

Estudo de caso de um sistema de bibliotecas universitárias no contexto público: novas perspectivas e inovações necessárias à sua competitividade

Case study of a public university library system: new perspectives and necessary innovations for its competitiveness

Fernanda Cristina Gazolla Bem dos Santos   

Patrick Colpo Acordi   

Ariel Orlei Michaloski   

Everton Coimbra de Araújo   

Resumo

O presente artigo discute sobre a inovação em bibliotecas e a contribuição potencial da tecnologia de informação e inovação para melhorar o acesso à informação no Sistema de Bibliotecas- SIBI, de uma Universidade Pública Federal. Essa inovação tem sido reconhecida, no entanto, a realização desse potencial tem sido uma problemática. Neste contexto, o objetivo deste trabalho é conhecer as estratégias executadas no SIBI para gerar inovação e melhorar o acesso ao Sistema nos últimos anos. A abordagem metodológica consistiu em uma pesquisa qualitativa composta por uma revisão da literatura e estudo de caso. A base teórica é fundamentada de esforços realizados para inovar o SIBI, além de aprendizagem, grau de maturidade nos processos, nível de conhecimento e da experiência em gestão de processos e pessoas. As informações relativas ao estudo de caso foram levantadas com o uso de observações e entrevistas fundamentados em artigos publicados anualmente. O caso apresentado ilustra os conceitos apresentados na revisão, assim como a influência do aprendizado no desenvolvimento da inovação e o papel da TI – tecnologia da informação.

Palavras-chave: bibliotecas; inovações educacionais; aprendizagem.



folha de rosto

Revista de Biblioteconomia e Ciência da Informação

Juazeiro do Norte, v. 8, n. 2, p. 268-286, maio/ago. 2022. ISSN 2447-0120. DOI 10.56837/fr.2022.v8.n2.848.

Abstract

This article discusses about innovation in libraries and the potential contribution of information technology and innovation to improve access to information in the Library System - SIBI, of a Federal Public University, this innovation has been acknowledged, however, the fulfillment of this potential has been problematic. In this context, the objective of this work is to recognize the strategies implemented in SIBI to generate innovation and improve access to the System in recent years. The methodological approach consisted of qualitative research composed of a literature review and a case study. The theoretical basis is based on efforts made to innovate the SIBI, in addition to learning, degree of maturity in processes, level of knowledge and experience in managing processes and people. Information regarding the case study was gathered using observations and interviews based on articles published annually. The case presented illustrates the concepts displayed in the review, as well as the influence of learning on the development of innovation and the role of IT – information technology.

Keywords: libraries; educational innovations; learning.

1 Introdução

O contexto global tem impulsionado organizações dos mais diferentes segmentos a inovar, buscar melhorias no desenvolvimento de suas atividades, otimizar recursos, além de investir, reconhecer e valorizar o conhecimento interno, o capital humano e o uso das tecnologias, como fator preponderante para a sobrevivência no mercado dinâmico que se apresenta (SILVEIRA, 2014).

Por outro lado, pesquisas como as de Zaninelli, Nogueira e Peres (2019), Formenton e Gracioso (2020) e Silvestre e Cunha (2022) entre outros, revelam que a necessidade de mudança é evidente para a organização com fins lucrativos, ou seja, aquela que avalia sua eficiência e efetividade pelo valor monetário que essas mudanças e inovações poderão resultar. Mas, quando olhamos por outro prisma, encontramos as organizações sem fins lucrativos, aquelas que têm por essência a promoção de serviços que não geram diretamente valor monetário e, ainda assim, não podem ficar estagnadas, precisam acompanhar a mudança global e as tecnologias e proporcionar serviços e produtos de acordo com a necessidade dos seus clientes.

Seria possível enumerar dezenas de instituições, que embora não possuam, diretamente, objetivos monetários em sua atuação, necessitam inovar para atender demandas da sociedade pós-moderna. Nesse contexto, temos a Biblioteca Universitária, unidade de informação que precisa evoluir de acordo com o cenário econômico, político e social. Muito mais do que depósitos de livros, a biblioteca precisa se apresentar como uma unidade de informação, um centro cultural e um apoio firme para seus usuários (JESUS; CUNHA, 2019).

Por sua vez, Silvestre e Cunha (2022) afirma que o uso das tecnologias nunca esteve tão evidente. A chamada “Sociedade da Informação” surgiu no século XX,

quando por meio do avanço tecnológico as pessoas começaram a ter mais acesso às informações. Porém, informação não é conhecimento, a informação precisa ser gerenciada de maneira que seja útil e gere experiências e aprendizados, e esse resultado é o conhecimento.

Em artigos desse gênero, Zaninelli, Nogueira e Peres (2019), Formenton e Gracioso (2020) e Fonseca e Palleta (2022) afirmam que a inovação tem sido foco de muitos estudos nos últimos anos, contudo, poucos estudos são aplicados em organizações sem fins lucrativos, tampouco em organizações públicas. Com o avanço tecnológico, a biblioteca enquanto instituição enfrenta mudanças radicais. Os objetivos da biblioteca, e conseqüentemente do profissional bibliotecário, enfrentam desafios sem precedentes para acompanhar as mudanças necessárias para atender a demanda do mercado. Ainda dentro dessa realidade, estão os cortes orçamentários enfrentados pelas organizações públicas.

A pesquisa justifica-se pela importância do tema e pela escassez de estudos que apresentam cenários reais das bibliotecas, além disso, os resultados poderão impulsionar novas pesquisas, gerando assim novos conhecimentos sobre a inovação enquanto ferramenta de estratégia competitiva em unidades de informação.

A presente pesquisa teve a pretensão de conhecer e analisar as inovações e mudanças que aconteceram nos últimos 10 anos em um sistema de bibliotecas de uma universidade pública no estado do Paraná.

O objetivo geral da pesquisa é conhecer quais as principais mudanças e inovações foram implementadas pelo sistema de bibliotecas e assim conhecer quais impactos essas inovações promoveram, se houve melhoria dos serviços prestados à comunidade e qual os maiores desafios nesse processo.

2 Referencial teórico

Isidro-Filho e Guimarães (2010) defende que embora a literatura referente ao tema seja fragmentada, é importante conceituar o conhecimento, a aprendizagem e a inovação nas organizações de serviços. Nas últimas décadas houve crescente número de pesquisas aplicadas nos três temas, impulsionadas por diversos motivos, como: ambiente global competitivo; desenvolvimento tecnológico; eventos políticos; entre outros. Partindo da sugestão de Isidro-Filho

e Guimarães, inicia-se o referencial teórico conceituando as três áreas: conhecimento, aprendizagem e a inovação.

2.1 Conhecimento e gestão do conhecimento

Durante muitos anos, o conhecimento não era reconhecido como um ativo valioso nas organizações, mas há alguns anos, o conhecimento e sua gestão passaram a ser reconhecidos como ferramentas estratégicas no ambiente organizacional e objetivo de muitas pesquisas.

Com relação ao conhecimento, Wiig (1997) expõe que a sociedade do conhecimento tem foco neste como um importante ativo nas organizações e a maneira como a gestão das organizações vem mudando seu foco no passar dos anos evidencia essa realidade. O monitoramento do conhecimento, de cima para baixo, facilita a execução de atividades, bem como, criação e manutenção da infraestrutura do conhecimento, a renovação, organização e transformação dos ativos do conhecimento, além do aproveitamento dos ativos de conhecimento para percepção de valor. São as quatro áreas de ênfase da gestão do conhecimento. O autor defende ainda que a mudança na prospecção da importância da gestão do conhecimento, ainda que não tão explícita quanto se esperava, vem acontecendo e que grandes empresas e grandes líderes já estão atentos e buscando estratégias desta gestão.

Com a popularização do modelo de espiral do conhecimento de Takeuchi e Nonaka (2008), onde foram estruturadas as bases do processo de criação e disseminação do conhecimento nas organizações, começaram a surgir vários estudos sobre a gestão do conhecimento.

Takeuchi e Nonaka (2008) apontam que em meados do século XX aconteceram transformações nos ambientes organizacionais e essas transformações foram fomentadas por mudanças tecnológicas, sociais e econômicas. A globalização trouxe muitas transformações e possibilidades para os ambientes organizacionais, essas transformações exigiram maior efetividade das organizações de maneira que superassem o aumento da concorrência empresarial. Foi nesse contexto que os autores apontaram que a gestão do conhecimento passou a ser reconhecida como estratégia competitiva e o capital intelectual passou a ser considerado um ativo valioso nas organizações.

Enquanto isso, Oliveira Jr. (2011) defende em seu artigo: Competências essenciais e conhecimento na empresa, que a visão da organização deve basear-

se no conhecimento, em administrar o conhecimento como seu ativo mais relevante. O conhecimento é apresentado como vantagem competitiva em uma organização, o coletivo e o tácito são bases de estratégias essenciais para o sucesso da organização.

Batista (2012) aponta o conhecimento e sua gestão como importantes ferramentas para a inovação, tanto de processo quanto de produtos e serviços. “Com isso, as empresas privadas aumentam sua produtividade, mantêm os atuais e conquistam novos clientes, aumentam sua lucratividade e tornam-se mais competitivas” (BATISTA, 2012, p. 18).

Nesse contexto, os autores Sousa e Bernardino (2016, p. 32) corroboram esse pensamento:

Nos tempos atuais, o conhecimento constitui-se em ativo fundamental principalmente no contexto organizacional. O anseio por inovação e diferencial competitivo faz com que as organizações necessitem buscar o conhecimento, como fonte de recurso inesgotável, a fim de gerenciar informações para subsidiar a criação de conhecimentos, como também de gerenciar os ambientes para a criação e compartilhamento desse bem intangível, considerado “chave” para o alcance de metas e objetivos.

De acordo com Sousa e Gouveia (2019), o principal objetivo da gestão do conhecimento é garantir que a informação certa seja entregue à pessoa adequada, a tempo de tomar a decisão mais apropriada. “[...] a criação de novos conhecimentos se dá no sujeito e não mais no objeto. O capital intelectual torna-se, então, o grande diferencial competitivo das organizações” (SOUSA; GOUVEIA, 2019, p. 43).

2.2 Aprendizagem e inovações nas organizações

A capacidade para inovar e aprender deve ser tida como uma cultura contínua em todas as organizações, uma vez que a sociedade exige, cada vez mais, produtos e serviços que lhes deem satisfação e supram suas necessidades.

Quando falamos em aprendizagem voltada à inovação, podemos buscar textos mais antigos, que já discorriam sobre o tema, como Garvin (1993), o autor defende que só é possível inovação, novas atitudes, melhoria contínua e novos

processos quando todos esses fatores estiverem ligados à aprendizagem; é ela quem promove melhorias operacionais no interior das organizações.

Souza (2004) argumenta que na década de 90 o termo aprendizagem organizacional passou a ganhar ênfase, no entanto, a literatura já apresentava o conteúdo. O autor expende sobre a relação da inovação com a necessidade de promover a aprendizagem nas organizações e que as mudanças nas organizações demandam aprendizagem em sua efetivação. Dentre vários fatores, a teoria das organizações busca por meio de aprendizagem responder várias perguntas, compreender estruturas, culturas, além de melhorias, como nos processos, nas lideranças, melhoria na gestão de pessoas, entre outros fatores.

Segundo Buttenberder (2008) as mudanças e transformações envolvem a todos indistintamente e vem promovendo inovações nas pesquisas. As organizações que estão envolvidas nesse contexto precisam implementar múltiplas estratégias para se manter em um ambiente cada vez mais competitivo. O capital humano, redes de cooperação, novas tecnologias, estão envolvidos nas estratégias voltadas à geração de novos conhecimentos. “Os processos de aprendizagem caracterizam-se pela variedade, intensidade, funcionamento e interação dos mesmos na aquisição interna e externa de novos conhecimentos, os processos de aprendizagem integram as estratégias diferenciadoras das organizações” (BUTTENBERDER, 2008, p. 11).

Buttenberder (2008) defende ainda que as pessoas possuem a capacidade de aprender, e com isso, promovem novas competências para as organizações, a troca do conhecimento implícito para explícito e promovem a acumulação de novas competências.

Haro e Ruas (2009) observam em seus estudos que as pessoas aprendem quando existe cooperação e que a aprendizagem compreende pensamento e ação. A aprendizagem dentro da organização pode ser definida em dois grupos: ciclo simples e ciclo duplo. Sendo o primeiro quando se resolve algo sem questionamentos e o segundo com a necessidade de rever valores e princípios, ou seja, suas teorias de uso. “[...] o aprendizado se dá quando se questionam os valores subjacentes às ações” (HARO; RUAS, 2009, p. 80).

Os estágios do desenvolvimento, assim como o conteúdo dos fluxos de conhecimento e os tipos de tecnologia, influenciaram no acúmulo de capacidades da empresa de duas formas: consolidando os níveis de capacidade

emergentes e, ainda, contribuindo para limites de capacidade gradativamente mais elevados (DANTAS; BELL, 2011).

Corroborando com os autores acima, Lima (2021) adverte que a aplicação da inovação nas organizações pode ser entendida como um investimento realizado, onde não há qualquer certeza de retorno positivo, mas a simples existência da cultura da inovação possibilita que estas organizações se mantenham competitivas, atualizadas e com seus serviços e produtos sempre aprimorados.

2.3 Inovações em bibliotecas

O termo inovação pode ser entendido como uma intervenção em conceitos já estabelecidos, modificando o comportamento das pessoas e organizações. As bibliotecas não distanciam dessa realidade, tampouco estão isentas de buscarem a inovação como estratégias de sobrevivência organizacional. No entanto, fatores como orçamento fazem parte de projetos inovadores.

Não é atual a preocupação com a inovação nos ambientes de informação, há 57 anos existiam autores que levantavam a questão por meio de suas publicações. Corroborando com essa afirmação, Shera (1965), autora que escreve há anos sobre bibliotecas, defende que o ambiente das bibliotecas precisa evoluir de maneira que atenda a sociedade moderna e diversificada. A sociedade muda constantemente, são inúmeros os fatores que promovem tal mudança e, conseqüentemente, aumentam a demanda por inovações que acompanhem as novas tendências, seja de estudo, seja de pesquisa. A informação tem ganhado novos formatos e desenhos, e as bibliotecas precisam inovar para promover o acesso à informação.

Sheng e Sun (2007) relacionam a cultura organizacional das bibliotecas com a dificuldade que as mesmas têm em inovar e apontam que as mudanças no ambiente informacional não demandam somente mudanças com relação à economia, educação, tecnologia informacional, mas também inovação na cultura organizacional. A questão histórica que envolve as bibliotecas e conseqüentemente suas culturas, pode causar engessamento no que diz respeito às inovações. Os autores apontam ainda que a tarefa de mudança da cultura é árdua, não pode ser realizada apenas em uma ação e que é necessário estratégias. Assim apontam que a mudança inovadora:

[...] consiste em estabelecer um ambiente benéfico para a inovação do conhecimento, criando uma cultura de aprendizagem, moldando a

organização da equipe baseada no conhecimento, melhorando a confiança e a cooperação, aumentando o desenvolvimento de recursos humanos e cultivando talentos para a inovação do conhecimento (SHENG; SUN, 2007, p. 50).

Brundy e College (2015) explanam em seu artigo sobre o contexto das bibliotecas, com ênfase nas bibliotecas acadêmicas. Os autores apontam que não tem precedência a pressão sofrida pelas bibliotecas com relação a necessidade de inovar. No entanto, os orçamentos destinados a essas organizações estão em declínio, enquanto o custo voltado à inovação não para de subir. Não importa o tamanho da unidade de informação, tampouco se ela atende pesquisa ou ensino, a pressão por inovação é evidente e incontestável.

Yeh e Walter (2017) afirmam que as bibliotecas vêm perdendo espaço, uma vez que os usuários estão buscando fontes de informação alternativas, e com isso, se torna imperativo que inovações disruptivas aconteçam para manter a biblioteca competitiva, desta maneira é necessário que inovações sejam aceleradas.

Nessa mesma linha de argumentação, compreende-se que a finalidade das bibliotecas permanece a mesma, no entanto, estão em ambientes de constante mudança, os suportes informacionais são exemplos claros da evolução nos ambientes informacionais, nesse sentido, Zaninelli, Nogueira e Peres (2019) argumenta que as unidades devem estar atentas as demandas de novos produtos e serviços.

Perucchi, Almeida e Silva (2020) reforça que, as bibliotecas, como todas as organizações, devem compreender as mudanças do seu entorno e se adaptar à sua realidade, sempre acompanhando as mudanças e anseios da sociedade, consolidando a cultura da inovação para favorecer a disseminação de informações para promover seu espaço de atuação e ofertar seus produtos e serviços.

3 Procedimentos metodológicos

A abordagem metodológica consistiu em uma pesquisa qualitativa composta por uma revisão da literatura e estudo de caso. Creswell e Creswell (2021, p. 43) definem a abordagem qualitativa como sendo “[...] um meio para explorar e para entender o significado que os indivíduos ou os grupos atribuem a um problema social ou humano”, o que corrobora com o objetivo da pesquisa, de

conhecer as inovações pela ótica dos profissionais que fazem parte da gestão do Sistema de bibliotecas estudado. Assim, o estudo de caso é uma investigação empírica que investiga um fenômeno contemporâneo em profundidade e em seu contexto de vida real (YIN, 2010).

Neste sentido foi aplicada uma entrevista semiestruturada como método de coleta de dados, compostas por 7 perguntas abertas, as quais estão descritas na seção de análise de resultados. Merriam e Tisdell (2015) descrevem a entrevista semiestruturada como um método que permite ao entrevistador extrair a visão de mundo do entrevistado.

A escolha dos participantes se deu por conveniência, uma vez que a intenção do estudo era discutir sobre a inovação no sistema nos últimos anos. Partindo desse objetivo, os pesquisadores entraram em contato com 7 servidores que ocuparam o cargo de chefia do sistema, e eram responsáveis pelo planejamento estratégico das 14 bibliotecas que compõem o SIBI. Obteve-se retorno positivo de 6 servidores que se dispuseram a responder as questões propostas.

As entrevistas foram realizadas no formato virtual, essa decisão foi tomada por estarem esses servidores lotados em diferentes Campi, além da necessidade sanitária de enfrentamento da pandemia do COVID-19 vivenciada em contexto mundial. Para análise de dados, buscou-se instruções no livro de Merriam e Tisdell (2015), as autoras defendem que a coleta e análise precisam ser gerenciadas, e que isto é um processo que exige organização, codificação e conseqüentemente efetiva recuperação da informação. Os dados obtidos a partir das entrevistas foram analisados durante e entre as coletas, e codificados para melhor interpretação. A partir das respostas dos entrevistados, da revisão de literatura, deu-se os resultados da pesquisa proposta.

4 Resultados e discussão

O estudo de caso foi realizado em um Sistema de Bibliotecas-SIBI, de uma Universidade Federal. A universidade conta com 14 bibliotecas, distribuídas em diferentes cidades de um estado brasileiro. O sistema de bibliotecas tem à frente um bibliotecário, chefe do sistema, enquanto as bibliotecas possuem bibliotecários, técnicos administrativos e estagiários atendendo nas unidades de informação de cada Campi.

[...] as bibliotecas universitárias necessitam se adaptar às novas transformações da sociedade e das inovações tecnológicas por meio do

desenvolvimento de novas competências informacionais dos bibliotecários, da introdução de serviços mais inovadores, da mudança das instalações de serviço, de espaços mais funcionais, atrativos e acolhedores, ou seja, da mudança de aspectos essenciais referentes à gestão, composto pela tríade processos, pessoas e tecnologias (PASSOS; VARVAKIS, 2017, p. 8)

Nos últimos dez anos, o sistema contou com sete chefes de sistema, cada qual em sua gestão, sendo que apenas uma gestão foi descentralizada, tendo como chefia um bibliotecário lotado em um Campus do interior, os demais, todos estavam lotados na reitoria da instituição. O presente artigo, por meio de entrevistas compostas por sete perguntas, visa conhecer: as perspectivas, os desafios e as conquistas de seis servidores que ocuparam o cargo de chefes do sistema de bibliotecas. Todas as perguntas estavam relacionadas à inovação das bibliotecas e dos serviços oferecidos nessas unidades de informação.

Nos próximos parágrafos desta seção, explanamos as questões das entrevistas, bem como compilações e trechos de destaque das respostas dos entrevistados.

Com relação à primeira pergunta: Você considera a inovação necessária no ambiente das bibliotecas do sistema?

Todos afirmaram ser necessária, tanto no que tange as questões de serviços oferecidos, tanto nas relações entre as bibliotecas universitárias com as legalidades e exigências dos órgãos reguladores e avaliadores.

“Considero necessária a promoção de ações de inovações internas no âmbito da Universidade como forma de apresentar aos usuários maior qualidade na prestação de produtos e serviços, bem como, atender ao instrumento do INEP/MEC que preconiza como um de seus requisitos de avaliação, os critérios de ações exitosas e inovadoras. No que tange ao aspecto profissional, a busca por inovação nos coloca diante do desafio de aprender, de buscar melhores condições de atuação para consequentemente termos condições de oferecer maior qualidade no nosso atendimento à toda a comunidade”.

Jesus e Cunha (2019) fazem argumentações que corroboram com as respostas dos entrevistados, quando relacionam a inovação e a necessidade de mudar para transformar, além disso a exigência de inovação nos ambientes das bibliotecas está diretamente ligada a sua capacidade de se adaptar e evoluir.

Perguntamos aos entrevistados, de acordo com as experiências deles, quais vantagens as inovações trazem aos usuários?

Com relação à vantagem de inovar para atendimento ao usuário, a palavra mais defendida foi qualidade. A preocupação dos profissionais com a qualidade do serviço oferecido e escolha do ambiente das bibliotecas para busca informacional, foi colocada como a maior necessidade em buscar inovação do setor. As respostas dos entrevistados vêm em concordância com Brundy e Colledge (2015), que defendem em seus escritos a necessidade de inovar, visto que as bibliotecas vêm perdendo espaço no ambiente informacional e a qualidade dos serviços se torna fator fundamental para sua sobrevivência.

A terceira pergunta, estava relacionada ao período de gestão e às ações inovadoras nesse período.

Os entrevistados expuseram inovações tangíveis e intangíveis. Houve um trabalho de gestão de pessoas, contato direto presencial mais próximo com as equipes das Bibliotecas do Sistema, a fim de identificar necessidades e demandas; aquisição dos equipamentos antifurto para todas as Bibliotecas; Implantação do auto empréstimo, auto devolução e ampliação da disponibilização do acervo online; implantação do sistema Pergamum, que veio facilitar, assim como integrar todos os serviços das Bibliotecas do Sistema; criação e implantação do repositório institucional possibilitando um maior controle da produção acadêmica.

“Inovação de produto: Instituída a Política de licenciamento para Teses e Dissertações. Essa ação contou com a PROPPG e a Coordenação do Repositório vinculada ao SIBI; - Integrado o Sistema Acadêmico com o Repositório promovendo o reúso de dados na disponibilização de Teses e Dissertações; - Disponibilizado à comunidade o acervo virtual por meio ambiente digital de Busca Integrada. **Inovação de processo:** Implementado o Empréstimo Entre Campus (EEC) via Pergamum (antes, esse serviço era controlado manualmente em cada biblioteca); - Autenticado o acesso dos usuários aos ambientes digitais via Rede Cafe; - Integração dos repositórios compondo em um único repositório toda a produção acadêmica institucional; **Inovação de paradigma:** - Nomeada pela primeira vez na instituição, uma servidora lotada em um campus do interior para a função de Chefe do SIBI; - Participação da chefia do SIBI nas reuniões mensais da Reitoria com Diretores Gerais dos campi e equipe diretiva na sede da Reitoria; - O SIBI passou a gerir recursos por meio de Unidade Gestora de Recursos (UGR) própria do DEPBIB- Departamento de Biblioteca (na gestão

anterior, as aquisições do DEPBIB eram realizadas pela PROGRAD – Pró Reitoria de Graduação); - Designadas Comissões Sistêmicas de Trabalho visando integração da equipe para proposição de ações sistêmicas que contemplasse necessidade de todos os campi: Comissão de Processamento Técnico, Comissão de Relação com a Comunidade, Comissão de circulação e referência, Comissão de Gestão da Informação em Acesso Aberto, Comissão do Software gerenciador do Acervo Pergamum, Comissão de redefinição dos espaços das Bibliotecas; - Implantado o serviço de autoatendimento em todas as bibliotecas do Sistema; - Implantado o serviço de inventário automatizado utilizando equipamento RFID em todas as bibliotecas do Sistema; -- Implantado o sistema antifurto nas bibliotecas do sistema que ainda não possuíam esse equipamento”.

Outro entrevistado expôs que devido ao pouco tempo de gestão não teve ainda muitas oportunidades de inovação, no entanto, existem muitos projetos inovadores que pretende desenvolver no sistema: “Entre elas está a criação de um canal no YouTube para a promoção de capacitações para todos os campi, a disponibilização do acesso remoto à base de dados IEEE Xplore via CAFe, e está em curso o processo de disponibilização do protocolo Z39.50”.

Outra questão levantada foi com relação aos desafios enfrentados no processo de inovação:

Em paralelo à busca por inovações, ao desejo dos profissionais em promover um espaço informacional de qualidade, estão os desafios encontrados. Os principais desafios colocados pelos líderes entrevistados foram: os custos, a motivação da equipe, a conscientização que os frutos da inovação demoram a chegar, no entanto ela é necessária. Além disso, apontaram a dificuldade em convencer superiores da necessidade emergente de promover inovações nos ambientes das bibliotecas.

“Certamente o maior desafio foi ter lidado com todo o processo que envolve a proposição de ações inovadoras sem uma equipe de recursos humanos vinculada ao SIBI. Foi necessário contar com o apoio dos bibliotecários dos campus que já possuem uma rotina de trabalho estabelecida”.

Outro desafio considerado é o fator orçamento e a dificuldade em convencer superiores da necessidade de investimento financeiro para as unidades de informação, resultado que certifica as declarações de Lima (2021), onde apresenta as dificuldades de conseguir investimento por parte das organizações,

pela não garantia de sucesso absoluto do projeto, o que se agrava em setores que oferecem produtos intangíveis como a disseminação da informação.

Diante de todos os desafios, os líderes entrevistados consideram que houve inovações de qualidade nos ambientes informacionais, e quando **perguntamos quais inovações eles lembravam ter acontecido nos últimos 10 anos, apontaram diversas, como:** assinatura de bases de dados; portal de informação de acesso aberto (Repositórios); Aquisição de equipamentos de segurança e de tecnologia RFID e autoatendimento; Criação da Biblioteca Digital; Disponibilização de ata de pregões para aquisição conjunta de livros; *lives* e vídeos de tutorias com informações aos usuários.

Dentre todas as inovações apresentadas, **perguntamos qual era a mais importante, de maior impacto nos serviços oferecidos:** como principal inovação, a assinatura das bases de dados foi a mais citada.

“Aquisição e assinaturas de bases de dados, o que possibilitou que os usuários fossem atendidos de forma remota durante a pandemia”.

“O conteúdo das bases de dados e a possibilidade do acesso remoto”.

Além das bases, a criação de um ambiente virtual de busca integrada, também foi apontada como inovação de maior impacto para o oferecimento de um serviço de melhor qualidade e alcance aos usuários.

Por fim, perguntamos se havia algo que gostaria de colocar e que não havia sido oportunizado nas perguntas anteriores:

Os entrevistados se mostraram comprometidos com os processos inovadores e conhecedores da necessidade de inovação dos ambientes informacionais, além disso, apontaram a necessidade de planejamento estratégico e ações motivadoras nos departamentos, além da importância de capacitar o profissional atuante nas bibliotecas, para que tenha um perfil inovador.

O papel do bibliotecário vem sendo problemática de pesquisas relacionadas a bibliotecas e suas novas perspectivas, King (2018) argumenta que o bibliotecário precisa ter um perfil inovador e buscar a capacitação tecnológica. Alguns requisitos como: escrever posts, atualizar páginas de redes sociais, conhecer sobre instalação de aplicativos, já fazem parte das exigências das vagas para o cargo nos Estados Unidos.

5 Considerações finais

Ao término das entrevistas e análise dos dados levantados, pode-se concluir que o SIBI promoveu inovações em diversos níveis, que houve mudanças consideráveis no atendimento ao usuário, por meio de tecnologias, mudanças estruturais e de paradigmas. As bibliotecas que compõem o sistema, há 10 anos, desenvolviam um trabalho quase que em sua totalidade de maneira manual, e atualmente estão totalmente automatizadas, com recursos de acesso virtual, autoatendimento, repositórios onde estão depositadas todas as produções acadêmicas, possibilitando assim, o acesso aberto do conteúdo a toda a comunidade, interna e externa. A inovação relacionada a Tecnologia da Informação mostrou-se preponderante para a evolução do sistema, seus serviços e produtos.

Conclui-se também que houve desafios para a inovação, e a liderança motivadora se destaca como fator necessário nessa perspectiva. Como relata Pablo, Reay, Dewald e Casebeer (2007) nunca foi tão necessário otimizar os recursos internos quanto na atual conjuntura. Avaliação, confiança, motivação, são palavras-chave frente ao cenário de necessárias inovações no setor público e no privado. A liderança parece ter um papel fundamental nas atitudes de promoção de confiança, motivação constante e uso de capacidades dinâmicas.

As bases de dados, apontadas como principal inovação dos últimos dez anos, promoveram uma mudança de paradigma, uma vez que as bases de dados de acesso online podem atender simultaneamente diversos usuários, sem desgaste do material, com rapidez e sem os limites dos espaços físicos. Além disso, foram elas que permitiram o acesso da informação pelos usuários no cenário pandêmico enfrentado pelo mundo, exigindo que as organizações disponibilizassem formas alternativas de atender a necessidade dos seus públicos. Diante do exposto, a inovação que já havia sido implantada nas bibliotecas permitiu a continuidade do atendimento, ainda que de forma remota.

A presente pesquisa abre lacunas para demais pesquisadores, que podem assim encontrar um universo maior de entrevistados e traz como sugestão uma pesquisa que englobe não somente os líderes do Sistema de Bibliotecas, mas também os responsáveis por cada uma das unidades que compõe o SIBI e promova também pesquisas com ênfase nas capacitações do capital humano dessas unidades informacionais.

Referências

BATISTA, Fábio Ferreira. **Proposta de modelo de gestão do conhecimento para administração pública**. Brasília: IPEA, 2012.

BRUNDY, Curtis; COLLEGE, Wartburg. Academic libraries and innovation: a literature review. **Journal Library Innovation**, [s. l.], v. 6, 2015. Disponível em: <https://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.816.8485&rep=rep1&type=pdf>. Acesso em: 14 dez. 2021.

BÜTTENBENDER, Pedro Luís. **Estratégia, inovação e aprendizagem organizacional**. [S. l.]: Editora Unijuí, 2008. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9786586074024/>. Acesso em: 6 dez. 2021.

CRESWELL, John W.; CRESWELL, J. David. **Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto**. 5. ed. Porto Alegre: Penso, 2021.

DANTAS, Eva; BELL, Martin. The co-evolution of firm-centered knowledge networks and capabilities in late industrializing countries: the case of Petrobras in the offshore oil innovation system in Brazil. **World Development**, [s. l.], v. 39, n. 9, p. 1570-1591, 2011. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0305750X11000210>. Acesso em: 31 ago. 2022.

FONSECA, Diego Leonardo de Souza; PALETTA, Francisco Carlos. A inovação em serviços de informação e a biblioteca das coisas. **Bibliotecas - Anales de investigación**, [s. l.], v. 18, n. 1, 2022. Disponível em: <http://revistas.bnjm.cu/index.php/BAI/article/view/386>. Acesso em: 2 abr. 2022.

FORMENTON, Danilo; GRACIOSO, Luciana de Souza. Preservação digital: desafios, requisitos, estratégias e produção científica. **RDBCI: Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, SP, v. 18, n. 00, 2020. DOI: 10.20396/rdbci.v18i0.8659259. Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/8659259>. Acesso em: 31 mar. 2022.

GARVIN, David A. **Building a Learning Organization**. Harvard: BusinessReview, 1993.

HARO, Daniel Garcia; RUAS, Roberto Lima. **A contribuição da aprendizagem organizacional no desempenho das operações de produção**: estudo de caso múltiplo no segmento automotivo. [S. l.: s. n.], 2009. DOI 10.3895/S1808-04482009000300005.

ISIDRO-FILHO, Antônio; GUIMARÃES, Tomas de Aquino. Conhecimento, aprendizagem e inovação em organizações: uma proposta de articulação conceitual. **Revista de Administração e Inovação - RAI**, [s. l.], v. 7, n. 2, p. 127-149, 2010. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/rai/article/view/79173>. Acesso em: 31 ago. 2022.

JESUS, Deise Lourenço de; CUNHA, Murilo Bastos da. A biblioteca do futuro: um olhar em direção ao presente. **Informação & Informação**, [s. l.], v. 24, n. 3, p. 311-334, dez. 2019. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/download/134234>. Acesso em: 31 ago. 2022.

KATSIRIKOU, Anthi; SEFERTZI, Elena. Innovation in the every day life of libraries. **Technovation**, [s. l.], p. 705-709, 2000. Disponível em: https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0166497200000043?casa_token=2j11B6njz7MAAAAA:tyK6SXW6qyPilcxQBFoOjW7y2vFxD3PbVLOfx4IXBPHRtpBIS8otkdhVZZ2aL55MW3iX2s-225a. Acesso em: 14 dez. 2021.

KING, David Lee. Why stay on top of technology trends? **Library Technology Reports**, [s. l.], v. 54, n. 2, p. 6-13, February-March, 2018. Disponível em: <https://journals.ala.org/index.php/ltr/issue/view/673>. Acesso em: 31 mar. 2022.

LIMA, Paulo Ricardo Silva. Inovação, conhecimento e competência em informação nas organizações. **Folha de Rosto**: Revista de Biblioteconomia e Ciência da Informação, Juazeiro do Norte, v. 7, n. 3, p. 231 - 253, set./dez. 2021. Disponível em: <https://periodicos.ufca.edu.br/ojs/index.php/folhaderosto/article/view/742/590>. Acesso em: 2 abr. 2022.

MERRIAM, Sharan B.; TISDELL, Elizabeth J. **Qualitative Research: A Guide to Design and Implementation**. San Francisco, CA: John Wiley & Sons, 2015.

OLIVEIRA JUNIOR, Moacir de Miranda. Competências essenciais e conhecimento na empresa. In: OLIVEIRA JUNIOR, Moacir de Miranda. **GESTÃO estratégica do conhecimento: integrando aprendizagem, conhecimento e competências**. São Paulo: Atlas, 2011.

PABLO, Amy L.; REAY, Trish; DEWALD, James R.; CASEBEER, Ann L. Identifying, enabling and managing dynamic capabilities in the public sector. **Journal of Management Studies**, [s. l.], v. 44, n. 5, p. 687-708, 2007.

PASSOS, Ketry Gorete Garias dos; VARVAKIS, Gregório Jean. O futuro da biblioteca universitária: tendências da revisão de literatura. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 18., 2017, Marília, SP. **Anais eletrônicos [...]**. 2017. Marília, SP: Unesp, 2017. Disponível em: https://www.brapci.inf.br/_repositorio/2017/10/pdf_0865a53274_0000027150.pdf. Acesso em: 31 mar. 2022.

PERUCCHI, Valmira; ALMEIDA, Jobson Louis Santos de; SILVA, Flávia Sena da. Onde está a estratégia digital das bibliotecas?: marketing em mídias sociais na Universidade Federal da Paraíba. **Folha de Rosto**: Revista de Biblioteconomia e Ciência da Informação, Juazeiro do Norte, v. 6, n. 1, p. 30-38, jan./abr. 2020. Disponível em: <https://periodicos.ufca.edu.br/ojs/index.php/folhaderosto/article/view/464/429>. Acesso em: 31 mar. 2022.

SHENG, Xiapong; SUN, Lin. Desenvolvimento da cultura de inovação do conhecimento das bibliotecas, **Library Management**, [s. l.], v. 28, n. 1/2, p. 36-52, 2007. Disponível em: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/01435120710723536/full/html>. Acesso em: 3 dez. 2021.

SHERA, Jesse. **An epistemological foundation for library science**. Cleveland: Press of Western Reserve University, 1965.

SILVEIRA, Nalin Ferreira. Evolução das bibliotecas universitárias: information commons. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis**, v. 19, n. 1, p. 69-76, jan./jun. 2014. Disponível em: https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/923/pdf_88. Acesso em: 2 abr. 2022.

SILVESTRE, Flor de Maria; CUNHA, Murilo Bastos da. Desafios enfrentados pelas bibliotecas universitárias no contexto da pandemia da Covid-19. **Revista Digital Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 20, p. 1-20, 2022. DOI 10.20396/rdbci.v20i00.8668168. Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/8668168/28130>. Acesso em: 31 mar. 2022.

SOUSA, Carlos Henrique da Silva; BERNARDINO, Maria Cleide Rodrigues. Gestão do conhecimento no contexto das bibliotecas técnico-acadêmicas. **Folha de Rosto: Revista de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Juazeiro do Norte, v. 2, n. esp., p. 31-39, 2016. Disponível em: <https://periodicos.ufca.edu.br/ojs/index.php/folhaderosto/article/view/147>. Acesso em: 4 abr. 2022.

SOUSA, Carlos Henrique da Silva; GOUVEIA, Luís Manuel Borges. Modelos de gestão do conhecimento em bibliotecas acadêmicas do Brasil: uma análise sistemática. **Folha de Rosto: Revista de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Juazeiro do Norte, v. 5, n. 2, p. 41-49, jul./dez. 2019. Disponível em: <https://periodicos.ufca.edu.br/ojs/index.php/folhaderosto/article/view/396/387>. Acesso em: 31 mar. 2022.

SOUZA, Yêda Swirski de. Organizações de aprendizagem ou aprendizagem organizacional. **RAE eletrônica**, [s. l.], v. 3, n. 1, 2004. DOI 10.1590/S1676-56482004000100009. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/raeel/a/rHCFrRw6YH9Zc3JNrdLPq9d/?lang=pt&format=pdf>. Acesso em: 6 dez. 2021.

TAKEUCHI, Hirotaka; NONAKA, Ikujiro. **Gestão do conhecimento**. [S. l.]: Grupo A, 2008.

WIIG, Karl M. Knowledge management: an introduction and perspective. **Journal of Knowledge Management**, [s. l.], v.1, n.1, p. 6-14, 1997. Disponível em: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/13673279710800682/full/html>. Acesso em: 13 dez. 2021.

YEH, Shea-Tinn; WALTER, Zhiping. Determinantes da inovação de serviço em bibliotecas acadêmicas através da lente da inovação disruptiva. **College & Research Libraries**, [s. l.], v. 77, n. 6, p. 795, abr. 2017. ISSN 2150-6701. Disponível em: <https://crl.acrl.org/index.php/crl/article/view/16557>. Acesso em: 13 dez. 2021.

YIN, Robert K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2010.

ZANINELLI, Thais Batista; NOGUEIRA, Cibele Andrade; PERES, Ana Luiza Moure. Bibliotecas universitárias: uma perspectiva teórica sobre inovação em serviços informacionais. **Revista Digital Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 17, p. 1-20, 2019. Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/8652821/pdf>. Acesso em: 31 mar. 2022.

Sobre as Autorias

Fernanda Cristina Gazolla Bem dos Santos

Bacharel em Biblioteconomia, pela Universidade Estadual de Londrina (UEL). Mestranda em Administração, pela Universidade Tecnológica Federal do Paraná (UTFPR). Bibliotecária Documentalista da UTFPR.

fbem538@gmail.com

Patrick Colpo Acordi

Bacharel em Turismo. Mestrando em Administração, pela Universidade Tecnológica Federal do Paraná (UTFPR). Assistente em Administração da UTFPR.

patrick@utfpr.edu.br

Ariel Orlei Michalowski

Doutor em Engenharia de Produção, pela Universidade Federal de Pernambuco (UFPE). Mestre em Tecnologia pela Universidade Tecnológica Federal do Paraná (UTFPR). Docente da UTFPR.

ariel@utfpr.edu.br

Everton Coimbra Araújo

Doutor em Engenharia Agrícola pela Universidade Estadual Oeste do Paraná (UNIOESTE). Mestre em Ciência da Computação, pela Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). Docente da UTFPR.

everton@utfpr.edu.br

Artigo submetido em: 03 mar. 2022.
Aceito em: 07 abr. 2022.



Esta obra está licenciada com uma Licença [Creative Commons Atribuição-NãoComercial-Compartilhalgual 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).

UFCA UNIVERSIDADE
FEDERAL DO CARIRI

Centro de Ciências Sociais Aplicadas
Mestrado Profissional em Biblioteconomia
Revista Folha de Rosto



✉ folhaderosto@ufca.edu.br

📷 [@revistafolhaderosto](https://www.instagram.com/revistafolhaderosto)

🐦 [@revfolhaderosto](https://twitter.com/revfolhaderosto)

Este periódico é uma publicação do [Programa de Pós-Graduação em Biblioteconomia da Universidade Federal do Cariri](#) em formato digital e periodicidade quadrimestral.