

A INOVAÇÃO EM SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO E A BIBLIOTECA DAS COISAS

INNOVATION IN INFORMATION SERVICES AND THE LIBRARY OF THINGS

**INNOVACIÓN EN LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y LA BIBLIOTECA DE LAS
COSAS**

Diego Leonardo de Souza Fonseca
Universidade Estadual de Londrina (UEL), Brasil
diego.leonardo@uel.br
<http://orcid.org/0000-0002-0105-1577>

Francisco Carlos Paletta
fcpaletta@usp.br
Universidade Estadual de Londrina (UEL), Brasil
<http://orcid.org/0000-0002-4112-5198>

Recibido: 11 de septiembre de 2021

Revisado: 21 de noviembre de 2021

Aprobado: 20 de enero de 2021

Cómo citar: de Souza Fonseca, D.L.; Paletta F.C. (2022). A inovação em serviços de informação e a Biblioteca das coisas. *Bibliotecas. Anales de Investigacion*;18(1), 1-17

RESUMO

Objetivo. Analisar algumas iniciativas de inovação a partir da implementação do serviço informacional “bibliotecas das coisas” em bibliotecas universitárias brasileiras, com base nas perspectivas do consumo colaborativo, da economia compartilhada e da sustentabilidade organizacional.
Diseño/ Metodología/ Enfoque. Trata-se de uma pesquisa descritiva e exploratória com base em uma abordagem qualitativa, cujo percurso da pesquisa foi dividido em duas etapas: levantamento da literatura científica a partir da pesquisa bibliográfica e levantamento de informações através da ferramenta Google Trends para recuperar informações sobre bibliotecas universitárias que desenvolvem a “biblioteca das

coisas” como serviço informacional no Brasil. **Resultados/Discusión.** : Identificaram-se quatro bibliotecas universitárias que desenvolvem a “biblioteca das coisas” como serviço de informação no seu planejamento de atividades: Biblioteca Universitária da Universidade Federal de Santa Catarina, Biblioteca Universitária da Universidade do Estado de Santa Catarina, Biblioteca da Universidade Feevale e a Biblioteca Universitária da Unochapecó. Discutiu-se na pesquisa a inovação em serviços de informação a partir da adoção da “biblioteca das coisas” como uma prática de fomento ao consumo colaborativo, a economia compartilhada e a sustentabilidade organizacional no contexto do planejamento de atividades das bibliotecas universitárias brasileiras analisadas. **Conclusiones.** Foi possível concluir que essas iniciativas são consideradas inovações em serviços de informação, cujas propostas inovadoras estão alinhadas aos princípios da economia compartilhada, do consumo colaborativo e da sustentabilidade organizacional. **Originalidade/Valor.** Contribuir para discutir e debater sobre as tendências de inovação em serviços de informação em bibliotecas no contexto social.

PALABRAS CLAVE: Inovação em serviços de informação; Biblioteca das coisas; Bibliotecas universitárias. Economia compartilhada; Consumo colaborativo.

ABSTRACT

Objective. To analyze some innovation initiatives from the implementation of the information service "libraries of things" in Brazilian university libraries, based on the perspectives of collaborative consumption, shared economy and organizational sustainability. **Design/Methodology/Approach.** This is a descriptive and exploratory research based on a qualitative approach, whose research path was divided into two stages: survey of scientific literature from the bibliographic research and information gathering through the Google Trends tool to retrieve information about university libraries that develop the "library of things" as an information service in Brazil. **Results/Discusion.** Four university libraries that develop the "library of things" as an information service in their planning activities were identified: University Library of the Federal University of Santa Catarina, University Library of the Santa Catarina State University, University Library of Feevale and the University Library of Unochapecó. The research discussed the innovation in information services from the adoption of the "library of things" as a practice to promote collaborative consumption, the shared economy and organizational sustainability in the context of activity planning of the Brazilian university libraries analyzed. **Conclusions.** It was possible to conclude that these initiatives are considered innovations in information services, whose innovative proposals are aligned with the principles of shared economy, collaborative consumption and organizational sustainability. **Originality/Value.** Contribute to discuss and debate about innovation trends in library information services in the social context.

KEYWORDS: Innovation in information services; Library of things; University libraries; Sharing economy; Collaborative consumption.

RESUMEN

Objetivo. Analizar algunas iniciativas de innovación a partir de la implementación del servicio de información “bibliotecas de las cosas” en bibliotecas universitarias brasileñas, a partir de las perspectivas de consumo colaborativo, economía compartida y sostenibilidad organizacional. **Diseño/ Metodología/ Enfoque.** Se trata de una investigación descriptiva y exploratoria basada en un enfoque cualitativo, cuyo camino de investigación se dividió en dos etapas: levantamiento de literatura

científica a partir de la investigación bibliográfica y levantamiento de información a través de la herramienta Google Trends . recuperar información sobre bibliotecas universitarias que desarrollan la “biblioteca de las cosas” como servicio de información en Brasil. **Resultados/Discusión** . : Se identificaron cuatro bibliotecas universitarias que desarrollan la "biblioteca de las cosas" como un servicio de información en su planificación de actividades: Biblioteca Universitaria de la Universidad Federal de Santa Catarina, Biblioteca Universitaria de la Universidad Estatal de Santa Catarina, Biblioteca Universitaria Feevale y Unochapecó Biblioteca Universitaria . La investigación discutió la innovación en los servicios de información a partir de la adopción de la “biblioteca de las cosas” como práctica para incentivar el consumo colaborativo, la economía compartida y la sustentabilidad organizacional en el contexto de la planificación de actividades en las bibliotecas universitarias brasileñas analizadas. **Conclusiones** . Se pudo concluir que estas iniciativas se consideran innovaciones en los servicios de información, cuyas propuestas innovadoras están alineadas con los principios de economía compartida, consumo colaborativo y sustentabilidad organizacional. **Originalidad /Valor** . Contribuir a discutir y debatir sobre las tendencias de innovación en los servicios de información de las bibliotecas en el contexto social.

PALABRAS CLAVE: Innovación en los servicios de información; biblioteca de cosas; bibliotecas universitarias. economía compartida ; Consumo colaborativo

INTRODUÇÃO

A busca pela competitividade no atual cenário mercadológico global vem estimulando as organizações a desenvolverem ações estratégicas orientadas para melhorar o oferecimento de seus serviços e produtos, a fim de atender, com maior grau de qualidade, as necessidades dos seus clientes. Observa-se, no contexto da competitividade de mercado, uma remodelação na proposta de oferecimento de serviços, em que as organizações vêm priorizando a adoção de ações mais orientadas para a inovação centrada no consumidor Conforme argumenta Trott (2012), a busca pela inovação faz parte de um processo evolutivo de adaptação das organizações frente às novas demandas por serviços e produtos que atendam às exigências específicas, visto que o consumidor não deseja ser apenas um agente passivo da construção do produto, mas fazer parte do seu conceito. A necessidade de desenvolver serviços e produtos com base no contexto da inovação exigiu um posicionamento mais estratégico das organizações, principalmente daquelas que desenvolvem serviços. As bibliotecas se encaixam como organizações que produzem, disponibilizam e avaliam o processo de uso, apropriação e consumo da informação através dos serviços e produtos informacionais (Spudeit, 2017). Compreende-se que as unidades de informação estão cada vez mais imersas no processo de competitividade organizacional dos ecossistemas de inovação, tendo em vista que a informação é um insumo que agrega um alto valor na construção do capital intelectual.

Não obstante, pensar no conceito de inovação em ambientes organizacionais, que desenvolvem suas ações estratégicas a partir do uso da informação, é observar a necessidade de inovação como parte integrante da realidade atual. Compreende-se, portanto, que inovar não é uma questão meramente estratégica de posicionamento de mercado, mas trata-se de uma tática de sobrevivência mercadológica.

Na concepção de Brown (2017), as organizações estão sendo “empurradas” para um caminho mercadológico que, cada dia mais, prioriza as questões sociais e as experiências dos usuários, direcionando-se para um contexto de consumo mais ético, colaborativo, economicamente viável e sustentável. Portanto,

é de suma importância que organizações que produzem e oferecem serviços de informação, como as bibliotecas, estejam estrategicamente inseridas nesse novo panorama de consumo informacional.

As tendências de mercado, independente do seu segmento, devem ser avaliadas e mensuradas pelas organizações. As análises das tendências de compra, de comportamento dos consumidores, das perspectivas de inovação no mercado – dentre outros indicadores – devem compor o planejamento estratégico de qualquer organização. No contexto organizacional das bibliotecas, o aprimoramento de estratégias de gestão para analisar tendências de mercado também devem ser desenvolvidos, principalmente no que se refere aos estudos de usuário e de *marketing*.

Deve-se salientar, ainda, a centralização das análises sobre a percepção da tendência social das bibliotecas, centrada no usuário, e sobre o eixo de serviços informacionais baseado na disseminação de produtos não tradicionais, como a “*biblioteca das coisas*”.

A relevância das pesquisas sobre inovação em serviços de informação e tendências sociais para seus usos, apropriações e consumos na Ciência da Informação orbita entre os ecossistemas de unidades de informação e, principalmente, entre as bibliotecas, no que tange ao aprimoramento das análises dos estudos de usuários e do *marketing* informacional. Nesse sentido, este estudo tratará de analisar uma perspectiva de inovação dentro do âmbito dos serviços de informação em unidades de informação, contextualizando para as bibliotecas universitárias.

Do ponto de vista da problematização dessa pesquisa, parte-se das seguintes reflexões: A “*biblioteca das coisas*” é uma tendência de inovação em serviços informacionais que pode ser adotada por bibliotecas universitárias? Há uma perspectiva da incorporação da economia compartilhada e do consumo colaborativo no rol dos serviços informacionais das bibliotecas?

Com base nesses questionamentos, a proposta de análise do estudo deve centrar-se nos seguintes eixos: inovação, serviços de informação em bibliotecas, sustentabilidade, consumo colaborativo e economia compartilhada. Diante do exposto, objetiva-se analisar algumas iniciativas de inovação a partir da implementação do serviço informacional “*bibliotecas das coisas*” em bibliotecas universitárias brasileiras, com base na perspectiva do consumo colaborativo e da economia compartilhada. Como contribuição, a pesquisa busca fomentar as discussões sobre o movimento da “*biblioteca das coisas*” como um caminho viável de inovação em unidades de informação.

Inovação

De acordo com Schumpeter (1988), o termo “inovação” diz respeito a uma exploração ou a um processo de geração de novas ideias a partir da identificação de uma necessidade de aplicação. Em suma, o conceito de inovação pode ser definido a partir da complexidade dos fenômenos de investigação em que se propõe um contexto de mudança. Há, basicamente, quatro linhas de pesquisa sobre a inovação no cenário acadêmico: processos de inovação, contexto organizacional, perspectivas teóricas e os atributos de inovação (Wolfe, 1994).

A Organização para a Cooperação Econômica e Desenvolvimento (OCDE, 2005, p.50), por meio do Manual de Oslo (2005), define a inovação como “um novo ou relevante recurso para a empresa, com o intuito de reafirmar uma posição competitiva”. Nesse sentido, compreende-se que a inovação possui uma relação direta com a estratégia de gestão e planejamento da organização, estando no cerne da mudança econômica e na remodelação dos padrões de desenvolvimento de novos serviços e produtos.

No que se refere aos processos de inovação e de invenção, Schumpeter (1988), buscando esclarecer certa concepção equivocada sobre os termos inovação e invenção nas organizações, estabelece a diferenças entre eles. Assim, para o autor, a invenção é criada com a finalidade de trazer algo novo sob o requisito da busca de patenteabilidade, não necessariamente atendendo a uma necessidade, enquanto que a inovação se volta ao processo de melhoria de um determinado produto ou serviço.

A inovação pode ser classificada quanto ao seu objetivo focal. Ela pode se apresentar de quatro maneiras: inovação de produto, inovação de processo, inovação de marketing e inovação organizacional (Figura 1):

Figura 1. Tipos de inovação (objeto focal)



A inovação de produto refere-se à melhoria de um bem ou serviço a partir das características e especificações técnicas de seus componentes ou materiais. A inovação de processo trata-se da implementação de métodos de mudanças na qualidade dos custos, distribuição e aperfeiçoamento da qualidade de produtos novos. A inovação de marketing diz respeito a mudanças significativas nos métodos de propaganda para melhorar a embalagem de um produto e o seu posicionamento no mercado. A inovação organizacional refere-se à mudança e melhoria nos métodos organizacionais para melhorar a qualidade nas relações e práticas de trabalho na organização (OCDE, 2015).

Observando as interações e as relações da inovação com o mercado e o cenário organizacional, pode-se inferir que o contexto de aplicação da inovação está inserido em um complexo ambiente de agentes que compartilham entre si uma rede de relações: os ecossistemas de inovação. De acordo com Teixeira et al. (2015), um ecossistema de inovação pode ser definido como um conjunto de interações e relações que influenciam o contexto e a dinâmica dos sistemas de criação e co-criação em um determinado mercado. Paralelo aos fluxos de interações que ocorrem na composição dos ecossistemas de inovação, observa-se que, dentre os principais insumos de produção, está a informação. Segundo Castells (1999), a denominada “nova economia” ou “economia da informação” refere-se aos diversos domínios de atuação da informação no campo da ciência, da tecnologia e da inovação – o CT&I. Logo, compreende-se que a informação é um ativo de inovação, pois ela viabiliza o processo de criação de novos serviços e produtos para atender a diferentes demandas.

Inovação em serviços

Para definir a inovação em serviços, é imprescindível compreender o conceito de serviço. De acordo com Kotler e Keller (2006), serviço é qualquer ação ou ato, essencialmente intangível, que resulta em um oferecimento de algo ou prestação do seu resultado para atender a uma determinada demanda. Para Rozados (2006), os serviços ofertam a um consumidor o usufruto do seu conteúdo, seja por meio da prestação, do acesso ou do uso momentâneo. Pode, ainda, referir-se a uma tipologia de serviço que almeja garantir que a informação requerida pelo consumidor seja disponibilizada, a fim de preencher uma lacuna de conhecimento.

O processo de inovação de uma organização pode perpassar por todos os principais contextos de criação e cocriação de serviços e produtos, tendo por finalidade mudar o ambiente interno e externo, atendendo à demanda informacional e à necessidade do cliente. A inovação em serviços, de acordo com a Fundação Instituto de Administração – FIA (2019), diz respeito a um processo de busca pela melhoria de um determinado serviço a partir da transformação positiva da experiência do usuário ao consumi-lo. Essa definição da FIA contextualiza dois aspectos de inter-relação no processo de inovação: o serviço e a experiência do usuário (consumidor).

O contexto de aplicação da inovação em serviços deve ser pensado em uma estrutura que atenda às necessidades do cliente, ao passo que haja uma satisfação do seu interesse em consumir esse serviço. Segundo abordam Zaninelli, Nogueira e Horimi (2019), a estrutura da inovação em serviços de informação pode ser contextualizada no ambiente de uma biblioteca (unidade de informação), que precisa organizar o seu setor de serviços para atender ao usuário a partir do uso de estratégias de inovação, com a finalidade de satisfazer as necessidades dos seus usuários.

Desse modo, compreende-se que a inovação em serviços no contexto da informação está atrelada, sobretudo, à necessidade do usuário-consumidor, ao passo que a garantia do acesso e uso desse serviço deve permitir uma experiência e, conseqüentemente, uma satisfação de sua desejabilidade em consumir um determinado serviço ou produto informacional. A Figura 2 busca ilustrar o processo cíclico de inovação em serviços de informação:

Figura 2. Processo cíclico de inovação em serviço



No processo de inovação em serviços de informação, as unidades de informação devem analisar e acompanhar, orbitando de maneira holística e estratégica, todo o encadeamento cíclico de construção da demanda informacional do seu usuário/consumidor, orientando a sua atenção, principalmente, para as estratégias de inovação. É o que Passos et al. (2016) observam como a necessidade de garantir com que o usuário da informação obtenha uma experiência desejável de consumo, o que tende a gerar um maior grau de relacionamento e confiança com a organização que o forneceu o serviço de informação.

A inovação em serviços de informação, conforme argumenta Rozados (2006), deve contribuir para melhorar os processos organizacionais, a fim de agregar valor à criação de serviços e produtos informacionais. Sendo assim, alude-se que o processo de criação de valor para a geração de novas ideias, no contexto dos serviços de informação, deve levar em consideração a identificação das necessidades dos consumidores da informação e a garantia de acessibilidade desse serviço.

Passos et al. (2016) analisam que o processo de inovação em serviços de informação deve priorizar, além da criatividade, a qualidade e o engajamento dos consumidores da informação, a fim de que seja garantida a experiência do usuário. Logo, compreende-se que o processo de inovação em serviços de informação deve estar centrado nas experiências e na desejeabilidade do usuário quanto ao tipo de informação que ele busca satisfazer as suas necessidades de consumo da informação.

Biblioteca das coisas

Por séculos, as bibliotecas foram tradicionalmente observadas como espaços de oferecimento de serviços e produtos, cujo insumo principal do seu rol de atividades era o material bibliográfico, em especial, o livro. Conforme argumenta Milanesi (2002), a biblioteca é um espaço que surgiu, historicamente, como um local

que armazena e disponibiliza livros e obras bibliográficas para a consulta do leitor – a etimologia “biblion – livro” e “theca– depósito” representam bem a sua origem histórica.

Nesse sentido, a biblioteca passou a evoluir juntamente com os conceitos de informação e de conhecimento, principalmente no acompanhamento dos formatos de uso, distribuição e meios de disseminação da informação para a sociedade. Dessa forma, Milanesi (2002), argumenta que a biblioteca evoluiu como suporte, missão e representação social.

A evolução das bibliotecas, tanto como espaço de interação e disseminação, como de produção e compartilhamento de informação e conhecimento, possibilitou o surgimento de novos conceitos sobre criação e oferecimento de serviços e produtos, observando o usuário da informação como o objeto central nesse novo processo de uso e apropriação da informação. Queiroz (2017) discute sobre o surgimento de uma nova tendência na concepção de biblioteca no que tange à disponibilização de serviços e produtos: a economia compartilhada e o consumo colaborativo.

O movimento “Library of things” (Biblioteca das coisas) surgiu originalmente no Canadá, nos Estados Unidos e em alguns países da Europa, mais especificamente na Inglaterra, em Londres. Uma das primeiras iniciativas de implantação desse serviço foi realizada pela Biblioteca Pública de Sacramento, na Califórnia (EUA), que passou a incluir o empréstimo de materiais de costura, videogames, scanners 3D e até instrumentos musicais em seu acervo (Johnson, 2016).

Outra iniciativa que representa bem esse movimento ocorreu na Biblioteca Pública de Londres, que, após realizar uma campanha de crowdfunding¹ em 2014, conseguiu implementar a atividade de empréstimo de diversos materiais, tais como: vaporizador de papel, churrasqueiras, bicicletas, kits de ferramentas, materiais de escritório, equipamentos de jardinagem, dentre outros materiais (Johnson, 2016). Nota-se que, entre as características que representam a ideia de inovação da “biblioteca das coisas” como serviço, destaca-se a sua relação com as necessidades do usuário: ela pode atender a diferentes demandas.

A ideia de uso e apropriação da informação, seja ela por meio da aquisição de um bem ou de um produto, ganhou um aspecto de socialização e colaboratividade: “não precisamos ter um produto como propriedade, basta apenas ter acesso ao mesmo” (Queiroz, 2017, sem paginação). Nesse contexto, surge um novo cenário de relacionamento entre a biblioteca (mediadora), o usuário (receptor) e a sociedade da informação: o consumo de serviços e produtos sob a ótica da sustentabilidade.

Além das bibliotecas tradicionais que adotaram a “biblioteca das coisas” como uma inovação no oferecimento de seus serviços de informação, alguns espaços de leitura e livrarias aderiram ao movimento, como o caso da Leila, uma biblioteca virtual que realiza empréstimo de utensílios e permite a troca de objetos entre pessoas; e a Reading Public Library of Things, que é uma biblioteca especializada em leitura que se utiliza da “biblioteca das coisas” para oferecer kit de jogos educativos, kit de robótica, brinquedos e materiais de leitura em DVD (Johnson, 2016).

¹ Financiamento coletivo.

O movimento da “biblioteca das coisas” caracteriza-se por acompanhar o cenário das novas tendências de consumo e comportamento de consumidores, observando que as bibliotecas são espaços que podem ofertar produtos não convencionais para atender a demandas que, geralmente, não são disponibilizadas em bibliotecas tradicionais (Queiroz, 2017). Logo, a “biblioteca das coisas” é um serviço de informação que pode ser representado por meio do tripé: economia compartilhada, consumo colaborativo e sustentabilidade organizacional (Figura 3).

Figura 3. Tripé da Biblioteca das coisas



Portanto, observa-se que as suas características como um serviço de informação baseado nos aspectos do consumo colaborativo, da economia compartilhada e da sustentabilidade organizacional compõe a sua estrutura conceitual e prática. A “biblioteca das coisas”, como observado acima por Queiroz (2017), vai além da proposta de oferecimento de empréstimo de materiais não convencionais em bibliotecas, ela representa uma alternativa viável de inovação para influenciar novos comportamentos de consumo da informação.

No Brasil, esse movimento foi influenciado pelas iniciativas das bibliotecas públicas estrangeiras e pela mudança de comportamento do usuário, sendo adotado, principalmente, pelas bibliotecas universitárias. Algumas iniciativas nas bibliotecas brasileiras, como na Biblioteca Universitária da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) e na Biblioteca Central da Universidade do Estado de Santa Catarina (UDESC), podem ser observadas como um caminho viável para a adoção dessa inovação em serviços de informação, compreendendo que a biblioteca deve direcionar o seu olhar estratégico para as tendências sociais de comportamento do seu usuário e para as novas necessidades de consumo da informação, independente do seu formato.

METODOLOGIA

Trata-se de uma pesquisa descritiva e exploratória com base em uma abordagem qualitativa. Quanto aos procedimentos, optou-se por uma pesquisa bibliográfica, a partir do acesso à literatura científica sobre os temas abordados: “Biblioteca das coisas” e “Inovação em serviços de informação”. Todo o processo de investigação foi realizado por meio de comunicação remota: acesso ao atendimento virtual das bibliotecas,

disponibilizado nos websites das instituições (síncrona e assíncrona), e pelo contato direto por meio dos canais de comunicação digital: redes sociais e serviços de mensagens instantâneas.

O percurso da pesquisa foi definido a partir de duas etapas. Na primeira etapa foi realizada uma busca avançada na Base de Dados Referencial de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação (BRAPCI) com os termos “Biblioteca das coisas - Brasil” e “Bibliotecas universitárias”. Foi recuperado um relato de experiência na BRAPCI. Na segunda etapa, foi realizado um levantamento de informações através da ferramenta *Google Trends*² para recuperar informações a partir do uso dos termos: “Biblioteca das coisas”, “Brasil”, “Economia compartilhada” e “Consumo colaborativo”. Nesse levantamento, foram localizados três *sites* institucionais de bibliotecas universitárias que apresentavam o uso do serviço.

A partir do processo de coleta, foram identificados quatro exemplos de aplicação do serviço “Biblioteca das coisas” em bibliotecas universitárias brasileiras. Para ser considerado um *case de* sucesso, três elementos-chave foram considerados: identificação do problema, solução da proposta e resultados alcançados (Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas [SEBRAE], 2017). Como instrumento de coleta de dados, foi aplicado um questionário via *Google Forms*³ junto aos bibliotecários responsáveis pela coordenação do serviço.

Com base em suas respostas, foi realizada uma análise qualitativa sobre os seguintes aspectos: processo de implementação do serviço, impactos observados na comunidade, estudo prévio de necessidades da comunidade e a tipologia dos materiais oferecidos para empréstimo na biblioteca. O questionário foi aplicado entre os dias 13 e 20 de maio de 2021.

RESULTADOS E DISCUSSÕES

Algumas bibliotecas brasileiras, em especial as bibliotecas universitárias, vêm adotando a “biblioteca das coisas” como um serviço informacional inovador no seu planejamento estratégico de oferecimento de serviços e produtos para os seus usuários. A implementação desse serviço tende a romper com a cultura tradicional da biblioteca quanto ao fornecimento de materiais para acesso. Para além da prática inovadora de promover o acesso a materiais não bibliográficos, o incentivo ao consumo colaborativo e à economia compartilhada promovem a inserção da biblioteca em um contexto social mais sustentável.

De acordo com Nunes e Carvalho (2016), as bibliotecas universitárias podem ser identificadas e caracterizadas como espaços de organização, tratamento e difusão da informação e do conhecimento com o objetivo precípua de atender a comunidade universitária juntamente com o seu entorno. Entende-se, a partir dessa perspectiva, as bibliotecas universitárias como ambientes de fomento de produção e de geração de novas ideias para implementação de novos serviços e produtos, a fim de acompanhar a evolução do seu usuário.

² Produto desenvolvido pela Google, capaz de coletar um determinado tema citado demasiadamente em uma área a partir da realização de buscas combinadas ou buscas simples.

³ Produto desenvolvido pela Google para gerenciar pesquisas e coletar informações por meio de questionários em formulários.

Para essa pesquisa, foram analisadas bibliotecas universitárias que já desenvolvem a “biblioteca das coisas” como serviço de informação no planejamento de atividades da biblioteca. Deve-se pontuar que se compreendeu as bibliotecas analisadas nesse estudo como *cases* de sucesso quanto a inovação a partir desse serviço de informação.

A estrutura do questionário aplicado junto aos bibliotecários foi composta pelas seguintes perguntas:

P1: “A equipe da biblioteca se inspirou em alguma iniciativa para implementar a ‘biblioteca das coisas’? Se sim, qual(is)?”

P2: “Em qual ano foi implementado o serviço na biblioteca?”

P3: “Quais os principais objetos e utensílios que a biblioteca oferece como empréstimo para os usuários? Pode citar os que são mais emprestados?”

P4: “Foi realizado um estudo prévio com a comunidade para a conhecer as suas necessidades e demandas, antes da implementação do serviço?”

P5: “Foi possível observar algum impacto na mudança de comportamento do usuário a partir da implementação do serviço? Se sim, qual(is) mudança(s)?”

As identificações P1, P2, P3, P4 e P5 foram utilizadas para mencionar as análises abaixo.

Biblioteca da Universidade Federal de Santa Catarina (BU/UFSC)

A Biblioteca Professor Silvio Coelho dos Santos (Biblioteca Central – UFSC [BU/UFSC]) faz parte da estrutura administrativa da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) e, em 1968, com a consolidação do Campus Universitário, foi criada com a finalidade de reunir os acervos de diversas faculdades: Direito, Ciências Econômicas, Farmácia, Odontologia, Medicina, Filosofia, Serviço Social e Engenharia Industrial. A partir do final da década de 70 e início da década de 80, a BC/UFSC passou a consolidar com a comunidade universitária a prestação de serviços e a centralização dos acervos das bibliotecas da universidade, permitindo o aumento das Bibliotecas Setoriais e expandido os serviços de informação para a comunidade (BU/UFSC, 2012).

A BC/UFSC é uma unidade que atende a diferentes demandas informacionais da comunidade universitária, podendo ser caracterizada como uma biblioteca multidisciplinar. Além da consulta local, empréstimo domiciliar e o serviço de referência, ela também disponibiliza serviços específicos, tais como: empréstimo local de notebook, orientação de estágios, projetos de extensão, indexação de artigos de periódicos, espaço de inclusão digital, ambiente de acessibilidade informacional (AAI), dentre outros (BU/UFSC, 2012).

Conforme relatado pela bibliotecária responsável, esse processo de oferecimento de serviços e produtos de informação também possibilitou à BC/UFSC o oferecimento de um serviço informacional que buscou atender a uma demanda com acesso a materiais não bibliográficos – o serviço da “biblioteca das coisas”. Com base na P1 e na P2, a bibliotecária responsável relatou que o serviço foi implementado em 2018, sendo inspirado em iniciativas observadas no Brasil e no exterior, bem como na tendência de consumo dos usuários. Com base na P3, ela relatou que a biblioteca da BC/UFSC disponibiliza no acervo da “biblioteca das coisas”: calculadora, notebooks, equipamentos de tecnologia assistiva para leituras, jogos de tabuleiro, adaptador, carregador de celular, *tablets* e similares, dentre outros objetos.

Com base na P4, foi relatado que, referente a realização de estudo prévio com a comunidade para o reconhecimento das demandas informacionais, não houve a realização de um estudo dessa natureza ou qualquer outro levantamento prévio antes de implementar o serviço.

Com base na P5, foi relatado que a biblioteca conseguiu observar um impacto de comportamento após a implantação do serviço. Relatou-se que, apesar da aceitação pela comunidade, o serviço ainda está em fase de aperfeiçoamento, principalmente quanto a divulgação junto a comunidade. Também foi relatado sobre as dificuldades apresentadas sobre a demanda por materiais, que é quase que exclusiva por tecnologias. De acordo com a bibliotecária responsável pelo serviço, é necessário ampliar o nicho de materiais para outros tipos de utensílios.

Posto isto, considerou-se que o serviço da “biblioteca das coisas” desenvolvido pela BU/UFSC pauta-se como um caso de sucesso, visto que ela apresentou uma solução proposta para ampliar o oferecimento de novos materiais no acervo da biblioteca por meio do serviço. Ademais, o impacto observado na mudança de comportamento dos usuários, conforme relatado, trata-se dos resultados alcançados a partir da implementação do serviço, orientado principalmente para o incentivo da cultura de economia compartilhada e consumo colaborativo na biblioteca.

Biblioteca da Universidade do Estado de Santa Catarina (UDESC)

A Biblioteca Universitária da Universidade do Estado de Santa Catarina – BU (UDESC) é um órgão suplementar da UDESC vinculada ao Gabinete do Reitor e compõe, juntamente com outras dez (10) bibliotecas setoriais, uma rede descentralizada que oferece serviços de informação, tendo a BU/UDESC como coordenadora técnica. O acervo das bibliotecas é composto por materiais bibliográficos e técnicos que atendem aos cursos de graduação e pós-graduação: livros, teses, dissertações, mapas, CD-ROM, DVD, bases de dados, e-books, peças de teatro, dentre outros (UDESC, 2016).

O sistema de funcionamento e operacionalização da BU/UDESC é descentralizado, no qual as bibliotecas setoriais junto com a BU/UDESC adotam um padronizado e cooperativo, principalmente a partir do processo de informatização e com o investimento em recursos de ampliação do espaço digital e físico na universidade (UDESC, 2016). A BU/UDESC, dentro da sua estrutura sistêmica, oferece os seguintes serviços: visitas guiadas, serviço de assessoria para periódicos científicos, comutação bibliográfica, verificação de plágio, atribuição de DOI, normalização e levantamento bibliográfico, empréstimo entre instituições e a biblioteca das coisas.

Com base na P1, foi informado que o serviço “Biblioteca das Coisas” da BU/UDESC foi implantado em 2017 a partir do oferecimento inicial do serviço de empréstimo, porém somente no ano de 2020 ela foi institucionalizada por meio da Instrução Normativa nº 05/2020. Ela tem o objetivo de oferecer aos alunos e servidores (ativos e inativos) o empréstimo de objetos com a finalidade de promover e estimular a cultura do compartilhamento.

De acordo com a P2, foi informado que a inspiração para a implantação do serviço veio da Biblioteca Prof.^a Oneida Belusso da Unochapecó, que já havia implementado um serviço dessa natureza. A partir da P3, informou-se que o acervo do serviço “Biblioteca das Coisas” da BU/UDESC é composto por: kit de

notebook, *tablets* e similares, guarda-chuva, régua, fones de ouvido, canetas, carregadores de celular, dentre outros.

Com base na P4, foi explicado que a BU/DESC não realizou nenhum estudo prévio para a identificação das necessidades informacionais, tendo então optado somente por construir o seu acervo de objetos a partir do processo de observação das necessidades no atendimento cotidiano aos usuários. Sobre a P5, foi relatado que o serviço atraiu um público diferente para a biblioteca, ampliando o número de usuários, com destaque para a ampliação das doações de itens para a biblioteca com a intensificação da ideia de economia compartilhada na divulgação do serviço.

Dessarte, foi observado que o serviço “Biblioteca das Coisas” da BU/DESC se caracteriza como um caso de sucesso. Apesar de não realizar um estudo prévio com a comunidade para identificar as necessidades informacionais dos usuários, ela conseguiu observar resultados a partir da ampliação do serviço para outros tipos de usuários (potenciais), além da adesão pela comunidade identificada pela realização das doações de objetos para o acervo, tratando-se aqui do incentivo a cultura da economia compartilhada e consumo colaborativo, sendo então uma prática que incentiva a sustentabilidade organizacional.

Biblioteca da Universidade Feevale

A Biblioteca Feevale faz parte da Universidade Feevale, localizada no Estado do Rio Grande do Sul, sendo composta por três (03) unidades físicas: a Biblioteca Gastão José Spohr – campus I (CI), a Biblioteca Paulo Sérgio Gusmão – campus II (CII) e a Biblioteca do campus III (CIII). Ela integra todo o processo de gestão do acervo bibliográfico, técnico e cultural da universidade, disponibilizando os seguintes serviços: acesso e divulgação do acervo, tratamento técnico, acesso físico e virtual do acervo, capacitações, visitas guiadas, empréstimo entre bibliotecas, empréstimo domiciliar e a Biblioteca das coisas (Universidade Feevale, 2016).

Foi informado, com base na P1 e na P2, que o serviço da “Biblioteca das Coisas” na Universidade Feevale foi implantado em 2015, porém já em 2013 em um projeto denominado “Moda em Produção da Universidade”, vinculado ao Curso de Moda, a ideia já havia sido inicialmente desenvolvida para atender a um projeto de fomento a socialização e responsabilidade do trabalho em grupo para produzir bolsas e vestimentas. Sendo assim, ela pode ser apontada como uma das bibliotecas universitárias precursoras na implementação do serviço de “biblioteca das coisas” no Brasil.

De acordo com os bibliotecários, o objetivo do serviço foi de, inicialmente, atender a demandas de acesso a materiais que não poderiam ser localizados na biblioteca, tendo depois aperfeiçoado para as necessidades locais mais pontuais. Com base na P3 foi relatado que o acervo oferece os seguintes objetos para empréstimo: sacola retornável, guarda-chuva, notebook, cabos e carregadores USB e adaptadores de tomada.

Com base na P4, foi informado que a biblioteca não realizou nenhum estudo prévio com a comunidade. Em relação a P5, foi informado que foi possível identificar o impacto do serviço na mudança de comportamento dos usuários, que passaram a emprestar os objetos na biblioteca com maior frequência, além também de ser possível ter observado um aumento na doação desses materiais para o acervo.

Identificou-se que os resultados e experiências observados com a implementação da “Biblioteca das coisas” na Universidade Feevale foi apresentado no XXVIII Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação (CBBB), no ano de 2019, por meio do relato de experiência intitulado de “Biblioteca das coisas no contexto universitário: a experiência da Biblioteca Feevale⁴”.

Assim sendo, foi possível considerar que o serviço “biblioteca das coisas” desenvolvido pela Biblioteca da Universidade Feevale se caracteriza como um caso de sucesso. Observou-se que, apesar de não ter sido realizado um estudo preliminar com a comunidade, o serviço foi originado com base em um projeto de fomento a sustentabilidade, que serviu de base para a implementação do serviço.

Quanto aos resultados alcançados, a identificação dos impactos de mudança do comportamento dos usuários e a aderência dos usuários ao serviço, influenciou no aumento das doações de materiais e no nº de empréstimos de materiais, caracterizando-se aqui uma influência na cultura de economia compartilhada e consumo colaborativo na biblioteca.

Biblioteca da Universidade Unochapecó

A Biblioteca Prof.^a Oneida Belusso integra a estrutura administrativa da Universidade Comunitária da Região de Chapecó – Unochapecó. Ela está localizada no campus Chapecó e atende a comunitária universitária e, também, a comunidade externa da região. Dentre os seus serviços e produtos, ela oferece: acesso ao usuário, levantamento bibliográfico por meio do COMUT, acervo online, guia do usuário, acesso aos portais de periódicos, acesso as bases de dados e bibliotecas digitais, e a Biblioteca das coisas (Unochapecó, 2017).

Com base na P1 e na P2, foi informado que o serviço “Biblioteca das Coisas” foi introduzido informalmente para teste em 2018, porém foi implantado oficialmente em 2019. A proposta do serviço foi inspirada em cases de bibliotecas no Brasil e no exterior que implementaram como tendência de inovação.

De acordo com a P3, informaram que o acervo do serviço é composto dos seguintes materiais: chromebooks, guarda-chuvas, carregadores de celular, notebook, ecobags, mouse, fones de ouvido, óculos para realidade virtual, dentre outros. Com base na P4, foi informado que a biblioteca realizou um estudo prévio de necessidade da comunidade para implementar o serviço, sendo possível identificar as demandas iniciais para construir o acervo.

No que se refere a P5, foi relatado que os impactos observados após a implantação se concentraram, principalmente, no comportamento dos usuários quanto a economia compartilhada e ao consumo compartilhado, motivados pela política de multas da biblioteca, no qual o atraso na devolução das obras pode ser substituído pela doação de objetos para o acervo, o que estimula o usuário a coparticipar e contribuir na consolidação do serviço.

Outro aspecto relatado foi a ampliação do acesso ao acervo para os alunos de baixo poder aquisitivo da universidade, que não possuem condições financeiras para adquirir determinados equipamentos, no qual por meio da economia compartilhada houve a possibilidade do uso desses utensílios na biblioteca.

⁴ Publicação nos Anais do CBBB, 2019: <https://portal.febab.org.br/anais/article/view/2284>

Isto posto, observou-se que a Biblioteca Prof.^a Oneida Belusso pode ser caracterizada como um case de sucesso quanto a implementação do serviço “biblioteca das coisas” no seu planejamento de atividades. A realização do estudo preliminar com a comunidade para identificar as demandas informacionais foi uma etapa fundamental para planejar o acervo.

O impacto observado quanto a adesão da comunidade no empréstimo dos objetos pode ser configurada como um incentivo à cultura da economia compartilhada e do consumo colaborativo, visto que os usuários categorizados pela biblioteca como “alunos de baixo poder aquisitivo” pôde ter acesso a equipamentos disponibilizados pela biblioteca. Aponta-se, nesse caso, o claro cumprimento do exercício da biblioteca como uma organização de fomento a prática de inclusão social.

CONCLUSÃO

O contexto da inovação em bibliotecas pode ser ilustrado pelas iniciativas de implementação e desenvolvimento de ações inovadoras com fomento a serviços e produtos informacionais que atendam às necessidades do usuário. Pensar em inovação nas unidades de informação, hoje, significa investir em um planejamento a longo prazo para otimizar o posicionamento estratégico da organização frente ao cenário social, ambiental e econômico.

As bibliotecas universitárias têm se destacado em algumas iniciativas de inovação em serviços de informação, principalmente no âmbito da tecnologia, da responsabilidade social e da sustentabilidade organizacional. Como foi apresentado no estudo, a “biblioteca das coisas” pode ser observada como uma inovação em serviços de informação a partir do contexto social na qual a biblioteca está inserida. Compreende-se que o objetivo da sua adoção, como prática de serviço por bibliotecas tradicionais, está envolto em um contexto que agrupa os princípios da economia compartilhada, do consumo colaborativo e da sustentabilidade organizacional.

Discutiu-se nessa pesquisa, além da inovação em serviços de informação, a realidade de algumas bibliotecas que estão desenvolvendo serviços e produtos informacionais de caráter sustentável. Essa percepção de “inovar para sobreviver” é apresentada por Trott (2012) ao discutir sobre a importância de inovar para além do âmbito interno da organização, ou seja, é crucial repensar como a organização pode oferecer serviços e produtos que atendam a demanda do usuário e, sejam viavelmente sustentáveis e contribuam para construir uma sociedade melhor.

Foi possível identificar, nos estudos de caso apresentados, um conjunto de características que definem a “biblioteca das coisas” como um serviço de informação que potencializa o papel da biblioteca como uma organização estratégica que viabiliza o processo de inovação na sua comunidade. Observou-se que a influência das bibliotecas na imersão da comunidade em uma cultura organizacional sustentável caracteriza a relevância do seu papel social. As bibliotecas precisam estar mais centradas na necessidade do usuário e na evolução do seu comportamento como consumidor da informação.

O movimento “*library of things*”, como foi apresentado nessa pesquisa, representa um cenário prospectivo de inovação para as bibliotecas, compreendendo que a ideia da “biblioteca das coisas” vai muito além do empréstimo de materiais não convencionais, ela aponta para um futuro necessário de adaptação das

unidades de informação como um contributo para a transformação da sociedade em um ambiente mais sustentável, que atenda aos novos comportamentos informacionais e tendências de consumo da informação.

AGRADECIMENTOS

Agradecimento para as equipes gestoras das bibliotecas universitárias pesquisadas neste estudo. O fornecimento das informações no processo de coleta e análise da pesquisa foi crucial para o entendimento da proposta do estudo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Biblioteca Universitária da Universidade Federal de Santa Catarina. (2012). *Biblioteca central*. <https://portal.bu.ufsc.br/conheca-a-bu/bibliotecas/biblioteca-central/>

Brown, T. (2017). *Design thinking: uma metodologia poderosa para decretar o fim das velhas ideias*. Rio de Janeiro: Alta Books. <https://altabooks.com.br/produto/design-thinking/>

Castells, M. (1999). *A Sociedade em Rede*. São Paulo: Paz e Terra.

Fundação Instituto de Administração. (2019). *Inovação em serviços: o que é, importa e como aplicar*. São Paulo. <https://fia.com.br/blog/inovacao-em-servicos/#:~:text=Inova%C3%A7%C3%A3o%20em%20servi%C3%A7os%20%C3%A9%20quando%20propriedade%20de%20um%20bem%20f%C3%ADsico.>

Johnson, C. (2016). *The library of things: 8 spaces changing how we think about stuff*. Recuperado de <https://www.shareable.net/the-library-of-things-8-spaces-changing-how-we-think-about-stuff/>.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2006). *Administração de marketing*. São Paulo: Pearson Prentice Hall.

Milanesi, L. (2002). *Biblioteca*. São Paulo: Ateliê Editorial.

Nunes, M. S. C.; e Carvalho, K. (2016). As bibliotecas universitárias em perspectiva histórica: a caminho do desenvolvimento durável. *Perspectivas em Ciência da Informação*, 21 (1), 173-93. Recuperado de <https://www.scielo.br/pdf/pci/v21n1/1413-9936-pci-21-01-00173.pdf>.

Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico. (2005). *Manual de Oslo*. São Paulo: FINEP/OECD. http://www.finep.gov.br/images/a-finep/biblioteca/manual_de_oslo.pdf

Passos, K. G. F. D.; Pintro, S.; Fraga, B. D.; Dandolini, G. A.; Souza, J. A.; e Varvakis, G. J. (2016). Inovação em serviços de informação: uma análise bibliométrica da produção científica. *Biblios (Peru)*, (63), 28-43. <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/62964>

- Queiroz, M. (2017). Propriedade vs Acesso: as Bibliotecas de Coisas podem mudar hábitos de consumo? *Co.cada*. (4). Recuperado de <https://medium.com/cocadacolabora/propriedade-vs-acesso-as-bibliotecas-decoisas-podem-mudar-h%C3%A1bitos-de-consumo-4fb4dcade975>.
- Rozados, H. B. A. (2006). Informação científica e tecnológica e os serviços de informação. *Revista Informação & Sociedade: Estudos*. 16 (1), 65-82.
<https://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/441>
- Schumpeter, J. (1988). *Teoria do desenvolvimento econômico*. São Paulo: Abril Cultural.
- Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas. (2017). *Inovação: artigos e cases de sucesso*. Brasília: SEBRAE.
[https://bibliotecas.sebrae.com.br/chronus/ARQUIVOS_CHRONUS/bds/bds.nsf/50cce612e7df55c0290dfc60b0fd7139/\\$File/9897.pdf](https://bibliotecas.sebrae.com.br/chronus/ARQUIVOS_CHRONUS/bds/bds.nsf/50cce612e7df55c0290dfc60b0fd7139/$File/9897.pdf).
- Spudeit, D. (2017). Gestão de projetos em unidades de informação. En, D. Spudeit, M. Kroef (Ed.), *Gestão de unidades de informação*. (pp. 86-109). São Paulo: FEBAB.
http://repositorio.febab.org.br/files/original/2/1534/Gestao_de_unidades_de_informacao_-_Spudeit-D_Kroeff-MS_2017.pdf
- Teixeira, C.S.; Ehlers, A.C.S.T. ; Calegari, D.; Hamad, A. ; Pinheiro, C.D.B.; Lima, C.P.; e Souza, R.K. (2015). Ecosistema de inovação na educação: uma abordagem conectivista. En C. S. Teixeira, A. C. S. Ehlers, M. V. Souza (Ed.), *Educação fora da caixa: tendência para a educação no século XXI*. (pp. 33-48). Florianópolis: Bookess. <https://via.ufsc.br/wp-content/uploads/2017/11/Ecosistema-Inova%C3%A7%C3%A3o-na-Educa%C3%A7%C3%A3o-SC-fora-da-caixa.pdf>
- Trott, P. (2012). *Gestão da inovação e desenvolvimento de novos produtos*. Porto Alegre: Bookman.
- Universidade do Estado de Santa Catarina. (2016). *Biblioteca Universitária*. Recuperado de <https://www.udesc.br/bu>.
- Universidade Feevale. (2016). *Biblioteca das coisas*.
<https://www.feevale.br/institucional/biblioteca/servicos/bibliotecadascoisas>.
- Unochapecó. (2017). *Biblioteca da Unochapecó*. <https://www.unochapeco.edu.br/biblioteca/>.
- Wolfe, R. (1994). Organizational innovation: review, critique and suggested research directions. *Journal of Management Studies*. 3 (3), 405-31.
- Zaninelli, T.; Nogueira, C.A.; e Horimi, D. (2019). 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. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*, 15(1), 228-46.
<https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/1197>