo burocrático para implantar novos serviços, a falta de funcionários e a estrutura tradicional histórica da instituição. Como descrito pelo B2:

O sistema de gerenciamento [...] não permite [...] Quaisquer propostas de inovação no aproveitamento de rede social não têm liberação para *instagram* ou qualquer outro, tem que passar por uma cadeia de comando longa e com retorno demorado, as vezes até perdendo o prazo para a atividade com tema focal.

Em relação as bibliotecas que possuem uma cultura inovadora, foi identificado que essas instituições buscam oferecer serviços e produtos inovadores para a

comunidade com o foco voltado para aproximar o público em variadas formas. Além das atividades têm por objetivo criar procedimentos e propor metodologias de trabalho mais eficientes e eficazes.

6.3 Estrutura da Biblioteca para oferta de serviços inovadores

Verificou-se o potencial inovador na prestação de serviços das bibliotecas participantes, bem como se depõem de um planejamento para implementação de novos serviços, de acordo com a visão dos gestores das bibliotecas (Quadro 5).

No contexto prático de atuação dos serviços inovadores se caracteriza por meio dos processos de observação do que a comunidade realmente precisa, os contextos externos definem quais serão os serviços com maior potencial de terem seus objetivos alcançados. É necessário o trabalho de observação e análise dos perfis de usuários que a biblioteca possui, a partir daí elaborar um planejamento estratégico das atividades que serão desenvolvidas.

Vale ressaltar que esse é um processo constante, de avaliação contínua. Verifica-se se o que foi estipulado e desenvolvido precisa ser modificado ou aperfeiçoado.

Quadro 5 – Oferta e Potencial das Bibliotecas em Serviços Inovadores

| Bibliotecário (B) | Possui estrutura tecnológica para apoiar a inovação em produtos e/ou processos | Há planejamento de desenvolvimento e/ou implementação de um novo serviço para ser ofertado futuramente |
|--------------------------|---|---|
| B1 | Parcialmente | Sim |
| B2 | Não | Sim |
| B3 | Não | Não |
| B4 | Sim | Sim |
| B5 | Sim | Não |

Fonte: Dados da Pesquisa (2021).

Ao considerar a estrutura tecnológica para apoiar a inovação em produtos e/ou processo, constatou-se que os principais fatores para essas instituições possuírem

parcialmente ou nenhuma estrutura são pela carência de recursos, visto que nem sempre possuem meios para aquisição de tecnologias adequadas e não dispõem de investimentos na área tecnológica. Como descrito pelo B3: “temos poucos recursos eletrônicos, o que dificulta tal desenvolvimento.”

No que tange as instituições que possuem estrutura tecnológica, verificou-se que os principais equipamentos de suportes para a inovação em produtos e/ou processos, são computadores e acesso à internet e serviços de automação, como auto empréstimo e auto devolução. Apesar do B4 ter relatado que a biblioteca possui uma estrutura tecnológica, o mesmo descreveu que:

[...] a Biblioteca [...] tem um grande desafio: em pleno século 21, num mundo de alta conectividade, [...] não possui parte significativa de seu acervo catalogado disponível em formato digital, no catálogo eletrônico. Nesse sentido, é como se ainda funcionasse no século passado, nos dias em que foi fundada. Para conhecer o acervo, o usuário precisa se deslocar até a sede e consultar localmente as antigas fichas dos catálogos manuais.

Em relação ao planejamento de desenvolvimento e/ou implementação para novos serviços, três bibliotecas relataram que possuem esse planejamento. O B1 informou que em breve será lançado repositório institucional da biblioteca. Enquanto o B2, pretende futuramente ofertar os espaços de *Learning commons*; *Makerspace*. Por fim, o B4 indicou que há um estudo para a criação de um espaço criativo destinado a oficinas, exibições audiovisuais e quadrinhos.

Quanto as instituições que não possuem um planejamento de desenvolvimento e/ou implementação para novos serviços, o B3 relatou que não estão realizando no momento. Enquanto o B5 informou que apesar de não possuir um planejamento, a equipe da biblioteca está se empenhando para tornar suas coleções digitalmente acessíveis, seja pelo catálogo eletrônico ou por meio da digitalização das obras, visto que em razão da pandemia do novo coronavírus (Sars-CoV-2) causador da Covid-19, acelerou essa necessidade. Um estudo mais amplo de Stivanin e Borges (2022) mostrou que as ações de inovação nas bibliotecas brasileiras, no período da pandemia da COVID-19 foram relacionadas a processo e incremental. Para as autoras, inovar na Biblioteconomia brasileira significa customizar produtos e serviços, que podem ser de grandes ou de pequenos portes,

mas alinhados com as necessidades informacionais do público que a biblioteca atende (Stivanin; Borges, 2022).

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa evidencia que a inovação em serviços nas bibliotecas públicas tem se tornado uma necessidade constante, de modo que as instituições que não se adaptam com novas formas de ofertar serviços, conseqüentemente se tornam obsoletas, sendo necessário criar uma cultura voltada para Inovação. Apesar da pequena amostra da pesquisa, foi possível constatar que apenas em algumas bibliotecas nacionais há a existência de serviços inovadores e uma cultura voltada para a inovação. A grande maioria por falta de investimento e verbas.

De modo geral, notou-se que a literatura voltada para inovação em bibliotecas públicas, ainda é escassa, grande parte destas informações são empregadas de outras áreas, não estando claro o que é considerado inovador nestes ambientes. Há mais evidências na literatura internacional, o que permite ponderar que as bibliotecas estrangeiras são as instituições que mais oferecem serviços inovadores, em comparação com as bibliotecas nacionais.

Observou-se que um dos principais fatores para a falta de serviços inovadores nas bibliotecas é a falta de recursos financeiros, para planejar e implementar iniciativas. Outra razão para a biblioteca não possuir uma cultura voltada para a inovação seria, por algumas instituições ainda terem a visão de que a inovação está apenas relacionada apenas com a implementação de serviços tecnológicos. “Embora nem toda inovação tenha a ver com a tecnologia.” (García; Gomes, 2013).

Diante desses desafios, é crucial que as bibliotecas públicas busquem alternativas para superar as limitações e oferecer serviços informacionais inovadores. Investir na busca de parcerias, tanto com instituições governamentais como com a iniciativa privada, pode ser uma estratégia valiosa para obter mais recursos financeiros e fortalecer o papel da biblioteca na comunidade. Além disso, é importante promover a conscientização sobre o valor das bibliotecas como centros de conhecimento e cultura, buscando o apoio da população e dos gestores públicos para a ampliação dos serviços oferecidos.

A oferta de serviços informacionais inovadores ajudará a romper o distanciamento entre as bibliotecas e suas comunidades, tornando-as instituições cada vez mais relevantes e essenciais para o desenvolvimento social e cultural do país.

Constatou-se que mesmo com as dificuldades perceptíveis as bibliotecas públicas, tem tentado se adaptar para acompanhar as evoluções tecnológicas, com pequenos passos. Sendo necessário ainda muitos investimentos por parte das autoridades e envolvimento dos funcionários para criar uma cultura voltada para inovação.

Em vista de todos os desdobramentos da pesquisa, nota-se a necessidade de futuras pesquisas que possam contemplar uma amostra maior das bibliotecas públicas nacionais. Além de estudos relacionados a inovações nestes ambientes, pois ainda são considerados relativamente insuficientes.

REFERÊNCIAS

ACHILLES, D.; DA SILVA, R. O. Biblioteca pública no Brasil: lugar habitado?. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 18, n. 3, p. 1–12, 2022. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/1901>. Acesso em: 16 fev. 2023.

CARVALHO, Hélio Gomes de; REIS, Dálcio Roberto dos; CAVALCANTE, Márcia Beatriz. *Gestão da inovação*. Curitiba, PR: Aymará Educação, 2011. 136 p.

FREITAS, M. A.; SILVA, V. B. Bibliotecas públicas brasileiras: panorama e perspectivas. **Revista Digital de Biblioteconomia & Ciência da Informação**, v. 12, n. 1, p. 123-146, 2014. DOI: 10.20396/rdbci.v12i1.1621. Acesso em: 17 mar. 2023.

GALVÃO, Ana Maria de Oliveira. Velhos problemas? Público, acervos, leitura e bibliotecários em cenas da história da biblioteca pública. **Perspectivas em Ciência da Informação**, [s.l.], v. 19, p. 211-226, 2014. DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/1981-5344/2277>. Acesso em: 17 mar. 2023.

GARCÍA-GÓMEZ, Francisco-Javier. Innovación en la biblioteca pública española: dónde estamos y hacia dónde vamos. **Revista general de información y documentación**, v. 23, n. 1, p. 133-150, 2013.

GORHAM, Úrsula; BERTOT, João Carlo. Inovação social em bibliotecas públicas: resolvendo desafios comunitários. **A Biblioteca Trimestral**, v. 88, n. 3, p. 203-207, 2018.

IFLA UNESCO, "Manifesto da Biblioteca Pública IFLA-UNESCO 2022," Repositório – FEBAB. Disponível em: <http://repositorio.febab.org.br/items/show/6247>. Acesso em 20 abr. 2023.

LESSA, Bruna; GOMES, Henriette Ferreira. A Biblioteca Pública como um empório de ideias: evidências do seu lugar na sociedade contemporânea. **Informação & Sociedade**, João Pessoa, v. 27, n. 1, p. 35-46, 25 abr. 2017. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/30765>. Acesso em: 13 fev. 2023.

LOVELOCK, C.; WRIGHT, L. **Serviços: marketing e gestão**. São Paulo: Saraiva, 2001, 416 p.

LÜBECK, Rafael Mendes; WITTMANN, Milton Luiz; BATTISTELLA, Luciana Flores. Electronic ticketing system as a process of innovation. **Journal of technology management & innovation**, v. 7, n. 1, p. 17-30, 2012. DOI: <https://doi.org/10.4067/S0718-27242012000100002>. Acesso em: 13 jan. 2023.

MANUAL DE OSLO. Diretrizes para coleta e interpretação de dados sobre inovação. 3. ed. 2005. Disponível em: <http://www.finep.gov.br/images/apoio-e-financiamento/manualoslo.pdf>. Acesso em: 15 fev. 2023.

PASSOS, Ketry Gorete Farias dos. **Inovação tecnológica em bibliotecas universitárias no Brasil: ações estratégicas**. 2019. 353 f. Tese (Doutorado) - Curso de Programa de Pós-Graduação em Ciências da Informação, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2019. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/215709>. Acesso em: 13 jan. 2023.

PIMENTEL, Maria das Graças. **A biblioteca pública e a inclusão digital: desafios e perspectivas na era da informação**. 2006. 242 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade de Brasília, Brasília, 2006.

RADOS, Gregório Jean Varvakis *et al.* Serviço de informação como fator de vantagem competitiva nas organizações. **Biblios Journal Of Librarianship And Information Science**, Santa Catarina, n. 65, p. 15-28, 21 dez. 2016. DOI: <http://dx.doi.org/10.5195/biblios.2016.318>. Acesso em: 15 maio 2023.

ROZADOS, H. B. A informação científica e tecnológica e os serviços de informação. **Revista Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 16, n. 1, p. 65-82, 2006. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/441>. Acesso em: 15 maio 2023.

SILVEIRA, Denise Tolfo; CÓRDOVA, Fernanda Peixoto. A pesquisa científica. In: GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo (org.). **Métodos de Pesquisa**. Porto Alegre: Editora da Ufrgs, 2009. Cap. 2. p. 31-42. (Educação a Distância). Disponível em: <https://lume.ufrgs.br/handle/10183/52806>. Acesso em: 17 mar. 2023.

STIVANIN, Deiziane Braga; LIMA, Jussara Borges de. Ações inovadoras promovidas por bibliotecas brasileiras durante a pandemia de COVID-19. **Atoz: novas práticas em informação e conhecimento**, [S.L.], v. 11, p. 1-9, 1 jun. 2022. Universidade Federal do Parana. <http://dx.doi.org/10.5380/atoz.v11i0.83182>.

TIDD, Joe; BESSANT, John; PAVITT, Keith. **Gestão da Inovação**. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2008. 600 p.

VICK, Thais; NAGANO, Marcelo Seido; SANTOS, Fernando César Almada. Aportes da gestão da informação para a criação de conhecimento em equipes de inovação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 14, p. 204-219, 2009. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/38003>. Acesso em: 15 fev. 2023.