

Recebido em: 24/04/2023

Aceito em: 14/12/2023

INOVAÇÕES EM SERVIÇOS INFORMACIONAIS NA BIBLIOTECA PÚBLICA DO AMAZONAS

Ingrid Travassos Souza¹
Danielly Oliveira Inomata²

Resumo: Discute a inovação em serviços na Biblioteca Pública do Amazonas, tendo como objetivo: examinar a existência de barreiras e facilitadores para implementar e ofertar serviços informacionais inovadores nesse ambiente, ao apontar sugestões de inovação em serviços. 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.

1 INTRODUÇÃO

É preciso repensar os espaços, recursos e serviços das bibliotecas públicas. No contexto amplo, 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 (Savendra *et al.*, 2020, p. 836).

No que se refere às bibliotecas públicas, Archilles e Silva (2022, p. 6) destacam que: “[...] as mudanças tecnológicas, comunicacionais, sociais (entre outras) ocorridas na sociedade nas últimas décadas acarretam modificações também no comportamento do público e, por conseguinte, exigiu uma série de mudanças no modo de organização das instituições.” Nessa perspectiva, destaca-se a

¹ Graduada em Biblioteconomia pela Universidade Federal do Amazonas (UFAM) e pesquisadora do Grupo de Pesquisa Gestão da Informação e do Conhecimento na Amazônia (GICA).

² Doutora em Ciência da Informação (2017), Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC/ PGCIN) - Turma 2013. Mestre em Ciência da Informação (2012) pela UFSC/ PGCIN, Especialista em Planejamento e Gerenciamento de Águas (2007) pela Universidade Federal do Amazonas - UFAM, Graduada em Biblioteconomia (2005) pela UFAM. Professora da Faculdade de Informação e Comunicação, Curso de Biblioteconomia, da UFAM. Professora permanente, do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, da Universidade Federal do Pará (UFPA).

Biblioteca Pública como fonte efetiva, para acompanhar essas mudanças e auxiliar nas necessidades informacionais da comunidade.

Do exposto, destaca-se que “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 um ambiente 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” (Savendra *et al.* 2020, p. 836).

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 (Pontnis, 2019). 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. 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. Este artigo tem como objetivo: examinar a existência de barreiras e facilitadores para implementar e ofertar serviços informacionais inovadores nesse ambiente, ao apontar sugestões de inovação em serviços.

Para embasar a pesquisa, a proposta de análise do estudo deve centrar-se nos seguintes eixos: biblioteca pública: gestão e atuação na comunidade, enfatizando seu papel para a comunidade, aspectos da inovação em serviços, com destaque para as suas definições e importância. E por fim, busca-se discutir por que inovar em bibliotecas públicas, evidenciando a relevância de inserir mudanças nestes ambientes.

2 BIBLIOTECA PÚBLICA: GESTÃO E ATUAÇÃO NA COMUNIDADE

As bibliotecas públicas são 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). 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) destacam 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).

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, bem como atender a comunidade, oferecendo serviços, não apenas armazenando materiais. Considera-se imprescindível que a biblioteca funcione como um canal de “expressão da comunidade”, criando um sentimento de pertencimento, ou seja, “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). 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, 2012, 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 (TIC), que auxiliam as bibliotecas públicas a desenvolverem diversas atividades. 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, 2012, p. 39), ou seja, os usuários em conjunto com a biblioteca passam a ser produtores de informações.

3 ASPECTOS DA INOVAÇÃO EM SERVIÇOS

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 (Tidd; Bessant; Pavitt, 2008). Para Skinner (2017), a inovação é definida 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. Aponta-se que a inovação consiste em “um novo produto que envolve novos usos, novos mercados, novos métodos de gestão” (Pietro, 2015, p.13). De forma complementar, neste estudo adota-se o conceito exposto no 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).

Apesar da 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.

No que se refere ao serviço de informação, ele “[...] consiste em uma atividade de identificação, aquisição, processamento e transmissão de informação” (França; Souza; Portela, 2017, p. 267), o que Rados *et al.* (2016, p. 25) definem como, “[...] um ato ou desempenho oferecido, com a exigência de competências especializadas (recurso operante – conhecimentos e habilidades) na produção de recursos informacionais”. Observa-se que os aspectos sobre serviço de informação apontados por Rados *et al.* (2016) segue baseado nas características do serviço, tais como: 1) intangibilidade – os serviços não são palpáveis, ou seja, não podem ser tocados ou sentido, apesar de estarem associados a algo físico; 2) volatividade – 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.

4 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. 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 legitimarem 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).

Considerando esses aspectos, inovar no setor público é essencial, para adaptar soluções de acordo com seu público, compreendendo a necessidade de diferentes gerações. Nesse sentido, o autor descreveu alguns motivos para inovar em bibliotecas públicas: para (i) Responder às expectativas/necessidades dos usuários; (ii) Melhorar a percepção de valor dos serviços oferecidos pelos usuários, otimizando custos; (iii) 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); (iv) Considerar as habilidades das novas gerações; e, (v) modernizar serviços. (Pietro, 2015).

Ademais, como destacado por Cianconi e 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”. De maneira que, a transformação das bibliotecas está ligada às tecnologias e à promoção da cultura de colaboração e aprendizagem compartilhada (Marcial, 2017).

Por fim, compreende-se que a inovação pode auxiliar a biblioteca pública 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), para além de agregar valores aos serviços e auxiliar a solucionar problemas.

5 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa se caracteriza como descritiva e exploratória, apresenta uma abordagem qualitativa, uma vez que examinar aspectos qualitativos no que se refere à prestação de serviços. Quanto aos procedimentos metodológicos, a proposta deste estudo parte de uma pesquisa bibliográfica, por meio de uma busca sistemática realizada na Base de Dados em Ciência da Informação – BRAPCI e na *Scopus*, visando cobrir a produção científica no cenário nacional e internacional, para compreender o tema em questão, no período de 2000 a 2020 (Souza, 2021). De forma complementar, tem-se 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.

Para identificar as barreiras e facilitadores para implementar e ofertar serviços informacionais inovadores, e operacionalizar a coleta de dados foi elaborado um protocolo de entrevista com perguntas abertas e fechadas, cuja entrevista ocorreu de forma presencial, em agosto de 2022, junto a um bibliotecário da instituição, identificado na pesquisa como B1, o qual tem experiência de vinte anos na área e oito anos de atuação na Biblioteca Pública do Amazonas. Destaca-se que a 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. Os dados foram analisados por meio da análise simples de conteúdo da entrevista e triangulação dos dados da revisão de literatura.

6 RESULTADOS

Com a pesquisa de Souza (2021), identificou-se que a biblioteca pública estudada 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. Contudo, foi relatado pelo B1, que a biblioteca não está ofertando os serviços de *makerspace* e *learning*. 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/bibliovirtualesec/docs>), intitulada Centro de Documentação e Memória da Amazônia (CDMAM), no qual é disponibilizado um acervo com obras do Amazonas. Outro serviço oferecido são as palestras e treinamentos. 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, exposições audiovisuais e quadrinhos.

Da análise dos dados coletados: **a) Barreiras e facilitadores para implantar serviços informacionais inovadores:** no Quadro 1 apresenta-se as barreiras e a intensidade de ocorrência, conforme identificado pelo entrevistado.

Quadro 1: 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 terem relação apenas com introduzir tecnologia da informação e comunicação (TIC) (Potnis *et al.*, 2019), mas compreender principalmente as necessidades da comunidade, colocando-se como uma fonte efetiva para solucionar problemas e suprir serviços adequados ao seu público. Adicionalmente, entende-se que (i) os investimentos governamentais para a biblioteca ajudariam bastante a melhorar a qualidade dos serviços e implementar novos projetos; e, (ii) a inovação ser um fator de necessidade dentro de organizações prestadoras de serviços.

No caso da biblioteca estudada, a maior barreira é depender de um orçamento público, para implantar novos serviços (B1). 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. A pesquisa também buscou identificar as principais formas de incentivo à inovação recebidos pela biblioteca, assim como a intensidade do grau de auxílio dos facilitadores à inovação, variando em três escalas: inexistente, pequeno, médio e grande (Quadro 2).

Quadro 2: Facilitadores aos serviços inovadores

FACILITADORES	NÃO EXISTE	EXISTE		
		Grau de auxílio		
		Pequeno	Médio	Grande
Apoio institucional			Amarelo	
Incentivo para o aperfeiçoamento profissional na área de tecnologia			Amarelo	
Equipe/profissional de suporte à tecnologia			Amarelo	
Financiamento institucional	Vermelho			
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, observou-se que é o grau de auxílio mais constante na biblioteca, a gestão compreende a necessidade em investir em processos tecnológicos, para a melhoria de suas práticas. Entretanto não oferta de forma efetiva aos seus funcionários, como relatado pelo B1. Contudo, os maiores facilitadores à inovação são 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, por fim, evidencia que a gestão compreende a importância de processos inovadores, apesar de não aplicar constantemente nos serviços.

b) Sugestões de melhorias nos serviços informacionais. Como previsto nos objetivos da pesquisa, no Quadro 3 se expõem as 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 3: Sugestões dos principais serviços informacionais

SERVIÇO	DESCRIÇÃO
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;
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;
Oficinas literárias/ concursos literários	Projeto para o aprimoramento das habilidades de leitura;

Panfletos com lugares turísticos	Guias para fornecer informações de lugares turísticas da cidade;
Parcerias com escolas	Visando criar uma agenda de vistas em parcerias com escolas da rede pública e particular de ensino;
Projeto memória de Manaus-AM	visa coletar e documentar momentos e memórias individuais e coletivas relacionadas à cidade de Manaus;
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;
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.

Nota: A lista completa de sugestões pode ser consultada em Souza (2022).

Das sugestões apresentadas no Quadro 3, 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 (Ciacconi *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. 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.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com a evolução das 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 as barreiras que dificultam esse processo. Esses dois fatores relacionam-se entre si, além dos facilitadores poderem se transformar em barreiras e vice-versa (Hadjimanolis, 2003).

Diante do que foi exposto, infere-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, pois 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. Além disso, a equipe da biblioteca deve 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

ACHILLES, Daniele; DA SILVA, Renata Oliveira. Biblioteca pública no Brasil: lugar habitado?. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, [S. l.], v. 18, n. 3, p. 1–12, 2022. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/1901>. Acesso em: 23 abr. 2023.

ARAÚJO JUNIOR, Rogerio Henrique; SUAIDEN, Emir José. Biblioteca pública e a excelência nos produtos e serviços: a técnica do benchmarking. **Informação & Sociedade: Estudos**, v. 11 n.1 2001, n. 1, 2001.

ANTHONY, Carolyn . Inovação em Bibliotecas Públicas. **Bibliotecas Públicas On-line**, 24 fev. 2014. Disponível em: <http://publiclibrariesonline.org/2014/02/innovation-in-public-libraries/>. Acesso em: 23 abr. 2023.

CIANCONI, Regina de Barros; ALMEIDA, Camilla Castro. 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)

FINO-GARZÓN, Diego Maurício. **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.

FREITAS, Marília Augusta; SILVA, Vanessa Barbosa da. 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. 2023.

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.

HADJIMANOLIS, Atanásio . 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 Fernández. Inovação em bibliotecas. In: RIBEIRO, Ana Carolina Mendonça Lemos; FERREIRA, Pedro Cavalcante Garcia (orgs.). **Biblioteca do século XXI: desafios e perspectivas**. Brasília: Ipea, 2017.

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

MEDEIROS, Ana Lígia; 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.

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.

POTNIS, Dilip Dilip *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.

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.

SAVEDRA, Pâmela; CÂNDIDO, Ana Clara; VALE, Mariene Alves do. 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

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.

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.

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

WÓJCIK, Magdalena. Como projetar serviços de informação inovadores na biblioteca? **Emerald Insight**. vol. 37 n° 2, p. 138-154, 2019.

Innovations in Informational Services in the Public Library of Amazonas

Abstract: It discusses innovation in services at the Public Library of Amazonas, with the objective: to examine the existence of barriers and facilitators to implement and offer innovative informational services in this environment, by pointing out suggestions for innovation in services. As for the methodological procedures, this is an applied research, whose objectives are descriptive and exploratory, with a qualitative approach, based on a bibliographical research, which then assumes the characteristics of a case study. Based on the results obtained, it is possible to identify that the main barriers to innovation are due to 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 out partnerships with public organizations and other sectors as the greatest facilitator, as well as the team's motivation for the use of new technologies. It is concluded that the Public Library as a service provider needs to constantly innovate and adapt its processes to deliver quality products that meet the demand of the community it serves.

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