

INOVAÇÃO EM SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO NO CONTEXTO DA BIBLIOTECA CENTRAL DA UNIVERSIDADE ESTADUAL DE LONDRINA (UEL): uma análise do ponto de vista dos nativos digitais

Thais Zaninelli

Pós-Doutora em Ciência da Informação pela Universidade Estadual de Londrina. Professora no curso de Biblioteconomia da Universidade Estadual de Londrina. E-mail: thais.zaninelli.uel@gmail.com

Cibele Andrade Nogueira

Mestranda no Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Estadual de Londrina. Bibliotecária da Universidade Federal da Grande Dourados. E-mail: cibele.andradenogueira@gmail.com

Drielen Horimi

Mestranda no Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação da Universidade Estadual de Londrina. E-mail: drielen.horimi@gmail.com

RESUMO

A pesquisa procurou analisar, do ponto de vista dos nativos digitais, o conceito de biblioteca universitária, bem como quais são as expectativas e necessidades que este tipo de público espera da biblioteca. Para contextualizar o universo da pesquisa foram abordados temas como inovação, design thinking e bibliotecas universitárias. Caracteriza-se como um estudo de caso, exploratório e qualitativo. A triangulação dos dados foi feita através de estudo da literatura, observação e grupo de foco. Como resultados foi possível observar algumas questões: o uso que a comunidade acadêmica tem feito do espaço da biblioteca tem mudado, o oferecimento de internet wireless é um atrativo para a utilização deste espaço, as tecnologias de informação e comunicação tem permitido personalizar os serviços oferecidos de acordo com os diferentes tipos de público que a biblioteca atende.

Palavras-chave: Inovação. Design Thinking. Bibliotecas Universitárias. Nativos Digitais.

INNOVATION IN SERVICE INFORMATION IN THE CONTEXT OF STATE UNIVERSITY OF LONDRINA CENTRAL LIBRARY (UEL): an analysis from the point of view of the digital natives

ABSTRACT

The research searched analyse, from the point of view of the digital immigrants, the concept of academic library, as well to find wich are the expectations and needs that this kind of public hope the library. To contextualize the universe of the research were adressed themes like innovation, design thinking and academic libraries. It's characterized as na study case, exploratory and qualitative. The triangulation of the datas was made through the literature study, observation and focus group. As results was possible to note some questions: the use that academic community has made of the library space has changed, the offer of wireless internet is a attractive for the use of this space, the information and communication technology has allowed to customise the

offer services according to different kinds of public that the library attend.

Keywords: Innovation. Design Thinking. Academic Libraries. Digital Natives.

1 INTRODUÇÃO

A inovação pode ser entendida como uma forma de diferenciação de uma organização, seja como resposta a uma mudança do ambiente externo ou como um método preventivo que engloba serviços, produtos, processos tecnológicos, estruturas organizacionais e sistemas administrativos (DAMANPOUR; GOPALAKRISHNAN, 1998).

Em outras palavras podemos entender que a inovação é um método de renovação capaz de causar algum impacto a organização. Segunda a Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico - OCDE (2005) todas as atividades de inovação têm como objetivo a melhoria do desempenho da empresa, por meio do desenvolvimento e implementação de novos produtos e processos, novos métodos de promoção e vendas dos produtos e/ou mudanças nas práticas e na estrutura organizacional da empresa.

A inovação se faz necessária em setores privados como forma de acarretar lucro, mas também é essencial para setores públicos no qual as bibliotecas estão inseridas, muitas bibliotecas ainda possuem condutas ultrapassadas que acabam tornando o espaço menos atrativo e controverso ao seu objetivo.

A inovação em estrutura e serviços é algo que deve ser pensado, pois atrair e manter usuários em uma biblioteca é cada vez mais um desafio. Dessa forma, para que as organizações do setor de serviços – especialmente as bibliotecas - obtenham o sucesso, é fundamental que as mesmas considerem: (1) novas formas de abordagens aos usuários e (2) novos processos de desenvolvimento e entrega dos seus serviços, devem reavaliar seu “serviço central/principal”, que atualmente volta-se para a oferta e disponibilização da informação, e portanto, conseguirem efetivamente inovar os serviços atualmente fornecidos, dando oportunidade de escolha aos usuários que frequentam os espaços da bibliotecas, para que os mesmos possam sim suprir as suas necessidades informacionais, mas também poderem olhar a biblioteca como um espaço de cultura, lazer e entretenimento.

Os serviços de informação das bibliotecas são voltados para a pesquisa, ensino e extensão e são destinados aos usuários nativos digitais, ou seja, aos usuários mais

exigentes no que tange às expectativas dos serviços e produtos ofertados por estas unidades, devido à essas exigências, cabe ao bibliotecário o acompanhamento da evolução tecnológica dos recursos das TIC e a utilização nas suas tarefas básicas e rotineiras, para que isso ocorra é necessário o constante aperfeiçoamento.

Nesse sentido vale ressaltar que o processo de desenvolvimento de novos produtos e serviços de informação devem levar em consideração as novas tecnologias que regularizam o acesso à informação (limita ou expande o acesso); o ensino à distância, que cada vez mais está presente, e é uma forma de democratizar o acesso à informação; a gestão da informação, que se refere à proteção, e que se apresenta como um desafio em relação à privacidade do usuário no contexto online; as tecnologias que capacitam a economia global da informação, e que leva à interrupção de vários negócios em muitas indústrias devido à conexão e ao ambiente em rede e finalmente, a modernização e atratividade dos espaços físicos, por meio da oferta de um espaço confortável, aconchegante, prático, acessível e colaborativo (WIDÉN; KRONQVIST-BERG, 2014 apud ZANINELLI et al, 2016).

Este artigo tem como principal objetivo identificar quais são as novas demandas dos nativos digitais no que tange aos serviços informacionais das bibliotecas universitárias. Assim, este estudo exploratório descritivo de natureza qualitativa, possibilitou identificar quais são os serviços e os produtos que os nativos digitais desejam que as bibliotecas disponibilizem para que de fato atendam as suas necessidades de informação.

As questões que nortearam esta pesquisa foram: Qual é o conceito que os nativos digitais têm de uma Biblioteca Universitária? Quais são as características que as bibliotecas devem ter para suprir os desejos dos dessa comunidade de usuários? Quais são os serviços que esses usuários desejam que uma biblioteca disponibiliza.

2 INOVAÇÃO EM SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO

Existem na literatura diversas classificações para inovação. Quanto às tipologias, o Manual de Oslo diferencia em quatro tipos de inovação: de produto/serviço, de processo, de marketing e organizacional. Uma inovação de **produto/serviço** é a introdução de um novo produto tangível ou serviço, uma melhora significativa no que concerne a suas características ou usos previstos. Uma inovação de **processo** é a implementação ou

melhoria de um método de produção ou distribuição. Já a inovação do contexto do **marketing** é a implementação de um novo método de marketing que acarreta mudanças significativas na concepção do produto ou em sua embalagem, no posicionamento do produto, em sua promoção ou na fixação de preços. E por fim, uma inovação **organizacional** é a implementação de um novo método organizacional nas práticas negociais, na organização do seu local de trabalho ou em suas relações externas. (OCDE, 2005)

Conforme coloca Barata (2011) os setores são importantes pela produtividade, competitividade e qualidade de vida que proporcionam o que leva conseqüentemente a tornar a inovação neste setor algo indiscutível. Pois este fenômeno da inovação extravasa as próprias fronteiras dos serviços, afetando economia e sociedade, sendo estes setores importantes centros de transferência e divulgação de novos conhecimentos, além de fontes diretas de inovação para outros setores.

Kotler e Armstrong (2007) definem serviço como um tipo de atividade que resulta em (experiência uso jornada do usuário)- benefícios ou satisfações oferecidas para o fornecimento do que é intangível e não resulta em posse de nada. Com base nesta definição enquadramos as Unidades de Informação nesta categoria, uma vez que segundo Saracevic e Wood (1986 apud MALHEIROS; RIBEIRO, 2008) em sua linha tradicionalista apontam quatro definições de informação e com base nas mesmas podemos corroborar sua intangibilidade:

- a. Informação é uma escolha diante de um conjunto de mensagens disponíveis, uma escolha que reduz a incerteza.
- b. Informação é o sentido que um ser humano atribui aos dados usando convenções conhecidas que os representam.
- c. Informação é a estrutura de todo o texto que é capaz de modificar a o receptor.
- d. Informação é o conjunto dos dados que têm um valor para a tomada de decisões.

A Informação em si mesma não tem valor algum, é seu uso que confere valor para o indivíduo e a sociedade. Ramírez e Zaninelli (2017) enfatizam que são notórias as significativas mudanças que os serviços informacionais tradicionais oferecidos estão passando devido a vários fatores, que vão desde a mudança no comportamento dos usuários em relação ao ambiente físico da biblioteca até o rápido avanço nas tecnologias de informação causam impacto direto no sucesso do processo de inovação.

3 PROCESSO DE INOVAÇÃO

As inovações ocorrem seja para as organizações se manterem competitivas, seja para elas buscarem novas vantagens em sua área de atuação. A primeira ocorre quando a organização percebe que precisa se adaptar à realidade de seu público-alvo, para não ser ultrapassada pela concorrência, já a segunda ocorre como uma ação proativa da organização que possui uma visão em relação ao futuro. “A inovação é vista como um processo dinâmico em que o conhecimento é acumulado por meio do aprendizado e da interação” (OCDE, 2005, p. 41).

De acordo com Schumpeter (1997) a inovação pode ser vista como um processo de desenvolvimento econômico que se classifica em cinco tipos: 1) introdução de um novo bem; 2) introdução de um novo processo; 3) abertura de um novo mercado; 4) conquista de uma nova fonte de matéria-prima; 5) nova forma de organização. Esta pesquisa teve como foco principal as inovações que ocorrem em serviço ou processo.

O ambiente organizacional tem muita influência sobre o tipo de ações inovadoras que ocorrem, a cultura organizacional voltada para a inovação não estará preocupada apenas em reagir às respostas do cenário em que se insere, mas sim em se antecipar às futuras questões antes mesmo que elas ocorram. “Uma forma de organização mais livre e flexível, que permite aos trabalhadores maior autonomia para tomar decisões e definir suas responsabilidades, pode ser mais efetiva na geração de inovações mais radicais (OCDE, 2005, p. 39).

De acordo com Quintane et al. (2011) a inovação é um processo que propicia aos pesquisadores investigar como se constituem as atividades de inovação. A sequência de fases necessárias para a inovação podem ser agrupadas em cinco etapas que vai desde a geração de ideias até a implementação. Os autores enfatizam a fase inicial e final quando afirmam que fase da geração de ideias engloba desde a criação da ideia em si até a decisão de implementá-la e é iniciada pela percepção de oportunidades.

A geração de ideias ou busca sistemática de ideias geralmente gera um volume grande para que se possam selecionar as ideias significativas. Como fontes elas podem ser internas ou externas. As fontes internas contam com a inteligência de executivo, cientistas, engenheiros, pesquisadores, produção, vendas. Em relação às fontes externas elas podem vir de seus clientes ou consumidores, baseados em suas sugestões,

reclamações e questionamentos e assim descobrir novos produtos ou serviços que propiciem melhores soluções para os problemas. (KOTLER; ARMSTRONG, 2007)

Vários estudos apresentam estratégias para o processo de inovação, tais como: foco no *processo*, foco no *produto*, *marketing* e inovações organizacionais. De acordo com o Manual de Oslo todas as estratégias anteriores só podem ser consideradas inovadoras desde que apresentem alguma novidade (algo totalmente novo ou que tenha sido melhorado) e que sejam de fato implementadas. (OCDE, 2005)

Atualmente uma das abordagens inovadoras que tem ganhado adeptos é o Design Thinking, que pode ser desenvolvido para a inovação voltada a um produto ou serviço, processo ou marketing. O foco é variável dependendo da necessidade do usuário. Uma organização pode utilizar esta abordagem em um determinado momento para obter mais visibilidade no mercado em que atua, posteriormente seu objetivo pode mudar passando a utilizá-la na melhoria da execução de um processo ou desenvolvimento de um novo serviço.

3.1 DESIGN THINKING

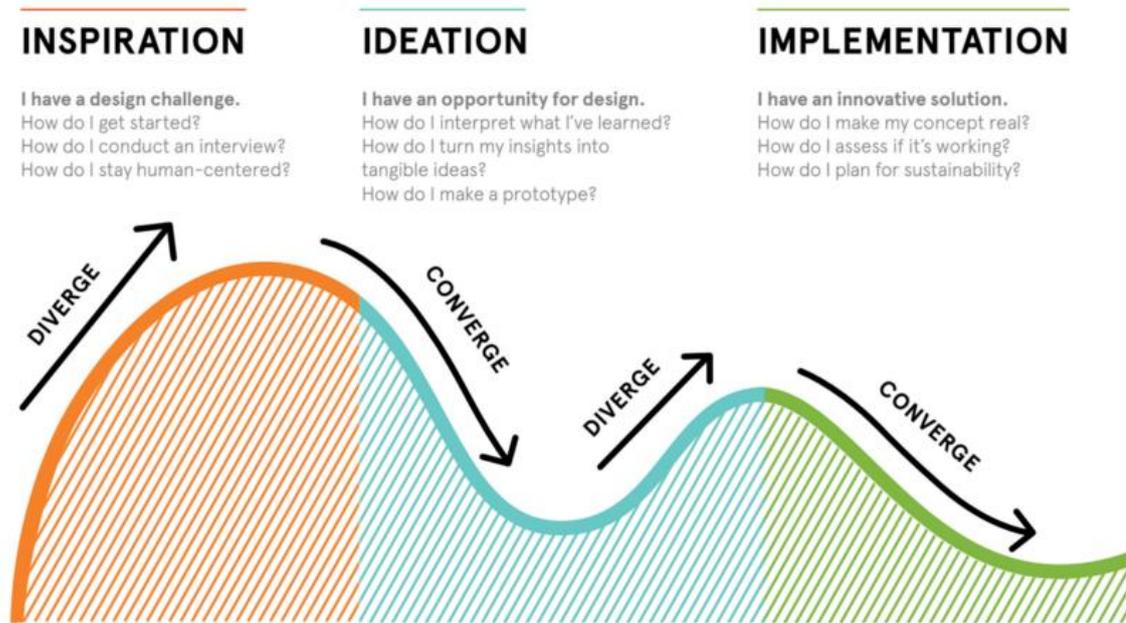
[...] O design thinking se baseia na capacidade de intuição, reconhecimento de padrões, desenvolvimento de ideias que tenham um significado emocional além do funcional [...]
(BROWN, 2017, p.4)

O Design Thinking pode ser considerado uma abordagem que se utiliza da criatividade, empatia, colaboração e experimentação para a resolução de problemas ou para o desenvolvimento de novos de serviços. Segundo Pinheiro e Alt (2011) o DT: busca o equilíbrio entre o que é desejável para as pessoas, financeiramente interessante para o negócio e, por fim, prega que todo resultado seja passível de ser produzido e implementado.

Tal abordagem possui o foco no ser humano durante todo o processo, desde a definição do problema, até a implementação da ideia. (BROWN, 2017, p.4). Ainda conforme o autor: “Não se trata de uma proposta apenas centrada no ser humano; ela é profundamente humana pela própria natureza.”

As fases que compõem o Design Thinking são Inspiração, Ideação e Implementação (IDEO, 2015). A figura a seguir ilustra tais fases.

Figura 1: Fases do Design Thinking



Fonte: IDEO (2005).

É possível observar a diferença do tipo de pensamento presente em cada fase, na **inspiração** é onde o pensamento deve divergir, quanto maior a geração de insights, melhor. Já na fase de **ideação** é necessário que as ideias possam convergir, em um primeiro momento, para que seja possível torná-las em algo tangível, para que depois possam divergir novamente até chegar a fase de **implementação**, pois as vezes o que se tornou tangível não agregou valor à experiência do usuário, nesta última fase o pensamento volta a convergir novamente para que se chegue a uma solução que já foi testada e avaliada, quanto a sua viabilidade e nessa etapa também é necessário pensar como podemos fazer com que essa solução se mantenha eficiente com o passar do tempo.

A IDEO, empresa líder em consultoria em design, em parceria com a Fundação Bill e Melinda Gates elaboraram um manual de Design Thinking para bibliotecas. Neste manual é possível observar a aplicação do Design Thinking em bibliotecas como a Biblioteca Pública de Chicago e a Biblioteca Pública da Dinamarca. O manual traz exemplos práticos de como essa abordagem pode ser utilizada no contexto das bibliotecas.

4 SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO INOVADORES EM BIBLIOTECAS

Na sociedade contemporânea, a oferta de serviços inovadores é condição básica para sobrevivência das instituições. Entender as necessidades dos usuários, é condição fundamental para que de fato haja sucesso no processo de inovação. A participação do usuário como colaborador, e o teste através de protótipos antes da implementação do serviço é essencial para que seja possível obter um serviço de qualidade que satisfaça as demandas do usuário.

A literatura nos mostra alguns exemplo de serviços de informação inovadores em bibliotecas. O que pode ser inovador em determinado tipo de biblioteca, pode não ser em outro, portanto a inovação em bibliotecas é algo relativo que muito tem a ver com o contexto em que a instituição está inserida (SOTO; SUESCÚN, 2015). A seguir, serão apresentadas algumas ações inovadoras em serviços oferecidas em diversos países e alguns casos brasileiros.

Várias bibliotecas americanas têm disponibilizado o serviço de impressão 3D para seus usuários, o que reforça a ideia de que as bibliotecas podem oferecer espaços que estimulem a criatividade (LANKES, 2016). É necessário que o usuário perceba a biblioteca como um espaço de aprendizagem, dinâmico e inclusivo, onde a criatividade possa ser algo estimulado.

No Reino Unido, os dispositivos móveis também têm sido muito utilizados em bibliotecas especializadas na área de saúde (CHAMBERLAIN; ELCOCK; PULIGARI, 2015), essas bibliotecas ainda têm disponibilizado os dispositivos em si, *tablets*, smartphones, *ipods*, entre outros, quanto a divulgação de bases de dados e *websites*, onde a comunidade pode encontrar informações confiáveis que sirvam de suporte para suas pesquisas.

Empréstimo de protetores auriculares, guarda-chuvas e sacolas retornáveis para transporte de livros são realizados em bibliotecas universitárias brasileiras (VALERIM; HELLER; ARAÚJO, 2016). Tais serviços apontam que a biblioteca precisa sempre pensar além dos serviços tradicionais oferecidos para que possa inovar. Outra atividade que as bibliotecas têm realizado é servir como ponto de encontro para troca de figurinhas, visto que neste ano haverá a Copa do Mundo da Rússia. (informação extraída do Facebook da biblioteca da UFSC) O Clube do livro também se destaca entre uma das iniciativas que cativa os usuários a uma maior interação com o ambiente da biblioteca para discussão de

obras literárias, o que faz com que os acadêmicos mergulhem no universo da leitura literária, ao invés de ficarem somente nas leituras acadêmicas (FICHT, 2016).

Sistemas de geração de fichas catalográficas com dados fornecidos pelo próprio autor, reservas de salas e espaços via sistema, gestão de acervo com a tecnologia de radiofrequência (RFID), empréstimos de *netbooks*, Serviço de Referência Virtual (SRV) e biblioteca itinerante também se mostram bastante presente em bibliotecas universitárias brasileiras. É possível notar que essas inovações estão atreladas às Tecnologias de Informação e Comunicação, uma vez que o público-alvo dessas bibliotecas é proveniente de uma geração que é cada vez mais independente na busca de informações, porém cada vez mais dependente da tecnologia para que isto seja possível (LIMA; et al., 2017).

5 METODOLOGIA

A revisão de literatura sobre Inovação em Serviços, Bibliotecas Universitárias e o Design Thinking forneceram um melhor entendimento das possibilidades e da forma com as Bibliotecas inovam seus produtos e serviços. Nesse contexto a principal contribuição deste artigo volta-se para a seguinte questão: Qual é o conceito que os nativos digitais têm de uma Biblioteca Universitária? Quais são as características que as bibliotecas devem ter para suprir os desejos dos nativos digitais? Quais são os serviços que esses usuários desejam que uma biblioteca disponibiliza.

Para responder tais questões adotou-se um estudo exploratório de natureza qualitativa, no qual o método adotado foi o estudo de caso (YIN, 2005). O estudo de caso permite a triangulação dos dados que é considerado o melhor método para analisar um fenômeno de diferentes perspectivas. As fontes de informação adotadas neste estudo foram literatura, observação e grupo de foco. Optou-se por esta estratégia de pesquisa uma vez que estudando em profundidade os usuários das Bibliotecas, ou seja, estudando uma situação real teremos um melhor entendimento de quais são as características que as bibliotecas devem ter para satisfazer as necessidades dos usuários caracterizados atualmente como imigrantes digitais.

A Universidade Estadual de Londrina (UEL) conta com um sistema de Bibliotecas no qual engloba 5 Bibliotecas, sendo: (1) Biblioteca Central, (2) Biblioteca Setorial do Centro de Ciências Humanas, (3) Biblioteca Odontológica, (4) Biblioteca do Direito e a (5) Biblioteca do Hospital Universitário, lembrando que apenas as duas primeiras ficam no

campus. O foco desta pesquisa foi estudar os serviços e o ambiente da Biblioteca Central (BC).

O sistema de Bibliotecas da UEL é composto pela direção, comissão de Biblioteca, Secretaria Executiva, Divisão de Formação de Desenvolvimento da Coleção, Divisão de Processos Técnicos, Divisão de Referência, Divisão de Circulação e Divisão de Bibliotecas Setoriais.

A população investigada foram os estudantes dos cursos de graduação da instituição. O grupo de foco (DI CHIARA, 2005; GATTI, 2005; KIND, 2004) ocorreu com 45 estudantes de diversos cursos de graduação que utilizam a biblioteca pelo menos 3 vezes na semana.

Optou-se por incluir estudantes de diversos cursos de graduação, uma vez que os estudantes universitários de diferentes áreas do conhecimento utilizam os serviços da biblioteca diferentes formas, dias e horários e com diferentes objetivos, dessa forma, essa heterogeneidade de usuários, enriquece a pesquisa. Dentre os cursos de graduação podemos ressaltar os estudantes do curso de Biblioteconomia, Letras, Medicina, Arquivologia, Relações Públicas, Matemática, Física, Pedagogia, Química, História, Veterinária, Jornalismo, Geografia, Administração e Economia.

Aconteceram 3 encontros de 1h02 minutos, 37 minutos e 1h13 minutos respectivamente, no mês de Agosto de 2017. Todos foram gravados e transcritos com autorização de todos os participantes.

As questões que nortearam a condução do grupo de foco foram: Fale sobre a percepção que vocês têm do ambiente físico e da infraestrutura biblioteca? Fale sobre a percepção que vocês têm dos serviços da biblioteca? Fale sobre a sua experiência com o atendimento? O que vocês mais gostam na Biblioteca? O que mais incomoda vocês na biblioteca? O que vocês gostariam que a biblioteca disponibilizasse que ainda não tem? Vocês acham a biblioteca inovadora? Que lugar, para além da biblioteca, vocês utilizam para estudar? O que vocês gostariam de fazer na biblioteca que não é permitido?

6 RESULTADOS E DISCUSSÃO

A análise dos dados permitiu um melhor entendimento da forma como os estudantes de graduação da UEL, em sua diversidade e pluralidade de pensamentos, entendem o conceito de biblioteca e da maneira de como eles utilizam os serviços e espaço

disponível e criado para apoiar as atividades acadêmicas. Esta análise também permite identificarmos quais são os fatores críticos para que a biblioteca seja considerada um ambiente inovador.

Em relação ao ambiente físico e da infraestrutura biblioteca os estudantes consideram que um modo geral é boa, mas que é preciso algumas melhorias pois é muito antiga. Os estudantes relataram que as salas de estudos em grupo, por exemplo, não possuem isolamento acústico, e portanto, como se escuta toda a conversa das pessoas que estão utilizando as salas, acabam por incomodar aqueles alunos que estão ali para estudar sozinho. É relatado também, que muitas vezes quem está no andar de baixo escuta quem está nas salas de estudo em grupo, que fica no primeiro andar da biblioteca.

Essa informação pode ser corroborada com as falas dos entrevistados:

*O problema aqui estão nas salinhas de estudo de coletivo, para além de terem poucas salas, não há isolamento acústico, então, se consegue escutar tudo o que as pessoas estão falando (...) a isolação é zero, é ruim.
(Indivíduo A)*

*O número de sala de estudo em grupo é desproporcional a quantidade de estudantes da UEL. Nos horários de pico (antes e depois do almoço) e em época de provas nós gostamos de estudar conversando e debatendo, e nunca encontramos salas vazias.
(Indivíduo B)*

*Eu prefiro estudar na biblioteca do CCH, porque sempre tem menos pessoas e lá o horário de pico é a noite, então durante o dia sempre está tranquila.
(Indivíduo C)*

Ainda em relação a infraestrutura da biblioteca, embora alguns estudante alegam que não conhecem outra biblioteca universitária para poder comparar, reforçam que há questões que poderiam ser melhoradas como por exemplo a sinalização dentro do prédio da biblioteca, incompatibilidade de quantidade de computadores, sinalização muito técnica dos livros nas estantes, poucas cadeiras nas mesas de estudo em grupo e cadeiras desconfortáveis, o formato das tomadas é incompatível com os aparelhos, falta de espaço de estudo individual (cabines fechadas), falta tomadas, além de ser poucos os plugs disponíveis pela quantidade de aparelhos que os estudantes utilizam, alguns não funcionam como podemos confirmar na fala dos estudantes a seguir:

A gente não utiliza os nossos computadores pois não achamos tomadas, é muito difícil ter uma tomada do lado esquerdo da biblioteca (que é onde

fica a maior parte das mesas de estudos em grupo), pois alguém colocou pregos nos buracos e a gente não consegue plugar (...) no início eu achava que era vandalismo, mas com o tempo comecei a perceber que os próprios funcionários que colocavam os pregos nas tomadas”

(Indivíduo 4)

Os laboratórios de informática do nosso departamento, é um concorrente na Biblioteca (risos) pois lá sempre tem computadores disponíveis e com acesso a internet, para além de ser silencioso

(Indivíduo 10)

Em relação aos serviços que a biblioteca oferece aos usuários, foi salientado a diversidade de postura dos atendentes e bibliotecários em especial quando o usuário necessita de atendimento para encontrar um livro no acervo. Os estudantes ressaltam que a forma como os livros estão organizados, com diversos números e letras, não é de fácil entendimento, e que às vezes se sentem perdidos no meio de tantos “códigos”. Mesmo as bibliotecárias explicando como funciona o processo de organização dos assuntos, ainda se sentem perdidos. O indivíduo 9 em sua fala salientou sobre essa questão:

Embora tem um mapinha na entrada do acervo, que mostra todas as classificações, a ordem certinha, ainda sinto dificuldade em achar o livro (...) mesmo quando eu olho o mapinha para achar o número do assunto, quando eu vou na estante ainda sinto dificuldade de achar (...) poderia se criar um jeito mais fácil, mais geral sei lá, que facilitasse.

(Indivíduo 9)

Sobre esta questão da sinalização dos livros no acervo, outros estudos como por exemplo o realizado na Biblioteca da UDESC (JULIANI; CAVAGLIERI.; MACHADO, 2015) realizaram alterações no processo de organização do acervo para os usuários. Com base na demanda dos estudantes foi criado, por meio da abordagem do Design Thinking, um novo sistema de sinalização dos livros no acervo, no qual foi atribuído um sistema de cores para cada curso que a Universidade disponibiliza. De acordo com o estudo, esse sistema facilitou o dia a dia dos estudantes e contribuiu para que os técnicos e bibliotecários possam se dedicar às outras atividades e serviços do dia a dia.

Nesta mesma linha, sobre a experiência dos estudantes com o atendimento dos colaboradores da biblioteca a maioria salienta que sempre são bem atendidos. Salientam ainda que de modo geral quando necessitam de ajuda, os colaboradores dão informações e realizam atendimento dos serviços de forma satisfatória e são prestativos.

O atendimento aqui sempre é muito bom mesmo, sempre tenho ajuda quando eu preciso, na hora que eu preciso.

(Indivíduo, 1)

[...] uma das coisas que me faz gostar daqui é o atendimento.

(Indivíduo, 2)

Percebe-se que com as falas, que mesmo insatisfeitos com as questões relacionadas com infraestrutura e ambiente, os estudantes estão satisfeitos da forma que são acolhidos pelos bibliotecários e outros colaboradores. Isso é um fator muito positivo, uma vez que quando se discute avaliação do setor de serviços, as pessoas são fatores cruciais para o sucesso do mesmo.

Sobre os serviços disponibilizados, um dos pontos em destaque, é o serviço do xerox que a biblioteca dispõe juntamente com o acervo atualizado e um lugar na parte inferior para estudo individual. Esses três serviços podem ser destacados com base nas afirmações apresentadas a seguir:

Uma das coisas mais práticas e interessantes ao meu ver é o xerox dentro na biblioteca, o acesso ao serviço é fácil e sempre somos muito bem atendidos!

(Indivíduo 10)

O que é mais interessante aqui na biblioteca, é chegar bem cedinho e ir estudar na parte de estudo individual (lá embaixo), nesse horário tudo é bem silencioso, e consigo estudo os slides da aula sem barulho nenhum.

(Indivíduo 4)

Para além do que meu colega disse (indivíduo 4) gosto muito do acervo. Eu não utilizo muito o espaço físico aqui, porém sempre estou pegando livro, e sempre há novidades, pelo menos do meu curso há (...). Na área de Ciências Humanas o acervo sempre é bem atual.

(Indivíduo 3)

Eu particularmente gosto do silêncio na parte de baixo e da variedade de livros.

(Indivíduo 8)

Nestas falas, pode se perceber algumas questões que os estudante mais gostam na biblioteca em questão. Quando questionados, sobre alguns pontos que incomodam mais o dia a dia deles enquanto usuários é para além da dificuldade em encontrar os livros na estante (devido a forma como estão organizados), a maioria dos estudantes relataram dificuldade em lidar com o site da biblioteca. [...] o sistema da biblioteca é muito confuso.

(Indivíduo, 4)

*Acho o site completamente confuso, seria interessante reformular o site ou reformular o catálogo da forma que aparece para gente (...) e que a visualização do catálogo também seja compatível em outras plataformas (...) o sistema poderia ser 24hs (...) aqui dá 00h sai tudo do ar.
(Indivíduo 10)*

Um ponto que deve ser melhorado, está relacionado a internet, muitas vezes ela não funciona nem nos próprios computadores da biblioteca, o *wifi* no notebook ainda é mais desafiador. O indivíduo 05 relata que *“A internet no meu notebook não pega nunca, de jeito nenhum (...) é sempre a mesma coisa”*

Para a biblioteca ser considerada inovadora do ponto de vista dos usuários, alguns pontos poderiam ser mudados tais como: um espaço separado para do estudo individual dos espaço de estudo em grupo (no qual são utilizados para debate), que tivesse uma sala de TV para podermos ver tv e descansar a seguir ao almoço, poderiam ter quadros brancos nas sala de estudo em grupo para usarmos de apoio nos debates, sala de descanso, uma sala de multimeio com datashow e projetor, espaço de intervenções, exposições para a integração dos diversos cursos, um teatro, espaço tira dúvidas de conteúdo, balcão informativo da pró-reitoria de graduação, espaço de descanso e recreação, acervo digital, café e uma espaço para comer, entrar com bolsa, mais bebedouros, abrir aos domingos, mais horários alternativos, acervo HQS. Nesta linha da discussão, a seguir o indivíduo 9 apresenta um ponto de vista de um conceito de biblioteca inovadora:

*Eu já imagino um projeto, com uma sala onde os próprios alunos pudessem contribuir com materiais didáticos e literatura também (...) uma sala com jogos, história em quadrinhos, vídeo games (...) uma sala grande com pufs e tatamis que atenda uma diversidade de estudantes que realmente curtem estar nesses ambientes e compartilhar ideias e histórias.
(Indivíduo 9)*

Por um lado, percebe-se com base nos dados apresentados que embora os estudantes abordam alguns problemas da estrutura da biblioteca, uma vez que a mesma é antiga e não teve ainda um projeto de modernização desde a sua implantação, algumas das insatisfações relatadas tem a ver com essa falta de investimento, como por exemplo cadeira antigas, falta de tomadas, tomadas sem adaptadores. Por outro lado, no que tange às características do acervo, é predominante a opinião positiva sobre a qualidade e atualização do mesmo.

Pode-se inferir que, o investimento no acervo no que tange a atualização das obras e a qualidade do material, se deve pelo fato da biblioteca estudada ser vinculada a uma instituição do ensino superior público, que por consequência está ligada a um órgão maior do governo. Assim, alguns dos pré-requisitos para a avaliação dos cursos de graduação, mestrado e doutorado que a instituição disponibiliza, são avaliados pelo MEC frequentemente, e assim, há uma preocupação maior em relação ao material disponibilizado versus bibliografia necessária para os cursos.

Com base no exposto é importante destacar que o setor público por possuir demasiadas normas e regulamentos que regem tais instituições, muitas vezes, acaba sendo associado como algo muito fechado, com muita burocracia, no qual não se encontra muita liberdade para a adoção de novas práticas. Porém essa realidade tem mudado, mesmo que de forma lenta, já é possível encontrar em diversos concursos e prêmios incentivos às instituições que adotam práticas inovadoras. (FERREIRA et. al, 2015).

7 CONSIDERAÇÕES

Apesar da finalidade das bibliotecas universitárias de permanecer a mesma com o passar dos anos, os processos utilizados no oferecimento de serviços e produtos aos poucos estão mudando tendo em vista as necessidades dos nativos digitais. As transformações tecnológicas causaram alterações nas BUs, tais como “o aumento do fluxo de informações, a fluidez das relações interpessoais, a automatização de diversos processos e produtos, a quebra de paradigmas e o surgimento de novos conceitos como a globalização e as tecnologias da informação (SILVEIRA, 2014, p. 73).

Diferentemente de tempos anteriores, o espaço físico das bibliotecas universitárias não é reservado apenas para a leitura e para o armazenamento e manutenção dos acervos bibliográficos: ele é compartilhado com computadores para propiciar aos estudantes a possibilidade de realizarem suas pesquisas utilizando a internet, e não somente os livros do acervo. Outra inovação presente nas BUs é o oferecimento da internet móvel, permitindo aos usuários o acesso à internet por meio de seus dispositivos pessoais, como *notebooks* e celulares.

As mudanças provocadas pelas TICs, como a busca por serviços em ambiente digital, por exemplo, levam a uma virtualização das bibliotecas universitárias, o que, segundo Santa Anna (2015), não exclui o trabalho realizado presencialmente, mas sim

viabiliza o surgimento de uma biblioteca híbrida, que abriga o tanto o ambiente físico como virtual, oferecendo diversas formas de atendimento aos usuários, para os quais são necessárias informações mais complexas e tempos de resposta mais velozes. Para Saraiva e Quaresma (2015), as bibliotecas híbridas, além de se basearem em processos tecnológicos e inovadores, devem ser colaborativas com enfoque nos processos de ensino-aprendizagem institucionais e no envolvimento com a comunidade, buscando tornar-se um Centro de Recursos de Aprendizagem e Investigação - CRAI.

As bibliotecas universitárias incorporam os recursos oferecidos pelas tecnologias de informação e comunicação no modo como oferecem seus serviços e produtos, procurando sempre satisfazer as necessidades dos usuários de forma eficiente, não somente eficaz. Nos websites das bibliotecas, nota-se a presença de numerosas ferramentas e métodos de busca, assim como serviços de alerta e Disseminação Seletiva da Informação - DSI, que possibilitam a comunicação e o marketing das unidades junto aos usuários (SANTA ANNA, 2015).

Uma das principais inovações das bibliotecas universitárias é a centralização dos serviços prestados nos diversos perfis de seus usuários, de forma aliada à estratégia da universidade e às tendências conjunturais da sociedade da informação. As TICs, essenciais para o novo modelo das BUs, tornam possível a produção e desenvolvimento de conteúdos próprios, e quando aplicadas à gestão e preservação de coleções, essas tecnologias possibilitam uma melhor administração do tempo, como visto na indexação automática de documentos digitais e em projetos de tradução automática, conforme apontam Saraiva e Quaresma (2015).

Entretanto, sabemos que inserir as TICs, automatizar o processo de busca e disponibilizar internet móvel não é o suficiente para disponibilizar conceito de biblioteca universitária que os nativos digitais desejam. A disponibilização de um espaço no qual o usuário para além de ter acesso a informação e a internet, possam ver um filme, descansar/dormir, tomar um café, ver um teatro, escutar uma música, fazer um curso de culinária ainda está distante das BUs no Brasil. Porém, alguns esforços e estudos nessa linha de pensamento já estão em andamento (IDEO, 2015; JULIANI; CAVAGLIERI; MACHADO, 2015; ZANINELLI; SANTOS NETO, 2017) para que o conceito de biblioteca como o local de lazer e entretenimento sejam implementadas.

REFERÊNCIAS

- BARATA, J. **Inovação nos Serviços**: Conceitos, Modelos e Medidas. Uma Aplicação no Sector Bancário. Teaching Economics Working Papers. Lisboa: Universidade Técnica de Lisboa; Instituto de Economia e Gestão, 2011.
- BROWN, T. **Design thinking**: uma metodologia poderosa para decretar o fim das velhas ideias. Rio de Janeiro, RJ: Alta Books, 2017.
- CHAMBERLAIN, D.; ELCOCK, M.; PULIGARI, P. The use of mobile technology in health libraries: a summary of a UK-based survey. **Health Information and Libraries Journal**, v. 32, p. 265-275, 2015. Disponível em: <<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/hir.12116>>. Acesso em: 09 ago. 2018.
- DAMANPOUR, F.; GOPALAKRISHNAN, S. Theories of organizational structure and innovation adoption: the role of environmental change. **Journal of Engineering and Technology Management**, v. 5, n. 1, p. 1-24, 1998.
- DI CHIARA, I. G. Grupo de Foco. In: VALENTIM, M. L. P. (Org.). **Métodos qualitativos de pesquisa em Ciência da Informação**. São Paulo: Polis, 2005. P. 101-117.
- FERREIRA, P. C. G. (Orgs.). **Bibliotecas do século XXI: desafios e perspectivas**. Brasília, IPEA, 2017. P. 43-59.
- FICHT, N. Clube do livro: uma inovação em biblioteca universitária. In: SEMINÁRIO BRASILEIRO DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 19., 2016, Manaus. **Anais eletrônicos...** Manaus, AM: UFAM, 2016. Disponível em: <<http://www.periodicos.ufam.edu.br/anaisnibu/article/view/3202>>. Acesso em: 09 ago. 2018.
- GATTI, B. A. **Grupo focal na pesquisa em ciências sociais e humanas**. Brasília: Líber Livro, 2005.
- IDEO. **Design thinking for libraries**: A toolkit for patron-centered design. Disponível em:<<http://designthinkingforlibraries.com/>>. Acesso em: 30 nov. 2015.
- JULIANI, J.; CAVAGLIERI, M.; MACHADO, R. Design Thinking como ferramenta para a geração de inovação: um estudo de caso da Biblioteca Universitária da UDESC. **InCID: R. Ci, Inf. e Doc.**, Ribeirão Preto, v. 6, n. 2, p. 66-83, set. 2015. Disponível em: <<https://www.revistas.usp.br/incid/article/view/100887>>. Acesso em 09 ago. 2018.
- KIND, L. Notas para o trabalho com a técnica de grupos focais. **Psicologia em Revista**, Belo Horizonte, v. 10, n. 15, p. 124-136, jun. 2004. Disponível em:<http://portal.pucminas.br/imagedb/documento/DOC_DSC_NOME_ARQUI20041213115340.pdf>. Acesso em: 01 fev. 2017.
- KOTLER, P.; ARMSTRONG, G. **Princípios de Marketing**. 12. ed. São Paulo, SP: Pearson Prentice Hall, 2007.
- LANKES, D. **Expect more**: melhores bibliotecas para um mundo complexo. São Paulo, SP: Febab, 2016.
- LIMA, L. D.; et al. Serviço de referência virtual: análise em uma biblioteca universitária. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 26., 2017, Fortaleza.

Anais eletrônicos... Fortaleza: FEBAB, 2017. Disponível em: <<https://portal.febab.org.br/anais/article/view/1850/1851>>. Acesso em 09 ago. 2018.

MALHEIROS, A. S.; RIBEIRO, F. Das <<Ciências>> **Documentais à Ciência da Informação**: ensaio epistemológico para um novo modelo curricular. 2ª ed. Porto: Edições Afrontamento, 2008.

OCDE – Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico. **Manual de Oslo**: diretrizes para a coleta e interpretação de dados sobre inovação tecnológica. 3. ed. [S. l.]: FINEP, 2005.

PINHEIRO, T.; ALT, L. **Design thinking Brasil**: empatia, colaboração e experimentação para pessoas, negócios e sociedade. São Paulo, SP: Elsevier, 2011.

QUINTANE, E. et al. Innovation as a knowledge-based outcome. **Journal of Knowledge Management**, v. 15, n. 6, p. 928-947, 2011.

RAMÍREZ, D. M. B.; ZANINELLI, T. B. O uso do design thinking como ferramenta no processo de inovação em bibliotecas. **Encontros Bibli**: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação, Florianópolis, v. 22, n. 49, p. 59-74, maio 2017. Disponível em: <<https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2017v22n49p59>>. Acesso em: 13 maio 2018.

SANTA ANNA, Jorge. A biblioteca universitária no presente: de labirinto à encruzilhada em busca da biblioteca híbrida. **Revista ACB**: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis, v. 20, n. 1, p. 6-18, jan./abr. 2015. Disponível em: <<https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/982>>. Acesso em: 30 maio 2018.

SARAIVA, Paulo; QUARESMA, Paulo. Bibliotecas Universitárias: tendências, modelos e competências. In: CONGRESSO NACIONAL DE BIBLIOTECÁRIOS, ARQUIVISTAS E DOCUMENTALISTAS, 12, 2015, Évora. **Anais...** Lisboa: Cadernos BAD, 2015. p. 1-15. Disponível em: <<https://www.bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/1465>>. Acesso em: 28 maio 2018.

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>>. Acesso em: 28 maio 2018.

SCHUMPETER, J. A. **Teoria do desenvolvimento econômico**: uma investigação sobre lucros, capital, crédito, juro e o ciclo econômico. São Paulo, SP: Nova Cultural, 1997.

SOTO, A.; SUESCÚN, S. Servicios innovadores em las bibliotecas públicas de Colombia: resultado de un estudio delphi. **El profesional de la información**, v. 24, n. 6, p. 778-786, nov. / dez. 2015. Disponível em: <<http://eprints.rclis.org/29450/>>. Acesso em: 09 ago. 2018.

VALERIM, P.; HELLER, B.; ARAUJO, S. L. Práticas de inovação e marketing em biblioteca universitária: oferta de recursos não-convencionais - protetores auriculares, sacolas e guarda-chuvas. In: SEMINÁRIO BRASILEIRO DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 19., 2016, Manaus. **Anais eletrônicos...** Manaus, AM: UFAM, 2016. Disponível em: <<http://www.periodicos.ufam.edu.br/anaisnbu/article/view/3271>>. Acesso em: 09 ago. 2018.

ZANINELLI, T. B. *et al.* Os nativos digitais e as bibliotecas universitárias: um paralelo entre o novo perfil do usuário e os produtos e serviços informacionais. **Informação&Informação**. v21, n. 3. 2016.

ZANINELLI, T. B.; SANTOS NETO, J. A. Uma análise da evolução Cultural no processo de Inovação no contexto das Bibliotecas Universitárias. In: FÓRUM DE INOVAÇÃO E EMPREENDEDORISMO NA BIBLIOTECONOMIA, 2017, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro, RJ: [S. n.], 2017.

YIN, R. K. **Estudo de caso:** planejamento e métodos. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

Recebido em: 13 de agosto de 2018 Aceito em: 29 de outubro de 2018
