

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

Deiziane Braga Stivanin

A INOVAÇÃO NA PERSPECTIVA DA BIBLIOTECONOMIA BRASILEIRA

Porto Alegre

2020

Deiziane Braga Stivanin

A INOVAÇÃO NA PERSPECTIVA DA BIBLIOTECONOMIA BRASILEIRA

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado como requisito parcial à
obtenção do título de bacharela em
Biblioteconomia da Faculdade de
Biblioteconomia e Comunicação da
Universidade Federal do Rio Grande do Sul.
Orientadora: Profª Drª Jussara Borges.

Porto Alegre
2020

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DOS SUL

Reitor: Prof. Dr. Carlos André Bulhões

Vice-reitora: Prof. Dr^a. Patricia Pranke

FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO

Diretora: Prof^a. Dr^a. Karla Maria Müller

Vice-Diretora: Prof^a. Dr^a. Ilza Maria Tourinho Girardi

DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

Chefe: Prof^a. Dr^a. Samile Andréa de Souza Vanz

Chefe Substituto: Prof. Dr. Rene Faustino Gabriel Júnior

COMISSÃO DE GRADUAÇÃO DA BIBLIOTECONOMIA

Coordenadora: Prof^a. Dr^a. Rita do Carmo Ferreira Laipelt

Coordenador Substituto: Prof^a. Dr^a. Caterina Marta Groposo Pavão

CIP - Catalogação na Publicação

Stivanin, Deiziane Braga

A inovação na perspectiva da Biblioteconomia
Brasileira / Deiziane Braga Stivanin. -- 2020.
61f.

Orientadora: Jussara Borges.

Trabalho de conclusão de curso (Graduação) --
Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Faculdade de
Biblioteconomia e Comunicação, Curso de Biblioteconomia,
Porto Alegre, BR-RS, 2020.

1. Inovação. 2. Biblioteconomia. 3. Ações inovadoras.
I. Borges, Jussara, orient. II. Título.

Elaborada pelo Sistema de Geração Automática de Ficha Catalográfica da UFRGS com os dados fornecidos pelo(a) autor(a).

Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação
Rua Ramiro Barcelos, 2705, Bairro Santana, Porto Alegre, RS
CEP: 90035-007
Telefone: (51) 3316-5067
E-mail: fabico@ufrgs.br

Deiziane Braga Stivanin

A INOVAÇÃO NA PERSPECTIVA DA BIBLIOTECONOMIA BRASILEIRA

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado como requisito parcial à
obtenção do título de bacharela em
Biblioteconomia da Faculdade de
Biblioteconomia e Comunicação da
Universidade Federal do Rio Grande do Sul.
Orientadora: Profª Drª Jussara Borges.

Aprovada em: Porto Alegre, 17 de novembro de 2020.

BANCA EXAMINADORA:

Profª Drª Jussara Borges
Universidade Federal do Rio Grande do Sul

Profª Mª Daniela Spudeit
Universidade do Estado de Santa Catarina, Centro de Ciências da Educação

Prof. Dr. Fabiano Couto Côrrea da Silva
Universidade Federal do Rio Grande do Sul

*A todos que acreditaram em mim, até
quando eu mesma não acreditava.*

AGRADECIMENTOS

Em primeiro lugar, quero agradecer a mim mesma por ter passado por este período estressante que é a faculdade. Por ter sido sincera e persistente nas minhas ideias e convicções, mas flexível o suficiente para notar meus erros e aprender com eles. E também por chegar até aqui: o famigerado Trabalho de Conclusão de Curso, sem desistir, ultrapassando expectativas (inclusive, e principalmente, minhas) ao terminar o curso, mesmo com todos os percalços no caminho. Afinal, entrei na UFRGS com uma ocupação e, quando estava para sair, aconteceu uma pandemia. Bora rir pra não chorar. Por meses, fiquei completamente travada com este trabalho, sem acreditar no sentido de continuar. Acreditar em si mesmo é uma tarefa complicada. Encerrar ciclos é difícil. Contudo, faz parte de todos os processos de crescimento.

Obrigada Luana, minha psicoterapeuta, que esteve comigo durante todo o percurso da graduação. Sem você do meu lado, eu teria surtado real oficial.

Mãe, eu consegui, como tu me disseste a todo o momento. Obrigada por incessantemente confiar no meu potencial e estar sempre presente me ajudando a alcançar meus sonhos. Remi, obrigada por fazer parte da nossa família e fazer minha mãe tão feliz. Agradeço, também, à minha irmã, Clau, por ser minha amiga acima de tudo. Obrigada por todos os lanches e momentos que eu precisava esfriar a cabeça. Nosso companheirismo é algo que me deixa extremamente grata. Marcela, minha sobrinha, obrigada por me fazer cobranças quando eu pedia por isso e por ser minha parceirinha.

Obrigada Nathi, Thai, Nani, Gabriel, todas e todos os meus amigos. Sou extremamente grata pelas pessoas que tenho perto de mim e que ao longo de todos esses anos estiveram comigo, me ajudando a crescer e me tornar quem sou hoje e quem serei amanhã. Obrigada Alessia, Micaele e Natália pelo companheirismo nesses curtos, mas intensos, anos de faculdade. Vocês foram fundamentais.

Gostaria de agradecer à minha orientadora Jussara Borges por ser a mulher incrível que é. Fico imensamente grata por ter tido a oportunidade de cursar a cadeira de Marketing em Bibliotecas com ela. Foi através desta disciplina que as ideias para este trabalho de conclusão de curso e a Feira de Inovação e Empreendedorismo em Ciência da Informação (InovalInfo) nasceram e tornaram-se

reais. Assim como gostaria de agradecer ao grupo de pesquisa InfoCom por todas as reuniões, comentários e tudo que fizeram por mim.

Agradeço do fundo do meu coração de bibliotecária às mulheres maravilhosas que encontrei nessa área. Na Odonto foram a Andressa, a Ida, a Fran e a Dio. No TJRS foram a Bruna, a Carol, a Adri e a Magda.

Um agradecimento especial para Michelle Oliveira - minha prima, amiga e irmã de coração - que fez a revisão ortográfica e a tradução do resumo. Assim como para as meninas da SOS Normas que foram responsáveis pela revisão da ABNT.

Por fim, agradeço ao universo por ter feito o caminho da minha família e da nossa cachorrinha Dora se encontrarem. Ela foi fundamental nos últimos meses pra me trazer alegria, companhia e conforto nos momentos de escrita. #nãocompreadote

Tudo se acelera
Na era da informação
As relações e os costumes
A alegria e a solidão
O tempo é mais curto
A distância é mais curta
Porém muito se fala e pouco se escuta
É querer abraçar o mundo com o seu coração
Mas calma, o processo, o caminho, a depuração
De seis bilhões de almas que aspiram por ela
Na busca sublime que dá sentido à vida
Ela tudo contém, mas em nada está contida
(Scracho, 2011)

RESUMO

A presente pesquisa trata de inovação, tendo em vista que as bibliotecas estiveram e estão presentes em diferentes culturas e sociedades ao longo do desenvolvimento da humanidade. Pesquisa-se sobre inovações na área da Biblioteconomia, a fim de responder a pergunta: quais ações inovadoras estão sendo promovidas na perspectiva da Biblioteconomia brasileira? Para tanto, é necessário buscar e analisar ações inovadoras, bem como identificar o que é inovação na Biblioteconomia. Realiza-se, então, uma pesquisa documental, juntamente com a análise de conteúdo destes. Conclui-se que as ações mais geradas por bibliotecas brasileiras tendem a serem melhoramentos de serviços já oferecidos, sejam eles já realizados por bibliotecas de outros locais, ou até mesmo realizados por diferentes setores. Portanto, sob o ponto de vista desta pesquisa, inovar, em Biblioteconomia, significa realizar modificações, de grande ou pequeno porte, que tragam benefícios para o público que atende ou para o funcionamento da unidade de informação.

Palavras-chave: Inovação. Biblioteconomia. Ações inovadoras.

RESUMEN

Esta investigación aborda la innovación, considerando que las bibliotecas han estado y están presentes en diferentes culturas y sociedades a lo largo del desarrollo de la humanidad. Se investigan las innovaciones en el área de Bibliotecología con el objetivo de contestar la pregunta: ¿qué acciones innovadoras se están impulsando desde la perspectiva de la Bibliotecología brasileña? Para eso, es necesario buscar y analizar acciones innovadoras, así como identificar qué es innovación en Bibliotecología. Luego se realiza una investigación documental, junto con su análisis de contenido. Se concluye que las acciones más generadas por las bibliotecas brasileñas tienden a ser mejoras a los servicios ya ofrecidos, ya sean realizados por bibliotecas en otros lugares, o incluso realizados por diferentes sectores. Por lo tanto, desde el punto de vista de esta investigación, innovar, en Bibliotecología, significa realizar modificaciones, grandes o pequeñas, que traigan beneficios al público que sirve o al funcionamiento de la unidad de información.

Palabras-clave: Innovación. Biblioteconomía. Acciones innovadoras.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 – Imagem utilizada na publicação do Facebook e LinkedIn	23
Figura 2 – Campanha RNBC.....	48
Figura 3 – Níveis de ruído PUCRS.....	50

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Texto complementar publicação <i>Facebook</i> e <i>LinkedIn</i>	23
Quadro 2 – Tipos de inovação Manual de Oslo	32
Quadro 3 – Tipos de Inovação e suas definições.....	33
Quadro 4 – Tipos de inovação	38
Quadro 5 – Análise das ações segundo tipologias da literatura.....	51

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

BCo	Biblioteca Comunitária da UFSCar
BDTD	Biblioteca Digital de Teses e Dissertações
Brapci	Base de Dados Referencial de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação
BSP	Biblioteca de São Paulo
CAPES	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
CDD	Classificação Decimal de Dewey
CI	Ciência da Informação
CNPq	Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico
ESPM	Escola Superior de Propaganda e Marketing
FURG	Universidade Federal de Rio Grande
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
IBICT	Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia
INFOCOM	Grupo de Pesquisa em Comportamento e Competência InfoComunicacionais
OCDE	Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico
ODS	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
ONG	Organização não-governamental
PCD	Pessoas com deficiência
PERG	Penitenciária Estadual do Rio Grande
PERG	Penitenciária Estadual do Rio Grande
Pnad Contínua TIC	Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua - Tecnologia da Informação e Comunicação
PPG	Programa de Pós-Graduação
RNBC	Rede Nacional de Bibliotecas Comunitárias
TIC	Tecnologias da informação e comunicação
UFRGS	Universidade Federal do Rio Grande do Sul

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	14
2 CONFORMAÇÃO DA PESQUISA.....	15
2.1 IDENTIFICAÇÃO DO PROBLEMA	15
2.2 OBJETIVOS	18
2.3 JUSTIFICATIVA	19
2.4 METODOLOGIA.....	20
2.4.1 Natureza da pesquisa.....	20
2.4.2 Quanto ao procedimento da pesquisa e corpus do estudo	21
2.4.3 Técnicas de coleta de dados	22
2.4.4 Análise dos dados.....	24
3 BIBLIOTECAS E BIBLIOTECONOMIA.....	26
4 INOVAÇÃO	30
5 INOVAÇÃO EM BIBLIOTECAS E NA BIBLIOTECONOMIA.....	35
6 ANÁLISE.....	40
7 CONSIDERAÇÕES FINAIS	53
REFERÊNCIAS.....	55
ANEXO A – QUADRO DE LUBISCO	61

1 INTRODUÇÃO

O encurtamento de distâncias e a valorização da informação são consequências das mudanças vivenciadas nos últimos anos. Quando se fala em inovação, há o costume de associar esse conceito ao de tecnologia, posto que, no âmago dessa área, a inovação é um forte componente.

Existem diversas pesquisas sobre inovação, suas tipologias e em como fomentá-la dentro de empresas e indústrias (TIGRE, 2006; CARVALHO *et al*, 2017; SALERNO, 2017; TADEU; PENNA, 2017). Apesar disso, ao pensarmos em inovar dentro da Biblioteconomia e de seus espaços, este conceito alcança diferentes proporções e configurações.

A presente pesquisa tem, como objetivo geral, investigar ações inovadoras que estão sendo promovidas na perspectiva da Biblioteconomia no Brasil. Os objetivos específicos são identificar o que é inovação na Biblioteconomia, elencar exemplos de inovação em bibliotecas, buscar ações inovadoras e, então, analisar o seu conteúdo.

Este estudo está organizado e dividido em sete capítulos. No capítulo 2, será apresentada a conformação da pesquisa, com a identificação do problema, os objetivos e a justificativa, seguidos da metodologia utilizada. Os capítulos seguintes trarão conceitos como o de bibliotecas e inovação, encontrados na literatura da área da Biblioteconomia, assim como da Ciência da Informação e da Administração. Depois de apresentado o referencial teórico que embasa este trabalho, serão descritos os casos coletados, sucedidos pela sua análise. Ao final, serão feitas considerações acerca da inovação na Biblioteconomia brasileira.

2 CONFORMAÇÃO DA PESQUISA

Neste capítulo, são abordados a identificação do problema, os objetivos, a justificativa e a metodologia utilizada na presente pesquisa.

2.1 IDENTIFICAÇÃO DO PROBLEMA

A humanidade vive um momento caracterizado por alguns autores (SILVA; VALENTIM, 2013) como a Sociedade da Informação ou Sociedade do Conhecimento. Essa percepção se estabelece antes mesmo do momento em que surge a *Web*¹ 2.0. A internet, que antes tinha um formato mais estático, sem interatividade entre os sites ou *softwares*, que eram criados apenas para leitura, tornou-se uma rede colaborativa de comunicação, devido à interação proporcionada entre os usuários – que passaram de apenas consumidores a, também, produtores de conteúdo ou prosumidores² –, convertendo a *web* em uma via de mão dupla. A transição da *web* 1.0³, de meados de 1980, para a 2.0 ocorreu de maneira tênue, uma vez que a mudança foi na utilização de ferramentas que já estavam disponíveis. Contudo, a caracterização de qualquer site como pertencente a cada fase da *web* é mais visível ao pensar nas mídias sociais, onde o compartilhamento e a criação de conteúdo por e entre usuários é a característica principal (MAGRANI, 2018).

A internet e muitas outras tecnologias, desde as tabuinhas xilográficas até os leitores digitais (MARTINS, 1996), tiveram e têm grande influência no cotidiano da sociedade. A forma como a internet possibilita a disseminação rápida de informações resultou em novos meios de se ensinar, aprender e, principalmente, buscar conhecimento.

Desde as primeiras bibliotecas, as atividades básicas deste espaço não mudaram drasticamente, mas houve uma série de inovações a fim de adaptar-se às

¹“Web é um termo simplificado de *World Wide Web*, que consiste em apenas uma das várias ferramentas de acesso à internet.” (MAGRANI, 2018, p. 63).

² Prosumidores: do inglês, *prosumer*, termo criado da junção de produtores + consumidores. São aqueles que consomem conteúdos, produzem seus próprios e os disponibilizam para outros. As mídias sociais utilizam deste ciclo, visto que elas por si só não produzem conteúdo, mas sim, os usuários que a utilizam. (WIKIPÉDIA, 2018, doc. eletrônico)

³ “É válido lembrar que o termo *web* 1.0 foi cunhado somente após a popularização do termo *web* 2.0 por membros da O’Reilly Media em uma conferência realizada em 2004. Dessa forma, surgiu a necessidade de categorização e diferenciação entre essas duas eras.” (MAGRANI, 2018, p. 65).

diferentes demandas das sociedades ao longo da história. No entendimento de Oliveira (1985), as bibliotecas pertencem ao terceiro setor da sociedade – conforme a classificação de Kotler (1979) –, pois são instituições que buscam satisfazer as suas necessidades culturais e informacionais sem adquirir lucros. O autor acredita que essa esfera está sob grande ameaça e, por este motivo, se evidencia a necessidade de inovar.

Antes da presença maciça da internet na vida das pessoas, as necessidades de informação eram supridas, em parte, por bibliotecas – sejam elas públicas, escolares, universitárias ou especializadas (SANTOS; OLIVEIRA; SILVA, 2009). Se a biblioteca na qual um indivíduo buscava informação não possuía acervo para sanar suas necessidades informacionais, ele teria que buscar por outros meios. Estes, poderiam ser através da oralidade, do conhecimento popular ou de serviços de pesquisa, como o COMUT⁴.

A inovação é necessária em todos os campos do conhecimento, mas, para uma área como a Biblioteconomia, cujos serviços de informação vêm sofrendo uma concorrência brutal de outras fontes, é imprescindível que haja discussões acerca do tema. Concordando com isso, Gallo-León (2015, p. 88, tradução nossa) afirma que "[...] o serviço primário da biblioteca como organizadora/facilitadora da informação está em crise. Os usuários têm outras vias de conseguir a informação ou não nos identificam com elas."⁵

Peter Drucker (2009) afirma que o maior perigo em tempos de turbulência não é a turbulência em si, mas agir com a lógica do passado. Esta frase expressa - no momento em que este estudo foi realizado (no ano de 2020), com a pandemia do COVID-19⁶ - a relevância que a busca pela inovação e o aprendizado constante sobre o uso de potencialidades de novas ferramentas deve ter na vida, não só profissional, como também pessoal dos indivíduos.

⁴ Programa de Comutação Bibliográfica do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT). Através deste programa, é possível obter cópias de documentos técnico-científicos como periódicos, anais de congressos, teses e relatórios técnicos que estejam disponíveis nas bibliotecas participantes do serviço.

⁵ Do original: “[...] el servicio primario de la biblioteca como organizadora/facilitadora de la información se encuentra en crisis. Los usuarios tienen otras vías de conseguir la información o no nos identifican con ellas.” (GALLO-LEÓN, 2015, p. 88).

⁶ “Recentemente, em dezembro de 2019, houve a transmissão de um novo coronavírus (SARS-CoV-2), o qual foi identificado em Wuhan na China e causou a COVID-19, sendo em seguida disseminada e transmitida pessoa a pessoa.” (BRASIL, 2020).

Assim, este estudo busca evidenciar a importância que a inovação tem e deve ter dentro das bibliotecas brasileiras, além das inovações que o bibliotecário pode adotar. A escolha em dar destaque para as bibliotecas brasileiras foi tomada com o intuito de valorizar e evidenciar as ações que estão ocorrendo no Brasil.

É preciso estabelecer certas definições para os conceitos utilizados nesta pesquisa, como informação, tecnologias da informação e comunicação (TIC), biblioteca e inovação. Segundo Fachin, Blattmann e Vianna (2019, p. 21) “Informação é algo intangível, a não ser que esteja associada ou fixada a um suporte, em seu estado construtivo não pode ser mensurado ou medido.”. E, segundo o glossário do grupo de pesquisa InfoCom⁷, informação “[...] pode ser entendida como um conceito representativo de algo que possui significado para alguém.” (INFOCOM, 2020, doc. eletrônico). Desta forma, pode-se afirmar que é através da informação registrada em um suporte, da reflexão ou da oralidade que os conhecimentos podem ser construídos e, a partir disso, ocorre o desenvolvimento de ideias, possibilitando a criação de inovações em qualquer área do conhecimento.

As tecnologias da informação e comunicação que, ao longo deste trabalho serão indicadas apenas por TIC, são tecnologias, digitais ou não, criadas para a solução de questões relacionadas à informação ou à comunicação desta, seja através da produção, do tratamento, da organização, do armazenamento, uso ou da transferência (PASSOS; ANDRETTA; VARVAKIS, 2018). O seu uso está em crescimento, tendo em vista que a informação obtém grande valor de mercado, com os espaços *online* ganhando mais e mais importância na sociedade. Segundo dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatísticas (IBGE), através da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua - Tecnologia da Informação e Comunicação⁸ (Pnad Contínua TIC) de 2018, divulgada em abril de 2020, 74,7% dos brasileiros (cerca de 135,9 milhões) têm acesso à Internet, seja ela móvel ou não (IBGE, 2018). O percentual de domicílios com acesso é de 83,8% nas áreas urbanas

⁷ Grupo de Pesquisa em Comportamento e Competência InfoComunicacionais das áreas de Ciências Sociais Aplicadas e Ciência da Informação sediado na Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS) em Porto Alegre, Brasil.

⁸ “A pesquisa trata do acesso à internet e à televisão nos domicílios particulares permanentes e do acesso à internet e à posse de telefone móvel celular para as pessoas de 10 anos ou mais de idade, o que equivale a um total de cerca de 181,9 milhões de pessoas.” (TOKARNIA, 2020, doc. eletrônico)

e 49,2% nas rurais. Em tempos de “dar um *google*”⁹, podemos notar o quanto as inovações em diversas áreas da vida humana continuam transformando a realidade através de novos meios, dispositivos e até mesmo perspectivas e modos de olhar.

A inovação, entretanto, não está atrelada às TIC. Ela pode ocorrer por mudanças simples. Temos, como exemplo, o Hospital Infantil de Pittsburgh, que adotou o conceito *Adventures Series* da empresa GE Helthcare (SETOR..., 2012). Trata-se de uma solução simples de design que foi criada para tornar a experiência de exames, tais como tomografia computadorizada e ressonância magnética, menos assustadora: com pequenas mudanças na decoração da sala, que foi redesenhada para parecer um navio, e uma história bem contada, as crianças sentem que estão simplesmente brincando. Miranda (2015), em sua dissertação, concluiu que técnicas lúdicas como essa mostraram-se eficazes e aumentam as chances de conseguir imagens de qualidade sem movimentos. Portanto, fica claro que inovação não exige apenas soluções digitais, mas, sim, criativas e adequadas a cada situação e local.

A partir do contexto exposto, chegou-se ao problema de pesquisa: quais ações inovadoras estão sendo promovidas na perspectiva da Biblioteconomia brasileira?

2.2 OBJETIVOS

O objetivo geral desta pesquisa é analisar ações inovadoras que estão sendo promovidas na perspectiva da Biblioteconomia brasileira.

Já os objetivos específicos serão elencados abaixo e o seu alcance será descrito na metodologia, subcapítulo 2.4 deste trabalho.

- a) identificar o que é inovação na Biblioteconomia e elencar exemplos de ações inovadoras em bibliotecas a partir da literatura da área; e
- b) buscar e analisar ações inovadoras no contexto da Biblioteconomia promovidas no Brasil.

⁹ “Dar um *google*” é uma gíria que significa pesquisar na internet, geralmente utilizando a ferramenta de busca (www.google.com.br) da multinacional Google, ou seja, pesquisar algo *online* rapidamente.

2.3 JUSTIFICATIVA

Em virtude de esta pesquisa ser um Trabalho de Conclusão de Curso da Faculdade de Biblioteconomia da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), é uma crença da autora que todo e qualquer produto elaborado no meio acadêmico federal deve retornar, de alguma forma, à sociedade brasileira. É através da inserção de novos serviços e produtos que bibliotecas vão demarcar seu valor na vida cotidiana dos interagentes. Por meio desta pesquisa, é pretendido que os exemplos apresentados sirvam de inspirações para adaptações às realidades dos bibliotecários e para criação de novas ideias e propostas inovadoras por parte das bibliotecas.

O tema para este estudo – inovação – apresentou-se à autora através de suas vivências na graduação, mais especificamente, através da criação da InovalInfo. A ideia para a criação de um evento que tratasse de inovação na área da Ciência da Informação, com premiação para os melhores trabalhos, surgiu na última aula da disciplina de Marketing para bibliotecas, do curso de Biblioteconomia da UFRGS, no primeiro semestre de 2019, em uma conversa da professora Jussara Borges com os alunos. Uma vez que a autora deste trabalho participou ativamente da criação e organização da Feira de Inovação e Empreendedorismo na Ciência da Informação – InovalInfo 2020, sentiu-se a necessidade de pesquisar mais sobre o tema, dado que inovação é um assunto em constante renovação em todas as áreas do mercado e da ciência.

A InovalInfo aconteceria em 18 de junho de 2020, mas não pôde ser realizada de forma presencial. Porém, após deliberações e planejamento do grupo de pesquisa InfoCom, a Feira foi repensada para o ambiente digital a partir do plano inicial. Ocorreram quatro *lives*¹⁰, sendo um de apresentação do evento e os demais com a presença de cada uma das três palestrantes. A escolha das convidadas se deu a partir de suas experiências inovadoras e empreendedoras. As plataformas de gravação e transmissão foram o *StreamYard*¹¹ e o *YouTube*¹². Estas apresentações

¹⁰ No contexto digital, *live* significa vídeo ao vivo.

¹¹ Plataforma onde é possível realizar transmissões *online*, com outras pessoas, simultaneamente. Disponível em: <https://streamyard.com/>.

¹² Plataforma de compartilhamento de vídeos. Disponível em: <https://www.youtube.com/>.

e conversas contaram, também, com a participação da autora, posto que ela é coordenadora do evento e realizou a mediação destas *lives*¹³.

2.4 METODOLOGIA

Para a realização de uma pesquisa, existem diversos procedimentos metodológicos que podem vir a serem utilizados. As técnicas variam de acordo com o tema e a abordagem efetuada e são de suma importância no momento da elaboração do Trabalho de Conclusão de Curso. Dessa forma, os métodos e as técnicas que foram utilizados nesta pesquisa serão apresentados a seguir.

2.4.1 Natureza da pesquisa

O presente estudo se caracteriza como de natureza aplicada, em virtude de ter por objetivo analisar ações inovadoras que estão sendo promovidas, na perspectiva da Biblioteconomia brasileira, que sejam relevantes tanto para a comunidade científica quanto para as instituições e os profissionais. Segundo Silveira e Córdova (2009, p. 37), uma pesquisa aplicada “Objetiva gerar conhecimentos para aplicação prática, dirigidos à solução de problemas específicos. Envolve verdades e interesses locais.” Ou seja, busca-se instigar a comunidade biblioteconômica a aplicar as inovações, levantadas neste estudo, em seus locais de atuação.

No entendimento de Flick (2004, p. 28), “[...] a pesquisa qualitativa é orientada para a análise de casos concretos em sua particularidade temporal e local, partindo de expressões e atividades das pessoas em seus contextos sociais.” Assim, este trabalho caracteriza-se como uma pesquisa qualitativa, pois são selecionadas ações inovadoras brasileiras e analisadas quanto à sua tipologia a partir da literatura, sem a perspectiva de quantificar ou classificá-las. Diehl e Tatim (2004, p. 52) corroboram ao afirmar que fazem parte do estudo qualitativo os seguintes atributos:

¹³ Todas as lives e demais informações estão disponíveis em: <https://www.ufrgs.br/inovainfo/inovainfo-em-casa/>.

Os dados são coletados preferencialmente nos contextos em que os fenômenos são construídos; A análise dos dados é desenvolvida, de preferência no decorrer do processo de levantamento deles; Os estudos apresentam-se em forma descritiva, com enfoque na compreensão e na interpretação à luz dos significados dos próprios sujeitos e de outras referências afins da literatura. (DIEHL; TATIM, 2004, p. 52)

Esta pesquisa caracteriza-se, também, como descritiva. Pesquisas descritivas buscam levantar as características acerca do objeto estudado e estabelecer a relação entre variáveis (GIL, 2010). A presente pesquisa pretende analisar o conteúdo de ações inovadoras e, por este motivo, pode-se afirmar sua característica como sendo descritiva, segundo este trecho escrito por Gil (2010, p. 28) “[...] uma de suas características mais significativas está na utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados”. O autor também afirma que “As pesquisas descritivas são [...] as que habitualmente realizam os pesquisadores sociais preocupados com a atuação prática” (GIL, 2010, p. 28), o que se relaciona aos objetivos deste trabalho.

2.4.2 Quanto ao procedimento da pesquisa e corpus do estudo

Este estudo adota como procedimento a pesquisa documental, que proporciona critérios de coleta, organização e sistematização dos dados necessários para o desenvolvimento do estudo. Sua principal característica é a utilização de documentos como fonte de pesquisa, sendo estes o suporte material das informações coletadas, tanto em texto, som e/ou em imagem. Sendo assim, “[...] a pesquisa documental vale-se de materiais que não receberam ainda um tratamento analítico, ou que ainda podem ser reelaborados de acordo com os objetivos da pesquisa.” (GIL, 2010, p. 51). Severino, por sua vez, afirma que a pesquisa documental “[...] é toda forma de registro e sistematização de dados, informação, colocando-os em condições de análise por parte do pesquisador.” (SEVERINO, 2007, p. 124).

A metodologia desta pesquisa é documental, uma vez que, na fase de coleta de dados empíricos, foram levantados exemplos encontrados em ferramenta de busca e mídias sociais como fontes documentais.

A ferramenta de busca *online* utilizada foi o *Google*, com o uso das palavras-chave “bibliotecas” e “inovação”. Foram encontrados diversos veículos de notícias e *blogs* que apontaram ações inovadoras. Em seguida, foram realizadas pesquisas

sobre ações específicas, para, assim, refinar os dados selecionados. Também fez-se o uso de mídias sociais como o *Facebook*, *Instagram*¹⁴ e *LinkedIn*¹⁵, através de páginas, perfis e grupos voltados para a área da Biblioteconomia ou de veículos de notícias.

Para o levantamento bibliográfico que compõe o referencial teórico, foram realizadas pesquisas em bases de dados – como Base de Dados em Ciência da Informação (Brapci), Portal de Periódicos da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) e Biblioteca Digital de Teses e Dissertações (BDTD) – e na ferramenta de busca *online Google Acadêmico*, nos meses de janeiro e fevereiro. Contudo, foram acrescentados e utilizados outros materiais por indicação da orientadora ou que a autora julgou pertinente.

Para a realização deste estudo, serão utilizadas, como corpus, as ações inovadoras realizadas em bibliotecas e/ou por bibliotecários. A elaboração do levantamento e a escolha das ações analisadas nesta pesquisa foi organizada de forma qualitativa, segundo a disponibilidade das informações a respeito de cada exemplo, na ou através da internet, a fim de disponibilizar dados suficientes para a análise. Foram selecionadas quinze ações diferentes, sendo algumas da mesma unidade de informação.

No subcapítulo seguinte será especificado como o corpus do estudo foi elaborado.

2.4.3 Técnicas de coleta de dados

Conforme Marconi e Lakatos (2003, p. 174), a técnica de coleta de dados “[...] é um conjunto de preceitos ou processos de que se serve uma ciência ou arte; é a habilidade para usar esses preceitos ou normas, a parte prática”.

Em um primeiro momento, as buscas com os termos “biblioteca” e “inovação” foram realizadas na ferramenta de busca *Google*. Após a coleta de informações através de *blogs* e notícias de veículos jornalísticos, foi notada a baixa divulgação de relatos de experiências e ações desenvolvidas no ambiente biblioteca no Brasil.

¹⁴ Mídias sociais nas quais são possíveis o compartilhamento de mensagens, assim como vídeos e fotografias. Disponíveis em: <https://www.facebook.com/> e <https://www.instagram.com/>.

¹⁵ Mídia social com o foco voltado para o relacionamento profissional, sendo utilizada para busca de empregos, anúncios de vagas e afins. Disponível em: <https://www.linkedin.com/>.

Dessa forma, a autora optou por realizar uma publicação (figura 1) nas mídias sociais *Facebook* e *LinkedIn* em grupos especializados em Biblioteconomia.

Figura 1 – Imagem utilizada na publicação do Facebook e LinkedIn



Fonte: elaborado pela autora.

Na publicação, também foi inserido um texto complementar (quadro 1) com mais informações e forma de contato.

Quadro 1 – Texto complementar publicação *Facebook* e *LinkedIn*

[tcc] [ajuda]¹⁶ Oi, pessoal! Estou fazendo meu TCC sobre a inovação na área da Biblioteconomia. Gostaria de pedir que se você ou a instituição/biblioteca/unidade de informação em que você atua realiza algum tipo de ação diferente ou tem uma ideia inovadora (inclusive de como fazer frente a esta pandemia), compartilhe comigo nos comentários desta publicação, por *inbox* ou pelo *e-mail* [suprimido]. A inovação já é e, cada vez mais, será fundamental na área da informação. Lembrando que inovações podem ser ações, produtos ou serviços tanto digitais quanto analógicos. Obrigada desde já!!

Fonte: elaborado pela autora.

¹⁶ Em alguns grupos de Facebook são utilizadas palavras-chave dentro de colchetes para especificar qual a proposta ou assunto da publicação.

A referida publicação foi feita apenas uma vez entre os dias 13 e 15 de agosto nos seguintes grupos do Facebook, utilizando o perfil pessoal da autora:

- a) biblioteconomia Brasil;
 - 10.683 membros;
 - Publicação com 8 curtidas.
- b) biblioteconomia UFRGS;
 - 1.321 membros;
 - Publicação com 3 curtidas e 2 compartilhamentos.
- c) bibliotecários Brasil - Aprecie sem moderação!;
 - 1.171 membros;
 - Publicação com 12 curtidas, 1 comentário e 4 compartilhamentos.
- d) biblioteconomia Digital;
 - 2.526 membros;
 - Publicação sem interações.
- e) bibliotecários do Brasil.
 - 15.908 membros;
 - Publicação com 11 curtidas.

Já no *LinkedIn*, os grupos especializados em que a postagem foi publicada foram: (1) bibliouvem: Biblioteconomia e Ciência da Informação e (2) projetos em Bibliotecas, Arquivos e Centros de Documentação; além do perfil pessoal da autora, onde foi compartilhado por quatro pessoas.

Esta ação resultou em apenas uma resposta, o que pode demonstrar:

- a) a falta de interesse dos participantes dos grupos;
- b) a ausência de ações realizadas; ou
- c) a não compreensão do que podem ser ações inovadoras.

2.4.4 Análise dos dados

Existe a máxima dita por aquele que é entendido como o “pai da Administração moderna”, Peter Drucker: “Se você não pode medir, não pode gerenciar”. Estabelecer indicadores para inovação é complexo, já que os tópicos que podem ser medidos recebem maior importância relativa. Por este motivo, eles necessitam ser absolutamente relevantes, uma vez que as análises se deterão sob

estes indicadores. Há diversos modelos na literatura da Administração e da Gestão da Inovação, contudo, para melhor aproveitamento, usualmente o sistema de indicadores é personalizado para o serviço, processo ou produto específico. Em consequência disto, estabelecer indicadores para determinar se uma ação é ou não inovadora não seria útil nesta pesquisa.

Assim, a técnica empregada nesta pesquisa é a análise de conteúdo. Para Moraes (1999), a análise de conteúdo trata-se de uma técnica utilizada para a leitura e interpretação de documentos, que, quando estudados de maneira adequada, propicia a compreensão de perspectivas e fenômenos. Pode-se observar a relação entre pesquisa documental – elucidada anteriormente – e análise de conteúdo da seguinte forma:

A matéria-prima da análise de conteúdo pode constituir-se de qualquer material oriundo de comunicação verbal ou não-verbal, como cartas, cartazes, [...], livros, [...], gravações, entrevistas, diários pessoais, filmes, fotografias, vídeos, etc. Contudo os dados advindos dessas diversificadas fontes chegam ao investigador em estado bruto, necessitando, então ser processados para, dessa maneira, facilitar o trabalho de compreensão, interpretação e inferência a que aspira a análise de conteúdo. (MORAES, 1999, doc não paginado).

Desta forma, a análise das ações coletadas, através da pesquisa documental, utilizou a técnica qualitativa de análise de conteúdo. Isto é, os exemplos apurados foram reduzidos, conforme a sua relevância, para, então, serem apresentados e analisados. A apresentação dos dados se apoiará no uso de textos e em um quadro com todas as ações relacionadas com as tipologias de inovação. E sua análise, localizada no capítulo seis deste trabalho, fez-se com o uso de dois conjuntos de tipologias de inovação encontrados na literatura: inovação disruptiva, radical e incremental, de Salerno (2017), e inovação de produto, processo, posição e paradigma, de Tidd, Bessant e Pavitt (2008)¹⁷, segundo a perspectiva de Guilhem, Torino e Tavares (2013). Estas tipologias serão detalhadas nos quadros 2 e 3, respectivamente.

A seguir, são apresentados os capítulos de referencial teórico desta pesquisa. O primeiro destes discorre sobre bibliotecas e a Biblioteconomia.

¹⁷ TIDD, Joe; BESSANT, John; PAVITT, Keith. **Gestão da inovação**. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2008.

3 BIBLIOTECAS E BIBLIOTECONOMIA

Neste capítulo, é realizada uma apresentação sobre bibliotecas e suas tipologias, assim como um breve apanhado de sua história e importância para a sociedade.

Primeiramente, é necessário estabelecer que a Ciência da Informação (CI) não é uma evolução da Biblioteconomia, assim como a Biblioteconomia não é oriunda da CI. Segundo Marlene de Oliveira (2005), as duas áreas foram se aproximando através das temáticas que abordam – como a disseminação e recuperação de informações, por exemplo –, mas norteadas por paradigmas e teorias diferentes. Não obstante, ao consultar a Tabela de Áreas do Conhecimento do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq), a CI é macro, ao passo que a Biblioteconomia está dentro dela enquanto subárea (CNPq, 2020). A CI é considerada interdisciplinar e relaciona-se com outras áreas, afinal ela “[...] estuda o comportamento, propriedades, fluxo de informação, processamento para a visibilidade e acessibilidade [...]” (FACHIN; BLATTMANN; VIANNA, 2019, p. 17), tendo como elemento comum em várias áreas do conhecimento: a informação. Desta forma, segundo os mesmos autores, “[...] o processo de inovação está inserido no seu contexto e campo de estudo [...]” (FACHIN; BLATTMANN; VIANNA, 2019, p. 17). A forma como a inovação conversa com a CI, mas, principalmente, com a Biblioteconomia, será abordada no quinto capítulo desta pesquisa.

As bibliotecas sempre foram importantes na história e, para conhecer sua origem, é preciso abordar a produção dos conhecimentos e seus registros. Desde a Antiguidade Clássica, as bibliotecas são espaços de preservação de conhecimentos gerados pela humanidade (ARAÚJO; OLIVEIRA, 2005). Segundo Araújo e Oliveira (2005), a exata origem da linguagem e escrita, tal como das bibliotecas, é desconhecida, mas as autoras consideram que as unidades de informação aparecem na história no momento em que a preservação de registros escritos tem início. Entretanto, vale ressaltar que as primeiras bibliotecas na Grécia somente surgiram no século VI, uma vez que os gregos tinham como preferência transmitir seus conhecimentos de forma oral (BORGES, 2017).

Já na Idade Média, as bibliotecas eram consideradas labirintos do saber e a instituição ou pessoa mantenedora deste espaço e responsável por sua organização detinha poder (BORGES, 2017). Este é um dos motivos para a Igreja ter tido grande

influência na época, pois detinha os conhecimentos registrados (BLATTMANN; FRAGOSO, 2006).

De acordo com Santos (2012, p. 185), "[...] importantes mudanças intelectuais e sociais afetaram o desenvolvimento das bibliotecas européias entre os séculos XIII e XVI." Corroborando essa ideia, Blattmann e Fragoso afirmam que as bibliotecas "Espelham valores sociais e representam a cultura, a educação, a economia e o lazer da civilização em sua época e contexto." (BLATTMANN; FRAGOSO, 2006, p. 57).

Martins (1996, p. 91) disserta que é no período renascentista que "[...] a biblioteca começa a adquirir o seu sentido moderno, [...] como também nessa época que surge, junto ao livro, a figura do bibliotecário". Desse momento até parte do século XIX, o bibliotecário era caracterizado por um profissional sem formação especializada e, sim, um erudito ou um escritor (MARTINS, 1996). Com a evolução das tipologias documentais veio a necessidade de organizar de forma mais aplicada os documentos, assim como a necessidade de um profissional treinado para tal (BLATTMANN; FRAGOSO, 2006).

Durante séculos, as informações foram registradas em uma variedade de materiais para preservação ou disseminação, desde tabuinhas xilográficas, papiros, pergaminhos, papéis, disquetes, CDs e pendrives, até as nuvens virtuais. Desde o início da cultura de armazenamento de registros até o século XXI, as bibliotecas se desenvolveram muito, apesar disso, suas atividades básicas não mudaram, como a preservação e recuperação das informações. Porém, com o tempo, os métodos e as práticas realizados dentro das bibliotecas sofreram grandes mudanças, acompanhando o desenvolvimento da sociedade e utilizando-se das ferramentas tecnológicas disponíveis.

Ao longo dos anos, os bibliotecários fizeram uso de catálogos de registros, fichas manuscritas, datilografadas e, então, digitalizadas. Hoje, já existem sistemas *online* específicos para a catalogação e organização do acervo, como o *Pergamum* e o *Aleph*. Essa evolução levou centenas de anos, a fim de tornar este processo ágil, sem perder sua qualidade. Entretanto, os conceitos utilizados para realizar a preservação e disseminação das informações não mudaram drasticamente.

Blattmann e Fragoso (2006, p. 65) afirmam que "O ambiente da biblioteca precisa estar preparado para mudanças de origem tecnológica e também novas exigências no relacionamento com as pessoas.". As autoras reconhecem que o

bibliotecário fará uso de habilidades operacionais e, ao exercer suas atividades, precisará compreender a comunidade atendida pela biblioteca, além de aplicar técnicas de avaliação e desenvolvimento de políticas e procedimentos. Indo além, Gallo-León (2015, p. 88, tradução nossa) afirma que biblioteca é composta por serviços e, por isso, o que deve-se fazer “[...] é potenciá-los e desenvolver outros novos para adaptá-los às circunstâncias.”¹⁸. Sendo assim, podemos entender que as atividades que os profissionais da informação realizam estão necessitando que os serviços sejam avaliados e renovados, em uma aprendizagem e busca contínua, para o bom atendimento do público. Em seu artigo, Gallo-León (2015) também ressalta que as bibliotecas terão que realizar constantes estudos de usuários e adequar os tipos de serviços que vão oferecer de acordo com a evolução do seu entorno, o que, atualmente, pode ser combinando o presencial e o digital.

Bibliotecas não são organizações independentes, já que estão ligadas a uma instituição, sejam escolas, universidades, empresas, organizações não-governamentais (ONG) etc. Romani e Borszcz (2006, p. 14) definem as bibliotecas como “Coleção pública ou privada de livros e documentos congêneres, organizados para estudo, leitura ou consulta.”, classificando-as em diferentes tipos, dadas as características da instituição da qual fazem parte. Contrapondo a ideia de Romani e Borszcz (2006), Gallo-León (2015) afirma que as bibliotecas são um serviço e não uma coleção, caso contrário, nada as diferenciariam de um armazém.

Lubisco (2011), por sua vez, apresenta uma proposta de classificação das tipologias das unidades através de cinco variáveis: Função ou Finalidade, Público, Acervo e Entidade Mantenedora (variável indeterminante). Essas tipologias, apresentadas no anexo A, demonstram que as bibliotecas apoiam as atividades e os desenvolvimentos do público a que se destinam através do seu acervo e serviços. Segundo Cesarino (2007¹⁹ *apud* BERNARDINO; SUAIDEN, 2011), as bibliotecas são organizações que adaptaram-se às variadas transformações, sejam elas tecnológicas, políticas ou sociais. O autor também afirma que a continuidade das bibliotecas já é, por si só, prova suficiente de que elas desempenham um papel de importância na sociedade.

¹⁸ Do original: “[...] es potenciarlos y desarrollar otros nuevos para adaptarnos a las circunstancias.” (GALLO-LEÓN, 2015, p. 88).

¹⁹ CESARINO, Maria Augusta da Nóbrega (org.). **Bibliotecas públicas municipais: orientações básicas**. Belo Horizonte: Secretaria de Estado da Cultura; Superintendência de Bibliotecas Públicas, 2007.

Este capítulo trouxe um breve histórico sobre as bibliotecas e a área da Biblioteconomia. No próximo, será abordada a inovação, trazendo um contexto geral, apresentando alguns conceitos propostos por autores e diretrizes internacionais que abordam o tema, como também manifestando a importância de inovar.

4 INOVAÇÃO

Para explorar o papel da inovação na sociedade nos dias atuais, faz-se necessário conhecer seu contexto histórico. Assim, este capítulo tem por objetivo apresentar os diferentes conceitos de inovação na literatura e o conceito adotado para esta pesquisa, além de trazer dados históricos sobre como a inovação é vista de forma geral. Para tanto, foram buscados materiais em outras áreas, como a Administração e a Gestão da Inovação.

Inovar sempre foi essencial e é uma atividade realizada pelos seres humanos desde os primórdios, como a descoberta do fogo e a invenção de objetos de caça e coleta. Com o crescimento exponencial da sociedade e o desenvolvimento científico e tecnológico, a inovação tem um papel de destaque, tanto para melhoria de serviços e processos, quanto para a criação de produtos. O novo é cada dia mais requisitado e isto influencia a necessidade de constante inovação (VIEIRA, 2017). Inovação é um método de aperfeiçoamento capaz de causar impacto – mesmo que mínimo – à circunstância em que está inserida, trazendo novas possibilidades e mudanças (ZANINELLI; NOGUEIRA; HORIMI, 2019).

A revolução industrial, iniciada no século XVIII, foi um divisor de águas dentro da história mundial, graças aos impactos que causou nos processos de produtividade (TIGRE, 2006). Durante esse período de transformações no cotidiano da humanidade, foram evidentes as constantes ondas inovadoras alcançadas através do uso de ferramentas e dispositivos mecânicos que aceleravam o tempo de produção nas indústrias, como a criação das esteiras de chão de fábrica. Outro exemplo é a criação de diversos produtos na época pós-Segunda Guerra Mundial que visavam facilitar o dia a dia.

Além disso, estes avanços proporcionaram e foram proporcionados por novas fontes de materiais e energia desenvolvidos na época (TIGRE, 2006). Os tipos de novas tecnologias que são desenvolvidas em cada período da história são um reflexo dos materiais que estão disponíveis para uso. A inovação, atualmente, está frequentemente vinculada às tecnologias digitais, e isso se dá porque esse é o recurso explorado do momento.

No Brasil, temos a Lei Federal nº 13.243 de 2016 estabelecendo no art. 2º, inciso IV, que inovação é

[...] introdução de novidade ou aperfeiçoamento no ambiente produtivo e social que resulte em novos produtos, serviços ou processos ou que compreenda a agregação de novas funcionalidades ou características a produto, serviço ou processo já existente que possa resultar em melhorias e em efetivo ganho de qualidade ou desempenho; (BRASIL, 2016, doc. eletrônico).

A inovação é utilizada como um instrumento fundamental para aumentar a produtividade e a competitividade entre as organizações, como também para estimular o desenvolvimento criativo e tecnológico de empresas, instituições, regiões e países (TIGRE, 2006; SALERNO, 2017). As tensões e a competitividade que a busca pelo novo causa são umas das origens da necessidade de aprimoramento que impulsiona o mercado.

O Manual de Oslo elaborado pela Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE) define inovação como “[...] a implementação de um produto (bem ou serviço) novo ou significativamente melhorado [...]” (OCDE, 2005, p. 55) e dá outros exemplos, como processos, métodos de marketing ou organizacional, tanto quanto novas práticas de negócios, de organização do local de trabalho ou de relações externas.

Já Vieira (2017, p. 1107) traz o conceito de inovação como algo que

[...] sugere que as organizações devem estar atentas para oferecer serviços que melhorem a competitividade e gerem maior valor de mercado mediante a oferta de produtos ou serviços que tragam novas ideias de negócios e desta forma que se produza algo novo.

O mesmo autor destaca que é preciso observar que inovar requer algum elemento de aplicação com finalidade destoante através da elaboração de um novo produto ou serviço. E, dessa forma, são originadas mudanças e finalidades diferenciadas das primárias, pretendendo alcançar uma melhor qualidade de vida (VIEIRA, 2017).

A inovação, no Manual de Oslo (OCDE, 2005), é dividida em quatro áreas, sendo elas: produto, processo, marketing e organização. No quadro 1 apresenta-se as definições para cada tipo de inovação.

Quadro 2 – Tipos de inovação Manual de Oslo

Área	Definição
Produto	Compreende alterações expressivas nas finalidades de produtos e serviços. Incluem-se, também, bens e serviços totalmente novos e aperfeiçoamentos importantes para produtos existentes.
Processo	Representam mudanças significativas nos métodos de produção e de distribuição.
Marketing	Envolvem a implementação de novos métodos de marketing, incluindo mudanças no design do produto e na embalagem, na promoção do produto e sua colocação, e em métodos de estabelecimento de preços de bens e de serviços.
Organização	Referem-se à implementação de novos métodos organizacionais, tais como mudanças em práticas de negócios, na organização do local de trabalho ou nas relações externas da empresa.

Fonte: Elaborado pela autora a partir de OCDE (2005)

Segundo Guilhem, Torino e Tavares (2013, doc. eletrônico) a inovação é “[...] requisito primordial para a competitividade e sobrevivência das organizações. Sua manifestação é efetivada principalmente por meio de produtos e serviços oferecidos aos clientes”. No artigo publicado pelas autoras, é explicitado que a inovação pode mostrar-se presente em qualquer tipo de organização, como escolas e bibliotecas, entre outras, não se limitando às universidades com suas descobertas científicas e os avanços das indústrias.

Para a indústria e o mercado, invenção e inovação se diferem, uma vez que a primeira refere-se a um protótipo sem cunho comercial, ou seja, uma ideia. Já a segunda, refere-se à comercialização desta ideia através de um produto ou serviço e a sua validação, a confirmação de que é inovador se dá através da compra e venda (SALERNO, 2017).

Grandes empresas possuem um caráter inovador ao lançar um produto no mercado. Tomemos como exemplo a Netflix: esta empresa iniciou sua presença mercadológica com seu serviço de *streaming*²⁰ de filmes e séries e continuou inovando ao criar uma forte presença junto ao seu público através das redes sociais. Inovou no formato com que conversa e se relaciona com seus clientes, apropriando-se da linguagem utilizada por eles *online*, estabelecendo uma aproximação. Ao apostar em produções próprias, está construindo um público fiel ao seu serviço. Corroborando com isso, Ferraz afirma que:

²⁰ Um tipo de serviço onde é possível assistir diversos conteúdos sem a necessidade de baixá-los.

[...] as inovações de valor não precisam ser, necessariamente, mudanças grandiosas ou radicais e que podem acontecer em diversos contextos, abrangendo diferentes impactos para instituições e seus públicos de relacionamento. Esse conceito mais amplo e realista de inovação nos ajuda a pensar em novos processos ou novos objetivos de uma mesma missão da instituição. (FERRAZ, 2018, p. 214).

A necessidade de inovar se dá por diversos motivos como, por exemplo, novos hábitos de consumo, intensificação da competição através da entrada de novas empresas no mercado, crises econômicas ou de outros setores. A pandemia do COVID-19 é um caso recente de como algo, sendo, neste exemplo, uma doença viral, pode influenciar desde as indústrias até a forma como as pessoas se relacionam.

Outro aspecto para dividir e definir os tipos de inovação é através do seu grau de novidade; para isso, Salerno fez a diferenciação apresentada a seguir.

Quadro 3 – Tipos de Inovação e suas definições

Tipos de inovação	Definição
Disruptiva	Processo pelo qual um produto ou serviço se ancora inicialmente em aplicações simples em franjas do mercado e pouco a pouco vai se movendo para fatias mais nobres de mercado, normalmente deslocando competidores ali estabelecidos.
Radical	Cria novo mercado ou estabelece rupturas em mercados existentes (como a abertura de nova rota tecnológica); São mais “badaladas” e dão prestígio, mas são raras, difíceis de acontecer e de gerenciar, além de implicarem maiores riscos; Capturam mais valor; Todas as empresas que inovam radicalmente, também inovam incrementalmente.
Incremental	Melhoramento de algo já existente; Produto, processo ou serviço; São a maioria, mas capturam menos valor; São mais ligadas a melhorias de produtos e processos.

Fonte: elaborado pela autora a partir de Salerno (2017).

Neste trabalho, o conceito adotado é de que inovação não é o mesmo que criação de novas tecnologias digitais ou mecânicas. Inovação é um método de aperfeiçoamento, desde pequenas melhorias que alteram o modo de olhar, até as grandes invenções que possuem sua relevância singular, ambos trazendo novas possibilidades.

Este capítulo apresentou alguns conceitos de inovação por autores e diretrizes internacionais que abordam o tema e manifestou a importância de

innovar. O último capítulo teórico une os dois universos tratados anteriormente e disserta sobre a inovação em bibliotecas e na área da Biblioteconomia, a importância desta ação e alguns exemplos de inovações que movimentaram a área.

5 INOVAÇÃO EM BIBLIOTECAS E NA BIBLIOTECONOMIA

Neste capítulo é apresentada a inovação com foco na área da Biblioteconomia, ou seja, na formação dos profissionais bibliotecários e na “forma que se faz”. Após, expõe-se a inovação dentro do ambiente biblioteca, isto é, de que forma acontecem as inovações com foco no dia a dia e na relação do profissional e dos usuários.

Atualmente, as mudanças ocorrem de forma cada vez mais veloz. Vivemos em um momento em que a disseminação das informações possui grandes dimensões e um fluxo acelerado. Pode-se notar isso através das mudanças na percepção do tempo e na utilização das mídias sociais. Vieira (2017, p. 108) discorre sobre tal mudança e afirma: “Esse fenômeno social é de época, dimensionado pela velocidade da inovação, das técnicas e da ação do sujeito e do significado do objeto.”. Sendo assim, a efemeridade do consumo econômico, social e cultural também se reflete nas relações e nos comportamentos com relação ao ambiente da biblioteca. O mesmo pesquisador ainda comenta que a expectativa acerca do futuro, da próxima novidade, impacta no êxtase da inovação tecnológica, tornando essa ação inovadora em uma busca constante pelo novo.

Menha e Tomael (2015, p. 455) afirmam que ao contrário do pensamento de que as tecnologias digitais vieram para competir com as bibliotecas, na realidade a sua capacidade maior é “[...] complementar, podendo ampliar a gama de serviços e produtos ofertados para aumentar o campo de atuação do bibliotecário.” Gallo-León (2015) salienta o potencial da biblioteca como instrumento para criar comunidades, constituindo um ponto de encontro entre o espaço físico e virtual. Ou seja, já não basta aprender as classificações, como Classificação Decimal de Dewey (CDD) e a Classificação Decimal Universal (CDU), para a organização de um acervo e ter as competências para o manejo da informação nas diversas bases de dados e buscadores *online*, também é necessário estar em constante aprendizado e capacitar os interagentes da biblioteca no uso dessas diversas ferramentas.

Esta velocidade com que as informações são compartilhadas destaca a importância de o bibliotecário atuar na educação para informação. Educação esta que busca tornar os interagentes capacitados para discernir o que é uma informação

falsa, através da checagem dos fatos e notícias que chegam até elas, entre outras capacidades.

Os autores Menha e Tomael (2015, p. 455) afirmam que “As bibliotecas inseridas no ambiente virtual já disponibilizam seu acervo *online*, participam de redes sociais, blogs, entre outros serviços que estão presentes na realidade das bibliotecas [...]”. Esta presença virtual é uma das formas de inovar nas atividades que os profissionais podem seguir para manter-se atualizados e, assim, melhor atender o público. Gallo-León (2015, p. 89, tradução nossa) corrobora ao dizer que

[...] nosso espaço físico e virtual deve ser o lugar em que se quer estar, ao que se quer ir. [...] sem serviços que o sustentem não sobraria nada. São os serviços os que o transformam em um [...] ponto de encontro e intercâmbio.²¹

Assim, pode-se compreender que bibliotecas inovadoras se fazem através de profissionais que buscam e valorizam a inovação.

Daniela Spudeit (PERSPECTIVAS..., 2020) afirma que ser um profissional empreendedor e inovador é ser alguém que transforma ideias em oportunidades, que mobiliza pessoas e recursos e que assume riscos para criar algo novo e agregar valor àquele serviço/produto. A inovação e o empreendedorismo, além de serem um ramo de negócios, são uma mudança de cultura, de pensamento e atitudes. Às vezes, com uma mudança simples, como o lugar de um móvel, faz com que ele e o ambiente sejam melhor aproveitados. Daniela acredita que os profissionais devem sair de sua zona de conforto, buscando a melhoria de serviços e produtos.

O tema inovação não deve ser entendido como algo novo, mas sim como uma necessidade para as bibliotecas, segundo a visão de Cristina Guilhem, Ligia Torino e Helena Tavares (2013). Gutenberg, ao inventar a imprensa em 1452, transformou o modo como as informações eram produzidas, armazenadas e disseminadas. Com a sua invenção o modo com que a humanidade enxergava e relacionava-se com o conhecimento mudou de forma surpreendente e gradual. Oliveira (2005) afirma que esta criação, aos poucos, foi tornando o acesso aos livros e conhecimentos registrados neles cada vez mais democráticos. E ainda complementa ao dizer que “Esses eventos permitiram maior produção de registros

²¹ Do original: “[...] nuestro espacio físico y virtual debe ser el sitio en el que apetezca estar, al que se quiera ir. [...] pero sin servicios que lo sostengan quedaría en nada. Son los servicios los que lo transforman en un [...] punto de encuentro e intercambio.” (GALLO-LEÓN, 2015, p. 89)

impressos e elevaram a biblioteca a uma condição de maior importância à época.” (OLIVEIRA, 2005, doc. eletrônico).

O exemplo da imprensa mostra o quanto as inovações de uma área podem ser transformadoras para a sociedade como um todo. Para Marcondes e Sayão (2001, p. 25), “[...] a Internet representa uma mudança de paradigma comparável à invenção da imprensa por Gutenberg.”. Santos, Oliveira e Silva consideram que o modelo de comunicação e disseminação de informações criado a partir da internet é “[...] interativo e, ao mesmo tempo, de alcance mundial.” (SANTOS; OLIVEIRA; SILVA, 2009, p. 430).

Para Fachin, Blattmann e Vianna (2019, p. 17) “O processo de inovação depende prioritariamente do compartilhamento de informações e do uso de conhecimento interno e externo para as aplicações das atividades neste ambiente” inovador. Isto, pois os entraves burocráticos, políticos, financeiros e a falta de recursos humanos tornam a inovação em bibliotecas algo custoso para a sua equipe, dado que a realização das tarefas rotineiras das unidades de informação permanece como ponto central do trabalho.

Todavia, os casos de inovações em bibliotecas estão em constante crescimento, legitimando sua existência e possibilidade de execução, acima das dificuldades apontadas (GUILHEM; TORINO; TAVARES, 2013). De acordo com isto, Passos, Andretta e Varvakis (2018, doc. eletrônico) afirmam que sob o respaldo da “[...] carência de recursos financeiros e humanos, a proposição de novas soluções, processos, produtos e serviços são menosprezadas, quando na realidade a inovação é uma alternativa para superar as limitações das bibliotecas.”.

Segundo Vieira (2017), as bibliotecas fazem parte deste contexto inovador e devem sempre buscar formas de inovar em produtos e serviços, para que, desta forma, os processos favoreçam os interagentes progressivamente, aumentando o acesso à informação, através de ações que o promovam e/ou disponibilizem recursos tecnológicos para tal. As possibilidades de ofertas são inúmeras, dependendo da disponibilidade da unidade de informação e de seus funcionários, assim como a realidade e a necessidade de seu público, para que os serviços prestados sejam realmente utilizados (GALLO-LEÓN, 2015).

Passos, Andretta e Varvakis (2018) acreditam que ações inovadoras são benéficas de modo considerável para as bibliotecas e, por conseguinte, para o público das mesmas; uma vez que estes ambientes, ao criar novos serviços e

produtos, viabilizam a possibilidade da formação continuada e respostas adequadas às necessidades informacionais decorrentes de cada pesquisa. Gallo-León corrobora ao afirmar que "Além desses serviços vinculados a nossas funções tradicionais, a biblioteca [ao inovar] se configurará como espaço social de desenvolvimento do conhecimento, oferecendo ferramentas e atividades de maneira personalizada ou coletiva." ²² (GALLO-LEÓN, 2015, p. 89, tradução nossa).

Inovação acontece através de uma metodologia em que se criam oportunidades para o desenvolvimento de novas ideias e de praticá-las, independente da posição hierárquica dentro da organização (GUILHEM; TORINO; TAVARES, 2013). Portanto os ambientes das unidades de informação, quando recebem o devido investimento - seja ele financeiro ou de tempo e esforço - aumentam o seu potencial de inspirar a criação de oportunidades e desenvolvimento de ideias. Gallo-León (2015) diz que as possibilidades são muitas e, além disso, estão abertas para a capacidade inovativa dos bibliotecários, até que se consiga ofertar serviços que sejam valorizados e utilizados pelo público.

Ainda segundo Tidd, Bessant e Pavitt (2008)²³, conforme citado por Guilhem, Torino e Tavares (2013) inovação pode ser dividida em quatro tipos - similares à divisão do Manual de Oslo (OCDE, 2005) - e complementam com exemplos voltados para centros de informação como pode ser visto:

Quadro 4 – Tipos de inovação

Inovação de produto	Um novo produto ou serviço em uma biblioteca
Inovação de processo	Mudança no formato de transmitir informação ao usuário
Inovação de posição	Um produto ou serviço de biblioteca acadêmica que antes era oferecido a alunos e servidores é repaginado e estendido à comunidade externa da universidade
Inovação de paradigma	Oferta de produtos e serviços de bibliotecas via Web

Fonte: elaborado pela autora a partir de Guilhem, Torino e Tavares (2013).

²² Do original: "Además de estos servicios vinculados a nuestras funciones tradicionales, la biblioteca se configurará como espacio social de desarrollo del conocimiento, ofreciendo herramientas y actividades de manera personalizada o colectiva." (GALLO-LEÓN, 2015, p. 89)

²³ TIDD, Joe; BESSANT, John; PAVITT, Keith. **Gestão da inovação**. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2008.

Buscar métodos de inovar dentro do nicho da biblioteca e de sua comunidade pode ser um fator decisório para a implementação de novos investimentos neste ambiente. A inovação é uma forma de desenvolver *marketing* da biblioteca, assim como inovar no *marketing* é uma estratégia para atingir diferentes objetivos.

Os aspectos de cada período histórico possibilitaram diversas inovações na biblioteca e isto pode ser acompanhado através do contexto influenciado por aqueles que detinham poder e das transformações no acervo, na administração, tal qual dos recursos e investimentos concedidos (BLATTMANN; FRAGOSO, 2006). Santos (2012, p.185) reconhece que "[...] importantes mudanças intelectuais e sociais afetaram o desenvolvimento das bibliotecas européias entre os séculos XIII e XVI. A primeira delas foi a criação das universidades".

Blattmann e Fragoso (2006) fazem a reflexão:

As bibliotecas desde a antigüidade buscam a preservação da memória e do saber. Precisamos estar alerta para as mudanças da vida e também na administração de bibliotecas.

Aumentar a eficiência no atendimento de pessoas e respeitar os valores culturais são elementos básicos para acompanhar a velocidade das mudanças.

Se não tivermos acervos significativos (qualitativos) e com ações para uso, quem usará os serviços de uma biblioteca? (BLATTMANN; FRAGOSO, 2006, p. 66-67).

Complementando, Gallo-León (2015, p. 89, tradução nossa) afirma que “[...] a geração de novos serviços físicos e digitais se encaminhará em direção à potencialidade da biblioteca como instrumento para criar comunidades, levantando um espaço físico e virtual que funcione como ponto de encontro [...]”²⁴. O autor também diz que a potência da biblioteca como instrumento educativo, tanto formal quanto informal ao longo de sua existência aparece como uma constante. Torna-se perceptível a importância que inovar e, principalmente, ofertar serviços que sejam utilizados. Inovar por inovar, sem um bom fundamento no porquê, não traz benefícios válidos para as bibliotecas.

Este capítulo tratou sobre de que forma acontecem as inovações com foco no dia a dia e na relação do profissional e dos usuários. O próximo capítulo traz a análise das ações inovadoras selecionadas.

²⁴ Do original: “[...] la generación de nuevos servicios físicos y digitales se encaminará hacia la potenciación de la biblioteca como instrumento para crear comunidades, planteando un espacio físico y virtual que funcione como punto de encuentro [...]” (GALLO-LEÓN, 2015, p. 89)

6 ANÁLISE

A análise desta investigação terá como base duas perspectivas citadas no referencial teórico. A primeira será a divisão de tipologias da inovação de Tidd, Bessant e Pavitt (2008²⁵ *apud* GUILHEM; TORINO; TAVARES, 2013), por meio da perspectiva das bibliotecas elaborada por Guilhem, Torino e Tavares. Nesta pesquisa, essa divisão será chamada de 4P:

- a) inovação de produto;
- b) processo;
- c) posição; e
- d) paradigma.

A segunda base serão as definições e diferenciações apresentadas por Salerno (2017), sendo três tipos: (1) disruptiva, (2) radical; e (3) incremental.

Para melhor visualização da análise, os dados serão apresentados seguindo uma listagem; as ações que forem realizadas pela mesma unidade de informação serão agrupadas e, além disso, para uma exibição condensada, serão utilizados quadros com o cruzamento das ações coletadas e os tipos de inovação já citados.

a) *UV-Book*

Fernando Braga Ferreira, bibliotecário e atual presidente do CRB-3, criou o produto UV-Book, um equipamento elaborado durante a pandemia do COVID-19 com o objetivo de esterilizar livros com o uso de lâmpadas de luz ultravioleta a fim de permitir a circulação dos materiais de forma segura. Este equipamento está sendo produzido e comercializado no Brasil pela empresa Acesso - Assessoria Documental, localizada em Fortaleza.

Esta inovação pode ser considerada **incremental** e de **produto**. Trata-se da criação de um produto comercial – um armário especial para a esterilização do acervo manuseado – processo que, hoje, durante a pandemia, está sendo realizado com agentes desinfetantes (como o álcool líquido). Incremental, pois utiliza uma tecnologia já existente e consolidada – a utilização de raio UV para a esterilização

²⁵ TIDD, Joe; BESSANT, John; PAVITT, Keith. **Gestão da inovação**. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2008.

de materiais – e traz para aplicação dentro e, especificamente, para as bibliotecas. Este produto tem como objetivo aumentar a eficiência no atendimento, concordando com o exposto por Blattmann e Fragoso (2006) ao afirmar que esse é um dos elementos básicos que as bibliotecas devem possuir para acompanhar a velocidade das mudanças.

b) Feevale

As bibliotecas de dois campi da Faculdade Feevale (Rio Grande do Sul) possuem um método de empréstimo de itens não-bibliográficos chamado de “biblioteca das coisas”. Neste serviço, é possível que alunos desta universidade peguem emprestado sacolas retornáveis de tecido, guarda-chuvas, notebooks, carregadores de celular e adaptadores de tomada. O serviço objetiva facilitar “[...] a vivência acadêmica no que diz respeito ao uso das tecnologias de informação e comunicação, preservação do acervo e incentivando a economia solidária.” (HELLER *et al.*, 2017, p. 8).

Como visto no quadro 2, esta ação enquadra-se em dois tipos de inovação segundo os 4P: **produto** e **posição**. O primeiro se dá através da disponibilização de diferentes itens para o empréstimo; já o segundo, pelo formato com que isto é introduzido. Ao emprestar guarda-chuvas, a biblioteca está oportunizando ao leitor um modo de cuidar do material bibliográfico que retirou em um dia de chuva. Na dimensão apresentada por Salerno (2017), essa ação adequa-se, também, em dois tipos: a) **disruptiva** - por começar com um tipo de item, as bolsas ecológicas retornáveis, e ir ampliando conforme a demanda do público; e b) **incremental** - por utilizar um serviço já existente, o empréstimo de itens bibliográficos, e ampliar os tipos de materiais. Salerno (2017) apresenta uma visão mercadológica ao dizer que inovações são validadas através da compra e venda. Dessa maneira, com ações como a biblioteca das coisas da Feevale, percebe-se que é possível inovar por meio de um serviço de empréstimo.

c) *A Biblioteca de São Paulo (BSP)*

Os clubes do livro, normalmente realizados de forma presencial na BSP, agora acontecem pela plataforma Zoom, por conta da pandemia do COVID-19. No clube de audiolivros *online*, os áudios estão sendo disponibilizados gratuitamente, o que acrescenta, além do incentivo à leitura por meio de diferentes formatos, a inclusão de uma parcela de pessoas com deficiência (PCD). O programa permanente “Segundas Intenções” é um bate-papo mensal com um escritor convidado e acontece, agora, de forma *online*. Fica disponível no canal do YouTube e/ou na página de Facebook da biblioteca. A Hora do Conto, que acontecia aos sábados na BSP, permanece no mesmo dia, só que, agora, é feita por vídeo nas mídias sociais (*Facebook e Instagram*) da biblioteca.

Nestes casos, pode-se ver diversas perspectivas dos 4P. Inovação de **processo** – e **incremental**, de acordo com Salerno (2017) – considerando que houve uma remodelação no formato em que este serviço é entregue ao público; **Posição**, ao atentar que este serviço está, agora, sendo oferecido para qualquer pessoa com acesso à internet, e não apenas àqueles que podem estar presencialmente na BSP; e, também, uma inovação de **paradigma**, tendo em mente justamente a mudança do formato presencial para online, o qual pode ter continuidade pós-pandemia. Estas ações relacionam-se com o apresentado por Gallo-León (2015), quando o autor diz que a biblioteca deve estar presente na vida do usuário, tanto física quanto virtualmente.

d) *Biblioteca Comunitária da UFSCar (BCo)*

Inaugurada em dezembro de 1994, a BCo já trouxe uma inovação de **posição** ao estender seus serviços a alunos e professores de 1º e 2º graus, os atuais Ensinos Fundamental e Médio, sendo a primeira biblioteca pertencente a um sistema de bibliotecas universitária a realizar este feito.

Segundo a perspectiva apresentada por Salerno (2017), tratou-se de uma inovação **radical**, dado seu caráter pioneiro. A BCo visava aproximar os diferentes interagentes que atendiam através do conceito inovador de biblioteca como espaço de trocas educacionais, culturais e científicas. Essa proposta de biblioteca composta

por três diferentes segmentos – universitária, escolar e comunitária – concebia o desejo de exercer um trabalho complementar.

Entre 2017 e 2018, a BCo participou como agente do Desafio UFSCar de Inovação e Empreendedorismo. Um estudo de Oliveira e outros (2020) elabora uma análise acerca do potencial de contribuição que a BCo possuía neste evento: “[...] a BU pode se tornar um ator ativo na promoção da inovação e do empreendedorismo entre a comunidade acadêmica, contribuindo com ações de estímulo, educação e incubação para tornar a universidade empreendedora.” (OLIVEIRA *et al.*, 2020, p. 456). Este estudo evidenciou a potencialidade que a biblioteca tem de não somente performar inovações, mas, também, de fomentar a inovação.

Tendo em vista novamente a inovação de **posição**, em outubro de 2019, realizou-se, na BCo da UFSCar, a inauguração da Starteca. Um espaço de *coworking* para criação, compartilhamento e fomento de inovação e empreendedorismo dentro da comunidade que atende, além de servir como local de suporte e interação para atividades como cursos e eventos. As autoridades acadêmicas, na ocasião da inauguração, afirmaram que a Starteca “[...] resulta de uma ideia construída por várias pessoas que se preocupam em aproximar a sociedade da universidade, haja vista a atuação coletiva que envolveu diversas unidades organizacionais da UFSCar” (LIBERATO, 2019, doc. eletrônico), deixando clara a inovação do tipo **incremental**. Além disso, Wanda Hoffmann, reitora da universidade, mencionou a preocupação que havia com as demandas da sociedade, cada vez mais tecnológica, e o compromisso das bibliotecas com a informação. Ainda na ocasião, a reitora diz querer trazer todos para a biblioteca, demonstrando a valorização que sua gestão proporciona ao espaço, mesmo com desafios financeiros (LIBERATO, 2019).

Desde a sua inauguração – próxima ao fim do ano passado – foram realizados três eventos na Starteca, todos voltados para a inovação. Porém, vale ressaltar que dois destes eram também direcionados para a área da Biblioteconomia, uma vez que a Universidade de São Carlos possui o curso de graduação e um Programa de Pós Graduação (PPG) de Ciência da Informação. Relacionando com Vieira (2017), bibliotecas como a BCo, que fazem parte de um contexto inovador, devem continuar buscando novas formas de melhorar seus produtos e serviços, favorecendo progressivamente seu público. Passos, Andretta e Varvakis (2018) acreditam que criar novos serviços e produtos, como espaços tal

qual é a Starteca, viabiliza possibilidades de novas ideias e criações por parte dos usuários. Gallo-León (2015) considera que as bibliotecas, contando com espaços e serviços como este, configurarão a biblioteca em um local de troca social e desenvolvimento do conhecimento.

e) Biblioteca da Penitenciária Estadual do Rio Grande (PERG)

No ano de 2012, a biblioteca da PERG foi criada através do Janela Literária, projeto de extensão da Universidade Federal do Rio Grande (FURG). Esta unidade de informação foi formada do zero, desde o acervo até o mobiliário, doados por instituições como o Banco de Dados Sociais e a própria FURG. Com o passar do tempo, foi visto, pelas extensionistas, a necessidade de realizar mediação de leitura, considerando as carências existentes pelo público encarcerado (COLARES; LINDEMANN, 2015). Como salientado por Gallo-León (2015), as bibliotecas e seus gestores devem buscar a inovação e adequação de seus serviços visando as necessidades reais de seus interagentes, não apenas o que se imagina que precisam.

Neste exemplo, podemos dizer que houve uma inovação de **paradigma**, pois ocorreu uma mudança no modelo mental da organização (PERG) ao se adequar ao art. 21, capítulo V, da Constituição Federal (BRASIL, 1988), que prevê que estabelecimentos penais também devem ser compostos por uma biblioteca dotada de livros didáticos, instrutivos e literários para a utilização de todos os reclusos. Além disso, também se pode afirmar que ocorreram inovações do tipo **disruptiva** e **incremental**, pelas ações realizadas pela equipe do projeto Janela Literária. Essas atividades incluem a adaptação de práticas tradicionais da Biblioteconomia, como utilizar uma disposição das estantes diferente da ensinado na literatura, para corresponder às normas de segurança do local e das necessidades do público.

Para Daniela Spudeit (PERSPECTIVAS..., 2020) é importante transformar ideias em oportunidades. Isso vai ao encontro dessa ação, por se tratar de penitenciárias e locais marginalizados, onde uma oportunidade, uma leitura, um momento de lazer, pode fazer a diferença na vida das pessoas que lá estão.

f) SESC/RS

Para contornar a situação da pandemia do COVID-19, o sistema de bibliotecas do SESC/RS iniciou a implementação de um sistema de *drive-thru* (RODRIGUES, 2020). Trata-se de um serviço no qual a empresa permite que os clientes comprem e recebam seus produtos sem ter que sair de seus respectivos carros. Neste caso, a biblioteca permite que devoluções e empréstimos sejam previamente combinados. Este formato permite que o público das unidades participantes possa continuar utilizando estes serviços com segurança.

A inovação é de **processo**, assim como **incremental**, pois propicia a conservação dos serviços, adequando-se às medidas sanitárias necessárias e, assim, melhorando algo que já existia. Encaixa-se, também, em **disruptiva**, pois se está iniciando uma pequena mudança, que pode tornar-se um método alternativo permanente.

Neste exemplo de ação, a oportunidade surgiu devido ao período da pandemia, mas, graças a isso, surgiu a ideia e, logo, se pôs em prática. Isso vai ao encontro com a fala de Gallo-León (2015), que diz que, para tornar um serviço atrativo e valorizado pelos usuários da biblioteca, este deve ser personalizado para eles.

g) Casa Plana

A Casa Plana é um espaço independente que proporciona uma experiência literária e sociocultural a quem a visita. Além da biblioteca, que conta com um acervo em diversos formatos e línguas, o espaço é rico em cultura ao proporcionar atividades voltadas para o meio editorial e da autopublicação através de oficinas e cursos (CASA..., 2018). Algumas atividades já desenvolvidas²⁶ foram cursos e oficinas sobre exposições de arte, produção editorial e processos de impressão, além de um curso que abordava o livro como invenção a partir da perspectiva do design, entre outros. A curadoria das obras disponíveis para consulta livre é responsabilidade de Bia Bittencourt, organizadora da Plana Festival de São Paulo. Atualmente, o espaço está passando por transições de sedes.

²⁶ Histórico de atividades 2019/2020 disponível em: <https://www.casaplana.org/Cursos-1>

Os tipos de inovações percebidos na Casa Plana são **disruptivo** e de **paradigma**. O primeiro por se tratar de um ambiente que visa a cultura e a interação social, como também a difusão de conhecimento a respeito do mercado editorial através de cursos e oficinas. Já o segundo nota-se por desenvolver um modelo mental de organização semelhante ao das bibliotecas, mas com diferenças significativas. Exemplo dessas distinções é não existir a possibilidade de realizar empréstimo, mas poder comprar alguns exemplares na livraria ou tomar um café e participar de uma oficina durante uma visita.

h) Livro Livre ESPM/SP

Livro Livre é um projeto da Escola Superior de Propaganda e Marketing (ESPM) de São Paulo e trata-se de uma biblioteca comunitária com o objetivo de promover a leitura e a cidadania, assim como o desenvolvimento socioeconômico e humano através da educação. Focando na experiência do público, a biblioteca oferece um funcionamento de 24 horas por dia, sem portas ou restrições, com livre passagem a todos. Em matéria escrita por Leite, correspondente do site Quero Bolsa, são divulgados alguns números: “Em 2019, 8.900 livros foram doados para o projeto e cerca de 350 foram colocados nas prateleiras, a cada semana.” (LEITE, 2020, doc. eletrônico), demonstrando o fluxo de uso.

Os tipos de inovação que pode-se perceber nessa ação são o **disruptivo** e o de **posição**. Este tipo de projeto é relativamente simples e ocorre em diversos locais do Brasil, no entanto, nesta organização, tem caráter inovador devido ao design sem portas e funcionamento ininterrupto. Além disso, com este projeto, é manifestada a preocupação que a ESPM demonstra com a inovação e o desenvolvimento da sociedade brasileira. No seu site, a ESPM ressalta que esta iniciativa cumpre dois dos 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Agenda 2030²⁷. Weber (2011²⁸ *apud* Silva, 2019) afirma que as bibliotecas atendem aos princípios da

²⁷ A Agenda 2030 é um plano de ação para a humanidade e a prosperidade do mundo, com o objetivo de fortalecer a paz universal. Este plano aponta 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) e 169 metas para erradicar a pobreza e promover uma vida decente para todas as pessoas no planeta. Com objetivos e metas claras, onde os países de acordo adotam com suas próprias prioridades e agem no espírito de uma parceria global, que orientará as pessoas a fazerem escolhas para melhorar suas vidas agora e no futuro. Mais informações disponíveis em: <http://www.agenda2030.org.br/sobre/>.

²⁸ WEBER, C. As Bibliotecas e o Aporte para o Desenvolvimento Sustentável. Atos do Congresso Responsabilidade e Reciprocidade, v. 1 n. 1, 2011.

sustentabilidade propostos na Agenda ao fornecer produtos e serviços de informação e ao participarem do desenvolvimento de seu público de maneira sustentável quando podem ser referências para inovação, preservação, recuperação e disseminação de informações.

i) Passaporte BCEB

O Passaporte Biblioteca é uma ação realizada pela Biblioteca do Centro de Educação Básica (BCEB), pertencente ao Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade Estadual de Feira de Santana. Com o objetivo de incentivar a leitura ao utilizar essa ferramenta de registro, o Passaporte Biblioteca ganha um carimbo a cada material retirado para empréstimo domiciliar. Ao completar o passaporte, o aluno recebe um brinde voltado para escrita ou leitura em geral (FERREIRA; SANTANA, 2013).

Observa-se, neste exemplo, inovação de **processo e incremental**. De acordo com Zaninelli, Nogueira e Horimi (2019) a inovação pode ser uma ação que causa impacto, mesmo que mínimo, mas que traga mudanças na situação em que se insere. Ou seja, projetos simples como este, de baixo impacto, podem gerar novas possibilidades e mudanças, trazendo bons resultados. Através de uma pequena mudança foi comprovado, na pesquisa realizada por Ferreira e Santana (2013), o aumento da frequência no ambiente da biblioteca e o interesse dos alunos em leituras diversas.

j) Rede Nacional de Bibliotecas Comunitárias (RNBC)

A Rede Nacional de Bibliotecas Comunitárias (RNBC) criou uma campanha de arrecadação de cestas básicas e itens de higiene para levar às famílias situadas em seu entorno (REDE..., 2020a). Visto que a maioria das bibliotecas atendidas por essa rede está situada nas periferias das capitais brasileiras, a pandemia do COVID-19 deixou a população desses locais ainda mais vulnerável.

Figura 2 – Campanha RNBC

RNBC EM APOIO ÀS comunidades

Quem somos?
A Rede Nacional de Bibliotecas Comunitárias – RNBC é um movimento pela democratização do acesso ao livro, à leitura, à literatura e às bibliotecas sob a perspectiva da leitura como direito humano, com atuação em diversas cidades do território brasileiro. Sendo 119 bibliotecas em 22 municípios nas regiões: Norte, Nordeste, Sul e Sudeste, atendendo a um público médio de 30 mil famílias.

Nossas bibliotecas estão localizadas em zonas periféricas com elevados índices de pobreza, violência e exclusão de serviços públicos.

O que queremos?
Com o objetivo de minimizar os impactos causados pela pandemia nos territórios periféricos, a RNBC une forças e lança a campanha de apoio às comunidades – que já estão muito afetadas e apresentando inúmeras necessidades básicas.

Todo o recurso arrecadado será destinado às comunidades por meio da compra de itens de higiene, alimento, gás ou repasse direto de recursos. A distribuição se dará de acordo com as necessidades de cada comunidade.

Doação de cestas básicas ou produtos de higiene*

*Opção válida para as cidades:
PA: Belém e Ananindeua
MA: São Luís
CE: Fortaleza
PE: Recife, Olinda e Jaboatão dos Guararapes
BA: Salvador
MG: Belo Horizonte, Sabará e Betim
RJ: Nova Iguaçu, Duque de Caxias e Paraty
SP: São Paulo, Guarulhos e Mauá
RS: Cachoeirinha, Eldorado do Sul, Esteio e Porto Alegre

Como ajudar?
Você pode fazer a sua contribuição financeira através do depósito bancário:

ACESA - Associação Cultural Esportiva Social Amigos
CNPJ: 14.810.743/0001-31
Banco: Caixa econômica Federal
Agência: 0049
Conta corrente 14453 Dígito 5
Entre contas CEF: 003 conta 14453-5

Transparência
A prestação de contas da campanha ficará disponível em nosso site www.rnbc.org.br
Dúvidas? Fale com: redenacionalbc@gmail.com

RNBC 5 ANOS

Fonte: Rede Nacional de Bibliotecas Comunitária (2020a)

Para combater a desinformação e continuar proporcionando cultura por meio da literatura para as pessoas das comunidades, as cestas básicas ainda contavam com informativos sobre cuidados durante o período da pandemia, máscaras laváveis e livros recebidos de doação. Cada unidade teve liberdade para definir como os recursos financeiros recebidos seriam usados. Abaixo alguns exemplos publicados no site da RNBC:

A rede Jangada Literária, por exemplo, conseguiu aliar a ajuda às famílias com o apoio ao comércio local. Para isso, investiu os recursos recebidos em dinheiro, da campanha RNBC, de outros parceiros e de doadores locais, na distribuição de cartão para uso nos mercadinhos e açougues dos bairros. Também na rede Sou de Minas, Uai!, essa solução foi adotada nas comunidades de algumas localidades. Em outras, optou-se pela entrega de cestas de produtos. A produção do cartão tem a parceria do Instituto Stop Hunger, responsável pela emissão sem custo de cartões Sodexo, que receberão créditos nos próximos 3 meses. (REDE..., 2020b, doc. eletrônico)

Com isso, podem-se perceber inovações de **produto** e do tipo **radical**. Uma vez que criou-se um novo serviço adequando-se ao momento vivido e mantendo a missão de levar cultura para a comunidade. Mesmo que ações desse tipo – arrecadação e distribuição de cestas básicas – sejam comumente feitas por ONGs, é novidade que elas partam de bibliotecas. Ferraz (2018) esclarece que inovações podem acontecer em diversos contextos, atingindo diferentes impactos para as instituições e seu relacionamento com o público. Isto significa que, ao realizar esta ação, as bibliotecas da Rede estão fortalecendo o relacionamento que possuem com as comunidades que pertencem, seja através da entrega das cestas ou das parcerias firmadas com os comércios locais.

k) PUCRS

A Biblioteca Central da PUCRS adotou um método de sinalização com cartazes informativos que indicam qual o nível de ruído permitido nas diferentes áreas, tornando o ambiente mais adequado às necessidades de cada pessoa. As áreas são separadas com base nas três cores do semáforo, são elas:

- a) vermelho: zona de silêncio, somente para estudo;
- b) amarelo: local de ruído moderado, para estudo com conversa; e
- c) verde: área de ruído liberado para socializar e para estudo colaborativo em grupo.

Isto é demonstrado na figura 4, disponível no site da Biblioteca Irmão José Otão. Na mesma página, são indicados quais são os espaços onde se encontram cada sinalização.

Figura 3 – Níveis de ruído PUCRS



Fonte: Biblioteca Central Irmão José Otão (2020)

Com o objetivo de melhorar a convivência entre os interagentes da biblioteca, essa pequena mudança no modelo mental da unidade (inovação de **paradigma**) amplia a visão do público acerca das atividades que podem ser realizadas naquele local (inovação **disruptiva**).

Araújo e Oliveira (2005, p. 35) afirmam que “A Biblioteca é um organismo vivo a serviço da comunidade.” e a PUCRS, com esta ação passa essa ideia, indo de encontro com a antiga concepção de que o local da biblioteca deve ser totalmente silencioso. Gallo-León (2015) é outro autor que descreve a biblioteca como um local de encontro e intercâmbio entre as pessoas, favorecendo a ideia proposta pela Biblioteca Central da PUCRS.

Abaixo será apresentado o quadro com todas as ações analisadas relacionadas com as tipologias de inovação encontradas na literatura.

Quadro 5 – Análise das ações segundo tipologias da literatura

Ação	Tipos de inovação segundo	
	4P (TIDD; BESSANT; PAVITT, 2008 <i>apud</i> GUILHEM; TORINO; TAVARES, 2013)	Salerno (2017)
UV-Book	Produto	Incremental
Biblioteca das coisas	Produto Posição	Disruptiva Incremental
Clube do Livro	Processo Posição Paradigma	Incremental
Clube do Audiolivro		
Segundas Intenções Online		
Hora do Conto Online		
BCo estende seus serviços	Posição	Radical
Starteca	Posição	Incremental
Criação da biblioteca da PERG	Paradigma	Disruptiva Incremental
<i>Drive-thru</i>	Processo	Disruptiva Incremental
Casa Plana	Paradigma	Disruptiva
Livro Livre	Posição	Disruptiva
Passaporte Biblioteca	Processo	Incremental
Entrega de cestas básicas, informativos e livros	Produto	Radical
Indicadores de níveis de ruídos	Paradigma	Disruptiva

Fonte: elaborado pela autora.

Ao longo da análise, pode-se perceber a diversidade nas ações realizadas e como é possível inovar dentro do contexto de cada unidade de informação. Com diferentes graus de novidade, percebe-se que grandes movimentações ou pequenas atitudes podem fazer a diferença no atendimento ao público e no uso dos serviços de uma biblioteca.

O tipo de inovação 4P mais visualizado nas ações coletadas foi o de paradigma; isso demonstra como as atitudes inovadoras que as bibliotecas estão realizando pretendem mudar os modelos mentais da organização. Já as análises utilizando a tipologia de Salerno (2017) mostraram-se mais voltadas a inovações do

tipo incremental e disruptiva, apontando que, melhoramentos nos produtos ou serviços da biblioteca podem tomar proporções maiores. Isto é, as ações criadas durante o contexto da pandemia do COVID-19 possuem potencial para continuar sendo realizadas após este momento. Entretanto, as instituições devem realizar estudos para comprovar que estes serviços se farão úteis para os usuários e sustentáveis para a equipe.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O referencial teórico tratou de explicar um breve histórico sobre bibliotecas e Biblioteconomia, levantar diversas conceituações sobre o que é inovação e estabelecer de que forma esses dois universos convergem. Assim, sob o ponto de vista desta pesquisa, inovar, em Biblioteconomia, significa realizar modificações, de grande ou pequeno porte, que tragam benefícios para o público que atende ou para o funcionamento da unidade de informação.

Para atender ao objetivo geral desta pesquisa, foram analisadas ações inovadoras que estão sendo promovidas na perspectiva da Biblioteconomia brasileira. Foram identificadas e analisadas quinze diferentes ações inovadoras dentro dos contextos em que estão inseridas. Essas ações foram consideradas inovadoras porque, de alguma forma, trouxeram mudanças ao local em que se encontram e foram bem aceitas pelo público que pretendiam atingir.

É interessante perceber as diferenças entre as ações, que vão desde as mais simples até as mais complexas, assim como mudanças substanciais. As placas com níveis de ruído da PUCRS são um belo exemplo de uma inovação simples e eficaz, em que colocar avisos espalhados por cada área da biblioteca trouxe informação e acessibilidade aos frequentadores. Já em relação a uma inovação mais complexa, podemos citar a biblioteca das coisas da Feevale, que agregou diferentes objetos no sistema de empréstimo dos materiais bibliográficos, conforme as necessidades de seu público. Com uma mudança substancial, temos as oficinas oferecidas pela BSP que agora acontecem no ambiente virtual e podem contar com a participação de um número maior e mais variado de pessoas.

Esta pesquisa evidenciou que a inovação costuma ser atrelada a tecnologias no senso comum. Isto influencia a utilização do termo “inovação” na divulgação de serviços e relatos de experiências vivenciados no ambiente das bibliotecas, de forma que uma mesma ação ou ideia pode ser caracterizada de diferentes modos em concordância com cada conceituação de inovação. Isto também foi notado através da baixa interação e respostas nas mídias sociais. Não obstante, deve ser considerada a quantidade de informações que são disparadas diariamente nas mídias e como alguns conteúdos acabam perdendo-se no fluxo informacional.

Outra conclusão desta pesquisa é que os estudos a respeito de inovação focados em Biblioteconomia no Brasil encontram-se introdutórios, mas com crescente índice de publicação, seja por meio de artigos em periódicos científicos, como também por apresentação de trabalhos em eventos.

Os tipos de inovação que mais foram observados, através das ações coletadas, foram de paradigma e incremental. Assim, verifica-se que as inovações realizadas pelas bibliotecas brasileiras tendem a ser melhoramentos dos serviços já ofertados. Diante do exposto no referencial teórico, é correto afirmar que a inserção de quaisquer novos produtos ou serviços deve ser estudada com cautela, a fim de atingir propósitos alinhados com a missão da biblioteca e não desperdiçar tempo e energia da equipe.

Inovar requer coragem e criatividade. Inovar na perspectiva da Biblioteconomia no Brasil é desafiador. No decorrer da elaboração desta pesquisa ficou claro o destaque que a inovação deve ter dentro das bibliotecas devido ao sucateamento de diversas unidades, uma vez que ela é ligada à educação. As mudanças sociopolíticas ocorrem com o letramento da população. Uma forma de manter as massas contidas é restringindo o acesso à educação de qualidade. Dado que as bibliotecas são centros de cultura, lazer e, sobretudo, aprendizado, fica evidente os motivos pelos quais alguns governos não investam financeiramente em bibliotecas, em especial as escolares. Espera-se que este estudo incentive os profissionais da informação na apropriação e elaboração de novos métodos e serviços que sejam do interesse do público que atendem.

REFERÊNCIAS

- ARAÚJO, Eliany Alvarenga; OLIVEIRA, Marlene de. A Produção de Conhecimentos e a Origem das Bibliotecas. *In*: OLIVEIRA, Marlene de (org.). **Ciência da Informação e Biblioteconomia**: novos conteúdos e espaços de atuação. Belo Horizonte: UFMG, 2005. (Coleção Didática). p. 24–35.
- BERNARDINO, Maria Cleide Rodrigues; SUAIDEN, Emir Jose. O papel social da biblioteca pública na interação entre informação e conhecimento no contexto da ciência da informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 16, n. 4, p. 29–41, 2011.
- BIBLIOTECA CENTRAL IRMÃO JOSÉ OTÃO (PUCRS). **Níveis de ruído nos espaços**. Porto Alegre, 2020. Disponível em: <https://biblioteca.pucrs.br/conheca-a-biblioteca/espacos/niveis-ruido/>. Acesso em: 24 out. 2020.
- BLATTMANN, Úrsula; FRAGOSO, Graça Maria. A universidade do saber encontrado em bibliotecas: ontem, hoje e amanhã. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 4, n. esp., p. 56-70, 2006. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/112689>. Acesso em: 24 out. 2020.
- BORGES, Cila Verginia da Silva. **A inovação na dinâmica dos serviços de informação nas bibliotecas universitárias federais**. 2017. Dissertação (Mestrado em biblioteconomia) - Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2017.
- BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Presidência da República, 1988. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 10 out. 2020.
- BRASIL. **Lei nº 13.243, de 11 de janeiro de 2016**. Dispõe sobre estímulos ao desenvolvimento científico, à pesquisa, à capacitação científica e tecnológica e à inovação e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, 2016. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2016/Lei/L13243.htm#art2. Acesso em: 5 dez. 2019.
- BRASIL. MINISTÉRIO DA SAÚDE. **Perguntas e respostas**. Brasília, DF, 2020. Disponível em: <https://coronavirus.saude.gov.br/index.php/perguntas-e-respostas>. Acesso em: 24 out. 2020.
- CARVALHO, Rodrigo Baroni de *et al.* Panorama da Inovação no Brasil: análise baseada na perspectiva da competitividade global. **Revista Gestão & Tecnologia**, Pedro Leopoldo, v. 17, n. 4, p. 129–151, 2017. Disponível em: <https://doi.org/10.20397/2177-6652/2017.v17i4.1276>. Acesso em: 12 out. 2020.
- CASA PLANA. **Quem somos**. São Paulo, 2018. Disponível em: <https://www.casaplana.org/Espaco>. Acesso em: 10 out. 2020.

COLARES, Leni Beatriz; LINDEMANN, Catia Rejane. Implantação da Biblioteca no Cárcere: desafios e possibilidades. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 25, n. 3, p. 205–215, 2015. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/92634>. Acesso em: 12 out. 2020.

CONSELHO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO CIENTÍFICO E TECNOLÓGICO. **Tabela de áreas do conhecimento**. Brasília, DF: CNPq, 2020. Disponível em: <http://cnpq.br/documents/10157/186158/TabeladeAreasdoConhecimento.pdf>. Acesso em: 24 out. 2020.

DIEHL, Astor Antônio; TATIM, Denise Carvalho. **Pesquisa em Ciências Sociais Aplicadas: métodos e técnicas**. São Paulo: Prentice Hall, 2004.

DRUCKER, Peter F. **Managing in turbulent times**. New York, NY: Harper Collins, 2009.

FACHIN, Juliana; BLATTMANN, Ursula; VIANNA, William Barbosa. Inovação e Ciência da Informação no Brasil: análise das publicações do Enancib e Brapci entre 2006 e 2016. **P2P & Inovação**, Rio de Janeiro, v. 6, n. 1, p. 16–34, 2019.

FERRAZ, Marina Nogueira. Inovação nas bibliotecas públicas: foco nas pessoas. *In*: ANNA, Jorge Santa, SILVA, Edcleyton Bruno Fernandes da; COSTA, Maria Elizabeth de Oliveira. **Empreendedorismo bibliotecário na sociedade da informação: outros caminhos e possibilidades**. Belo Horizonte: ABNG, 2018. p. 212-224.

FERREIRA, Maria do Carmo Sá Barreto; SANTANA, Isabel Cristina Nascimento. Biblioteca escolar: estratégias para torná-la mais atraente. *In*: XXV CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 2013, Florianópolis. **Anais do CBBB**. Florianópolis: FEBAB, 2013.

FLICK, Uwe. **Uma introdução à pesquisa qualitativa**. Porto Alegre: Bookman, 2004.

GALLO-LEÓN, José-Pablo. La biblioteca es servicio (y en ello está nuestro futuro). **El Profesional de la Información**, Barcelona, v. 24, n. 2, p. 87–93, 2015.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

GRUPO DE PESQUISA EM COMPORTAMENTO E COMPETÊNCIAS INFOCOMUNICACIONAIS. **Glossário**. Porto Alegre: INFOCOM, 2020. No prelo.

GUILHEM, Cristina Benedeti; TORINO, Ligia Patricia; TAVARES, Helena. Um olhar sobre inovação em bibliotecas universitárias: desafios e possibilidades. *In*: XXV CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 2013, Florianópolis. **Anais do CBBB**. Florianópolis: FEBAB, 2013. Disponível em: <https://portal.febab.org.br/anais/article/view/1645>. Acesso em: 24 out. 2020.

HELLER, Bruna *et al.* Avaliação institucional como argumento para a proposição de um novo conceito de biblioteca. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 13 n. esp. CBBB 2017, p. 1–18, 2017. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/4075>. Acesso em: 12 out. 2020.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **PNAD Contínua TIC 2017**: internet chega a três em cada quatro domicílios do país. Rio de Janeiro, 2018. Disponível em: <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-sala-de-imprensa/2013-agencia-de-noticias/releases/23445-pnad-continua-tic-2017-internet-chega-a-tres-em-cada-quatro-domicilios-do-pais>. Acesso em: 15 nov. 2019.

KOTLER, Philip. Strategies for introducing marketing into non-profit organizations. **Journal of Marketing**, Thousand Oaks, v. 43, n. 37, 1979.

LEITE, Patrícia. **Biblioteca Livro Livre ESPM**: faça uma doação ou retire um livro de graça. São Paulo, 2020. Disponível em: <https://querobolsa.com.br/revista/biblioteca-livro-livre-espm-faca-uma-doacao-ou-retire-um-livro-de-graca>. Acesso em: 11 out. 2020.

LIBERATO, Tatiane. **UFSCar inaugura espaço de empreendedorismo e inovação em sua Biblioteca Comunitária**. São Carlos, 2019. Disponível em: <http://inovacao.ufscar.br/noticias/11625-ufscar-inaugura-espaco-de-empreendedorismo-e-inovacao-em-sua-biblioteca-comunitaria>. Acesso em: 25 out. 2020.

LUBISCO, Nídia Maria Lienert. Panorama sobre a organização de serviços em unidades de informação. **Percursos**. Florianópolis, v. 12, n. 2, p. 39-58, 2011. Disponível em: <https://revistas.udesc.br/index.php/percursos/article/view/2309/1813>. Acesso em: 24 out. 2020.

MAGRANI, Eduardo. **A internet das coisas**. Rio de Janeiro: FGV, 2018. Disponível em: <https://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/bitstream/handle/10438/23898/A%20internet%20das%20coisas.pdf>. Acesso em 12 out. 2020.

MARCONDES, Carlos Henrique; SAYÃO, Luis Fernando. Integração e interoperabilidade no acesso a recursos informacionais eletrônicos em C&T: a proposta da biblioteca digital brasileira. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 30, n. 3, p. 24-33, 2001. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/909/946>. Acesso em: 24 out. 2020.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

MARTINS, Wilson. **A palavra escrita**: história do livro, da imprensa e da biblioteca. São Paulo: Ática, 1996.

MENHA, Hudson Tiago; TOMAEL, Maria Inês. Recursos utilizados pelos bibliotecários para inovar no ambiente virtual. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 13, n. 2, p. 454–463, 2015. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/download/114246>. Acesso em: 12 out. 2020.

MIRANDA, Walter Alves de. **Técnicas Lúdicas de dessensibilização e ambientação para aquisição de exame de ressonância magnética de crânio**. 2015. Dissertação (Mestrado Psiquiatria e Psicologia Médica) - Universidade Federal de São Paulo, São Paulo, 2015. Disponível em: https://sucupira.capes.gov.br/sucupira/public/consultas/coleta/trabalhoConclusao/viewTrabalhoConclusao.jsf?popup=true&id_trabalho=3192851. Acesso em: 12 out. 2020.

MORAES, Roque. Análise de conteúdo. **Revista Educação**, Porto Alegre, v. 22, n. 37, 1999. Disponível em: <http://pesquisaemeducacaoufrgs.pbworks.com/w/file/fetch/60815562/Analise%20de%20conte%C3%BAdo.pdf>. Acesso em: 17 nov. 2019.

OLIVEIRA, Maísa Maryelli de *et al.* A biblioteca universitária como mecanismo híbrido de geração de empreendimentos: possibilidades rumo à universidade empreendedora. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 26, n. 3, p. 437–462, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.19132/1808-5245263.437-462>. Acesso em: 12 out. 2020.

OLIVEIRA, Marlene de. Origens e Evolução da Ciência da Informação. *In*: OLIVEIRA, Marlene de. (Org.) **Ciência da Informação e Biblioteconomia**: novos conteúdos e espaços de atuação. Belo Horizonte: UFMG, 2005, p. 9-28. Disponível em: <http://books.google.com.br/books?id=UGrv24g0-u8C&pg=PA9&dq=Origens+e+Evolu%C3%A7%C3%A3o+da+Ci%C3%A2ncia+da+Informa%C3%A7%C3%A3o&hl=pt-BR&sa=X&ei=2x9DUen1DaTK0AHq3YHIAQ&ved=0CDIQ6AEwAA>. Acesso em: 24 out. 2020.

OLIVEIRA, Silas Marques de. Marketing e sua aplicação em bibliotecas: uma abordagem preliminar. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 14, n. 2, p. 137–147, 1985.

ORGANIZAÇÃO PARA COOPERAÇÃO E DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO. **Manual de Oslo**: diretrizes para coleta e interpretação de dados sobre inovação. 3. ed. Brasília, DF: FINEP, 2005. Disponível em: <https://www.finep.gov.br/images/apoio-e-financiamento/manualoslo.pdf>. Acesso em: 19 nov. 2019.

PASSOS, Ketry Gorete Farias dos; ANDRETTA, Pedro Ivo Silveira; VARVAKIS, Gregório Jean. Inovação em bibliotecas: casos de sucesso com o uso de tecnologias. *In*: INOMATA, Danielly Oliveira; TREVISOL NETO, Orestes. (Orgs.). **Inovação em biblioteconomia**: temas transversais. Chapecó: Argos, 2018, doc. eletrônico.

PERSPECTIVAS PARA EMPREENDER NA ÁREA DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO. Direção: Grupo de Pesquisa em Comportamento e Competência InfoComunicacionais. Porto Alegre: InfoCom, 2020. 1 vídeo (58:30). Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=cQKcmQU57LU>. Acesso em: 12 out. 2020.

REDE NACIONAL DE BIBLIOTECAS COMUNITÁRIAS. **Redes ajudam famílias e comércio local**. 2020a. Disponível em: <https://rnbc.org.br/2020/06/09/redes-ajudam-familias-e-comercio-local/>. Acesso em: 12 out. 2020.

REDE NACIONAL DE BIBLIOTECAS COMUNITÁRIAS. **Solidariedade na pandemia**. 2020b. Disponível em: <https://rnbc.org.br/2020/04/25/solidariedade-na-pandemia/>. Acesso em: 12 out. 2020.

RODRIGUES, Deco. **Bibliotecas do Sesc/RS promovem Drive-Thru Literário em mais três cidades**. 2020. Disponível em: <http://ecult.com.br/literatura-teatro-cinema/bibliotecas-do-sesc-rs-promovem-drive-thru-literario-em-mais-tres-cidades>. Acesso em: 20 maio 2000.

ROMANI, Claudia; BORSZCZ, Iraci. (Org.). **Unidades de informação: conceitos e competências**. Florianópolis: UFSC, 2006.

SALERNO, Mario Sergio. **Curso Gestãoda inovação**. São Paulo: VEduca, 2017. Disponível em: <https://play.veduca.org/curso-online-gestao-inovacao>. Acesso em: 26 out. 2020.

SANTOS, Josiel Machado. O Processo Evolutivo das Bibliotecas da Antiguidade ao Renascimento. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 8, n. 2, p. 175-189, 2012. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/237>. Acesso em: 24 out. 2020.

SANTOS, Livia Renata; OLIVEIRA, Nivaldo de; SILVA, Marina Cajaíba da. Comutação bibliográfica e as novas tecnologias de comunicação e informação: uma convivência pacífica? **Revista ACB**, Florianópolis, v. 14, n. 2, p. 429–450, 2009.

SETOR SAÚDE. **GE cria equipamento para diminuir stress das crianças na hora do exame**. 2012. Disponível em: <https://setorsaude.com.br/ge-cria-equipamento-para-diminuir-stress-das-criancas-na-hora-do-exame/>. Acesso em: 12 out. 2020.

SEVERINO, Antônio Joaquim. **Metodologia do trabalho científico**. 23. ed. São Paulo: Cortez, 2007.

SILVA, Elaine da; VALENTIM, Marta Lúgia Pomim. Gestão da informação e do conhecimento como subsídios para a geração de inovação. *In: XIV ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO*, 2013, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis: UFSC; ANCIB, 2013. p. 1–20. Disponível em: <http://enancib.ibict.br/index.php/enancib/xivenancib/paper/viewFile/4211/3334>. Acesso em: 5 dez. 2019.

SILVA, Fabiane Simões da. **A relação entre Agenda 2030 da ONU e as bibliotecas Públicas**: um estudo na Biblioteca Pública Municipal Josué Guimarães. 2019. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Biblioteconomia) - Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2019.

SILVEIRA, Denise Tolfo; CÓRDOVA, Fernanda Peixoto. A pesquisa científica. *In*: GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo (org.). **Métodos de pesquisa**. Porto Alegre: UFRGS, 2009. p. 31–42.

TADEU, Hugo Ferreira Braga; PENNA, Rodrigo. **Panorama da inovação no Brasil**. São Paulo, 2017. 1 slide. Disponível em: https://acervo.ci.fdc.org.br/AcervoDigital/Relat%C3%B3rios%20de%20Pesquisa/Relat%C3%B3rios%20de%20Pesquisa%202017/Relatorio_Panorama_Inovacao_2017_v2.pdf. Acesso em: 12 out. 2020.

TIGRE, Paulo Bastos. **Gestão da inovação**: a economia da tecnologia do Brasil. Rio de Janeiro: Elsevier, 2006.

TOKARNIA, Mariana. **Um em cada 4 brasileiros não tem acesso à internet, mostra pesquisa**. Rio de Janeiro, 2020. Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2020-04/um-em-cada-quatro-brasileiros-nao-tem-acesso-internet>. Acesso em: 24 out. 2020.

VIEIRA, David Vernon. Inovação em bibliotecas: considerações sobre a disponibilidade de serviço de impressão 3D. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, v. 13, n. esp. CBBB 2017, p. 1106-1120, 2017. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/875/866>. Acesso em: 24 out. 2020.

WIKIPÉDIA. **Prosumer**. 2018. Disponível em: <https://pt.wikipedia.org/wiki/Prosumer>. Acesso em: 24 out. 2020.

ZANINELLI, Thais; NOGUEIRA, Cibele Andrade; HORIMI, Drielen. Inovação em serviços de informação no contexto da Biblioteca Central da Universidade Estadual de Londrina (UEL): uma análise do ponto de vista dos nativos digitais. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 15, n. 1, p. 228-246, 2019. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/1197/1099>. Acesso em: 5 dez. 2019.

ANEXO A – QUADRO DE LUBISCO

Tipologia de biblioteca, segundo as variáveis função, acervo e público

Tipo	Função/Finalidade	Acervo	Público	Entidade Mantenedora
Nacional	executar o controle bibliográfico de determinado país Preservar e divulgar a produção (memória) bibliográfica do país (Brasil: Depósito Legal, 1907; Direito autoral; registro do ISBN).	Geral	[pesquisador população em geral ¹]	Setor Público
Pública ² e ³ modalidades: - Fixas (sede em prédio): Principal e sucursais (se for o caso) - Móveis ou Ambulantes (caixa-estante, carro/ barco-biblioteca.)	Promover o desenvolvimento cultural da comunidade em geral, mediante: - Acesso aos registros representativos do conhecimento - Acesso às publicações oficiais - Oferta de informações gerais e utilitárias - Promoção das condições de consolidação da leitura e de fomento do gosto por ela - Apoio à educação formal e continuada - Divulgação do idioma nacional - Preservação da memória e da identidade cultural - Oferta de lazer cultural - Universalização do acesso à internet	Geral	população em geral	Setor público, fundações, associações, comunidades
Escolar	Apoiar o desenvolvimento do currículo (professores e alunos) Fomentar o desenvolvimento da habilidade de ler e escrever Atuar como laboratório de aprendizagem na alfabetização informacional Possibilitar a "desescolarização" do livro didático	Didático Paradidático Ficção (lazer) Atualização docente	Comunidade escolar (professores e alunos)	Setor Público ou privado
Universitária	Apoiar o desenvolvimento da pesquisa científica, do ensino de graduação e pós-graduação e da extensão universitária. Participar da construção do saber:	Especializado	Comunidade acadêmica (professores e alunos)	Setor Público ou privado
Especializada	Apoiar a consecução dos objetivos de determinada organização	Especializado	Especialistas, técnicos	Setor Público ou privado

Fonte: Lubisco (2011).

¹ Este acesso varia de um país para outro, de uma coleção para outra. Em decorrência do tipo de acervo, em algumas seções, o acesso é restrito a pessoas com 21 anos e mais. Não há empréstimo.

² Também designada popular ou comunitária, quando mantida por associações, comunidades, fundações.

³ Associada à biblioteca infantil a qual, para alguns autores, constitui um tipo de biblioteca. O serviço à criança é uma das atividades regulares da biblioteca pública, sendo prestado por um de seus setores.

Há casos em que o serviço à criança é oferecido por meio de biblioteca pública específica, com sede própria, neste caso designada biblioteca infantil.

Considerada pública por destinar-se à população em geral, sem nenhum tipo de restrição.