

UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS
FACULDADE DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA

INGRID TRAVASSOS DE SOUZA

INOVAÇÕES EM SERVIÇOS INFORMACIONAIS NA BIBLIOTECA PÚBLICA
DO AMAZONAS

Manaus
2022

INGRID TRAVASSOS DE SOUZA

INOVAÇÕES EM SERVIÇOS INFORMACIONAIS NA BIBLIOTECA
PÚBLICA DO AMAZONAS

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado
á Faculdade de Informação e Comunicação –
FIC no Curso de Biblioteconomia para
obtenção do título de Bacharel em
Biblioteconomia pela Universidade Federal do
Amazonas.

Orientadora: Prof^a. Dr^a. Danielly Oliveira Inomata

MANAUS
2022

Ficha Catalográfica

Ficha catalográfica elaborada automaticamente de acordo com os dados fornecidos pelo(a) autor(a).

S729i Souza, Ingrid Travassos de
Inovações em serviços informacionais na Biblioteca
Pública do Amazonas / Ingrid Travassos de Souza . 2022
51 f.: il. color; 31 cm.

Orientadora: Danielly Oliveira Inomata
TCC de Graduação (Biblioteconomia) - Universidade
Federal do Amazonas.

1. Biblioteca Pública . 2. Serviços informacionais . 3.
Inovação em serviços . 4. Inovação . I. Inomata, Danielly
Oliveira. II. Universidade Federal do Amazonas III. Título

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus, por ter me proporcionado chegar até aqui, e iluminado meu caminho durante a graduação, possibilitando viver experiências ricas para minha vida pessoal e profissional.

Aos meus pais e irmãs, a quem sempre dediquei para dar-lhes orgulho, obrigada pelo apoio e forças para estudar e não desistir dos meus sonhos, o incentivo de vocês foi essencial para alcançar esta conquista.

A minha orientadora Danielly Oliveira Inomata, por guiar meu caminho desde a iniciação científica até aqui, por todo carinho e ensinamento, pela parceria, confiança e por acreditar no meu potencial, sempre disposta a me ajudar da melhor forma. Obrigada por ter me dado a oportunidade de fazer parte de um excelente grupo de pesquisa.

Aos meus professores, obrigada pela dedicação em ensinar, pela oportunidade de aprender e trocar experiências, ensinamentos que levarei para a vida pessoal e profissional. Especialmente ao professor Raimundo Martins de Lima, por ser o primeiro a conduzir meu caminho na pesquisa.

Às minhas amigas Michele Mota e Jhessie Linhares, por sempre me apoiarem e segurarem minha mão nos momentos difíceis e felizes da graduação, por me ouvirem quando precisei desabafar e pelo grande suporte. Obrigada pelo companheirismo e por toda ajuda, sem vocês eu não teria conseguido chegar aonde cheguei.

Aos meus amigos por todo apoio durante a graduação, em especial à Gabriela Coelho, pela ajuda nos momentos difíceis desta fase e por me incentivar a não desistir.

Aos meus companheiros de estágios pela troca de experiência e apoio no dia a dia.

Agradeço à Biblioteca Pública do Amazonas por ter aceitado participar da pesquisa e a atenção e colaboração dos bibliotecários

Agradeço a todos que contribuíram de alguma forma durante a graduação, muito obrigada por todo apoio.

RESUMO

Este trabalho discute a inovação em serviços na Biblioteca Pública do Amazonas. Tendo como objetivo geral, examinar a existência de barreiras e facilitadores para implementar e ofertar serviços informacionais inovadores nesse ambiente. Os objetivos específicos buscam caracterizar estes serviços, identificar as dificuldades e facilidades para implementá-los, diagnosticar a situação atual da Biblioteca Pública do estado do Amazonas quanto à oferta de serviços inovadores e sugerir melhorias. Quanto aos procedimentos metodológicos, trata-se de uma pesquisa de caráter aplicada, cujos objetivos são descritivos e exploratórios, com abordagem qualitativa, partindo de uma pesquisa bibliográfica, que, em seguida, assume as características de um estudo de caso. Com base nos resultados obtidos é possível identificar que as principais barreiras para a inovação, são por falta de investimentos externos, em prol da aquisição de produtos para implantar uma estrutura adequada de serviços tecnológicos neste ambiente. Os resultados apontam como o maior facilitador as parcerias com organizações públicas e outros setores, bem como a motivação da equipe para o uso de novas tecnologias. Conclui-se que a Biblioteca Pública como uma prestadora de serviços, necessita está constantemente inovando e adaptando seus processos, para entregar produtos de qualidade que atendam a demanda da comunidade que atende.

Palavras-chave: biblioteca pública; serviços informacionais; inovação em serviço; inovação.

ABSTRACT

This work discusses innovation in services at the Public Library of Amazonas. With the general objective, to examine the existence of barriers and facilitators to implement and offer innovative information services in this environment. The specific objectives seek to characterize these services, identify the difficulties and facilities to implement them, diagnose the current situation of the public library in the state of Amazonas regarding the offer of innovative services and suggest improvements. As for the methodological procedures, it is an applied research, whose objectives are descriptive and exploratory, with a qualitative approach, starting from a bibliographic research, then it assumes the characteristics of a case study. Based on the results obtained, it is possible to identify that the main barriers to innovation are the lack of external investments, in favor of the acquisition of products to implement an adequate structure of technological services in this environment. The results point to partnerships with public organizations and other sectors as the greatest facilitator, as well as the motivation of the team for the use of new technologies. It concludes that the public library as a service provider needs to be constantly innovating and adapting its processes to deliver quality products that meet the demand of the community it serves.

Keywords: public library; informational services; service innovation; innovation.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Bibliotecas participantes	20
--	----

LISTA DE QUADROS

Quadro 1: Tipos de inovação	18
Quadro 2: Serviços Informacionais inovadores em bibliotecas públicas	20
Quadro 3: Barreiras e facilitadores à inovação	24
Quadro 4: Por que inovar nas bibliotecas?.....	26
Quadro 5: Percurso metodológico da Pesquisa.....	28
Quadro 6: Artigos recuperados na revisão de literatura.....	29
Quadro 7: Barreiras aos serviços inovadores.....	32
Quadro 8: Facilitadores aos serviços inovadores.....	33
Quadro 9: Processo para implantar serviços inovadores	35
Quadro 10: Sugestões de serviços informacionais.....	36

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	10
1.1 Objetivos	11
1.1.1 Geral	11
1.1.2 Específicos	11
1.2 Justificativa	11
2 REFERENCIAL TEÓRICO	12
2.1 Biblioteca pública	12
2.2 Biblioteca Pública: Gestão e atuação na comunidade	15
3 INOVAÇÃO EM SERVIÇOS	16
3.1 Caracterização dos serviços informacionais inovadores	19
3.2 Barreiras e facilitadores para Implementação de Serviços Inovadores	23
3.3 Por que Inovar em Biblioteca Pública?	25
4 METODOLOGIA	27
4.1 Caracterização da pesquisa	27
4.2 Procedimentos metodológicos	28
4.3 Análise dos dados	29
5 RESULTADOS E DISCUSSÃO	30
5.1 Serviços	30
5.2 Barreiras	31
5.3 Facilitadores	33
5.4 Sugestões de melhoria nos serviços informacionais	35
6CONSIDERAÇÕES FINAIS	39
REFERÊNCIAS	42

1 INTRODUÇÃO

Com o surgimento de novas tecnologias, a biblioteca vem adaptando seu ambiente de maneira que as práticas possibilitem ao usuário contemplá-la para além de um local padronizado (SAVEDRA *et al.* p. 836, 2020). Assim, “as bibliotecas públicas enfrentam novos desafios, mas também novas oportunidades” (CEFA, 2013, p.29), repensando seu papel na sociedade, para adaptar e ampliar serviços.

Diante do seu papel como uma unidade de informação, é necessário “sustentar seu propósito por meio de seu acervo e serviços de informação. Os serviços dispostos devem auxiliar no atendimento às demandas de informação da comunidade usuária da unidade” (SAVEDRA *et al.* p. 836, 2020). Nesse sentido, de acordo com Pontnis (2019), as inovações tornam-se uma forma de oportunidade para as bibliotecas públicas se posicionarem para uma melhor adaptação às necessidades e prioridades de mudança das comunidades.

Destaca-se que inovar na implementação e melhorias em serviços nas bibliotecas públicas, tem se tornado um fator essencial para atender as necessidades dos usuários cada vez mais exigentes. Deste modo, para atender tais demandas, é importante que as bibliotecas públicas acompanhem a evolução da sociedade e inovem na forma de ofertar produtos e serviços, para não se tornarem ultrapassadas.

No que tange aos seus serviços inovadores, Gorham e Bertot (2018) sugerem que as inovações em bibliotecas são direcionadas ao acesso à informação, à tecnologia orientada e especializada, aos serviços, ao suporte e ao conhecimento para melhor auxiliar a comunidade.

Assim as contribuições que as inovações trazem para as bibliotecas públicas, funcionam como uma oportunidade para melhoria de serviços, a partir do entendimento das necessidades da comunidade, pois só serão relevantes para seus usuários na medida em que agregam valores em bens e serviços.

Dessa forma, as bibliotecas precisam acompanhar as necessidades informacionais da comunidade, de modo a adaptar seus serviços de acordo com essas demandas. Nesse contexto, questiona-se: quais as barreiras e facilitadores para implementar serviços informacionais inovadores na Biblioteca Pública do Amazonas.

Destaca-se que o acompanhamento dessas mudanças não se trata apenas de implementar serviços tecnológicos, mas de compreender as necessidades do seu

público, se colocando como uma fonte efetiva, para solucionar problemas e suprir essas necessidades.

1.1 Objetivos

1.1.1 Geral

Examinar a existência de barreiras e facilitadores para implementar e ofertar serviços informacionais inovadores na Biblioteca Pública do Amazonas.

1.1.2 Específicos

- a) Caracterizar os serviços informacionais inovadores em bibliotecas;
- b) Identificar as dificuldades e facilidades para implementar serviços informacionais inovadores na Biblioteca Pública do Amazonas;
- c) Diagnosticar a situação atual da Biblioteca Pública do estado do Amazonas quanto à oferta de serviços inovadores;
- d) Sugerir melhorias de serviços à Biblioteca Pública.

1.2 Justificativa

Esta pesquisa parte do pressuposto que a inovação em serviços deve ter processos definidos, uma equipe coesa e trabalho colaborativo para a sustentabilidade nas bibliotecas. A oferta dos serviços em bibliotecas está diretamente relacionada à gestão da unidade de informação, pois a cultura organizacional e a existência de uma cultura de inovação, afeta diretamente na execução de ações bem-sucedidas (MARCIAL, 2017, p.45).

Tendo em vista que esta pesquisa foi realizada inicialmente a partir do estudo do projeto de iniciação científica intitulado: Mapeamentos de serviços informacionais inovadores em bibliotecas públicas: estudo do cenário nacional. Este Trabalho de Conclusão de Curso, portanto é uma continuidade, o qual utiliza o diagnóstico dos dados relativos à Biblioteca Pública do Amazonas, como ponto de partida para a coleta dos dados.

Assim, pretende-se contribuir para o conhecimento científico, pois há pouco interesse, de um modo geral, no desenvolvimento de estudos sobre esta tipologia de

biblioteca, visto que a literatura nesta temática, ainda é considerada relativamente escassa.

Além disso, busca-se compreender as dificuldades e facilidades para implementar serviços inovadores de acordo com as necessidades dos usuários. De modo, a contribuir com o desenvolvimento do tema na área da Biblioteconomia, por meio de conhecimentos adquiridos em estudos neste campo.

Compreendendo que a biblioteca “tem sido a unidade cultural mais importante de disseminação de informação e conhecimento” (PIMENTEL, 2006, p.30), ao exercer um papel essencial na sociedade. Dessa maneira, para entender as reais dificuldades que essas instituições vivenciam para adaptar-se a diferentes públicos, com serviços que atendam às necessidades dos usuários, se faz necessário buscar soluções e potencializar os processos inovativos nestas unidades de informação.

Neste sentido entende-se que esta pesquisa possui relevância para a temática em questão.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Para embasar o estudo sobre serviços informacionais inovadores na biblioteca pública do Amazonas, este referencial abordará os seguintes tópicos: Biblioteca pública, que apontará conceitos e funções sobre os seus pressupostos. Biblioteca pública: gestão e atuação na comunidade, enfatizando seu papel para a comunidade. Inovação em serviços em biblioteca pública, com destaque para as suas definições e importância. Barreiras e facilitadores para implementar serviços inovadores, com um olhar para as dificuldades e facilidades encontradas por essas instituições. E por fim, busca-se discutir por que inovar em bibliotecas públicas, evidenciando a importância de inserir mudanças nestes ambientes.

2.1 Biblioteca pública

As bibliotecas públicas funcionam como importantes espaços sociais e comunitários para os membros da comunidade, auxiliando na transmissão de conhecimento e cultura, bem como na disseminação de informações para toda a sociedade (LO *et al*, 2017).

Auxiliam no “processo de disseminação da informação, tornando-a acessível, possibilitando, assim, seu uso em diferentes níveis sociais, sem distinção de raça, credo, nacionalidade ou condição social” (FREITAS; SILVA, 2014, p. 125). Desempenhando um papel relevante no desenvolvimento e preservação de uma sociedade democrática.

Conforme descreve Almeida Júnior (2013, p.66), as bibliotecas públicas surgiram na segunda metade do século XIX nos Estados Unidos e Inglaterra, tendo como o ano de 1850 seu marco histórico, com características de ser mantida integralmente pelo Estado e atender a sociedade.

Os motivos que levaram sua criação são cercados por controvérsias entre pesquisadores, sendo destacados dois pontos: necessidades geradas a partir das exigências da revolução industrial, por mão-de-obra mais qualificada. Além das reivindicações da população para ter acesso à educação gratuita, no período da revolução francesa, buscando formas de se desenvolver socialmente. Assim a população começou a exigir suporte pedagógico às ações educacionais (ALMEIDA JÚNIOR, 2013, p.66-67).

Atualmente ela funciona como uma provedora de informação que deve se ater às necessidades informacionais da comunidade de usuários que atende (FREITAS; SILVA, 2014, p. 126). Nessa perspectiva, Suchá *et al.* (2021, p. 2), destaca que “à medida que a tecnologia e toda a sociedade estão mudando, o papel das bibliotecas também está mudando”.

Seus objetivos estão relacionados a atender a comunidade de usuários, assim como a sua função “que é ser geradora de conhecimentos, através da oferta de informação, na medida em que a informação e o conhecimento caminham juntos” (FREITAS; SILVA, 2014, p. 126).

Anthony (2020) destaca que a sua missão não é apenas distribuir livros, mas apoiar a aprendizagem ao longo da vida. A partir do momento que essas instituições se tornam mais interativas, tornaram-se espaços sociais de aprendizagem.

Diante do seu papel na sociedade, a IFLA e a UNESCO propuseram missões relacionadas com a informação, alfabetização, educação e a cultura:

1. Fornecer acesso a uma ampla gama de informações e ideias sem censura, apoiando a educação formal e informal em todos os níveis e fomentar o aprendizado ao longo da vida ao permitir a busca contínua, voluntária e autônoma de conhecimento, para as pessoas em todas as etapas da vida;
2. Proporcionar oportunidades em prol do desenvolvimento criativo individual e estimular a imaginação, criatividade, curiosidade e empatia;

3. Criar e fortalecer os hábitos de leitura nas crianças, desde o nascimento até a idade adulta;
4. Promover, apoiar e participar de atividades e programas de alfabetização para desenvolver habilidades de leitura e escrita, viabilizar o desenvolvimento das habilidades para leitura midiática e alfabetização digital para todas as pessoas em todas as idades, no intuito de promover uma sociedade informada e democrática;
5. Fornecer serviços às suas comunidades de maneira presencial e remota por meio de tecnologias digitais que permitem acesso a informações, coleções e programas sempre que possível;
6. Garantir acesso para todas as pessoas ao conhecimento comunitário e oportunidades para a organização comunitária, em reconhecimento ao papel central da biblioteca no tecido social;
7. Promover o acesso das comunidades ao conhecimento científico, como resultados de pesquisas e informações de saúde que possam impactar a vida de seus usuários, além de possibilitar a participação no progresso científico;
8. Fornecer serviços de informação de qualidade às empresas, às associações e aos grupos de interesse locais;
9. Preservar e promover acesso a dados, conhecimentos e tradições locais e indígenas incluindo a tradição oral, proporcionando um ambiente no qual a comunidade possa ter um papel ativo na identificação de materiais a serem coletados, preservados e compartilhados de acordo com os desejos da comunidade;
10. Fomentar o diálogo intercultural e favorecer a diversidade cultural;
11. Promover a preservação e o acesso a expressões culturais e tradições, à apreciação das artes, ao acesso aberto a conhecimento científico, pesquisas e inovações expostas na mídia tradicional ou em materiais digitais ou que venham ser digitalizados. (IFLA/UNESCO, 2022, p. 2-3, grifo nosso)

É necessário, portanto, considerar estas missões para que a biblioteca funcione de forma efetiva, pois atua como “geradora de conhecimentos, através da oferta de informação, na medida em que a informação e o conhecimento caminham juntos, torna-se, assim, uma fonte de conhecimento” (FREITAS; SILVA, 2014, p. 126).

As suas funções estão associadas à educação, cultura, recreação e informação, “presentes desde seu surgimento, em 1850, e permanecem presentes até hoje” (ALMEIDA JÚNIOR, 2013, p. 69), buscando atender aos usuários.

A função educativa permite disponibilizar serviços variados em seu espaço, de acordo com as necessidades informacionais da comunidade em que está inserida. Na função cultural, a biblioteca pública pode atuar como um centro de informação ao promover uma melhor integração da comunidade com a biblioteca, tendo em vista a salvaguarda de documentos que representam valores culturais da sociedade (GREENHALG; ÁLVARES, 2022, p.45)

A função recreativa pode oferecer ao usuário o entretenimento por meio da leitura e de outras atividades. Enquanto a função informativa busca proporcionar informações utilitárias e, muitas vezes pontuais, para a comunidade por meio de suportes voltados à educação (GREENHALGH; ÁLVARES, 2022, p.44-45).

Os autores LO *et al.* (2017, p.2) descrevem as funções da biblioteca pública relacionando os termos: “(1) centro cultural, (2) centro de conhecimento, (3) centro de informação, (4) centro social e (5) centro comunitário ou simplesmente um ponto de encontro entre amigos para redes sociais”. Para enfatizar os benefícios que ela traz e representa para uma sociedade desenvolvida e democrática.

Nesse sentido, as bibliotecas públicas, atuam como unidades culturais de informação, promovendo acesso da melhor forma para sua comunidade, demandando por inserir constantemente a inovação em suas ações e processos.

2.2 Biblioteca Pública: Gestão e atuação na comunidade

Conforme aponta Medeiros (2015, p. 31) “a biblioteca não é apenas uma instituição que oferece serviços, mas que trabalha com a comunidade, integrando-se a ela”. De modo, que a comunidade precisa se sentir parte do processo para que haja uma participação efetiva.

Na perspectiva de Lankes (2016), a biblioteca não deve ser uma instituição “para o povo”, na qual dispõe de serviços que possam se usar e pagar, ou seja, ignorar ou descartar, assim ela é vista como à parte da comunidade. Mas como a biblioteca “do povo”, dessa forma, os membros sentem-se parte integrante da biblioteca.

O autor destaca que “as bibliotecas devem ser das pessoas, não para elas”, pois a comunidade não deve ser apenas consumidora, mas ser membro capaz de contribuir no desenvolvimento de melhorias.

Lankes (2016, p. 54) destaca que as leis de Ranganathan “afirmam que o centro da biblioteca é a comunidade”, pois se ele “tivesse vivido 2.000 anos atrás, ele teria dito ‘os pergaminhos são para uso’? Se você substituir livros por e-books ou páginas da web, essas ideias ainda continuarão verdadeiras”. Ou seja, a biblioteca tem como função atender a comunidade, oferecendo serviços, não apenas armazenando materiais.

Olinto e Medeiros (2012) destacam a relação da biblioteca com a comunidade, considerando alguns aspectos, como:

Um “espaço de cidadania”, pois a biblioteca deve ser um local democrático, de acesso igualitário para todos sem distinções, ou seja, os custos de acesso à informação devem ser justos e equitativos e as necessidades de todos os usuários devem ser atendidas (IFLA, 2006, p. 31-32).

A “aproximação com a comunidade”, a biblioteca deve analisar e entender as necessidades de seus membros para ofertar serviços voltados e essas demandas. Cabe destacar que a biblioteca deve ser um canal de “expressão da comunidade”, divulgando informações e atividades próprias da comunidade em que ela está inserida, para criar uma espécie de pertencimento dos grupos.

Considera-se imprescindível que a biblioteca funcione como um canal de “expressão da comunidade”, criando um sentimento de pertencimento. Nesse sentido, entende-se que “quando um membro da comunidade entra em uma biblioteca (ou clica nela), deve vislumbrar uma oportunidade para contribuir, ter voz, aprimorar a instituição” (LANKES, 2016, p.64).

Além disso, as bibliotecas públicas devem "valorizar a participação da comunidade”, oferecendo serviços atrativos que “fortaleçam os laços com os usuários e que a façam conhecida pelos que não a conhecem ou frequentem” (MEDEIROS, 2015, p.38).

Outro aspecto é a “dinamização e desenvolvimento comunitário” que deve funcionar como um caminho de mão dupla. A comunidade recebe e contribui com informações favorecendo o coletivo, em especial com o uso das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs), que auxiliam as bibliotecas públicas a desenvolverem diversas atividades.

Por fim, o autor destaca a “incorporação ou apropriação”, da biblioteca pela comunidade, em que “a comunidade passa a participar ativamente na definição e a atuação da biblioteca pública” (MEDEIROS, 2015, p. 39), ou seja, os usuários em conjunto com a biblioteca passam a ser produtores de informações.

3 INOVAÇÃO EM SERVIÇOS

A inovação é definida, por Skinner (2017) como uma abordagem proativa e motivada internamente para a mudança. Enquanto Rowley (2011, p. 253) descreve a inovação como um “processo de múltiplas etapas pelas quais as organizações transformam ideias em novos ou aperfeiçoados produtos, serviços ou processos”, buscando assim, sucesso e diferencial no mercado.

Conforme os autores Tidd, Bessant e Pavitt (2008), a inovação vem do termo em latim *innovare*, que significa “fazer algo novo”, um processo de fazer uma

oportunidade, uma nova ideia e colocá-la em prática. Bem como, “um novo produto que envolve novos usos, novos mercados, novos métodos de gestão” (PIETRO, 2015, p.13).

O conceito de inovação é bastante variado em diversas áreas, assim este estudo adota o Manual de Oslo, por ser o que melhor se adéqua ao contexto da biblioteca pública entendido como:

Uma implementação de um produto (bem ou serviço) novo ou significativamente melhorado, ou um processo, ou um novo método de marketing, ou um novo método organizacional nas práticas de negócios, na organização no local de trabalho ou nas relações externas. (OSLO, 2005, p.56)

Cabe destacar que há características que evidenciam o que não são consideradas inovações, como “pequenas alterações, modificações ou substituições” (MARCIAL, 2017, p.45), pois são apenas ajustes no *layout* ou na forma de organizar e prestar um serviço. Outro aspecto levantado pela autora, que não são consideradas inovações, são as ideias instituídas pela administração ou iniciativas aparentemente inovadoras, que são implementadas a partir da vivência de outras instituições sem levar em consideração a realidade específica de cada biblioteca (MARCIAL, 2017, p.45).

Ressalta-se também a diferença entre inovação e invenção, que possuem características semelhantes sendo muitas vezes confundidas. Para Pietro (2015, p.17): “Frequentemente encontramos associadas à inovação dois termos que tendem a substituí-la, embora abranjam realidades conceituais muito diferentes: invenção e criatividade.”

A invenção, na maioria das vezes, é feita para resolver problemas, consistindo na criação de uma ideia, e para ser considerada uma inovação “essa mudança precisa ter sido implementada” (PASSOS, 2019, p.30). “Enquanto a inovação é a inserção da invenção na sociedade, os usos e formas de produzir uma melhoria” (PIETRO, 2015, p.17). Direcionada para se obter um novo produto ou serviço.

Nesse sentido, nota-se que as “inovações dependem das invenções, mas estas precisam estar atreladas às atividades comerciais antes que possam contribuir para o crescimento de uma organização” (TROTT, 2012, p. 15).

Apesar de a inovação estar relacionada à implementação de produtos ou serviços atuais, compreende-se “que só porque algo é novo não é necessariamente inovador, e algo inovador em uma comunidade pode não ser inovador em outra” (ANTHONY, 2014, *Online*). Nessa mesma linha de pensamento o autor destaca que “se a tecnologia mais recente não é útil para as pessoas em sua comunidade ou não

agrega valor às suas vidas, então não pode ser considerada inovadora em sua aplicação”, pois, a inovação precisa ser uma solução útil para equacionar um problema ou gerar melhorias para comunidade que a utiliza.

Ao referir-se aos tipos de inovação, o Manual de Oslo (2005), descreve quatro tipologias: produto, processo, organizacional e marketing, conforme demonstrado no Quadro 1.

Quadro 1: Tipos de inovação

Tipo de Inovação	Descrição
Inovação em produto	“[...] introdução de um bem ou serviço novo ou significativamente melhorado no que concerne a suas características ou usos previstos. Incluem-se melhoramentos significativos em especificações técnicas, componentes e materiais, softwares incorporados, facilidade de uso ou outras características funcionais.” (OSLO, 2005, p.57)
Inovação em processo	“Implementação de um método de produção ou distribuição novo ou significativamente melhorado. Incluem-se mudanças significativas em técnicas, equipamentos e/ou softwares.” (OSLO,2005, p.58)
Inovações organizacionais	“É a implementação de um novo método organizacional nas práticas de negócios da empresa, na organização do seu local de trabalho ou em suas relações externas.” (OSLO,2005, p.61)
Inovação em marketing	“Implementação de um novo método de marketing com mudanças significativas na concepção do produto ou em sua embalagem, no posicionamento do produto, em sua promoção ou na fixação de preços.” (OSLO,2005, p.59)

Fonte: Adaptado do Manual de Oslo (2005)

Na visão de Pietro (2015, p. 22), associados às bibliotecas, essas categorias podem ser facilmente qualificadas, ou seja, em relação a produtos e serviços, podem ser implementados acesso *online* a bases de dados, para processos, terminais de empréstimo automatizado, para inovações organizacionais, podemos destacar as parcerias desenvolvidas entre bibliotecas e empresas privadas, para *marketing* o desenvolvimento de campanhas.

A partir da compreensão de cada tipo de inovação, é possível criar elementos para introduzir mudanças, com mais chances de se obter sucesso, pois auxiliará a conceber aquelas mais intencionadas, de maior relevância e impacto. Ressalta-se que as inovações se diferenciam de acordo com seu grau de dimensão, sendo divididas em dois tipos: incrementais e radicais, a saber:

Inovações incrementais abrangem melhorias feitas no projeto ou na qualidade dos produtos, aperfeiçoando os processos e novas práticas e ocorrem de forma contínua.” Podem variar de acordo com fatores socioculturais, oportunidades e trajetórias tecnológicas. Já em relação às inovações radicais pode-se considerar que as mesmas rompem os limites da inovação incremental, trazendo um salto de produtividade e iniciando uma nova trajetória tecnológica. (PASSOS, 2019, p. 35).

Portanto, a inovação incremental representa uma mudança gradual, com um efeito menos dramático, diferente da inovação radical que muda totalmente a forma de se fazer algo, de modo que tudo o que existia antes passa a ser visto como ultrapassado.

Dessa forma, evidencia-se a importância de se conceituar o termo inovação, para dimensionar seus benefícios dentro de uma organização, bem como considerar seu contexto de inserção. Assim a biblioteca pública necessita criar formas para incorporar práticas inovadoras.

3. 1 Caracterização dos serviços informacionais inovadores

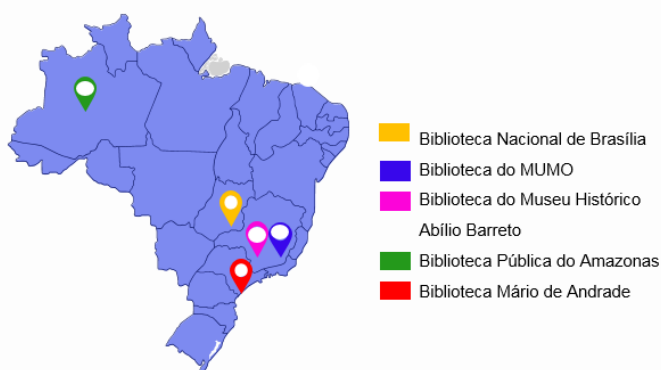
Com base nos autores França, Souza e Portela (2017, p. 267) “[...] um serviço de informação consiste em uma atividade de identificação, aquisição, processamento e transmissão de informação”. Enquanto Rados *et al.* (2016, p. 25) definem um serviço de informação como, “[...] um ato ou desempenho oferecido, com a exigência de competências especializadas (recurso operante – conhecimentos e habilidades) na produção de recursos informacionais”.

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

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

Conforme o trabalho de Souza (2021), que investigou a inovação em bibliotecas públicas no cenário nacional, foram recolhidos dados de cinco bibliotecas públicas do Brasil (Figura 1) e diagnosticou-se a prestação de serviços e o potencial inovador destas instituições.

Figura 1: Bibliotecas participantes



Fonte: Souza (2021)

Os dados da pesquisa de Souza (2021) subsidiaram a atual pesquisa, tomando como base os serviços mapeados na literatura nacional e internacional (Quadro 2).

Quadro 2: Serviços Informacionais inovadores em bibliotecas públicas

SERVIÇO	DESCRIÇÃO	AUTOR
Impressoras 3d	As impressoras 3D permitem aos indivíduos projetar, personalizar e imprimir formas complexas sem ter que construir uma nova instalação de fabricação. Com a fabricação tradicional, é muito caro para produzir um produto personalizado. Em comparação, é muito mais fácil criar impressões 3D talhadas porque os designers simplesmente mudam uma parte do modelo 3D e, em seguida, reimprimir a figura.	Beyer 2014: Huang et al., (2013)
Biblioteca móvel	A ideia é construir cantos de leitura nas paradas de ônibus, colocando prateleiras contendo várias coleções em pontos de ônibus da cidade, de modo que as pessoas possam passar o tempo lendo livros ou cartazes.	Anna, N., Perdana, Y. S.,(2019)
Serviços de auto crédito e circulação de documentos	Sistemas automatizados de controle de documentos que gerenciam a circulação de documentos em uma biblioteca; registro na base de dados e a sua incorporação no catálogo automatizado, entrada e saída de documentos na biblioteca.	García-Gómez, Francisco-Javier, (2013)
Serviços baseados	Blog, site da biblioteca, wiki, redes sociais, pontos de	García-Gómez,

na Web 2.0	acesso à internet.	Francisco-Javier, (2013)
Informações online e serviços de referência	O serviço na sua versão virtual evoluiu à medida que as tecnologias evoluíram e hoje é possível encontrar diferentes formas de prestá-lo. Atualmente, é possível realizar consultas em tempo real (via chat) em horário determinado pelo serviço ou por meio de formulários eletrônicos.	García-Gómez, Francisco-Javier, (2013)
Alertas informativos	Disponibiliza alertas online de informações sobre temas de interesse dos usuários. Para isso, o usuário deve primeiro se cadastrar no sistema de informação da biblioteca indicando seus temas ou eventos de interesse. Este serviço é totalmente gratuito e informa o usuário sobre atividades, novidades, novas incorporações, workshops de treinamento, solicitações feitas, etc.	García-Gómez, Francisco-Javier (2013)
Serviços educacionais	Treinamento de usuários em diferentes níveis, acesso a redes, serviço de navegação, pacotes de computador para aprendizagem aberta, suporte para aprendizagem à distância. A biblioteca funciona como um laboratório de testes de programas.	Merlo, José Antonio (2001)
Serviços digitais (por meio do site da Biblioteca)	Informações sobre informações (por exemplo, descrição ou confirmação da existência de materiais na biblioteca física); acesso direto a conteúdos digitais no site web da BP); e acesso indireto a conteúdos digitais externos.	McMenemy, D. (2012)
Meios de comunicação social	As páginas da comunidade funcionam como conselhos de informação para os bairros e municípios locais, fornecendo informações sobre a aplicação do estacionamento, a política local e os próximos eventos comunitários.	Moeller, R., Bastinsen, C., Gates, L., Subramaniam, M. (2015)
Serviços de apoio à escola.	Empréstimos de salas de aula para grupos, troca de informações sobre o conteúdo atividades para casa, distribuição de listas de livros recomendados para crianças para a escola, visitas escolares por bibliotecários de serviços infantis para uso da biblioteca educação, contação de histórias e livro-conversa.	Kanazawa, M. (2017)
Ferramentas de auxílio para jovens e crianças no website da biblioteca	As páginas dos sites fornecem listas de livros, orientam jovens, crianças e adultos sobre como fazer uma investigação usando materiais da biblioteca e a Internet, links para recursos de informação relacionados ao aprendizado, e mostram serviços individuais para jovens, crianças e adultos em cada biblioteca, bem como a descrição de instruções de uso.	Kanazawa M., (2017)
Programa de apoio a alfabetização digital	Edição de fotos no tablet, contação digital de histórias, programas internos onde a equipe da biblioteca treina pessoas para usar dispositivos digitais; e programas externos são executados em parceria empresas privadas de telecomunicações	Leorke, D., Wyatt, D., & McQuire, S. (2018).
Programa de	Entrega livros, filmes e material digital como CDs	Potnis, DD,

entrega domiciliar	para as casas de clientes que têm dificuldades para chegar à biblioteca pública local	Winberry, J., Finn, B., & Hunt, C. (2019)
Projeto de escrita comunitária	Permiti que os autores locais submetam as suas publicações para inclusão na biblioteca.	Potnis, DD, Winberry, J., Finn, B., & Hunt, C. (2019)
Máquinas de leitura de tecnologias	São concebidas para pessoas com deficiências visuais, o que lhes permite ter um melhor acesso à informação que não é possível obter com este tipo de deficiência.	Potnis, DD, Winberry, J., Finn, B., & Hunt, C. (2019)
Inteligência Artificial	Respondentes utilizam robôs e outras informações oficiais para desenvolver os serviços de automação e libertar recursos humanos para atividades mais intencionais.	Potnis, DD, Winberry, J., Finn, B., & Hunt, C. (2019)
Centro de tecnologia colaborativa	Oferece formação tecnológica em larga escala, aberta e disponível ao público. Ele envolveu treinamento de clientes para usar softwares de produtividade como Adobe, robótica, software de estúdio para gravação de áudio-vídeo, etc.	Potnis, DD, Winberry, J., Finn, B., & Hunt, C. (2019)
Centro de alfabetização para cozinhar	Uma cozinha de ensino que faz a ponte entre a alfabetização e a alimentação, fortalecendo o conhecimento e a relação das pessoas com os alimentos. Algumas bibliotecas públicas em todo o país foram identificadas como fornecendo serviços semelhantes, incluindo bibliotecas com uma cozinha móvel.	Potnis, DD, Winberry, J., Finn, B., & Hunt, C. (2019)
<i>New outreach</i>	As bibliotecas oferecem serviços fora de sua rede de filiais, em uma variedade de espaços móveis, temporários, online ou automatizados	Nicholson, K. (2019)
<i>Makerspaces</i>	Os Makerspaces em bibliotecas podem assumir muitas formas diferentes. A maioria, no entanto, fornece equipamentos para fabricação, tais como cortadores a laser, impressoras 3D e máquinas fresadoras, bem como software para design gráfico, produção de vídeo, animação e outras mídias digitais.	Nicholson, K. (2019)
<i>Learning</i>	A aprendizagem pode ser vista na criação de espaços informais de aprendizagem como os makerspaces, no desenvolvimento de programas para as disciplinas STEM e num enfoque em competências como a literacia digital e a literacia mediática.	Nicholson, K. (2019)
<i>Living Lab</i>	Espaço aberto, participativo e experiencial, totalmente integrado à biblioteca pública, onde pessoas, tecnologia e inovação se encontram e se tornam motores de transformação social.	Vilarino, Karatzas, e Valcarce (2018)
Serviço para pequenas empresas	As bibliotecas ajudam os empresários nas fases iniciais do seu negócio com a esperança de que o planejamento precoce evite problemas maiores que possam surgir mais tarde. Alguns dos serviços prestados incluem ajudar as pessoas a passar da ideia para o estágio de ação, onde componentes como contabilidade e serviço ao cliente.	Potnis, DD, Winberry, J., Finn, B., & Hunt, C. (2019)

Programa-STEM	As bibliotecas públicas estão oferecendo práticas de programação Ciência, tecnologia, engenharia e matemática (STEM), por conta própria, ou em parceria com outras bibliotecas, museus, empresas e escolas para educar e envolver o público.	Annette Shtivelband, Kimberly S. Spahr, Robert Jakubowski, Keliann LaConte & Anne Holland (2019)

Fonte: Souza (2021)

Buscou-se também identificar se as bibliotecas possuem uma cultura voltada para a inovação. Três dessas instituições responderam que dispõem dessa cultura, com produtos inovadores para a comunidade, focando em aproximar o público em variadas formas.

Em relação à participação da equipe no desenvolvimento dos serviços inovadores, três bibliotecas responderam que os funcionários estão envolvidos neste processo, uma instituição relatou que a equipe participa de forma parcial. Enquanto outra biblioteca informou, que a equipe não participa, pois a instituição possui uma estrutura histórica com serviços tradicionais e no momento não está desenvolvendo nenhum serviço inovador.

Quanto à estrutura dessas bibliotecas para oferta de serviços inovadores, três instituições possuem suporte para apoiar a inovação em produtos e/ou processos. Uma biblioteca informou que dispõe dessa estrutura de forma parcial, pois nem sempre dispõe de recursos para aquisição de tecnologias adequadas. Por fim, uma instituição relatou que não possui esse suporte, pois não dispõe de investimentos na área tecnológica.

Para o planejamento e desenvolvimento e/ou implementação de um novo serviço para ser oferecido futuramente, três bibliotecas dispõem desta atividade. Enquanto duas não possuem, pois não há uma estrutura tecnológica. Entretanto, uma instituição relatou que a equipe está se empenhando para isso.

3.2 Barreiras e facilitadores para Implementação de Serviços Inovadores

Com a evolução das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) e a mudança na velocidade em que a sociedade está produzindo e demandando por informações, houve uma ampla modificação de todo o cenário das organizações prestadoras de serviços, em especial as bibliotecas.

Com essas mudanças surgem os facilitadores que auxiliam no sentido de fortalecer uma cultura organizacional voltada para a inovação e para as barreiras que dificultam esse processo. De acordo com Hadjimanolis (2003), esses dois fatores relacionam-se entre si, além dos facilitadores poderem se transformar em barreiras e vice-versa.

Nessa perspectiva, Passos (2019) identificou barreiras e facilitadores relacionados ao contexto de serviços inovadores em bibliotecas universitárias, que podem também ser aplicados à realidade de bibliotecas públicas, conforme demonstrado no Quadro 3.

Quadro 3: Barreiras e facilitadores à inovação

BARREIRAS	FACILITADORES
Alto custo de aquisição de serviços (softwares)	Parcerias com empresas privadas
Alto custo de aquisição dos equipamentos (hardwares)	Apoio governamental
Alto custo de implantação de infraestrutura Tecnológica	Monitoramento das fontes externas de tecnologia
Dificuldade em utilizar e aprender a usar novas Tecnologias	Incluir no planej. de custos a aquisição de tecnologias
Falta de apoio financeiro	Equipe/profissional de suporte à tecnologia
Falta de apoio governamental	Discussão de políticas em eventos
Falta de apoio institucional	Cooperação com outros setores
Falta de comunicação entre a equipe e a direção	Compartilhamento de boas práticas
Falta de confiabilidade das novas tecnologias (softwares e hardwares)	Alianças com outras bibliotecas
Falta de conhecimento de como usar a tecnologia	Treinamento e formação da equipe p/ uso de novas tecnologias
Falta de equipe/profissional de suporte à Tecnologia	Incentivo p/ aperfeiçoamento profissional na área de tecnologia
Falta de formação e treinamento em tecnologia	Financiamento institucional
Falta de interesse dos usuários	Elaboração de diretrizes claras p/ investimentos
Falta de interesse e motivação da equipe interna	Apoio institucional
Falta de interesse por parte da direção	Terceirização dos serviços e produtos de TI
Falta de planejamento de custos com tecnologia	Criação de uma cultura voltada à inovação
Falta de uma cultura voltada à inovação	Benchmarking de bibliotecas de vanguarda
Medo de críticas	Parcerias com organizações públicas

Fonte: Adaptado de Passos (2019)

Anthony (2014) descreve que para aceitar a demanda por inovações será necessário que as bibliotecas públicas adotem uma abordagem voltada para a comunidade e promovam serviços inovadores acessíveis às necessidades de seu público.

Tendo em vista as diversas dificuldades apresentadas para incorporar inovações em serviços nas bibliotecas, enfatiza-se que: “Se os gestores encarassem todo o processo de inovação como uma sequência de etapas independentes, as barreiras ao processo de inovação seriam facilmente identificáveis e bem definidas” (PASSOS, 2019, p.33), logo facilitaria buscar formas para superar e solucionar problemas.

Em relação aos facilitadores, percebe-se que são processos que devem ser trabalhados em conjunto, tanto com a equipe de colaboradores quanto em parcerias com outras instituições, para fortalecer no desenvolvimento de estratégias e na incorporação de serviços e produtos inovadores na instituição.

3.3 Por que Inovar em Biblioteca Pública?

A biblioteca é uma organização prestadora de serviços e para continuar atuante “precisa mudar, ampliar, adaptar e reformular o espaço tradicional da biblioteca, criando um novo modelo mais centrado nas pessoas e menos nas coleções” (CEFA, 2013, p.49).

Para Marcial, (2017, p.45) “as tecnologias de informação criaram novos hábitos no comportamento informacional dos usuários”. Desta forma, os modos de se obter informação não estão exclusivamente atrelados a meios convencionais, mas a meios digitais também.

Assim, os usuários que frequentam esses ambientes, demandam por acesso à informação atualizada (impressa e digital), a canais e ferramentas de comunicação disponíveis virtualmente, por meio da internet, além de um ambiente calmo, agradável, moderno e funcional que permita várias apropriações de espaço (CEFA, 2013, p. 49).

Pietro (2015) destaca cinco razões importantes para as bibliotecas incorporarem e legitimam a gestão da inovação no setor público:

1. A demanda e as necessidades dos usuários dos serviços públicos estão mudando.
2. O setor público tem que lidar com a difusão de métodos e processos do setor privado que o levam a revisar os seus.
3. O aumento da pressão financeira está forçando a administração a reduzir seus recursos ou distribuí-los de forma eficiente e inovadora.

4. A gestão eficiente da inovação ajuda a motivar os funcionários e é, sem dúvida, a melhor escola de gestão para gestores públicos.
5. A capacidade de inovação da administração parece ser um fator de competitividade e atratividade (PIETRO, 2015, p.41-42).

O primeiro ponto, diz respeito a adaptar serviços aos novos hábitos informacionais dos usuários, de modo que o impacto da tecnologia digital criou demandas. Enquanto “o segundo ponto exige repensar a cultura profissional que impera na biblioteca e que não se baseia nem na competição nem no desempenho” (PIETRO, 2015, p.42), ou seja, a instituição deve entender primeiramente seu papel na sociedade, para ofertar seus serviços.

O terceiro ponto refere-se às questões orçamentárias, uma vez que a biblioteca não recebe muitos recursos e se faz necessário utilizar as ferramentas disponíveis de forma inteligente para abranger todos os serviços. O quarto ponto está relacionado à motivação das equipes e à eficiência da gestão, de modo que é importante “incorporar processos inovadores nas estruturas de trabalho [...] e oportunidade de expressar legitimamente sua própria criatividade ou desejo de reforma” (PIETRO, 2015, p. 44).

O último ponto refere-se à biblioteca como uma organização prestadora de serviços que necessita inovar para continuar atuante na sociedade, considerando que “inovar é um tema permanente e estratégico para a sobrevivência das organizações, além de contribuir para a competitividade econômica (CIANCONI; ALMEIDA, 2021, p. 9).

Com base nesses aspectos, o autor descreveu alguns motivos para inovar em bibliotecas públicas, conforme demonstrado no Quadro 4.

Quadro 4: Por que inovar nas bibliotecas?

Para responder às expectativas/necessidades dos usuários;
melhorar a percepção de valor dos serviços oferecidos pelos usuários, otimizando custos;
adaptar-se às mudanças em curso e antecipar as necessidades futuras em termo de desenvolver uma abordagem prospectiva (análise do meio ambiente: política, econômica, social, cultural, educacional, tecnológica, jurídica, ecológica);
considerar as habilidades das novas gerações;
modernizar serviços.

Fonte: Adaptado de Pietro (2015, p. 44)

Considerando esses aspectos, inovar na biblioteca pública é essencial, para adaptar soluções de acordo com seu público, compreendendo a necessidade de diferentes gerações.

Para Cianconi; Almeida (2021, p. 10) “além da inovação em bibliotecas ser algo possível, é uma demanda urgente. Inovar continuamente é o que permite que as organizações continuem existindo”. Conforme Marcial (2017), a transformação das bibliotecas está ligada às tecnologias e à promoção da cultura de colaboração e aprendizagem compartilhada.

Dessa forma, a inovação auxilia as bibliotecas públicas a atender melhor às necessidades de cada público, considerando que ela possui uma comunidade de usuários diversificada, contribuindo para o fortalecimento do tecido social, como uma oportunidade para fortalecer sua função (FINO-GARZÓN, 2019, p. 2). Além de agregar valores aos serviços e auxiliar a solucionar problemas.

4 METODOLOGIA

Aborda os procedimentos metodológicos que foram utilizados para realização da pesquisa, os quais permitiram alcançar os objetivos propostos, composto pela: caracterização da pesquisa, procedimentos metodológicos e análise dos dados.

4.1 Caracterização da pesquisa

A pesquisa se caracteriza como aplicada, cujos objetivos são descritivos, pois descreve sobre as características do objeto de pesquisa. Silva e Menezes (2005, p. 21) relatam que a pesquisa descritiva “visa descrever as características de determinada população ou fenômeno”. Também é exploratória, visto que tem por objetivo compreender da melhor forma esta temática, de modo a ampliar os conhecimentos acerca do assunto.

A pesquisa é de abordagem qualitativa, pois “considera que há uma relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito, isto é, um vínculo indissociável entre o mundo objetivo e a subjetividade do sujeito que não pode ser traduzido em números” (SILVA; MENEZES, 2005, p. 21). Nessa perspectiva, esta proposta possui características

qualitativas tendo em vista que esta abordagem se adéqua melhor aos objetivos do estudo, pois busca examinar aspectos qualitativos quanto à prestação de serviços.

Quanto aos procedimentos metodológicos, a proposta deste estudo parte de uma pesquisa bibliográfica, para compreender o tema em questão. Em seguida, assume as características de um estudo de caso, uma vez que a coleta de dados foi realizada em apenas uma biblioteca pública, para recolher informações acerca dos facilitadores e barreiras para implantar serviços inovadores.

4.2 Procedimentos metodológicos

Para conduzir a operacionalização da pesquisa, serão observadas as etapas que seguem os objetivos específicos, para alcance do objetivo geral, conforme pode ser visualizado no Quadro 5.

Quadro 5: Percurso metodológico da Pesquisa.

O quê?	Como?	Onde?
Caracterizar os serviços informacionais inovadores em bibliotecas;	Por meio de Revisão de literatura;	BRAPCI e <i>SCOPUS</i>
Identificar as dificuldades e facilidades para implementar serviços informacionais inovadores na biblioteca pública do Amazonas;	Por meio da aplicação do instrumento de coleta de dados;	Biblioteca Pública do Amazonas
Diagnosticar a situação atual da biblioteca pública do estado do Amazonas quanto à oferta de serviços inovadores.	Análise dos dados coletados.	
Sugerir melhorias de serviços para a biblioteca pública.	A partir da triangulação dos resultados.	

Fonte: Elaboração da autora (2022)

Visando construir uma base teórica sobre a temática, buscou-se ter conhecimento dos temas da pesquisa, por meio de busca sistemática na Base de Dados em Ciência da Informação – BRAPCI e na *Scopus*, respectivamente uma base nacional e uma base internacional, caracterizando inovação e suas tipologias, bem como a biblioteca pública e seus serviços inovadores.

Para encontrar os artigos sobre o tema proposto, foram utilizados os termos inovação em biblioteca na base de dados da BRAPCI e *innovation AND “public*

library” (foram utilizadas aspas, pois os termos são compostos, facilitando a precisão da busca) na base de dados da *Scopus*. O marco temporal foi determinado a partir dos anos 2000 a 2020. O Quadro 6, demonstra o número de artigos recuperados e considerados como aderentes à pesquisa.

Quadro 6: Artigos recuperados na revisão de literatura

BASE DE DADOS	DESCRITOR DE BUSCA	ARTIGOS RECUPERADOS	ARTIGOS ADERENTES
BRAPCI	inovação em biblioteca	71	7
SCOPUS	<i>innovation AND “public library”</i>	133	23
TOTAL			30

Fonte: Dados da busca sistemática (2022).

Foram analisados os resumos e as palavras-chave dos artigos pré-selecionados, ambos que tratam sobre o tema inovação em bibliotecas com ênfase na biblioteca pública.

Para identificar as barreiras e facilitadores para implementar e ofertar serviços informacionais inovadores, foi elaborado e aplicado o instrumento de coleta de dados, realizado em pesquisa de campo, por meio de uma entrevista, de forma presencial no dia 04 de agosto de 2022, com a utilização de Roteiro de Entrevista (Apêndice B), direcionadas a um bibliotecário da instituição.

A última parte da pesquisa consiste na análise dos dados com intuito de examinar as respostas que foram coletadas durante a entrevista, com um roteiro composto por perguntas abertas e fechadas, aplicadas com um bibliotecário da instituição.

4.3 Análise dos dados

Os dados da entrevista exploratória foram analisados por meio de uma análise de conteúdo. Buscou-se organizá-los de modo a esclarecer da melhor forma os resultados da pesquisa, coletados no relato feito pelo bibliotecário da instituição.

No roteiro utilizado na entrevista (etapa final da coleta de dados) foram elaborados quadros a fim de descrever o grau de intensidade das barreiras e facilitadores quanto à oferta de serviços inovadores na biblioteca pública do Amazonas.

5 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Esta pesquisa aborda os resultados da pesquisa sobre serviços, barreiras e facilitadores para implementar e ofertar serviços informacionais inovadores à comunidade de usuários, coletados na biblioteca pública do Amazonas, bem como sugestões para oferta e melhoria de serviços neste ambiente.

5.1 Serviços

A entrevista exploratória foi realizada com um bibliotecário especialista da instituição, o qual foi identificado como Bibliotecário 1 (B1), ele possui experiência de vinte anos na área e oito anos de atuação na Biblioteca Pública do Amazonas.

Esta pesquisa foi conduzida a partir do estudo de Souza (2021), sendo utilizado o diagnóstico dos dados relativos à Biblioteca Pública do Amazonas, para dar início a coleta dos dados.

Considerando esses dados, a biblioteca possui os seguintes serviços informacionais inovadores: *makerspace*, *learning*, interação via mídias sociais (Blog, You Tube, slide share, etc.), Serviço de Referência Virtual (SRV), sistemas de geração de fichas catalográficas e palestras/treinamentos.

Foi relatado pelo B1, que a biblioteca não está ofertando os serviços de *makerspace* e *learning*. O entrevistado sinalizou que não tem conhecimento quanto à oferta desses serviços pela biblioteca.

No que se refere às mídias sociais, a interação ocorre por meio do *site* (<https://cultura.am.gov.br/portal/>) da Secretária de Estado de Cultura e Economia Criativa do Amazonas (SEC), no qual a biblioteca está vinculada, e pela rede social no Instagram (@culturadoam). Estes canais de comunicação estavam suspensos no momento da pesquisa, em razão do período eleitoral.

Em relação ao SRV, foi relatado que ocorre por meio da Biblioteca Virtual do Amazonas, (<http://issu.com/bibliovirtualsec/docs>), intitulada Centro de Documentação e Memória da Amazônia (CDMAM), no qual é disponibilizado um acervo com obras do Amazonas.

São disponibilizados apenas uma amostra dessas obras, em razão da lei de direitos autorais, caso o usuário tenha interesse na obra, é possível entrar em contato por e-mail.

Considerando que o serviço de referência virtual, é ofertado pela “interação entre usuário e bibliotecário, por meio de *Chat*, e-mail, teleconferência ou outro tipo de formulário, disponível na página da biblioteca. Por meio dele o usuário envia perguntas que são respondidas por um bibliotecário” (BEUTTENMÜLLER, 2002 p.43).

Em visita ao *site* da SEC, identificou-se dificuldades na disponibilização deste serviço, pois é ofertado apenas o e-mail como forma de contato, não dispondo de nenhuma outra forma de interação entre usuário e bibliotecário, para obter informações.

Quanto ao sistema de geração de fichas catalográficas, foi relatado pelo B1, que a biblioteca não possui um sistema automatizado, sendo utilizado tabelas no programa de *excel*, para ter controle das obras do acervo e a plataforma Biblivre, enquanto não é implementado uma nova base. A biblioteca já teve dois sistemas de automação e suporte: *Koha* e a *Gnuteca*, ambos os dados dessas bases foram perdidos, por problemas técnicos na instituição mantenedora.

O B1 relatou que se pretende implantar a plataforma *Pergamum*, entretanto o processo de implementação deste serviço acontece por meio de licitação, causando uma grande demora.

Outro serviço oferecido são as palestras e treinamentos, em razão da pandemia do novo corona vírus (Sars-CoV_2) causador da Covid-19, este serviço foi suspenso aos usuários, sendo realizado apenas capacitações aos funcionários. Observou-se que não houve implementação de novos serviços, desde o período da pesquisa de Souza (2021), bem como adaptações nos serviços já ofertados pela biblioteca aos usuários.

Foi relatado, que havia um estudo na biblioteca para criação de um espaço criativo destinado a realização de oficinas, exibições audiovisuais e quadrinhos. No entanto, segundo informado pelo entrevistado, as oficinas foram realizadas antes da pandemia, apenas o espaço de quadrinhos é um serviço que está sendo oferecido atualmente.

5.2 Barreiras

Buscou-se identificar as barreiras que a biblioteca enfrenta para implementar serviços informacionais inovadores. O Quadro 7 apresenta estes resultados, baseados nas respostas do B1.

Quadro 7: Barreiras aos serviços inovadores

Barreiras	Não existe	Intensidade da barreira		
		Pequena barreira	Barreira Moderada	Grande Barreira
Alto custo de aquisição de serviços (softwares)				
Alto custo de aquisição dos equipamentos (hardwares)				
Alto custo de implantação de infraestrutura Tecnológica				
Dificuldade em utilizar e aprender a usar novas Tecnologias				
Falta de apoio financeiro				
Falta de apoio governamental				
Falta de apoio institucional				
Falta de comunicação entre a equipe e a direção				
Falta de confiabilidade das novas tecnologias (softwares e hardwares)				
Falta de conhecimento de como usar a tecnologia				
Falta de equipe/profissional de suporte à Tecnologia				
Falta de formação e treinamento em tecnologia				
Falta de interesse dos usuários				
Falta de interesse e motivação da equipe interna				
Falta de interesse por parte da direção				
Falta de planejamento de custos com tecnologia				
Falta de uma cultura voltada à inovação				
Medo de críticas				
Medo de falhar				

Fonte: Dados da pesquisa (2022)

Nota: As cores atribuídas apenas marcam as respostas assinaladas, sem necessidade de atribuir legenda.

Em relação às pequenas barreiras, observou-se que estão relacionadas principalmente à falta de uma cultura voltada para a inovação, e a falta de conhecimento tecnológico da equipe, para o uso e capacitação de novas tecnologias, para assim adquirir confiança nesses processos. Além da falta de planejamento de custos com a tecnologia.

Identificou-se que a falta de apoio financeiro e governamental são barreiras moderadas. Assim a biblioteca é levada a buscar formas de atender sua comunidade, com menos recursos.

Observa-se que as principais grandes barreiras estão relacionadas à falta de investimentos para implementar serviços tecnológicos. Apesar de compreender que “nem sempre a solução para todos os problemas da biblioteca virá por meio da aquisição de tecnologia internamente, até porque se sabe das dificuldades que as bibliotecas brasileiras em sua maioria têm para inovar” (PASSOS, 2019, p. 129).

Além dos serviços inovadores não ter relação apenas com introduzir tecnologia da informação e comunicação (TIC)” (Potnis, *et al.*, 2019, p. 3). Mas compreender

principalmente as necessidades da comunidade, colocando-se como uma fonte efetiva para solucionar problemas e suprir serviços adequados ao seu público.

Porém com investimentos governamentais para a biblioteca, ajudaria bastante a melhorar a qualidade dos serviços e implementar novos projetos. Além da inovação ser um fator de necessidade dentro de organizações prestadoras de serviços.

Na percepção do B1, a maior barreira é depender de um orçamento público, para implantar novos serviços. Isso corrobora com o que afirma Passos (2019, p. 137) “que as principais barreiras à inovação são do tipo econômico financeira”. A autora ainda ressalta que, “cada vez mais a obtenção de recursos financeiros e o investimento em infraestrutura tecnológica tem sido um desafio, tanto no setor público quanto no privado” (PASSOS, 2019, p. 136).

Percebe-se que muitas das barreiras estão relacionadas a impedimentos tecnológicos e financeiros. As barreiras inexistentes estão associadas à gestão interna.

Assim, espera-se que a equipe da biblioteca assuma uma postura mais proativa no desenvolvimento de suas atividades. Saeteren (2005, p. 2) questiona-se sobre quem é responsável pela inovação na biblioteca, indicando que “as próprias bibliotecas, que devem ter a responsabilidade de indicar a inovação”.

5.3 Facilitadores

Buscou-se identificar as principais formas de incentivo à inovação, recebidos pela biblioteca, de acordo com a percepção do B1. Desse modo, o Quadro 8, expõe a intensidade do grau de auxílio dos facilitadores à inovação, variando em três escalas: inexistente, pequeno, médio e grande.

Quadro 8: Facilitadores aos serviços inovadores

Facilitadores	Não existe	Existe		
		Grau de auxílio		
		Pequeno	Médio	Grande
Apoio institucional				
Incentivo para o aperfeiçoamento profissional na área de tecnologia				
Equipe/profissional de suporte à tecnologia				
Financiamento institucional				

Softwares gratuitos de biblioteca em português			Amarelo	
Incluído no planejamento de custos a aquisição de tecnologia			Amarelo	
Treinamento e formação da equipe para o uso de novas tecnologias		Laranja		
Apoio governamental			Amarelo	
Criação de uma cultura voltada à inovação		Laranja		
Incentivo da direção			Amarelo	
Parcerias com empresas privadas	Vermelho			
Parcerias com organizações públicas				Verde
Motivação da equipe para o uso das novas tecnologias				Verde
Cooperação com outros setores				Verde
Monitoramento das fontes externas de tecnologias			Amarelo	
Alianças com outras bibliotecas				Verde
Terceirização dos serviços e produtos de TI	Vermelho			
Elaboração de diretrizes claras para o investimento em tecnologias	Vermelho			
Compartilhamento de boas práticas com outras bibliotecas			Amarelo	
Discussão de políticas (nível local, regional, nacional) em eventos, congressos e seminários		Laranja		
Benchmarking de bibliotecas de vanguarda (nacionais e internacionais)			Amarelo	
Outros. Quais?				

Fonte: Dados da pesquisa (2022)

Como facilitador inexistente na biblioteca, observa-se que os fatores relacionados ao apoio financeiro são de extrema importância para implantar e melhorar serviços. Destacam-se as parcerias com empresas privadas e terceirização de serviços e produtos de TI. Essas alianças poderiam auxiliar a reduzir obstáculos quanto à implantação de novas tecnologias. Destaca-se também a falta de elaboração de diretrizes para investimentos em tecnologia.

Dentre os facilitadores pequenos, é possível perceber que estão associadas a questões da gestão interna da instituição, como a criação de uma cultura voltada para a inovação. Isso facilitaria projetar e implantar projetos. Além de treinamentos voltados para a formação da equipe para o uso de novas tecnologias e discussão de políticas em eventos, para melhorar as habilidades da equipe e implantar melhorias.

Em relação aos facilitadores moderados, podemos observar que é o grau de auxílio mais constante na biblioteca, de acordo com o B1. Verifica-se que a gestão compreende a necessidade em investir em processos tecnológicos, para a melhoria de

suas práticas. Apesar do B1 ter relatado que a instituição oferta para sua equipe aperfeiçoamento profissional na área de tecnologia, de forma muito difícil.

Como grande facilitador à inovação, destacam-se as parcerias com organizações públicas e outras bibliotecas, cooperação com outros setores e motivação da equipe para uso das novas tecnologias. O B1 ainda relatou que o maior facilitador para implantar e adaptar serviços inovadores são os investimentos por parte da SEC.

De forma geral, verificou-se que as principais sinalizações consideram facilitadores com grau de auxílio médio mais constante, enquanto o facilitador pequeno é o menos constante. Evidenciando que sua gestão compreende a importância de processos inovadores, apesar de não aplicar constantemente nos serviços.

5.4 Sugestões de melhoria nos serviços informacionais

Esta seção aborda os processos necessários para implantar serviços inovadores na biblioteca pública, bem como sugestões de serviços para serem ofertados neste ambiente.

O Quadro 9, expõe o processo para implantar serviços inovadores na biblioteca, é importante compreender que estas etapas são individualizadas e podem ser adaptadas de acordo com as necessidades de cada instituição.

Quadro 9: Processo para implantar serviços inovadores

ETAPAS DO PROCESSO	PERGUNTAS DE CONTROLE
1- Fazer diagnóstico do estado atual;	<ul style="list-style-type: none"> ● Quais são os diferenciais da instituição? ● Qual é a missão da instituição? ● Que serviços oferece agora? ● Quais são os pontos fortes e fragilizados do serviço oferecido? ● O que precisa ser melhorado? ● Qual a direção geral de mudança? <p>O que precisa mudar para atingir o objetivo?</p>
2- Escolher o tipo de inovação;	Que tipo de inovação irá permitir atingir o objetivo?
3- Escolher fontes de inovação;	Qual será a melhor fonte de inovação?
4- Determinar as estruturas de inovação	<ul style="list-style-type: none"> ● Qual é o principal fator de novidade para o novo serviço? ● Qual é a natureza da mudança? <p>Como exatamente o novo serviço será implantado?</p>

5- Avaliar: projetar o comportamento do usuário	<ul style="list-style-type: none"> • Como o usuário se sente ao utilizar o novo serviço? O novo serviço é satisfatório?
---	--

Fonte: Adaptado de Wójcik (2019, p. 149)

A primeira etapa consiste em diagnosticar o estado atual dos serviços prestados, com base nas necessidades dos usuários, podendo avaliar estes serviços com diversas ferramentas de acordo com a situação. Nesta fase é importante definir os valores e prioridades da biblioteca para projetar adequadamente a direção das mudanças.

Na segunda etapa, é a escolha do tipo de inovação (radical e/ou incremental), que será introduzida na biblioteca. Essa fase é importante para “descobrir uma nova necessidade e satisfazê-la, criar uma nova necessidade e satisfazê-la, fornece uma nova solução conceitual para um problema antigo ou fornecer uma solução antiga para um problema antigo” (WÓJCIK, 2019, p. 147).

Na terceira etapa, é necessário escolher o nível conceitual de inovação (produto, processo, organizacional e *marketing*), para implementar e/ou adaptar serviços, “como no caso da escolha do tipo de inovação, não é necessário escolher apenas uma opção, porém, é fundamental definir claramente todas as fontes que serão consideradas como parte de determinada inovação” (WÓJCIK, 2019, p. 147).

A próxima etapa consiste em determinar a estrutura da inovação, sendo necessário estabelecer os principais fatores que serão implantados, a natureza da mudança planejada e seus benéficos tanto para a biblioteca como para a comunidade de usuários.

Por fim, a última etapa é a avaliação do serviço. Esta fase é importante pois é a junção de todos os passos anteriores, sendo o momento de examinar se o processo foi bem-sucedido e obteve aprovação dos usuários.

O Quadro 10, expõe sugestões de serviços de informação e culturais, para oferta e/ou implementação na biblioteca, eles foram coletados na literatura e de iniciativas de outras bibliotecas públicas.

Quadro 10: Sugestões de serviços informacionais

SERVIÇO	DESCRIÇÃO
Acesso gratuito à internet (wi-fi)	Disponibilizar para a comunidade acesso gratuito à internet;

Apresentações de teatro	Parcerias com clubes de teatro, para realizar apresentações na biblioteca;
Biblioteca móvel	Transporte adaptado com livros, que visa levar conhecimento para bairros e comunidades que não tem bibliotecas próxima de suas residências;
Boletim de novas aquisições	Destinado para divulgar aos usuários as novas aquisições adquiridas pela biblioteca;
Catálogo online	Catálogo com o acervo das obras da biblioteca;
Clube do livro	Proporcionar debates para a comunidade expor opiniões sobre livros;
Contação de histórias	Narração de histórias de forma lúdica, para diversas idades.
Debates, palestras	Com temas de interesse da comunidade;
Empréstimo de coisas	Empréstimo de objetos para a comunidade, como: calculadoras, sombrinhas, sacolas retornáveis, etc.
Encontro com autores	Para autores debaterem sobre obras literárias com a comunidade, além de ser espaço para lançamento de livros;
Eventos de manga e anime	Visando possibilitar entretenimento para os fãs e divulgar o acervo de quadrinhos da biblioteca;
Exibições de filmes	Seções de filmes gratuitos para a comunidade;
Exposição de obras de autores locais	Permitindo que os autores locais submetam suas publicações para inclusão na biblioteca, bem como a divulgação destas obras;
Exposições culturais	Com diversos temas, para promover a arte e o desenvolvimento cultural;
Jogos recreativos	Jogos lúdicos para crianças e jovens;
Máquinas de leitura, para pessoas com deficiência	Equipamentos para auxiliar a leitura de pessoas com deficiência;
Melhorias nos sites, que a biblioteca possui vínculo	Manter constantemente o <i>site</i> atualizado com informações de serviços da biblioteca;
Oficinas literárias/ concursos literários	Projeto para o aprimoramento das habilidades de leitura;
Panfletos com lugares turísticos	Guias para fornecer informações de lugares turísticos da cidade;
Parcerias com escolas	Visando criar uma agenda de vistas em parcerias com escolas da rede pública e particular de ensino;

Ponto de troca de figurinhas	Visto que este ano (2022), teremos copa do mundo; este serviço poderá ser ofertado apenas em anos de copa do mundo;
Projeto memória de Manaus-AM	visa coletar e documentar momentos e memórias individuais e coletivas relacionadas à cidade de Manaus;
Reserva e renovação online	Permite ao usuário realizar reserva e renovação de obras pelo sistema da biblioteca;
Serviço de Disseminação Seletiva da Informação –DSI	Trata-se de um serviço para divulgar informações direcionadas a um tipo específico de usuário, viabilizando o acesso à informação que interessa a ele. (MATIAS <i>et al.</i> , 2019)
Serviço de informação utilitária	Serviços voltados para disponibilizar informações para solução de problemas diários, como tirar documentos, programação de teatro, cinema, atividades culturais, conseguir informações sobre governo, etc.
Sistema informatizado de gerenciamento de dados	sistema de gerenciamento integrado do acervo bibliográfico, permitindo uma busca mais precisa com opções de pesquisa por: autor, título, assunto, dentre outras;
SRV	Interação entre usuário e bibliotecário, por meio virtual;
Sugestões de novas aquisições	Oferece ao usuário o recurso de sugestões de livros, para serem adquiridos pela biblioteca;
Terminal de autoatendimento	Proporciona segurança e praticidade na realização de empréstimos, de devoluções e de renovações de itens do acervo bibliográfico;
Treinamento nos sistemas automatizados da biblioteca	Voltado para os usuários aprenderem a utiliza-los;
Uso das redes sociais	Criar e compartilhar informações para divulgar serviços da biblioteca, e atrair mais usuários;
Utilização de Murais de informações	Visando divulgar informações para a comunidade de forma prática.

Fonte: Dados da pesquisa (2022)

Das sugestões apresentadas no Quadro 10, destaca-se que o projeto “memórias de Manaus-AM”, foi inspirado no projeto “memórias de Singapura”, no qual:

[...] visa coletar e documentar momentos e memórias individuais e coletivas relacionadas à Singapura. O projeto é alimentado via *crowdsourcing*, logo, singapurianos, não singapurianos, empresas e associações podem enviar suas memórias para a plataforma. Os próprios usuários colocam tags de assunto nas memórias, configurando uma experiência colaborativa. As memórias enviadas podem ser em texto, imagem, vídeo e áudio. (CIACONI *et al.*, 2021, p.16).

Em Manaus, este projeto poderia ser ofertado nas redes sociais da instituição. Além de pode ser implementado em complementaridade com outros serviços da biblioteca, como concursos de melhor criatividade de fotos, textos ou vídeos.

Em relação ao serviço de biblioteca móvel, a SEC possui atualmente o projeto biblioteca volante “Mania de ler”, no qual é composto por um acervo de obras de literatura infantil, cadeiras, mesas para leituras, uma equipe de monitores e estrutura para realizar contação de histórias.

Entretanto, esse projeto poderia ser mais divulgado e ser ofertado nas praças de bairros, onde não há bibliotecas. Além de um calendário amplo dos próximos locais que seriam visitados.

Sugere-se que a biblioteca realize parcerias com os setores da SEC e outras instituições para auxiliar na oferta de serviços, pois compreende-se as dificuldades que a biblioteca possui para implementar serviços dependendo de financiamentos públicos.

Outro processo sugerido é a técnica de *benchmarking*, que consiste em “auxiliar as organizações a identificar, comparar, selecionar, e conforme o caso, incorporar o que se faz de melhor no mercado” (ARAÚJO JÚNIOR; SUAIDEN, 2001, p.4).

Esta técnica auxiliaria a gestão da biblioteca a melhorar a qualidade de serviços, pois por meio desta ferramenta é possível observar as tendências atuais para adaptar e/ou implantar.

Considera-se que os serviços e processos sugeridos, são iniciativas para melhorar, adaptar ou implementar novos serviços, promovendo boas mudanças na biblioteca pública, para a comunidade de usuários.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo buscou investigar a existência de barreiras e facilitadores para implementar e ofertar serviços informacionais inovadores na Biblioteca Pública do Amazonas. Utilizando-se como ponto de partida a pesquisa de Souza (2021) e a aplicação de questionário na biblioteca para identificar estes fatores.

Como proposto nos objetivos, foi possível identificar os principais fatores de dificuldade e benefícios que influenciam no processo de inovação em produtos e

serviços. Além de fornecer sugestões de serviços, com base na literatura e iniciativa de outras bibliotecas.

Diante do que foi exposto, conclui-se que as principais barreiras para a inovação ocorrem por falta de investimentos externos em prol da aquisição de produtos para implantar uma estrutura adequada de serviços tecnológicos neste ambiente.

Percebe-se que a gestão interna da instituição, compreende a necessidade de investir em processos inovadores, porém como relatado pelo bibliotecário “a maior barreira é depender de um orçamento público”, esse percalço acaba dificultando a forma de entregar e prestar serviços.

Como o maior facilitador de inovação na biblioteca, foi identificado as parcerias com organizações públicas e outros setores, bem como a motivação da equipe para o uso de novas tecnologias. Evidenciando que a gestão interna da biblioteca até busca formas para melhorar seus processos e serviços.

Em relação aos facilitadores que a biblioteca não recebe para inovar, destaca-se falta de financiamento institucional, falta de elaboração de diretrizes para investimentos na área tecnológica e inexistência de parcerias com empresas privadas. A falta desses fatores acaba gerando uma grande lacuna para contribuir com uma cultura voltada para a inovação.

Considera-se a biblioteca pública como uma prestadora de serviços, que necessita está constantemente inovando e adaptando seus processos para entregar produtos de qualidade que atendam a demanda da comunidade que atende.

Dessa forma, conclui-se que em consequência, desse constante surgimento de novas tecnologias, a biblioteca deve repensar seu papel na sociedade, criando formas de proporcionar aos usuários serviços atraentes e inovadores, para tornar o ambiente da biblioteca acolhedor e confortável.

Observa-se de modo geral, que a ideia de inovação ainda é muito relacionada a produtos tecnológicos. Sendo que ela não tem relação apenas com implantar tecnologias de ponta. Muitos serviços podem ser desenvolvidos e implantados se utilizando da criatividade, do conhecimento e de ferramentas sociais. Porém, essas iniciativas muitas vezes, acabam sendo um grande desafio para as instituições.

Lankes (2016, p.24) relata que “muitas bibliotecas buscam sobreviver em vez de inovar”. Nesse contexto, é preciso entender que as bibliotecas necessitam ser “mais dinâmicas, inovadoras, mais acessíveis e façam uso de recursos tecnológicos para

prestar serviços mais eficientes e eficazes e, especialmente, mais centradas nas pessoas” (PASSOS, 2019, p.22).

É importante para as bibliotecas construírem a percepção da necessidade de ter serviços mais centrados na comunidade, pois a biblioteca deve ser do povo, para isso utilizar o apoio de tecnologias auxiliará na prestação de melhores serviços. Compreendendo que “a inovação vem de toda parte, e cabe a nós adequá-la ao nosso mundo” (LANKES, 2016, p.18), de acordo com a capacidade técnica, tecnológica e inovadora das bibliotecas, em seus contextos social, cultural e político.

Destaca-se também a relevância da equipe da biblioteca estar aberta às mudanças tecnológicas, para adaptar-se a novas formas de trabalho e de ofertar serviços.

Por fim, sugere-se para pesquisas futuras (i) a continuidade deste estudo, com o objetivo de avaliar os serviços informacionais em biblioteca pública, na perspectiva do usuário. Além de estudos que possam (ii) verificar as iniciativas de inovação social em bibliotecas públicas e como estas ações interferem na prestação de serviços e produtos, assim como (iii) mensurar o alcance informacional e o impacto dos projetos em prol da comunidade.

REFERÊNCIAS

- ALMEIDA JUNIOR, Oswaldo Francisco de. **Biblioteca pública: avaliação de Serviços**. Londrina: Eduel, 2013. Livro digital. Disponível em: http://www.uel.br/editora/portal/pages/arquivos/biblioteca%20publica_digital.pdf. Acesso em: 08 jan. 2022.
- ANTHONY, Carolyn A. Inovação em Bibliotecas Públicas. **Bibliotecas Públicas Online**, 24 fev. 2014. Disponível em: <http://publiclibrariesonline.org/2014/02/innovation-in-public-libraries/>. Acesso em: 08 jan. 2022.
- ARAÚJO JUNIOR, R. H.; SUAIDEN, E. J. Biblioteca pública e a excelência nos produtos e serviços: a técnica do benchmarking. **Informação & Sociedade: Estudos**, v. 11 n.1 2001, n. 1, 2001. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/91279>. Acesso em: 18 ago. 2022.
- BEUTTENMÜLLER, Zailton Frederico. **O Serviço de referência online nas bibliotecas virtuais da Região Nordeste**. 2003. 127f. Monografia (Graduação em Biblioteconomia) - Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2003.
- CIANCONI, R. B.; ALMEIDA, C. C. Contribuições das bibliotecas públicas para o desenvolvimento de cidades inteligentes. **Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, v. 26, p. 1-22, 2021. DOI: [10.5007/1518-2924.2021.e82627](https://doi.org/10.5007/1518-2924.2021.e82627) Acesso em: 13 jul. 2022.
- FINO-GARZÓN, Diego M. **Catálogo para a inovação em bibliotecas públicas**. Bogotá: CERLALC, 2019.
- FRANÇA, Maira Nani; SOUZA, Kelma Patrícia; PORTELA, Patrícia. Quanto vale a informação? Calculando o valor econômico dos serviços de uma biblioteca. **Revista Digital de Biblioteconomia & Ciência da Informação**, n. 1, v. 15, p. 265-281, 2017. Disponível em: <http://www.brapci.inf.br/index.php/res/v/40118>. Acesso em: 26 set. 2019
- FREITAS, M. A.; SILVA, V. B. Bibliotecas públicas brasileiras: panorama e perspectivas. **Revista Digital de Biblioteconomia & Ciência da Informação**, v. 12, n. 1, p. 123-146, 2014. DOI: [10.20396/rdbci.v12i1.1621](https://doi.org/10.20396/rdbci.v12i1.1621) Acesso em: 21 Jan. 2022.
- FUNDAÇÃO PARA ESTUDOS E FORMAÇÃO AUTÁRQUICA - CEFA. **O agora das bibliotecas públicas ou a biblioteca agora: biblioteca pública, coworking e inovação**. Coimbra, 2012- 2013.
- GORHAM, Ursula; BERTOT, John. Social Innovation in Public Libraries: Solving Community Challenges. **The Library Quarterly**. V. 88, p. 203-207, 2018.
- GREENHALGH, Mariana Giuberti Guedes; ALVARES, Lillian Maria Araujo de Rezende. As quatro funções da biblioteca pública nas mídias sociais. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 28, n. 2, e-114108, abr./jun. 2022. DOI: <http://dx.doi.org/10.19132/1808-5245282.114108>. Acesso em: 21 Jan. 2022.

IFLA UNESCO. Manifesto da Biblioteca Pública IFLA-UNESCO 2022. São Paulo: **FEBAB**, 2022. Disponível em: <http://repositorio.febab.org.br/items/show/6247>. Acesso em: 21 Jan. 2022.

IFLA; KOONTZ, Christie; GUBBIN, Barbara (org.). **Diretrizes da IFLA para bibliotecas públicas**. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2012.

HADJIMANOLIS, A. The barriers approach to innovation. In: SHAVININA, L.V. (Org.), **The International Handbook on Innovation**. Oxford: Elsevier Science, 2003.

LANKES, David. **Expect More: melhores bibliotecas para um mundo complexo**. São Paulo: FEBAB, 2016.

LO, Patrik *et. al.* Lendo a cidade através da biblioteca central pública no contexto sociocultural: Um estudo comparativo entre a Biblioteca Central de Hong Kong, a Biblioteca de Xangai e a Biblioteca Pública de Taipei. **Journal of Librarianship and Information Science**. v.51, ed.2, 2017.

MARCIAL, Viviana F. Inovação em bibliotecas. In: RIBEIRO, Ana Carolina M. L.; FERREIRA, Pedro C. G. (orgs.). **Biblioteca do século XXI: desafios e perspectivas**. Brasília: Ipea, 2017

MATIAS, I. L.; AFFONSO, M. B.; OLIVEIRA, E. L. Proposta de serviços de alerta e disseminação seletiva da informação para a biblioteca pública municipal de Marília "João Mesquita Valença". **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, v. 24, n. 2, p. 390-404, 2019. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/120791>. Acesso em: 17 ago. 2022.

MANUAL DE OSLO: diretrizes para coleta e interpretação de dados sobre inovação. 3. ed. [S. l.]: OECD; FINEP, 2005.

MEDEIROS, Ana Ligia; OLINTO, Gilda. Bibliotecas públicas e o futuro: as bibliotecas estaduais brasileiras na área da internet. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 13., 2012, Rio de Janeiro. **Anais... GT 5: Política e Economia da informação**.

MENEZES, Edna Lucia; MENEZES, Estela Muskat. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. 4 ed. Ver. Atual. Florianópolis: UFSC, 2005

PASSOS, Ketry Gorete Farias dos. **Inovações tecnológicas em bibliotecas universitárias no Brasil: ações estratégicas**. 2019. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2019.

PIETRO, Christelle di. **Estimulando e pilotando a inovação na biblioteca: instruções de uso**. Dissertação - Universit de Lyon, França, 2015.

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

POTNIS, D.D. *et al.* O que é inovador para bibliotecas públicas nos Estados Unidos? Uma perspectiva dos administradores de bibliotecas para classificar inovações. **Revista de Biblioteconomia e Ciência da Informação**.2019. Doi: 10.1177/0961000619871991

RADOS, Gregório Jean Varvakis *et al.* Serviço de informação como fator de vantagem competitiva nas organizações. **Biblios** (Peru), n. 65, p. 15-28, 2016. Disponível em:Disponível em:http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1562-47302016000400002&lng=es&nrm=iso>.Acesso em 09 abril out. 2022.

ROWLWY, J. Should your library have an innovation strategy? **Library Management**, Bradford, v.32, n.4, p.251-265, 2011.

ROZADOS, H. B. A informação científica e tecnológica e os serviços de informação. **Revista Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 16, n. 1, p. 65-82, 2006.

SAETEREN,L.Innovación em los servicios de biblioteca pública: el ejemplo de la deichmanske bibliotek, la biblioteca pública de Oslo. **In:Jornades Biblioteca Pública I Lectures**. Barcelona, 2005. Disponível em: <https://goo.gl/qb3wE3>. Acesso em: 29 ago. 2022.

SAVEDRA, P.; CÂNDIDO, A. C.; VALE, M. A. Fatores de fortalecimento para a cultura de inovação em bibliotecas: proposta de checklist para autoavaliação. **Revista Ibero-Americana de Ciência da Informação**, v. 13, p. 835-852, 2020. DOI: 10.26512/rici.v13.n3.2020.27581 Acesso em: 09 abr. 2022.

Skinner, Julia. Inovação no Harlem: Usando o Mudança nas Instituições Históricas Modelo para estudar um público Desenvolvimento da Biblioteca. **Library Quarterly**, vol. 87, n. 2, p. 136–149, 2017.

SOUZA, Ingrid Travassos de. Mapeamento de serviços informacionais inovadores em bibliotecas públicas: estudo do cenário nacional. 2021. 36 f. Relatório de Iniciação Científica - Faculdade de Informação e Comunicação, Universidade Federal do Amazonas, Manaus, 2021.

SOUZA, Ingrid Travassos de; INOMATA, Danielly Oliveira. Mapeamento de serviços informacionais inovadores em bibliotecas públicas: estudo do cenário nacional.. In: Anais do Congresso de Iniciação Científica da UFAM. **Anais...** Manaus (AM) UFAM, 2021. Disponível em: <https://www.even3.com.br/anais/conicufam/441544-MAPEAMENTO-DE-SERVICOS-INFORMACIONAIS-INOVADORES-EM-BIBLIOTECAS-PUBLICAS--ESTUDO-DO-CENARIO-NACIONAL>. Acesso em: 07 jul. 2022.

SUCHÁ, Ladislava *et. al.* Estimuladores e barreiras para inovações sociais em bibliotecas públicas: estudo de pesquisa qualitativa. **Library & Information Science Research**. v. 43, ed.1. 2021. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/journal/library-and-information-science-research>. Acesso em: 27 mar. 2022.

TIDD, J.; BESSANT, J.; PAVITT, K. **Gestão da inovação**. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2008.

TROTT, P. **Gestão da inovação**: uma introdução. 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2012.

WÓJCIK, Magdalena. Como projetar serviços de informação inovadores na biblioteca? **Emerald Insight**. vol. 37 n° 2, p. 138-154, 2019. Disponível em: <https://www.emerald.com/insight/search?q=How+to+design+innovative+information+services+in+the+library%3F&showAll=true>. Acesso em: 12 ago. 2022.

APÊNDICE A - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

Prezado(a) Senhor(a),

Eu, Ingrid Travassos de Souza, estou desenvolvendo o Trabalho de Conclusão de Curso intitulado “INOVAÇÃO EM SERVIÇOS INFORMACIONAIS NA BIBLIOTECA PÚBLICA DO AMAZONAS”, com objetivo examinar a existência de barreiras e facilitadores para implementar e ofertar serviços informacionais inovadores na Biblioteca Pública do Amazonas. Os resultados esperados visam diagnosticar a situação atual da biblioteca pública do estado do Amazonas quanto à oferta de serviços inovadores.

A pesquisa está vinculada junto ao Curso de Biblioteconomia da Universidade Federal do Amazonas (UFAM).

Deste modo, sob autorização para a aplicação da pesquisa em sua organização, solicitamos a vossa colaboração ao aceitar participar de uma breve entrevista exploratória com intenção de caracterizar os serviços informacionais inovadores, bem como as barreiras e facilitadores para incorporá-los.

Em atenção aos requisitos do Código de Ética da pesquisa científica, asseguramos que não serão revelados os nomes dos entrevistados e/ou participantes da pesquisa, sendo que estes apenas receberão códigos de identificação quando for necessário explicitar alguma fala gravada no momento da entrevista. Destaca-se ainda que as informações coletadas serão analisadas conjuntamente.

Informamos que a sua contribuição é de fundamental relevância para que o estudo a que nos propomos seja concluído e alcance os objetivos propostos. Antecipadamente agradecemos a sua colaboração.

Ao aceitar participar da entrevista, declara-se que autoriza a participação na pesquisa, atendendo ao Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.

Assinatura do participante

Data: / /2022

Ingrid Travassos de Souza

Discentes responsável pela pesquisa

E-mail: ingridtravssos10@gmail.com

Danielly Oliveira Inomata

Orientadora da pesquisa

E-mail: dinomata@ufam.edu.br

APÊNDICE B- Instrumento de coleta de dados

INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

Prezado(a) Bibliotecário(a) Gestor(a),

Ao cumprimentá-lo(a) gostaria de convidar a participar da pesquisa “Inovações em serviços informacionais na biblioteca pública do Amazonas”, a fim de contribuir para o Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) em Biblioteconomia, da Universidade Federal do Amazonas (UFAM).

A pesquisa tem como objetivo examinar a existência de barreiras e facilitadores para implementar e ofertar serviços informacionais inovadores na Biblioteca Pública do Amazonas.

Agradecemos sua atenção e colaboração e nos colocamos à disposição para quaisquer esclarecimentos, podendo entrar em contato com as responsáveis pela pesquisa:

Ingrid Travassos de Souza. E-mail: ingridtravssos10@gmail.com

Danielly Oliveira Inomata. E-mail: dinomata@ufam.edu.br

ANÁLISE SITUACIONAL DA INOVAÇÃO EM SERVIÇOS NA BIBLIOTECA PÚBLICA DO AMAZONAS

Os dados da pesquisa de Souza (2021) subsidiaram a atual pesquisa, utilizando-se como base os resultados referentes a biblioteca pública do Amazonas. No qual, estão descritos abaixo:

A biblioteca oferta os seguintes serviços: *makerspace*, *learning*, interação via mídias sociais (Blog, You Tube, slide share, etc.), Serviço de Referência Virtual (SRV), sistemas de geração de fichas catalográficas, palestras/treinamentos. Os resultados da pesquisa ainda revelam que a biblioteca pública do Amazonas possui uma cultura voltada para inovação, buscando ofertar por meio do seu catálogo de produtos e serviços atividades de acordo com as suas capacidades tecnológicas e de recursos (humanos e financeiros). Identificou-se que a equipe da biblioteca participa do planejamento destes serviços, ficando a cargo dos bibliotecários os trabalhos de execução.

No que tange a estrutura tecnológica, o bibliotecário relatou que a instituição conta com equipamentos de suportes à inovação em produtos e/ou processos, tais como computadores e acesso à internet. Adicionalmente, identificou-se que caso necessário um suporte maior, em termos tecnológicos, é solicitado ao setor de informática da Secretaria de Cultura. Em relação ao planejamento de novos serviços há um estudo para a criação de um espaço criativo destinado a realização de oficinas, exibições audiovisuais e quadrinhos.

SEÇÃO I – CARACTERIZAÇÃO DO RESPONDENTE

Nome:

Sexo:

Tempo de experiência:

Tempo de atuação na biblioteca:

Escolaridade:

- () Graduação _____
 () Especialização _____
 () Mestrado _____
 () Doutorado _____

SEÇÃO II – BARREIRAS E FACILITADORES PARA INOVAÇÃO

1. Considerando os dados da pesquisa de Souza (2021), os serviços informacionais inovadores na instituição são:

- *makerspace, learning,*
- interação via mídias sociais (Blog, You Tube, slide share, etc.),
- Serviço de Referência Virtual (SRV),
- sistemas de geração de fichas catalográficas,
- palestras/treinamentos.

Esses serviços ainda são ofertados? Houve alguma mudança ou implementação de novos serviços?

2. Avalie a intensidade das barreiras na biblioteca pública:

Barreiras	Não existe	Intensidade da barreira		
		Pequena barreira	Barreira moderada	Grande Barreira
Alto custo de aquisição de serviços (softwares)				
Alto custo de aquisição dos equipamentos (hardwares)				
Alto custo de implantação de infraestrutura Tecnológica				
Dificuldade em utilizar e aprender a usar novas Tecnologias				
Falta de apoio financeiro				
Falta de apoio governamental				
Falta de apoio institucional				
Falta de comunicação entre a equipe e a direção				
Falta de confiabilidade das novas tecnologias (softwares e hardwares)				
Falta de conhecimento de como usar a tecnologia				
Falta de equipe/profissional de suporte à Tecnologia				
Falta de formação e treinamento em tecnologia				
Falta de interesse dos usuários				
Falta de interesse e motivação da equipe interna				
Falta de interesse por parte da direção				
Falta de planejamento de custos com tecnologia				
Falta de uma cultura voltada à inovação				
Medo de críticas				
Medo de falhar				

Fonte: Adaptado de Passos (2019, p.295)

3. Na sua percepção, qual o maior obstáculo para implantar e adaptar serviços inovadores na biblioteca pública?

4. Avalie a intensidade de facilitadores na biblioteca pública:

Facilitadores	Não existe	Existe		
		Grau de auxílio		
		Pequeno	Médio	Grande
Apoio institucional				
Incentivo para o aperfeiçoamento profissional na área de tecnologia				
Equipe/profissional de suporte à tecnologia				
Financiamento institucional				
Softwares gratuitos de biblioteca em português				
Incluído no planejamento de custos a aquisição de tecnologia				
Treinamento e formação da equipe para o uso de novas tecnologias				
Apoio governamental				
Criação de uma cultura voltada à inovação				
Incentivo da direção				
Parcerias com empresas privadas				
Parcerias com organizações públicas				
Motivação da equipe para o uso das novas tecnologias				
Cooperação com outros setores				
Monitoramento das fontes externas de tecnologias				
Alianças com outras bibliotecas				
Terceirização dos serviços e produtos de TI				
Elaboração de diretrizes claras para o investimento em tecnologias				
Compartilhamento de boas práticas com outras bibliotecas				
Discussão de políticas (nível local, regional, nacional) em eventos, congressos e seminários				
Benchmarking de bibliotecas de vanguarda (nacionais e internacionais)				
Outros. Quais?				

Fonte: Adaptado de Passos (2019, p. 294-295)

5. Na sua percepção, qual o maior facilitador para implantar e adaptar serviços inovadores na biblioteca

APÊNDICE C- Ofício

Ministério da Educação
Universidade Federal do Amazonas
Coordenação do Curso de Bacharelado em Biblioteconomia

OFÍCIO Nº 023/2022/CBIBLIO-FIC/UFAM

Manaus, 25 de julho de 2022.

A

Maria Clara da Gama Bentes

Bibliotecária da Biblioteca Pública do Amazonas

R. Barroso, 57 - Centro, Manaus - AM, 69010-050

Assunto: Solicitação de Participação em Pesquisa

Prezada Bibliotecária,

Venho respeitosamente convidar para participar da pesquisa de Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) **“INOVAÇÃO EM SERVIÇOS INFORMACIONAIS NA BIBLIOTECA PÚBLICA DO AMAZONAS”**, desenvolvida pela discente Ingrid Travassos de Souza, sob orientação da Profa. Dra. Danielly Oliveira Inomata, do Curso de Biblioteconomia, da Universidade Federal do Amazonas (UFAM).

A pesquisa tem como objetivo examinar a existência de barreiras e facilitadores para implementar e ofertar serviços informacionais inovadores na Biblioteca Pública do Amazonas. Neste sentido, solicitamos autorização para a coleta de dados, cuja atividade prevista é uma entrevista com o(a) bibliotecário(a) de referência da Biblioteca Pública do Amazonas.

Sendo o que se apresenta no momento, renovamos votos de respeito, consideração e agradecemos a atenção.

Atenciosamente,



Documento assinado eletronicamente por **Danielly Oliveira Inomata, Coordenador de Curso**, em 25/07/2022, às 15:16, conforme horário oficial de Manaus, com fundamento no art. 6º,

§ 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.ufam.edu.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **1093783** e o código CRC **80CB9F6**

Avenida General Rodrigo Octávio, 6200, Campus Universitário Senador Arthur
Virgílio Filho - Bairro
Coroado I Setor Norte, Bloco Administrativo nº 01 - Pavilhão Erasmo Linhares -
Telefone: (92) 3305-1181 / Ramal 2313
CEP 69080-900, Manaus/AM, fic.ufam@gmail.com

Referência: Processo nº 23105.007405/2022-10

SEI nº 10937