

INOVAÇÃO EM BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA PÚBLICA NO BRASIL: UM ESTUDO SOBRE O SISTEMA DE BIBLIOTECAS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO (SIBI/UFRJ)

Claudia Barbosa dos Santos de Souza, Universidade Estadual Paulista (Unesp),
<https://orcid.org/0000-0002-1520-8053>

Gustavo Henrique de Araújo Freire, Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia/Universidade Federal do Rio de Janeiro (IBICT/UFRJ), <https://orcid.org/0000-0002-9296-2340>

RESUMO

O conceito de inovação é amplamente direcionado para criação de produtos ou serviços novos, em estudos voltados para ambientes organizacionais pautados em ambiência de inovação, corroborando para o entendimento equivocado de que inovar é criar algo puramente novo. A revisão de literatura aponta para uma realidade plural, ressaltando que a inovação pode acontecer na modalidade de melhorias de processos de produtos ou serviços. Em virtude de tal conhecimento massificado no imaginário coletivo, o estudo sobre inovação em ambientes de unidades de informação (bibliotecas universitárias) tem sido desafiador, pois as bibliotecas são organizações com fazeres e responsabilidades definidas e tem por missão atender a missão institucional direcionada ao ensino, pesquisa e extensão promovendo o uso de seu potencial informativo, oferecendo produtos e serviços que atendem a todo tipo de demanda de seus usuários. A centenária Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ) faz parte da lista de melhores instituições de ensino no Brasil e suas bibliotecas corroboram para essa realidade por meio de suas ações rotineiras. As bibliotecas da UFRJ buscam promover ações inovadoras no seu fazer cotidiano, e tal fato ficou evidenciado no período de trabalho remoto imposto pela pandemia de covid-19. Este trabalho tem por **objetivo** relatar as percepções sobre as práticas de inovação adotadas pelas bibliotecas da UFRJ no período de 2020 a fevereiro de 2022, onde suas atividades presenciais foram suspensas, tendo que adequar por meio de ações que promovessem o atendimento a todos os seus usuários mesmo que a distância. Trata-se de uma **pesquisa** qualiquantitativa, explicativa fazendo uso de pesquisas teóricas e observacionais, mediante o uso de documentos, revisão de literatura, levantamento e pesquisa de campo. O universo escolhido foi o das bibliotecas da UFRJ que compõem o Sistema de bibliotecas e informação (SIBI), sendo utilizado entrevista semiestruturada por meio de questionário enviado por *e-mail* aos 44 gestores das bibliotecas e 1 gestor do SIBI UFRJ. Apresenta-se como **resultado** o perfil destes gestores respondentes (idade, formação, tempo de atuação), e evidenciou-se por meio de uma lista as ações de inovação promovidas e conseqüente adotadas neste período. Tais ações foram desencadeadas por meio de compartilhamento de conhecimento, por meio de uma gestão cujo foco é gestão do conhecimento com vistas a eficiência e a eficácia da gestão do sistema de bibliotecas. Ficou evidente que é necessário criar uma cultura de inovação, para que os bibliotecários e a equipe da biblioteca possam identificar ações inovadoras que visem otimizar o fazer de uma biblioteca universitária, ou seja, atender a sua missão, que está atrelada a da UFRJ, ser suporte em ensino, pesquisa e extensão. A visibilidade dos benefícios obtidos pelos aspectos inovativos auxiliará a outros profissionais e bibliotecas universitárias no seu cotidiano, a partir de lições aprendidas ou por modelos já estabelecidos, propiciando a criação e a disseminação do conhecimento nestas unidades de informação. A pesquisa demonstrou que o estudo de inovação aliada ao de cultura de inovação no

âmbito da biblioteconomia e principalmente nas bibliotecas universitárias públicas é imprescindível para que o ato de criar ou de melhorar algo no fazer bibliotecário se torne algo recorrente.

Palavras-Chave: Inovação; Biblioteca Universitária Pública; Universidade Pública; UFRJ.

INNOVACIÓN EN BIBLIOTECA UNIVERSITARIA PÚBLICA EN BRASIL: UN ESTUDIO SOBRE EL SISTEMA DE BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD FEDERAL DE RIO DE JANEIRO (SIBI/UFRJ)

RESUMEN

El concepto de innovación se dirige ampliamente a la creación de nuevos productos o servicios, en estudios centrados en ambientes organizacionales basados en un ambiente de innovación, corroborando el entendimiento erróneo de que innovar es crear algo puramente nuevo. La revisión de la literatura apunta a una realidad plural, enfatizando que la innovación puede ocurrir en forma de mejoras en los procesos de productos o servicios. Debido a tal masa de conocimiento en el imaginario colectivo, el estudio de la innovación en los entornos de las unidades de información (bibliotecas universitarias) ha sido un reto, ya que las bibliotecas son organizaciones con tareas y responsabilidades definidas y cuya misión es cumplir con la misión institucional dirigida a la docencia, la investigación y extensión promoviendo el uso de su potencial de información, ofreciendo productos y servicios que satisfagan todo tipo de demanda de sus usuarios. La centenaria Universidad Federal de Río de Janeiro (UFRJ) forma parte de la lista de las mejores instituciones educativas de Brasil y sus bibliotecas respaldan esa realidad con sus acciones rutinarias. Las bibliotecas de la UFRJ buscan promover acciones innovadoras en su trabajo diario, y este hecho se evidenció en el período de teletrabajo impuesto por la pandemia del covid-19. Este trabajo tiene como objetivo relatar las percepciones sobre las prácticas de innovación adoptadas por las bibliotecas de la UFRJ en el período de 2020 a febrero de 2022, donde sus actividades presenciales fueron suspendidas, debiendo adaptarse a través de acciones que promovieran el servicio a todos sus usuarios, aunque sea la distancia. Se trata de una investigación cualitativa-cuantitativa, explicativa, utilizando investigación teórica y observacional, utilizando documentos, revisión bibliográfica, encuesta e investigación de campo. El universo elegido fue el de las bibliotecas de la UFRJ que componen el Sistema de Bibliotecas e Información (SIBI), utilizando una entrevista semiestructurada a través de un cuestionario enviado por correo electrónico a los 44 administradores de las bibliotecas y 1 administrador del SIBI UFRJ. Se presenta como resultado el perfil de estos gestores encuestados (edad, formación, tiempo de trabajo), y se evidencian a través de un listado las acciones de innovación promovidas y consecuentemente adoptadas en este período. Tales acciones se desencadenaron a través del intercambio de conocimientos, a través de una gestión cuyo foco es la gestión del conocimiento con miras a la eficiencia y eficacia de la gestión del sistema bibliotecario. Se hizo evidente que es necesario crear una cultura de innovación, para que los bibliotecarios y el personal bibliotecario puedan identificar acciones innovadoras que tengan como objetivo optimizar el trabajo de una biblioteca universitaria, es decir, cumplir su misión, que está vinculada a la de la UFRJ, apoyo a la docencia, la investigación y la extensión. La visibilidad de los beneficios obtenidos por los aspectos innovadores ayudará a otros profesionales y bibliotecas universitarias en su día a día, a partir de lecciones aprendidas o de modelos ya establecidos, facilitando la creación y difusión de conocimiento en estas unidades de información. La investigación mostró que el estudio de la innovación aliada a la cultura de la innovación en el ámbito de la biblioteconomía y especialmente en las bibliotecas universitarias públicas es fundamental para que el acto de crear o mejorar algo en la biblioteconomía se convierta en algo recurrente.

Palabras-Clave: Innovación; Biblioteca Pública Universitaria; Universidad Pública; UFRJ.

ABSTRACT

The concept of innovation is broadly directed to the creation of new products or services, in studies focused on organizational environments based on an innovation environment, corroborating the mistaken understanding that innovating is creating something purely new. The literature review points to a plural reality, emphasizing that innovation can happen in the form of product or service process improvements. Due to such mass knowledge in the collective imagination, the study of innovation in environments of information units (university libraries) has been challenging, since libraries are organizations with defined tasks and responsibilities and whose mission is to meet the institutional mission directed to teaching, research and extension promoting the use of its information potential, offering products and services that meet all types of demand from its users. The century-old Federal University of Rio de Janeiro (UFRJ) is part of the list of the best educational institutions in Brazil and its libraries support this reality through their routine actions. UFRJ libraries seek to promote innovative actions in their daily work, and this fact was evidenced in the period of remote work imposed by the covid-19 pandemic. This work aims to report the perceptions about the innovation practices adopted by the UFRJ libraries in the period from 2020 to February 2022, where their face-to-face activities were suspended, having to adapt through actions that promoted the service to all their users. even if the distance. This is a qualitative-quantitative, explanatory research using theoretical and observational research, using documents, literature review, survey, and field research. The chosen universe was the UFRJ libraries that make up the Library and Information System (SIBI), using a semi-structured interview through a questionnaire sent by email to the 44 managers of the libraries and 1 manager of the SIBI UFRJ. The profile of these respondent managers is presented as a result (age, training, time of work), and the innovation actions promoted, and consequent adopted in this period were evidenced through a list. Such actions were triggered through knowledge sharing, through a management whose focus is knowledge management with a view to the efficiency and effectiveness of the management of the library system. It became evident that it is necessary to create a culture of innovation, so that librarians and library staff can identify innovative actions that aim to optimize the work of a university library, that is, to meet its mission, which is linked to that of UFRJ, support in teaching, research, and extension. The visibility of the benefits obtained by the innovative aspects will help other professionals and university libraries in their daily lives, from lessons learned or from already established models, providing the creation and dissemination of knowledge in these information units. The research showed that the study of innovation allied to the culture of innovation in the scope of librarianship and especially in public university libraries is essential for the act of creating or improving something in the librarianship to become something recurrent.

Keywords: Innovation; Public University Library; Public University; UFRJ.

1 INTRODUÇÃO

As bibliotecas universitárias públicas brasileiras surgiram tardiamente no Brasil, se comparadas as demais na América Latina. A Universidade Federal do Rio de Janeiro foi a primeira institucionalizada em 7 de setembro de 1920, por meio de decreto federal,

nomeada como “Universidade do Rio de Janeiro”.

A partir das mudanças estruturais, em 1945 foi criada a Biblioteca Central da UFRJ e somente em 1983, o Sistema de Bibliotecas e Informação iniciou suas atividades por meio de

um projeto que visava organizar e centralizar o serviço de aquisição de periódicos estrangeiros para a universidade.

Este projeto é considerado inovador na área, pois evidenciou a necessidade de reorganização estrutural para que as unidades de informação da UFRJ pudessem atuar de forma centralizada por meio de um site administração de bibliotecas.

Partindo do princípio de que a gestão do conhecimento está no cerne da inovação, da sustentabilidade, do crescimento e da expansão saudável das organizações, buscou-

se saber dos bibliotecários gestores da UFRJ, se no período das atividades não presenciais, de trabalho remoto (home office), a biblioteca conseguiu inovar (produtos, serviços, processos).

Este trabalho tem por objetivo relatar as percepções sobre práticas de inovação adotadas pelas bibliotecas da UFRJ no período crítico da pandemia de covid-19 (março de 2020 a fevereiro de 2022), por meio de informações apresentadas em parte dos resultados da pesquisa de dissertação.

2 INOVAÇÃO: ABORDAGENS CONCEITUAIS

Inovação é o resultado alcançado na obtenção de melhorias de distinções significativas no que tange à produção de bens e serviços, bem como nos produtos e demais processos desenvolvidos por uma organização (WOIDA, 2018, pp.2237).

Pode ser classificada em quatro dimensões: produto (mudanças no que tange a produtos/serviços que a empresa oferece), processo (mudanças na forma como os produtos/serviços são criados e entregues), posição (mudanças no contexto em que produtos/serviços são introduzidos) e paradigma (mudanças nos modelos mentais subjacentes que orientam o que a empresa faz) (Tidd & Bessant, 2015, pp.24-25 grifo nosso).

A inovação pode ser classificada diferentemente de acordo com características apresentadas por diversos autores, no entanto, Possolli (2012, pp.19) também concorda que ela pode ser do tipo: produto e processo, mas afirma que por voltada para modelo de negócio, pois estas alterações podem ser voltadas para o modo de como o produto ou serviço é apresentado ao mercado. No entanto, a autora afirma que este tipo de inovação não causa mudanças no produto ou processo de produção.

Quadro 1: Classificações do objeto focal da inovação

TIPO	DESCRIÇÃO
INOVAÇÃO DE PRODUTO	Abrange mudanças nas propriedades do produto, alterando-se o modo como os clientes e participantes da cadeia produtiva percebem o produto.
INOVAÇÃO DE PROCESSO	Diz respeito a modificações no processo de produção de um produto ou serviço, mas não causa, obrigatoriamente, alterações no produto final. Gera melhorias significativas no processo de produção, como a redução e custos e o aumento de produtividade.
INOVAÇÃO DE MODELO DE NEGÓCIO	Referem-se a alterações que dizem respeito à maneira como o produto ou serviço é apresentado ao mercado. Na maioria das vezes, essa inovação não causa mudanças no produto ou o processo de produção.

Fonte: Possolli (2012, p.19).

Para Tigre (2012, p.71) as inovações podem ser consideradas a partir de mudanças tecnológicas podendo ser de: processos e organizacionais,

Quadro 2: Classificação de inovação segundo Tigre

TIPO	CARACTERÍSTICA
INOVAÇÕES DE PROCESSO	Referem-se a formas de operação tecnologicamente novas ou substancialmente aprimoradas, obtidas pela introdução de novas tecnologias de produção assim como de métodos novos

	ou substancialmente aprimorados de manuseio e entrega de produtos. São associadas a novos investimentos produtivos.			s cotidianas, a partir de mudanças tecnológicas (p.73)	ntos em produtos ou serviços. Isso representa, de maneira geral, um acréscimo progressivo nos benefícios recebidos pelo consumidor. No entanto, o modo de consumo ou o modelo de negócio não é modificado	s, mas melhor (p.30).
INOVAÇÕES ORGANIZACIONAIS	Referem-se a mudanças que ocorrem na estrutura gerencial da empresa, n forma de articulação entre suas diferentes áreas, na especialização dos trabalhadores, no relacionamento com fornecedores e clientes e nas múltiplas técnicas de organização dos processos de negócios.					
			RADICAL	Salto descontínuo s na tecnologia de produtos e processos (p.73).	Corresponde a uma transformação drástica na maneira como o produto ou serviço é recebido pelo consumidor. Dessa forma, representa um novo padrão dentro do segmento de mercado e modifica o modelo de negócios corrente (p.20).	Fazer algo diferente

Fonte: Elaboração baseada em Tigre (2012, p.71).

Identificar as inovações a partir da perspectiva da tecnologia, segundo Tigre (2012, p.69) é importante para “avaliar trajetórias e realizar exercícios de prospecção tecnológica visando identificar macrotendências e antecipar oportunidades e desafios tecnológicos”. NO entanto , se faz necessário a distinção conceitual entre tecnologias e técnicas, invenção e inovação onde:

A tecnologia pode ser definida como conhecimento sobre técnicas, enquanto as técnicas envolvem aplicações deste conhecimento em produtos, processos e métodos organizacionais.

A invenção se refere à criação de um processo, técnica ou produto inédito. Ela pode ser divulgada através de artigos técnicos e científicos, registrada em forma de patente, visualizada e simulada até protótipos e plantas piloto sem, contudo, ter uma aplicação comercial de sucesso. Já a inovação ocorre com a efetiva aplicação prática de uma invenção (TIGRE, 2012, pp.70).

O conceito de inovação pode ser compreendido a partir de seus impactos, sendo abordados de formas diferentes por autores distintos demonstrado no quadro 3,

Quadro 3: Diferenças de tipos de inovação por autoria

TIPO	Tigre (2012)	Possolli (2012)	Tidd & Bessant (2015)
INCREMENTAL	Melhoramentos e modificação	Gera pequenos aprimoramentos	Fazer o que sabemos

Fonte: Elaboração própria (2022).

Além das inovações incremental e radical Tigre (2012, pp.73) apresenta dois outros tipos de inovação: novo sistema tecnológico (mudanças abrangentes afetando mais de um setor e dando origem a novas atividades econômicas) e novo paradigma técnico-econômico (Mudanças que afetam toda a economia envolvendo mudanças técnicas e organizacionais, alterando produtos e

processos criando indústrias e estabelecendo trajetórias de inovações por várias décadas).

As inovações tidas como radical rompem com os limites da inovação incremental, originando novas trajetórias tecnológicas, podendo ser consideradas como disruptivas. As “mudanças no sistema tecnológico [...] são acompanhadas de mudanças organizacionais, tanto no interior da firma quanto e sua relação com o mercado” (Tigre, 2012, pp.73-74).

As mudanças no paradigma técnico-econômico, envolvem “inovações não apenas na tecnologia como também no tecido social e econômico no qual estão inseridas”, tais mudanças ocorrem com frequência, influenciando de forma pervasiva e duradoura (Tigre, 2012, pp.74).

Terra (2018, pp.25-26) enfatiza que o escopo e o impacto da inovação nos negócios foram ampliados em virtude de mudanças, necessitando rever seus novo focos.

Quadro 4: Inovação segundo seu foco

FOCO	DESCRIÇÃO
SOLUÇÕES	Resolver problemas “end-to-end” para os clientes;
CLIENTES	Achar novos segmentos de clientes ou necessidades não atendidas;
EXPERIÊNCIA DO CLIENTE	Mudar o jeito como a empresa interage com os seus clientes;
MODELO DE RECEITAS	Mudar o jeito pelo qual a empresa é paga;

2.1 Inovação no Contexto das Bibliotecas Universitárias

A biblioteca é considerada como uma organização independente de sua categoria e realidade, com ou sem fins lucrativos, com previsão de resultados e avaliação (Maciel & Medonça, 2006, pp.7), e conseqüentemente esta unidade de informação necessita ser administrada de forma eficiente e eficaz.

Segundo Leitão (2005, pp.16) a “biblioteca, na organização ou comunidade na qual está inserida, deve atuar como um agente de disseminação da informação”, sendo reconhecidamente “identificada e reconhecida

CADEIRA DE VALOR E PATAFORMA	Mudar a posição ou o escopo de participação na cadeira de valor;
CANAIS	Mudar a forma como a empresa vai para o mercado com o seu produto;
NETWORKING	Mudar a forma como se liga aos clientes ou fornecedores;
MARCA	Mudar a maneira como a empresa comunica a sua marca.

Fonte: Elaboração baseado em Terra (2018).

A efetivação da inovação nas organizações depende de vários fatores, dentre eles, a cultura organizacional, a adoção pela gestão das organizações por meio de inserção nos modelos e seus processos de negócios, e em seus planejamentos estratégicos, uma vez que é preciso identificar o tipo de inovação será mais adequado.

Para Terra (2018, pp. 99) a "inovação depende do conhecimento novo aplicado e gerando valor para alguém, para a sociedade ou para o planeta". A gestão do conhecimento é uma das molas indutoras da produtividade e criatividade dos trabalhadores do conhecimento.

As bibliotecas universitárias são unidades de informação que prestam serviços de informação para atender as demandas e necessidades da comunidade universitária, sempre pautada no tripé: ensino, pesquisa e extensão.

como um elemento importante que traz retorno e faz jus aos recursos nela investidos”. Elas não existem de forma independente da sociedade e das instituições às quais se vinculam.

Belluzzo e Silva (2017, pp. 8) afirmam que as “bibliotecas são equipamentos sociais onde a informação tem uso coletivo”, uma vez que tanto as bibliotecas como as universidades “tem convergência de ideias e distribuição de saberes, onde todas as formas de conhecimento podem dialogar, desenvolvendo as

peculiaridades de cada região onde estiverem estabelecidas”.

Prado (2000) define a biblioteca universitária como “centros transmissores do saber, através do ensino e dos livros”, e ela não “pode ser um agente neutro, passivo, apenas entregando o livro ao leitor e controlando a sua volta”, ela transcende a ideia de lugar, de depósito.

As bibliotecas participam de forma decisiva no processo educacional, pois é um dos principais instrumentos de que a universidade dispõe para atingir suas finalidades. E por isso, devem participar ativamente do sistema educacional desenvolvido pela universidade, atuando em consonância com os programas de ensino e pesquisa das instituições as quais pertencem (Ferreira, 1980, pp.7).

Para Santa Anna e Costa (2017, pp. 40-41) a biblioteca universitária é considerada como “um espaço destinado à oferta de produtos e serviços variados, atendendo, primordialmente, a comunidade universitária, constituindo--se como um ambiente de ensino, pesquisa e extensão da universidade”, evidenciando assim, a sua aderência às atividades desenvolvidas no âmbito universitário, sendo responsável por “contribuir com a formação profissional e o desenvolvimento social”, por meio de novos produtos e serviços informacionais ofertados em âmbito acadêmico.

Camillo, Silva e Woida (2021, pp.2) ressaltam que os objetivos, processos, visão e missão das bibliotecas tem evoluído na sociedade contemporânea, incorporando naturalmente ações de inovação, porque as bibliotecas universitárias públicas são fontes públicas e abertas para geração de inovação, primando por solução de problemas.

Souza, Silva e Woida (2022) ressaltam a necessidade de inovação pelas bibliotecas universitárias públicas, uma vez que as práticas de inovação nestas unidades de informação visam ajudar na gestão de tais espaços, além dos serviços e recursos.

Inovação em bibliotecas universitárias, segundo pesquisas, seguem tendências, na forma de sugestões a serem adotadas e talvez adaptadas a partir de um contexto propício para tal, por meio de uma cultura voltada para inovação, pois segundo Marcial (2016), a inovação é convertida em valor, tornando-se chave para que as ações adotadas sejam bem-sucedidas.

A partir da identificação das possibilidades de inovação apontadas por autores, é possível elencar algumas ações adotadas pelas unidades de informação descritas por meio dos autores citados no quadro abaixo:

Quadro 5: Inovação em bibliotecas universitárias a partir de autores

AUTOR	FOCO	INOVAÇÃO OU TENDÊNCIAS INOVADORAS
Marcial (2016)	Inovação para gerenciamento de bibliotecas.	Aproximação com usuários; inovação no empréstimo; incorporação e utilização das tecnologias como aliada; promoção à cultura de colaboração e aprendizagem compartilhada; gestão do conhecimento; <i>crowdfunding</i> , etc.
Rossi et al. (2020)	Pesquisa nas bases de dados brasileiras	Serviços de consultoria, orientação e/ou capacitação dos usuários; serviços de produtos de informação útil e próximos dos usuários/incorporando tecnologias.
Lazzari et al. (2021)	Serviços de Informação	Promoção de atividades culturais; cultura da colaboração; Empréstimo; Comunicação científica.
Zanielli, Nogueira & Peres (2019)	Bibliotecas Inovadoras e Serviços	Oferecimento de internet móvel para uso em equipamentos próprios; Centralização dos serviços prestados aos diversos perfis de usuários.
Paula, Silva & Woida (2020)	Serviços e produtos	Oferta de serviços e produtos informacionais de forma diversificada (treinamentos virtuais,

		<i>lives, webinar, entre outros), no contexto da pandemia de covid-19.</i>
--	--	--

Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Práticas ou tendências identificadas como inovadoras em unidades de informação, principalmente em bibliotecas universitárias estão voltadas a sua missão principal atender o usuário. No entanto, a diversificação dos serviços oferecidos se efetiva por meio do uso massificado de recursos tecnológicos, com objetivo de simplificar os processos

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Trata-se de uma pesquisa quali-quantitativa, que segundo Vergara (2011) visa representar a realidade que não pode ser medida por números, e sim, lidam com o universo de significados, motivos, aspirações dentre outros.

É uma investigação explicativa, fazendo uso de pesquisas teóricas e observacionais, mediante o uso de documentos, revisão de literatura, levantamento e pesquisa de campo (Taquete & Borges, 2020; Vergara, 2011; Lakatos & Markoni, 2021).

O universo da pesquisa escolhido para esta pesquisa foi o das bibliotecas da

4 RESULTADOS

Trata-se de uma pesquisa quali-quantitativa, que segundo Vergara (2011) visa representar a realidade que não pode ser medida por números, e sim, lidam com o universo de significados, motivos, aspirações dentre outros.

É uma investigação explicativa, fazendo uso de pesquisas teóricas e observacionais, mediante o uso de documentos, revisão de literatura, levantamento e pesquisa de campo (Taquete & Borges, 2020; Vergara, 2011; Lakatos & Markoni, 2021).

O universo da pesquisa escolhido para esta pesquisa foi o das bibliotecas da

biblioteconômicos somado a otimização da comunicação pelos mais diversos canais.

O trabalho com o uso de tecnologias digitais de comunicação e informação foi fomentada no contexto da pandemia de covid-19, pois a necessidade de salvar vidas da contaminação imediato por um vírus (na época desconhecido) transferiu o trabalho biblioteconômico para o home office (remoto), como desafio de inovar e adaptar muitas funções que eram presenciais.

Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UFRJ), que compõem o Sistemas de Bibliotecas e Informação (SIBI UFRJ), situadas em diversas localidades do Rio de Janeiro, composta por 45 unidades de informação, sendo 44 bibliotecas e a coordenação.

Para a coleta dos dados para pesquisa, optou-se por uma entrevista semiestruturada por meio de um questionário enviado por e-mail aos 45 gestores de cada unidade de informação, com intuito de identificar o perfil dos profissionais entrevistados e as práticas de inovação relatadas pelos bibliotecários gestores.

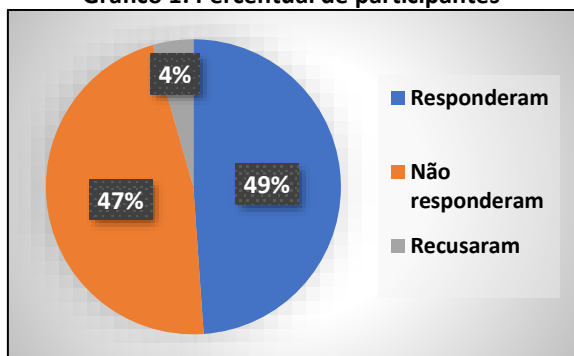
Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UFRJ), que compõem o Sistemas de Bibliotecas e Informação (SIBI UFRJ), situadas em diversas localidades do Rio de Janeiro, composta por 45 unidades de informação, sendo 44 bibliotecas e a coordenação.

Para a coleta dos dados para pesquisa, optou-se por uma entrevista semiestruturada por meio de um questionário enviado por e-mail aos 45 gestores de cada unidade de informação, com intuito de identificar o perfil dos profissionais entrevistados e as práticas de inovação relatadas pelos bibliotecários gestores.

4.1 Perfil dos Bibliotecários Gestores Atuantes nas Bibliotecas da UFRJ

Do total de 45 bibliotecários (gestores), 22 responderam, 02 se recusaram e 21 não responderam, apresentando o seguinte percentual:

Gráfico 1: Percentual de participantes

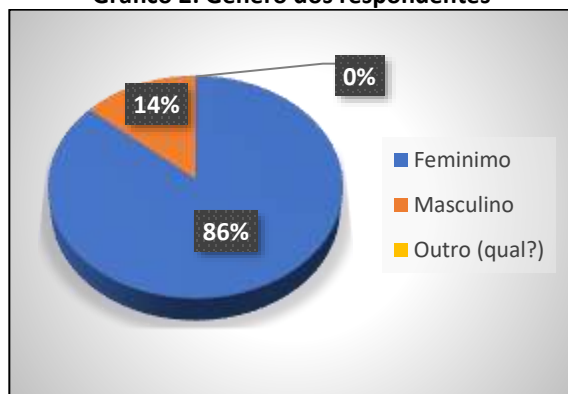


Fonte: Dados da Pesquisa (2022).

De acordo com os dados do formulário, 49% dos bibliotecários gestores participaram da pesquisa apresentando suas observações sobre a realidade das referidas unidades de informação. 47% não responderam e 4% responderam ao e-mail recusando participar da pesquisa por motivos diversos.

A partir do percentual que participaram de forma efetiva a pesquisa, foi possível identificar as seguintes características: gênero, idade, formação, tempo de atuação na biblioteca da UFRJ, tempo que atuou em outras instituições.

Gráfico 2: Gênero dos respondentes

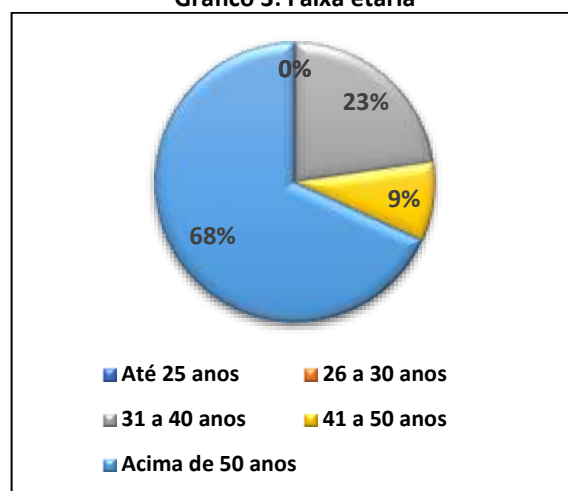


Fonte: Dados da pesquisa (2022).

A Biblioteconomia historicamente é reconhecida como uma profissão associada ao gênero feminino, no entanto, com o passar o

tempo, a profissão foi abrangendo os mais diversos gêneros. No gráfico 2, o total 86% (19 respondentes) se autodeclararam do gênero feminino e 14% (3 respondentes) masculinos, e não houve menção aos outros gêneros.

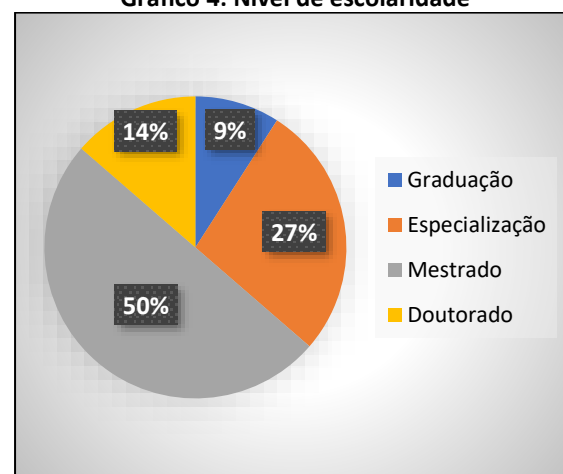
Gráfico 3: Faixa etária



Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Outra informação importante para análise do perfil dos bibliotecários que atuam no cargo de gestão nas Bibliotecas da UFRJ, é a faixa etária. Neste gráfico 68% (15 pessoas) tem mais de 50 anos de idade; 23% (5 pessoas) tem entre 31 e 40 anos de idade e; 9% (2 pessoas) possuem entre 41 e 50 anos de idade.

Gráfico 4: Nível de escolaridade



Fonte: Dados da pesquisa (2022).

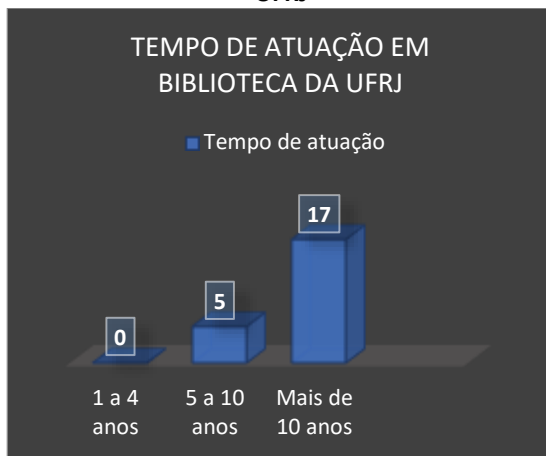
No que tange a formação, fica evidenciado que os bibliotecários (gestores)

buscam aperfeiçoamento por meio da educação continuada, em sua maioria, 91% dos entrevistados buscaram formação complementar.

Os que possuem somente graduação (bacharelado em biblioteconomia) são 9% (2 pessoas) dos respondentes; 50% (11 pessoas) possui o grau de mestre (Pós-graduação *stricto sensu* – Mestrado); 14% (3 pessoas) possui o grau de doutor (Pós-graduação *stricto sensu* – Doutorado) e 27% (6 pessoas) possui cursos de especialização.

A busca constante por “novos conhecimentos é um indicador do reconhecimento por parte dos profissionais com formação em Biblioteconomia, das oportunidades de atuação em processos de gestão da informação, do conhecimento e afins” (SOUTO, 2014, pp.23), desta forma, estes profissionais buscam novos conhecimentos para desenvolver novas habilidades para lidar com possíveis mudanças.

Gráfico 5: Tempo de atuação nas bibliotecas da UFRJ



Fonte: Dados da pesquisa (2022).

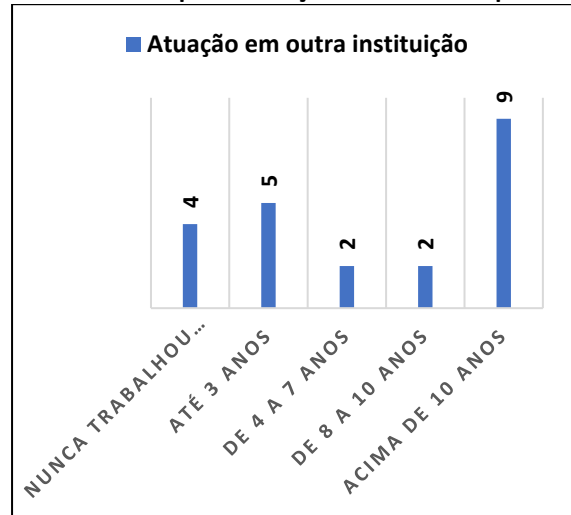
A amostra desta pesquisa demonstrou que a maior parte dos profissionais (77%), que responderam ao questionário, são servidores concursados que trabalham há mais de 10 anos

4.2 Práticas de Inovação nas Bibliotecas da UFRJ

Partindo do princípio de que a gestão do conhecimento está no cerne da inovação, da

nas bibliotecas da UFRJ, e 23% (5 pessoas) atuam entre 5 e 10 anos.

Gráfico 6: Tempo de atuação em outras empresas



Fonte: Dados da pesquisa (2022)

O perfil daqueles que já tiveram experiências de trabalho biblioteconômico em outra instituição é demonstrada pelo gráfico 6, onde 40,9 % (9 pessoas) atuaram por mais de dez anos em outras instituições; 22,7% (5 pessoas) atuaram por até 3 anos; 18,2 % (4 pessoas) nunca trabalharam em outra instituição, sendo a UFRJ seu primeiro emprego; 9,1 % (2 pessoas) atuou entre 8 e 10 anos; 9,1 % (2 pessoas) atuaram por entre 4 e 7 anos em outra instituição.

A longa permanência em um mesmo local de trabalho, evidencia a possibilidade de que o sujeito organizacional é um possível detentor do conhecimento institucional e dos processos de trabalho no qual estão inseridos. Esse perfil propicia a formação das chamadas “*redes de trabalho*”, como afirma Silva (2004, pp.146) sendo “os principais facilitadores para a GC tácito, pois ligam pessoas experientes e preparadas para atuar em grupo, interagindo basicamente por meio de ampla troca de conhecimentos tácitos”.

sustentabilidade, do crescimento e da expansão saudável das organizações, buscou-se saber dos

bibliotecários gestores da UFRJ, se no período de atividades não presenciais, de trabalho remoto (*home office*) a biblioteca conseguiu inovar (produtos, serviços, processos)? Se sim, foi solicitado que comentassem a inovação implementada. Se não que fosse justificada a ausência de inovação. Esta foi uma pergunta aberta no questionário enviado aos bibliotecários gestores, e os mesmos responderam “sim”, totalizando 17 respostas e 15 comentários.

1. *“As bibliotecas inovaram e foram proativas em relação a manter vínculos e fornecer informacional seus usuários”.*
2. *“A biblioteca já utilizava canais de comunicação remoto para atendimento aos seus usuários. ainda que não tenha desenvolvido canais de comunicação através de redes sociais específica da biblioteca, utilizou a da instituição, aprimorou a comunicação e o atendimento ao usuário através de sua homepage e das mensagens eletrônicas”.*
3. *“A biblioteca criou espaços para relacionamento com os usuários, forma de gestão de atividades a distância. Passou a oferecer cursos à distância e entendeu que está é a melhor forma de capacitar seus usuários”.*
4. *“Instituímos emissão de documentos em pdf (Nada Consta, declarações), aumentamos o uso da comunicação através de redes sociais, promovemos a divulgação da Biblioteca e dos Acervos através do Canal de Extensão no YouTube, elaboramos formulários para agendamentos de solicitações de obras, promovemos cursos, palestras, debates através de Lives, promovemos reuniões para atualizações de trabalho e também para trocas sociais”.*
5. *“Implementada a ferramenta de descoberta em software livre”.*
6. *“Desenvolvemos um perfil no Instagram, clube literário, canal no youtube e informativo periódico para comunicar sobre fontes e serviços aos nossos usuários”.*
7. *“A inovação que implantamos foi o reforço no uso das redes sociais da biblioteca, o que melhorou a comunicação com os usuários”.*
8. *“Boletim informativo interno; BEG WEBINARS; Implementação do site da biblioteca; Criação do canal da biblioteca no YouTube”.*
9. *“Cursos utilizando o Meet”.*
10. *“Canal no Yotube”.*
11. *“A biblioteca aumento o número de conteúdo autorais e ampliou o uso das redes socais. Passou a realizar reuniões online. Tem estimulado o trabalho colaborativo por meio compartilhamento de documentos e dados de trabalho”.*
12. *“Criação de novos produtos de divulgação”.*
13. *“Agendamento para atendimento, inclusão de WhatsApp para atendimento e marketing objetivando manter viva a importância da BPDV de forma mais leve e lúdica”.*
14. *“realizamos reuniões semanais com um direcionamento das atividades desenvolvidas e treinamento online”.*
15. *“Sempre atendemos muito diretamente pelo e-mail, com a pandemia estendemos o atendimento para o WhatsApp pessoal. Funcionou muito bem, atendemos muito satisfatoriamente nosso público. Além disso, passamos a frequentar as salas de aula virtuais e estar presente ali para*

auxílio à pesquisa. Sempre que possível enviávamos o material complementar para os professores após o encontro”.

16. *“A biblioteca passou a fazer vídeos referentes às pesquisas em andamento e disponibilizar num site que foi criado para dialogar com a comunidade e responsáveis pelos alunos ao longo da pandemia”.*
17. *“Eu não diria inovação, eu definiria como adaptação. Praticamente adaptamos todas as nossas rotinas para o digital, virtual, online ou remoto. Por outro lado, acho que podemos chamar de inovação no “modelo de atendimento”.*

A partir da leitura de todas as respostas, percebe-se que a compreensão do conceito e aplicabilidade de inovação é algo ainda a ser mais bem divulgado e apreendido pelos bibliotecários, pois alguns ainda entendem inovação como algo novo, com caráter inovador, voltado somente para produtos, no entanto os principais teóricos já desmistificaram essa percepção.

De um modo geral, identifica-se vários tipos de inovação adotadas pelas bibliotecas da UFRJ, e outras que foram aprimoradas, todas visando algum tipo de melhoria e benefício organizacional.

Inovar não diz respeito a criar algo, inédito, ou somente produto, trata-se de algo mais, e isso ficou evidente nos relatos dos bibliotecários gestores. Há exemplos claros de inovação em: produto/serviço, processo, posição e de paradigmas.

Foram identificados inovações voltadas para aprimorar o relacionamento com os usuários internos e externos; inovações para criar vínculo com os usuários; mudança de processos de trabalho, visando a otimização dos processos e redução de tempo; inovação de posição à medida que criar novas possibilidades de serviços para atendimento ao usuário da

biblioteca mesmo em atividade remota; e também de paradigma, à medida que percebe-se a mudança de comportamento dos bibliotecários buscando a internalização de um novo conhecimento sobre determinado procedimento e adoção dele no cotidiano. Outro fator importante e muito ressaltado foi a criação e adoção de redes sociais virtuais para promover produtos, serviços, atendimento, novos canais de comunicação e informação além da promoção de treinamentos de modo virtual.

A partir de olhar introspectivo para gestão das bibliotecas da UFRJ, buscou-se identificar quais foram os principais desafios enfrentados pela biblioteca no que tange ao retorno das atividades presenciais -mesmo que parcial – sem atendimento físico.

Em virtude do contexto pandêmico, e da adoção dos protocolos de segurança e saúde estabelecidos pela universidade, os principais problemas/desafios apontados pelos bibliotecários gestores são:

1. Maior desafio é o próprio retorno, que envolve questões físicas, mentais e emocionais, dentre elas a adaptação na inter-relação pessoal, em que identifique diferentes comportamentos no que diz respeito aos protocolos de higiene, ainda que não aconteça com o pessoal da biblioteca, mas, nos transportes, áreas públicas e com alguns colaboradores que atuam na instituição;
2. Descontinuidade dos processos das atividades, que ficam divididas entre o presencial e o remoto. Entendo, ainda, que as questões emocionais, ainda que não tenham se apresentado explicitamente, serão o maior desafio que enfrentaremos, e isso terá correspondência direta com o desenvolvimento das atividades a serem desenvolvidas.

3. Gestão das demandas que cresceram para além da unidade onde trabalhamos.
4. Problemas acerca de recursos humanos, baixas na equipe (por falecimento e aposentadoria) e não retorno de pessoas que atendem às liberações legais (comorbidades, idosos, mães e pais de crianças menores de 12 anos etc.).
5. Convivemos com dois grandes problemas: o estrutural, onde observamos que equipamentos eletrônicos estão sem condições de uso, ambientes que com mofo, devido à falta de ventilação adequada, lâmpadas queimadas, entre outros problemas.
6. Infraestrutura inadequada para manter o distanciamento recomendado.
7. Conciliar as atividades necessárias aos usuários com as possibilidades reais da instituição.
8. Falta de usuários na biblioteca.
9. Ter condições de trabalho básico como: álcool gel, limpeza, internet e material de trabalho.
10. Manter a equipe atualizada, pois estão trabalhando em escala de 2 equipes.
11. O maior desafio tem sido ajustar o espaço físico aos protocolos sanitários e fazer um trabalho de sensibilização da comunidade escolar no sentido da organização para consultar a biblioteca.
12. Manter e preservar a saúde física e mental de todos, discentes, docentes e técnicos administrativos.

De um modo geral, os principais desafios apontados pelos gestores das bibliotecas da UFRJ dizem respeito a: estrutura física, insalubridade (questão relativas ao acervo ficou inacessível em ambiente fechado durante muito tempo), gestão de equipes (coordenar as atividades, a escala de trabalho), saúde de quem trabalha na biblioteca (questão física, emocional e proteção), recondução dos usuários a frequentarem as bibliotecas que já estão funcionando e excesso de demandas.

Mesmo apresentando tais problemas/desafios, as bibliotecas conseguiram inovar em meio ao trabalho em home office, pois já havia uma gestão direcionada a otimização de processos, melhorias de produtos/serviços e voltada para a gestão do conhecimento a partir de estímulos do SIBI.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Inovar não significa criar algo inédito, ou somente produto, trata-se de algo mais, e isso ficou evidente nos relatos dos bibliotecários gestores. Há exemplos claros de inovação em produtos, serviços, processo, posição e paradigmas.

Pode-se verificar que as inovações identificadas foram as votadas para o aprimoramento do relacionamento com os usuários internos e externos; inovações para criar vínculo com os usuários; mudança de processo de trabalho dentre outros.

No entanto, é necessário criar uma cultura de inovação, para que os bibliotecários e a equipe da biblioteca possam identificar ações inovadoras que visem otimizar o fazer de uma biblioteca universitária, ou seja, atender a sua missão, que está atrelada a da UFRJ, ser suporte em ensino, pesquisa e extensão.

A visibilidade dos benefícios obtidos pelos aspectos inovativos auxiliará a outros profissionais e bibliotecas universitárias no seu cotidiano, a partir de lições aprendidas ou por modelos já estabelecidos, propiciando a criação

e a disseminação do conhecimento nestas unidades de informação.

A pesquisa demonstrou que o estudo de inovação aliada ao de cultura de inovação no

âmbito da biblioteconomia e principalmente nas bibliotecas universitárias públicas é imprescindível para que o ato de criar ou de melhorar algo no fazer bibliotecário se torne algo recorrente.

REFERÊNCIAS

- Belluzzo, R. C. B. & Silva, D. S. (2017) Gestão do Conhecimento e saber nas bibliotecas universitárias: reflexões de importância na contemporaneidade. *Perspectiva em Gestão & Conhecimento*. João Pessoa,
- Camillo, E. S. & Silva, E. & Woida, L. M. (2021). Bibliotecas como organizações para inovação social. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*, 17, 1-26. <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/1479>
- Ferreira, L. S. (1980). Bibliotecas Universitárias Brasileiras. Editora Pioneira.
- Lakatos, E. M & Marconi, M. A. (2003). Fundamentos de Metodologia Científica. Editora Atlas.
- Leitão, B. J. M. (2005). Avaliação qualitativa e quantitativa numa Biblioteca Universitária. Niterói: Intertexto; Rio de Janeiro: Interciência.
- Maciel, A. C. & Mendonça, M. A. R. (2006) Bibliotecas como organizações. Rio de Janeiro: Interciência; Niterói: Intertexto.
- Marcial, V. F. (2016) Inovação em Bibliotecas. In: Ferreira, P. C. G. (Org). Biblioteca do Século XXI: desafios e perspectivas. Brasília: Ipea. Pp.44-59. <http://repositorio.ipea.gov.br/handle/11058/7426>
- Possolli, G. E. (2012). Gestão da inovação e do conhecimento. Curitiba: Intersaberes.
- Prado, H. A. (2000). Organização e administração de bibliotecas. Rio de Janeiro: T. A. Queiroz.
- Santa Anna, J. & Costa, M. E. O. (2017). A redefinição da biblioteca universitária à
- lu dos paradigmas da biblioteconomia e ciência da informação: um estudo de caso. 3, pp.40-57. *Ci. Inf. Rev.* <http://www.seer.ufal.br/index.php/cir/article/view/5347>.
- Santos, M. B. (2012) Biblioteca Universitária: acesso à informação e conhecimento. SNBU 2012. Porto Alegre, UFRGS, Brasil. <https://repositorio.ipea.gov.br/handle/11058/7426>
- Silva, S. L. (2004) Gestão do Conhecimento: uma revisão crítica orientada pela abordagem da criação do conhecimento. 33, pp.143-151. *Ciência da Informação*. <https://www.scielo.br/j/ci/a/Z7bCPGNJc pFVBgFKzLcpSYb/?format=pdf&lang=pt>
- Souza, C. B. S. (2022) Gestão do Conhecimento em Bibliotecas Universitárias Públicas: Um estudo sobre o Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Rio de Janeiro (SIBI UFRJ) [Dissertação de Mestrado não publicado]. Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ).
- Taquete, S. R. & Borges, L. (2020). Pesquisa qualitativa para todos. Editora Vozes.
- Terra, J. C. (2018). 10 dimensões da gestão da inovação: uma abordagem para a transformação organizacional. Editora: Atlas Books.
- Tigre, P. B. (2019). Gestão da Inovação: uma abordagem estratégica, organização e de gestão de conhecimento. Rio de Janeiro: Elsevier.
- Tidd, J. & Bessant, J. (2015). Gestão da Inovação. Porto Alegre: Bookman.
- Valentim, M. L. P. (2016). O perfil das bibliotecas contemporâneas. In: Ferreira,

P. C. G. (Org). Biblioteca do Século XXI: desafios e perspectivas. Brasília: Ipea. pp.19-42.
<http://repositorio.ipea.gov.br/handle/11058/7426>

Vergara, S. C. (2011). Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração. Editora Atlas.

Woida, L. M. (2018). Análise da ambiência inovadora com foco na cultura de inovação em micro e pequenas empresas. Encontro Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Ciência da Informação. ENANCIB, Londrina, UEL, Brasil.
<http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/103170>.