



EIXO TEMÁTICO:

Compartilhamento da Informação e do Conhecimento

ESTRATÉGIAS DE INOVAÇÃO EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS: FOCO NAS GERAÇÕES Y E Z

INNOVATION STRATEGIES IN ACADEMIC LIBRARIES: FOCUS ON GENERATIONS Y AND Z

Elaine Cristina de Souza Silva (UEL) - elainearvelino@yahoo.com.br

Drielen Horimi (UEL) - drielen.horimi@gmail.com

Sandra Gomes de Oliveira Reis (UEL) - sandrareismga@gmail.com

Thais Batista Zaninelli (UEL) - thais.zaninelli.uel@gmail.com

Resumo: Este artigo se propõe a analisar as estratégias de inovação no contexto das Bibliotecas Universitárias (BUs). Os objetivos foram investigar se as BUs inovam, identificar quais fatores influenciam a inovação nesses ambientes e verificar como os bibliotecários e dirigentes incluem os nativos digitais no processo de inovação das bibliotecas. Este artigo se classifica como teórico e teve como base a pesquisa bibliográfica. Os resultados mostram que há uma necessidade de inovação dentro das BUs, entretanto, por estarem inseridas em um contexto institucional mais amplo, deve-se levar em consideração as dificuldades no contexto da instituição como um todo, e em seguida entender as principais falhas que distanciam a comunidade acadêmica – nativos digitais - do seu ambiente físico. Essa parcela de usuários caracteriza-se por ter um perfil contemporâneo, por se comunicar basicamente de forma virtual e por buscar informação de forma online na internet e em formato digital, mas, ao mesmo tempo, os nativos digitais procuram ambientes alternativos e colaborativos para realizar suas atividades acadêmicas em espaços físicos. Nesse contexto, o estudo considera que com a era digital, juntamente com as novas formas de acesso à informação dos nativos digitais, têm essas unidades não apenas como local de acesso à informação, mas também como um ambiente que pode ser utilizado como espaço cultural, de lazer e entretenimento.

Palavras-chave: Inovação. Serviços de Informação. Bibliotecas Universitárias. Nativos Digitais.

Abstract: The purpose of this article is to analyze innovation strategies in the context of Academic Libraries (ALs). The objectives were to investigate whether ALs innovate, identify which factors influence innovation in these environments, and verify how librarians and managers include digital natives in the process of library innovation. This article is classified as theoretical and based on bibliographic research. The results show that there is a need for innovation within the ALs. However, because they are university libraries, which are usually linked to a larger body, the difficulties in the context of the Institution as a whole, must be taken into account. Understand the major flaws that alienate the academic community - digital natives – from their physical environment. This slice of users is characterized by having a contemporary profile, by communicating basically in a virtual way and by seeking information online in the internet and in digital format, but at the same time, digital natives seek alternative and collaborative environments to perform academic activities in physical spaces. In this context, the study considers that with the digital age, together with the new forms of access to information of digital natives, it becomes indispensable that libraries establish processes of innovation to meet the needs of digital natives, who look at these units not only as a place of access to information, but also as an environment that can be used as a cultural, leisure and entertainment space.

Keyword: Innovation. Information Services. University Libraries. Digital Natives.

1 INTRODUÇÃO

No momento atual em que produtos e serviços estão sendo criados e disponibilizados por meio de tendências tecnológicas cada vez mais prodigiosas, o conhecimento e a informação tornam-se insumos de vantagem competitiva.

As universidades e suas bibliotecas estão nessa esfera do conhecimento e informação como capital para a geração da ciência, técnica e engenharias. Miranda (1980, p.5) associa:

Biblioteca e Universidade [como sendo] fenômenos indissociáveis, vasos comunicantes, causa e efeito. A biblioteca não pode ser melhor que a Universidade que a patrocina. A Universidade, conseqüentemente, não é melhor do que o sistema bibliotecário em que se alicerça.

Os reflexos tecnológicos que permeiam todos os setores políticos, econômicos, sociais e culturais também abarcam as Bibliotecas Universitárias (BUs), que estão quebrando paradigmas e passando por uma transição de seus serviços. Essa necessidade foi percebida porque as bibliotecas universitárias, atualmente, atendem um público diversificado que compreende as gerações Y e Z.

Deste modo, “as bibliotecas saíram, ou devem sair, da postura de armazenadoras de informações para assumir uma postura centrada no processo de comunicação, o que significa abandonar a filosofia de posse e investir na filosofia de acesso” (CARVALHO; KANINSKI, 2000, p.37), fazendo com que assumam estratégias de inovação em seus serviços.

O processo de inovação em serviços adotado pelas BUs nesse seu novo conceito de socialização do conhecimento, cujo foco passou ser seu usuário, é aplicado em múltiplos setores como: aplicação de tecnologias de informação adequadas no atendimento a usuários do ensino a distância, instalações físicas com a adoção de abordagens como o *Design Thinking* e os *Information Commons* e a gestão do acervo.

Deste modo, com a inserção do processo de inovações em serviços em BUs, este artigo buscou estudar como os usuários influenciam na qualidade dos serviços ofertados e conhecer estes usuários no que tange seus hábitos discentes e suas necessidades informacionais. Esses aspectos são de suma importância para que estes novos serviços sejam pensados e direcionados para que seu design e dimensão sejam assimilados em plenitude.

Para responder a estes “questionamentos”, realizou-se uma pesquisa teórica (MARCONI; LAKATOS, 2007) que teve como base a pesquisa bibliográfica, a qual possibilitou o estudo e a análise de uma extensa revisão de literatura relacionada à caracterização das BUs no que tange as estratégias de inovação e também as características dos nativos digitais.

Optou-se, neste estudo, por focar nas estratégias de inovação das bibliotecas universitárias, por se tratar de uma categoria de bibliotecas que atende grande parte dos usuários nativos digitais e, por estarem inseridas no ambiente acadêmico e possuírem papel direto no processo de aprendizagem e na formação dos usuários nativos digitais.

As questões que nortearam a pesquisa bibliográfica foram: As BUs inovam em seus serviços? Quais fatores influenciam a inovação nesses ambientes?

Desse modo, foi realizado um levantamento bibliográfico em bases de dados internacionais, por meio do Portal da Capes, na base Library Information Science Abstracts (LISA) e Google Acadêmico no mês de Janeiro de 2016. As principais palavras-chave utilizadas foram: inovação; estratégias de inovação; processo de

desenvolvimento de novos serviços; nativos digitais; geração X e Y, sempre no âmbito das BUs. Assim, o corpus de análise correspondeu a 29 pesquisas, sendo 28 nacionais e 1 internacional.

Nesse contexto, as principais contribuições deste artigo envolvem o seguinte tema: As estratégias de inovação no contexto das BUs. E está estruturado da seguinte forma: bibliotecas universitárias: passado e presente; geração y e z: os nativos digitais; inovação e estratégias de inovação; inovação em serviços de informação e fatores que influenciam as inovações em bibliotecas universitárias: tecnologias e tendências.

Alicerçada nos estudos analisados que compuseram este artigo, a validação dos dados apontam que as BUs preocupadas em atender as demandas informacionais cada vez mais exigentes, estão buscando agregar valor em seus serviços informacionais adotando paulatinamente novas ferramentas de inovação, pautado-se no desenvolvimento e aprimoramento das tecnologias da informação e comunicação (TIC), ambiente físico e gestão de acervos.

Este novo paradigma guiado por estratégias de inovação também tem sido influenciado pelo fator humano, ou seja, os usuários. A nova geração de discentes nas universidades vem sendo formada por um perfil de jovens cada vez mais conectados tecnologicamente, sendo estes caracterizados pela literatura como nativos digitais.

2 BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS: PASSADO E PRESENTE

Com a fundação das universidades, ainda no período medieval, surgem as bibliotecas universitárias, que ligadas a ordens religiosas seguiam uma organização criteriosa e regulamentos rígidos de comportamento de seus usuários. A de Sorbonne, por exemplo, possuía correntes fixadas nas lombadas dos livros e a entrada no prédio era permitida apenas com vestimentas adequadas, sendo estas e outras diversas exigências, todas suscetíveis a punições (MARTINS, 1998).

Com a chegada da renascença, por volta do século XVI, as bibliotecas começaram a distanciar-se do caráter religioso imposto a elas, dando início a laicização, e é nesse período da história que as bibliotecas começam a despontarem-se mais democráticas (MARTINS, 1998).

No Brasil, as bibliotecas universitárias consolidaram-se tardiamente, isto se deve ao fato de que as instituições de ensino superior no país, apesar de vigorarem sob constantes tentativas desde a monarquia, estabeleceram-se oficialmente apenas em 1920 com a instituição da Universidade do Rio de Janeiro (URJ) (FÁVERO, 2006).

Mesmo reconhecida como um organismo de colossal importância dentro de uma instituição de ensino superior, a biblioteca universitária tem sua jornada marcada por muitos problemas estruturais, conceituais e econômicos.

De modo geral, estes problemas são apontados por Miranda (1978) e Santana (1989) como uma omissão hierárquica, que começa pela lei da reforma universitária que não cita em nenhum parágrafo a biblioteca universitária, passa pelos escassos repasses financeiros destinados a ela, limitando assim investimentos em inovação e qualidade em serviços, e termina numa gestão centrada no suporte e no livro.

Mesmo decorridos mais de duas décadas de acordo com os estudos acima citados, algumas bibliotecas universitárias ainda permanecem inertes a alguns dos problemas apontados.

Todavia, outras já sinalizam uma nova realidade, atendendo às novas demandas advindas com o desenvolvimento tecnológico, econômico, cultural e o crescimento sempre exponencial das informações, as bibliotecas universitárias passam por um processo de inovação e criação de serviços a fim de acompanhar esta nova realidade.

Agora automatizadas e em rede, as bibliotecas universitárias oferecem catálogo online, acesso remoto às informações, base de dados, comutação bibliográfica, acervos digitais, serviço de referência remoto, interação via redes sociais, dentre outros (MORIGI; SOUTO, 2005).

A incorporação destas novas tecnologias da informação e comunicação em seus serviços trouxe “uma concepção de aperfeiçoamento das técnicas, métodos, estrutura e assistência”, esta nova perspectiva no panorama das bibliotecas universitárias converge para um serviço voltado também para o usuário e não mais apenas a informação (SANTA-ANNA, 2015, p.149).

Esta preocupação contemporânea das bibliotecas universitárias em socializar o conhecimento é influenciada também por seus usuários, que estão cada vez mais

imersos tecnologicamente nas TIC, o que os coloca num ambiente informacional amplo e global.

Deste modo, este novo perfil de usuários caracterizados como nativos digitais, traz o desafio às bibliotecas universitárias de estar em constante processo de inovação em seus serviços informacionais e em suas abordagens.

3 GERAÇÕES Y e Z: OS NATIVOS DIGITAIS

O termo “Nativo Digital” se refere aos jovens nascidos entre 1980 e 1994, que já nasceram na cultura da criação de novas mídias, por isso fazem parte de seu cotidiano e as utilizam de maneira diferencial se comparada às gerações anteriores, esse termo –nativo digital- se refere à Geração Y. Os nascidos a partir de 1995 são denominados Geração Z, que já nasceram no mundo do computador, chats e telefone celular, por isso são menos deslumbrados que a Geração Y, pois sua maneira de pensar foi influenciada, desde o berço, pelo mundo complexo e veloz das tecnologias. Já a Geração X, compreende os nascidos de 1961 a 1978, influenciados pela globalização, por pais e mães dedicados a sua carreira profissional e pelo surgimento dos computadores (CERETTA; FROEMMING, 2011; MALAFAIA, 2011; PASSARELLI; JUNQUEIRA; ANGELUCI, 2014).

As tecnologias entraram no nosso meio de uma forma rápida e definitiva, mudando a forma como as pessoas interagem com essa nova realidade. No meio dessa mudança surgiu o termo “Nativos Digitais”, para alguns, “Geração Y”, utilizados para descrever as pessoas nascidas já nesse meio e que possuem a capacidade de realizar múltiplas tarefas, o que representa uma das características principais dessa geração. Essa nova geração é formada, especialmente, por indivíduos que não têm medo dos desafios que as TIC estão criando no dia a dia e também experimentam e vivenciam múltiplas possibilidades oferecidas por novos aparatos digitais. O fascínio pela descoberta e experimentação é uma característica da Geração Y (COELHO, 2012).

Esses indivíduos nascidos paralelamente ao surgimento da web (entre 1980 e 1994), que têm ansiedade por informação, são muito diferentes das gerações anteriores, visto que eles já nasceram nesse mundo - web - ou ciberconectados, e não conhecem outro mundo que não seja esse. As gerações anteriores viveram

tempos sem a web e com a web, por isso há um atrito entre elas (LANZI; FERNEDA; VIDOTTI, 2013).

O universo dos nativos digitais nascidos sob a égide de um pensar hipertextual realizam várias coisas ao mesmo tempo e é essa a forma como essa geração se envolve no mundo, por isso há uma necessidade das bibliotecas, centro de informação, escolas e muitos outros ambientes mudarem sua forma de interagir com esse meio para atender essa geração.

Os nativos digitais vivem imersos em várias comunidades ao mesmo tempo e nasceram, cresceram e se desenvolveram em um período de grandes transformações tecnológicas, essa é a primeira geração imersa quase que totalmente na tecnologia, e nesse mundo eles:

[...] interagem, reagem, divertem-se com os jogos, não desgrudam dos seus celulares, elemento que compõe sua identidade, começam e terminam namoros pelo MSN, contam detalhes de sua intimidade no Orkut, baixam música, aprendem a fazer música, filmam, reproduzem, trocam e criam um olhar sobre o outro frente às inúmeras janelas que se abrem em tamanhos e dimensões diversas (LEMOS, 2009, p. 39).

Essa geração aprende com rapidez e também exige do ambiente de educação e de informação essa mesma rapidez, por isso a necessidade de inovar nos seus processos de educação e de disponibilização da informação. Há um conflito a ser mediado, pois a geração anterior aos nativos digitais que esta entrando em contato com esse mundo agora entra em atrito com essa geração, que está sempre conectada e fazendo várias atividades ao mesmo tempo.

A Geração Z denomina as pessoas nascidas de 1995 a 2010, geração que não sabe o que é viver sem a internet e as tecnologias, já que nasceram imersas nesse mundo, querem tudo para agora e não sabem diferenciar o mundo *off* do *online*. Sua maneira de pensar foi influenciada, desde o berço, pelo mundo complexo e veloz que a tecnologia engendrou. Outra denominação que a geração Z recebe é a de Geração silenciosa, pelo fato de estar sempre de fones de ouvido (seja em ônibus, universidades, em casa, etc.), por escutar pouco e falar menos ainda, isso leva essa geração a ser tida como egocêntrica, já que sua preocupação maior é com ela mesma. Essa geração é veloz, autodidata e também empreendedora, já que não tem medo de se arriscar (CERETTA; FROEMMING, 2011; CIRIACO, 2009; FREIRE FILHO; LEMOS, 2008).

Essas gerações estão se encontrando nos ambientes de trabalho e de ensino, por isso há uma necessidade de os profissionais da informação aprenderem a lidar com essa nova geração de uma forma que atenda as expectativas e demandas geradas por ela, mas sem esquecer as gerações que já são atendidas nesses ambientes.

4 INOVAÇÃO E ESTRATÉGIAS DE INOVAÇÃO

A inovação é uma fonte de criação de vantagem produtiva ou competitiva, que é alcançada quando as empresas conquistam capacidades distintas, direcionadas à excelência no gerenciamento de suas unidades, modificações e mudanças que devem ocorrer com base estruturada e planejada, a fim de melhorar seu desempenho. A inovação no âmbito empresarial tornou-se um elemento necessário no que diz respeito a desenvolvimento de novos produtos, qualificação das atividades operacionais, inclusão de novas ferramentas.

A conceituação de inovação está relacionada com o desenvolvimento de novas experiências direcionadas a tarefas organizacionais rotineiras, com base em melhoramentos.

As atividades de inovação são etapas científicas, tecnológicas, organizacionais, financeiras e comerciais que conduzem, ou visam conduzir, à implementação de inovações. Algumas atividades de inovação são em si inovadoras, outras não são atividades novas mas são necessárias para a implementação de inovações (ORGANIZAÇÃO PARA COOPERAÇÃO E DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO, 2006, p.56)

No entanto a atuação em relação a estratégias de inovação deve considerar alguns cuidados, esta necessita de uma visão ampla, planejamento, estruturação, pois possui grande abrangência para sua aplicação de modo coerente. Conforme cita a Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE) no Manual de Oslo (2006), inovações organizacionais podem também melhorar a qualidade e a eficiência do trabalho, acentuar a troca de informações e refinar a capacidade empresarial de aprender e utilizar conhecimentos e tecnologias.

A inovação organizacional parte de uma visão que deve integrar o conhecimento das atividades operacionais para assim desenvolver estratégias de inovação. Dentre as estratégias de inovação, artigos científicos apresentam as mais diferentes possibilidades: marketing em, *benchmarking*, avaliação de desempenho,

marketing de relacionamento, *design thinking*, desenvolvimento de serviços, medições de qualidade, modelos organizacionais e de gestão, marketing digital, interação web, desenvolvimento de sistemas. Dentre as quais são apontadas as principais.

Sampaio e Melo (2010) no que diz respeito às medições de qualidade, apresentam algumas ferramentas para percepção, como técnicas de *benchmarking*; indicadores para serviços eletrônicos; *Balanced Scorecard* (BSC); avaliações qualitativas; aferição de custos e avaliações do impacto. Tais ferramentas são capazes de alicerçar a identificação das boas práticas na inovação organizacional; auxiliar a elaboração de relatórios; apoiar as análises de desempenho e os processos de otimização e eficácia dos serviços.

Outra estratégia citada por Juliani, Cavaglieri e Machado (2015) é o *design thinking*. Os autores afirmam que o pressuposto principal deste aspecto para gerar inovação é a capacidade de descobrir o que as pessoas desejam e assim satisfazer as suas necessidades, encontrando soluções para os problemas colocando as pessoas no centro do processo de inovação.

Conforme a OCDE no Manual de Oslo (2006), as inovações de produtos no setor de serviços podem incluir modificações ou melhoramentos importantes no que diz respeito a como elas são oferecidas, à adição de novas funções ou características em serviços existentes, ou à introdução de serviços inteiramente novos.

Assim passamos a uma abordagem um pouco mais específica na qual os apontamentos das estratégias são direcionados a serviços informacionais como foco da inovação.

5 INOVAÇÃO EM SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO

Juliani, Cavaglieri e Machado (2015) citam que a inovação de produtos e serviços não se faz necessária somente em organizações do setor privado, mas também no setor público. Nesse contexto, as bibliotecas universitárias públicas, precisam inovar para manter seus usuários e atrair novos, a fim de cumprir com sua missão principal, que é levar a informação ao seu público.

Ribeiro (2012) afirma que com o uso das tecnologias de informação e comunicação as bibliotecas inovaram no que diz respeito a produtos e serviços: as

bibliografias foram substituídas por bases de dados, os levantamentos bibliográficos feitos através de catálogos digitais, os boletins ou listas de novas aquisições agora são elaborados com sistema de gerenciamento, a consulta ao catálogo, livros e periódicos eletrônicos podem ser feitos de qualquer lugar que tenha acesso à internet, suprimindo assim a distância entre a informação e seu usuário.

Os principais enfoques dentro da bibliografia analisada revelam a importância do acompanhamento das questões tecnológicas e possibilidades de acesso e disseminação da informação, aliadas a um processo integrado de marketing, em que o usuário consiga ampliar canais de relacionamento e métricas de qualidade dos serviços prestados.

A difusão e o compartilhamento de informações e conhecimentos requerem que os atores estejam conectados, que haja canais ou mecanismos de comunicação que propiciem os vários fluxos de conhecimento e o aprendizado interativo. [...] A pluralidade de agentes contribui para que sejam geradas essas várias oportunidades de comunicação. Do mesmo modo, a pluralidade de distintas, mas complementares, relações cooperativas – mais do que a concentração em um tipo dominante de interação – é uma das principais fontes de inovação (ALBAGLI; MACIEL, 2004, p.11).

Tal aplicação referente as questões tecnológicas e mecanismos de acesso e comunicação, fazem relação direta com os nativos digitais, uma vez que estes encontram-se completamente inseridos e imersos nas tecnologias.

Continuando no que diz respeito à tecnologia da informação, Tomáel et al. (2014) afirmam que outras iniciativas que adquiriram força na era tecnológica são a computação em nuvens e a adoção de dispositivos móveis. Os autores asseveram que para que as práticas de inovação sejam efetivas é necessária uma atenção especial à gestão, pois a utilização de tais práticas poderá modificar estrategicamente métodos de trabalhos, rotinas e processos de desenvolvimentos das ações realizadas, assim como os serviços e produtos oriundos dessas ações.

A inovação no âmbito dos serviços de informação é uma realidade que necessita de crescente atenção, pois é ligada diretamente à gestão do conhecimento. A preocupação passa não só a ser relacionada à necessidade dos usuários, mas ao que estes desejam, possibilitando um aumento do fluxo de informações e adequação a sua realidade de conhecimento e uso.

A possibilidade de expansão para o mundo virtual e a possibilidade de acesso remoto através das novas tecnologias de informação não é só um reflexo da globalização, mas uma necessidade de adaptação à realidade da principal geração

que faz o uso e busca o conhecimento. A valorização e implementação de processos eficazes é capaz de garantir a quebra de paradigmas com consequências diretas para quem busca e para quem oferece a informação.

6 FATORES QUE INFLUENCIAM AS INOVAÇÕES EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS: TECNOLOGIAS E TENDÊNCIAS

Fruto da evolução tecnológica, a inovação tem trazido novas perspectivas no processo de desenvolvimento e aprimoramento de ideias, ferramentas e serviços nos mais variados segmentos econômicos, sociais, culturais e educacionais.

Impulsionadas por este contexto de inovação e tecnologias, as bibliotecas universitárias vêm paulatinamente, aproximando seus sistemas, serviços e ambiente a esta nova realidade, buscando soluções que respondam de maneira rápida e eficiente as demandas informacionais cada vez mais exigentes.

As tendências tecnológicas que vêm sendo aplicadas nos ambientes das bibliotecas universitárias abrangem desde o processo e gestão organizacional até a inserção das TIC. Múltiplos estudos abordam a importância de uma estrutura organizacional que corresponda aos objetivos na prestação de serviços com qualidade.

Andrade et al. (1998) descrevem a reorganização pela qual passou a Biblioteca da Faculdade de Saúde Pública da USP, enfatizando que o novo modelo organizacional adotado pela biblioteca foi implantado em torno de processos horizontais, visando a incorporação das novas tendências da informação e tecnologias, centradas na sua clientela.

Nesse sentido, no processo de administração, os usuários dos sistemas de informação podem ser valiosos. A equipe responsável pelo desenvolvimento de novos produtos deve ser sensível não somente às necessidades, mas também aos desejos dos usuários (FIGUEIREDO, 1989, p.93).

Atualmente a comunidade acadêmica apresentadiversificadas faixas etárias, transitando nas gerações referenciadas por X, Y e Z, com experiências e habilidades vivenciadas em épocas diferentes, estas gerações representam o desafio as Bus no que concerne o desenvolvimento e disponibilização de serviços e ambiente que satisfaça as necessidades de cada realidade.

Deste modo, a gestão de serviços em bibliotecas deve desenvolver mecanismos para avaliações, melhorias e ou criação de novos serviços, principalmente quanto aos recursos da TIC, além da adequação e treinamento especializado para os recursos humanos, essenciais nesta nova gestão. Assim, para que a gestão de serviços em bibliotecas tenha sucesso, qualidade e reconhecimento, é preciso fixar-se no usuário, na sua realidade e necessidades (SANTOS; FACHIN; VARVAKIS, 2003, p.87).

Certamente a inserção da internet foi e ainda é a inovação de maior impacto em todos os setores e é a grande responsável por ditar tendências tecnológicas baseadas nas necessidades de seus usuários nas bibliotecas universitárias.

Um estudo apresentado por França (2014) no Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias – SNBU vem corroborar com esta afirmativa, apresentando um resultado de 25 serviços disponibilizados por diversas bibliotecas universitárias brasileiras nas esferas estaduais, federais e no Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Uberlândia.

De acordo com os resultados da pesquisa apresentada por França (2014), foi apontada a disponibilização dos seguintes serviços: software de gerenciamento de bibliotecas, busca integrada, aplicativos em dispositivos móveis, sistema de gestão de solicitação de aquisição de material informacional, empréstimo de *netbooks*, *e-readers* e *tablets*, sistema auto empréstimo, sistema auto devolução, scanner planetário, sistema de gestão de EEB, comutação bibliográfica, sistema gerador de ficha catalográfica, rede sem fio, computadores destinados ao acesso à internet, capacitação virtual, tecnologias assistivas, bases de dados (acesso restrito), e-books, iniciativas de acesso aberto à informação científica (biblioteca digital de teses e dissertações, repositório institucional (RI), portal de periódicos da instituição), sistema eletrônico de segurança, sistema eletrônico de gestão do acervo, webTV, FAQ, redes sociais, atendimento via chat e videoconferência.

Os resultados apontados na pesquisa anunciada acima vão ao encontro de estudos como os de Cunha (2000), Guilhem, Torino e Tavares (2013) e Fausto e Dudziak (2016) que também tratam sobre os fatores tecnológicos e tendenciais que influenciam as inovações em bibliotecas universitárias.

Outro fator também de igual importância no campo das reflexões inovativas sobre as bibliotecas universitárias é o seu espaço físico, não somente no que

concerne a preocupação de alocação de acervos físicos, mas com atenção a seu layout.

Bruxvoort (2017) ressalta a importância do espaço físico das bibliotecas universitárias para a comunidade acadêmica e externa, criando-se um ambiente que ela denomina como “terceiro espaço” e define como um conjunto de características como: baixo estresse, interatividade, estrutura flexível e acessível a toda comunidade.

A concepção da biblioteca universitária num terceiro espaço para seus usuários pode iniciar-se com procedimentos simples, como: tomada de decisões sobre políticas e procedimentos, sobre o uso do espaço, por exemplo: permitindo em dependências específicas o consumo de alimentos e bebidas; adaptações em horários, criando escalas diferenciadas em períodos de fechamento de semestres; fornecimento de uma estrutura de utilização do edifício para fins não acadêmicos, o que proporciona uma interação adicional e ajuda os alunos a achar que a biblioteca é seu lugar, Esta é, naturalmente, a própria definição de uma biblioteca (BRUXVOORT, 2017).

Em suma, as incorporações de inovações no sistema das bibliotecas universitárias foram e sempre serão de máxima importância para que estas se mantenham como organismos vivos e atuantes em meio às evoluções informacionais e tecnológicas.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A BU define-se como vinculada a uma instituição de ensino superior e o seu principal objetivo é atender, de forma eficiente, a comunidade universitária e suas demandas para estudo das diversas áreas do conhecimento, dentro da instituição de ensino a que está vinculada (MAIA; SANTOS, 2015). É essencial que ela forneça à comunidade universitária – nativos digitais - uma extensão para seus estudos e uma ampla quantidade de conteúdo disponível.

Apesar de sua grande importância como espaço de criação de conhecimento, infelizmente, as BUs sofrem como qualquer outro tipo de biblioteca com sua falta de inovação. Elas são consideradas conservadoras, tradicionalistas e, por muito tempo, caracterizaram-se pelo seu aspecto de formalidade.

Um dado muito importante nesta problematização é que a BU, muitas vezes, não acompanha a evolução e inovação que a comunidade acadêmica busca em seu serviço, o que torna necessária a mudança na forma como o conteúdo fornecido pela biblioteca é disponibilizado, podendo ser uma evolução tecnológica ou informacional (MACHADO; BLATTMANN, 2011).

O reconhecimento da necessidade de inovação dentro das BUs por parte de sua equipe já é um fator crucial para o início do processo de inovação, deste modo, a adoção ainda que paulatinamente de novas tecnologias e ambientes já se despontam em algumas instituições.

As estratégias inovadoras que vêm sendo desenvolvidas nas BUs estão sendo influenciadas não apenas pelas tecnologias disponíveis mas também por sua comunidade acadêmica, que atualmente compõe-se pelas gerações X, Y e Z, o desafio de atender com qualidade as particularidades que envolvem este público, principalmente os que referenciam-se como nativos digitais pertencentes as geração Y e Z é o que desperta o caminhar da inovação nesses ambientes.

Nesse sentido, Cruz-Riascos (2013) afirma que estamos na era da informação, do conhecimento e da inovação. Nesse contexto, fez-se fundamental olhar para a inovação dos serviços informacionais e, neste estudo, o foco está nas BUs, que devem, além de se aprimorarem na prestação de produtos e serviços presenciais, também focar nos virtuais, para atender as novas necessidades dos nativos digitais.

REFERÊNCIAS

ALBAGLI, S.; MACIEL, M. L. Informação e conhecimento na inovação e no desenvolvimento local. **Ci. Inf.**, Brasília, DF, v. 33, n. 3, p. 9-16, dez. 2004. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-19652004000300002&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 14 abr. 2017.

ANDRADE, M. T. D. et.al. Mudanças e inovações: novo modelo de organização e gestão de biblioteca acadêmica. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 27, n. 3, p. 311-318, set./dez. 1998. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v27n3/27n3a09.pdf>>. Acesso em: 09 abr. 2017.

BRUXVOORT, D. Library as third place: a strategic framework. **SCONUL Focus**, London, n. 68, p. 13-14, fev. 2017. Disponível

em:<https://www.sconul.ac.uk/sites/default/files/documents/3_18.pdf>. Acesso em: 15 abr. 2017.

CARVALHO I. C. L.; KANISKI, A. L. A sociedade do conhecimento e o acesso à informação: para que e para quem?. **Ci. Inf.**, Brasília, DF, v. 29, n. 3, p. 33-39, set./dez. 2000. Disponível em:<<http://www.scielo.br/pdf/ci/v29n3/a04v29n3>>. Acesso em: 01/05/2017.

CERETTA, S. B.; FROEMMING; L. M. Geração Z: Compreendendo os hábitos de consumo da geração emergente. **RaUnp**, Natal, RN, v. 3, n. 2, p. 15-24, abr./set. 2011. Disponível em:<<https://repositorio.unp.br/index.php/raunp/article/view/70>>. Acesso em: 10 abr. 2017.

CIRIACO, D. **O que é a geração z?** 08 jul. 2009. Disponível em:<<https://www.tecmundo.com.br/curiosidade/2391-o-que-e-a-geracao-z-.htm>>. Acesso em: 10 abr. 2017.

COELHO, P. M. F. Os nativos digitais e as novas competências tecnológicas. **Texto Livre**, Belo Horizonte, MG, v. 5, n. 2, 2012. Disponível em: <<http://www.periodicos.letras.ufmg.br/index.php/textolivres/article/view/2049>>. Acesso em: 28 mar. 2017.

CUNHA, M. B. Construindo o futuro: a biblioteca universitária brasileira em 2010. **Ci. Inf.**, Brasília, DF, v. 29, n. 1, p. 71-89, jan./abr. 2000. Disponível em:<<http://w.scielo.br/pdf/ci/v29n1/v29n1a8.pdf>>. Acesso em: 08 abr. 2017.

CRUZ-RIASCOS, S. A. **Rede Colaborativa de Serviços e Produtos de Informação no Contexto das Bibliotecas Universitárias**. 2013. 289 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Universidade de Brasília, Brasília, 2013.

FAUSTO, S.; DUDZIAK, E. **Novas tendências para as Bibliotecas: Top Trends 2016**. 2016. Disponível em: <<http://www.sibi.usp.br/noticias/tendencias-bibliotecas-top-trends-2016-acrl-ala/>> Acesso em: 13 abr. 2017.

FÁVERO, M. L. A. A Universidade no Brasil: das origens à Reforma Universitária de 1968. **Educar**, Curitiba, n. 28, p. 17-36, 2006. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/er/n28/a03n28.pdf>>. Acesso em: 10 abr. 2017.

FIGUEIREDO, N. Inovação, produtividade e sistemas de informação. **Ci. Inf.**, Brasília, DF, v. 18, n. 1, p. 83-95, jan./jun. 1989. Disponível em:<<http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/326/326>>. Acesso em: 13 abr. 2017.

FRANÇA, M. N. Gestão de bibliotecas universitárias: tendências tecnológicas nas universidades públicas brasileiras. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 18., 2014. **Anais eletrônico...** Disponível

em:<https://www.bu.ufmg.br/snbu2014/trabalhos/index.php/sn_20_bu_14/sn_20_bu_14/paper/view/155/289>. Acesso em: 13 abr. 2017.

FREIRE FILHO, J.; LEMOS, J. F. Imperativos de conduta juvenil no século XXI: a “geração digital” na mídia impressa brasileira. **Comunicação, mídia e consumo**, São Paulo, SP, v. 5, n. 13, p. 11-25, 2008. Disponível em:<<http://revistacmc.espm.br/index.php/revistacmc/article/view/124>>. Acesso em: 10 abr. 2017.

GUILHEM, C. B.; TORINO, L. P.; TAVARES, H. Um olhar sobre inovação em bibliotecas universitárias: desafios e possibilidades. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 25., Florianópolis, SC, Brasil, 07-10 jul. 2013. **Anais eletrônico...** Disponível em:<http://repositorio.utfpr.edu.br/jspui/bitstream/1/786/3/CBBBD_Guilhem%2C%20Cristina%20Benedeti_2013.pdf>. Acesso em: 08 abr. 2017.

JULIANI, J. P.; CAVAGLIERI, M.; MACHADO, R. B. Design thinking como ferramenta para geração de inovação: um estudo de caso da Biblioteca Universitária da UDESC. **InCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação**, Ribeirão Preto, SP, v. 6, n. 2, p. 66-83, out. 2015. Disponível em: <<http://www.revistas.usp.br/incid/article/view/100887>>. Acesso em: 12 abr. 2017.

LANZI, L. A. C.; FERNEDA, E.; VIDOTTI, S. A. B. G. **A biblioteca escolar e a geração nativos digitais**: construindo novas relações. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2013. (Coleção PROPG Digital - UNESP).

LEMOS, S. Nativos digitais x aprendizagens: um desafio para a escola. **B. Téc. Senac: a R. Educ. Prof.**, Rio de Janeiro, RJ, v. 35, n.3, p. 38-47, set./dez. 2009. Disponível em:<<http://www.bts.senac.br/index.php/bts/article/view/236>>. Acesso em: 28 mar. 2017.

MACHADO, M.; BLATTMANN, U. A biblioteca universitária e sua relação com o projeto pedagógico de um curso de graduação. **BIBLOS - Revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação**, Rio Grande, RS, v. 25, n. 1, p. 09-20, 2011. Disponível em:<<http://basessibi.c3sl.ufpr.br/brapci/v/a/11556>>. Acesso em: 19 mar. 2017.

MALAFAIA, G. S. Gestão estratégica de pessoas em ambientes multigeracionais. In: CONGRESSO NACIONAL DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO, 7., 12-13 ago. 2011. **Anais eletrônico...** Disponível em:<http://www.inovarse.org/sites/default/files/T11_0452_2151.pdf>. Acesso em: 13 abr. 2017.

MAIA, L. C. G.; SANTOS, M. S. L. Gestão da biblioteca universitária: análise com base nos indicadores de avaliação do MEC. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, MG, v. 20, n. 2, p. 100-119, abr./jun. 2015.

MARCONI, M. A., LAKATOS, E. M. **Fundamentos da Metodologia Científica**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

MARTINS, W. **A palavra escrita**: história do livro, da imprensa e da biblioteca: com um capítulo referente a propriedade literária. 3. ed. São Paulo: Ática, 1998.

MIRANDA, A. **Estrutura de informação e análise conjuntural ensaios**. Brasília: Pioneira, 1980.

_____. **Biblioteca universitária no Brasil**: reflexões sobre a problemática. 1978. Disponível

em:<http://www.antoniomiranda.com.br/ciencia_informacao/BIBLIOTECA_UNIVERSITARIA.pdf>. Acesso em: 10 abr. 2017.

MORIGI, V. J.; SOUTO, L. R. Entre o passado e o presente: as visões de biblioteca no mundo contemporâneo. **Rev. ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, SC, v.10, n. 2, p. 189-206, jan./dez. 2005. Disponível em:<<https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/432/552>>. Acesso em: 12 abr. 2017.

ORGANIZAÇÃO PARA COOPERAÇÃO E DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO. **Manual de Oslo**: diretrizes para a coleta e interpretação de dados sobre inovação tecnológica. 3. ed. [S. l.]: FINEP, 2006.

PASSARELLI, B.; JUNQUEIRA, A. H.; ANGELUCI, A. C. B. Os nativos digitais no Brasil e seus comportamentos diante das telas. **Matrizes**, São Paulo, SP, v. 8, n. 1, p. 159-178, jan./jun. 2014. Disponível em:<<http://www.ciencianasnuvens.com.br/site/wp-content/uploads/2015/08/82936-114882-1-PB.pdf>>. Acesso em: 10 abr. 2017.

RIBEIRO, R. M. A tecnologia da informação e comunicação (TIC): fator condicionante da inovação em bibliotecas universitárias. **RDBCI: Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, SP, p. 41-48, jan. 2012. ISSN 1678-765X. Disponível em: <<http://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/1909>>. Acesso em: 14 abr. 2017.

SAMPAIO, M. I. C.; MELO, L. B. Medição da qualidade em bibliotecas e centros de informação: novos indicadores de desempenho. In: CONGRESSO NACIONAL BIBLIOTECÁRIOS, ARQUIVISTAS E DOCUMENTALISTAS, 10., Guimarães, Portugal, 7-9 abr. 2010. **Anais...** Guimarães, Portugal: BAD, 2010.

SANTA-ANNA, J. Trajetória histórica das bibliotecas e o desenvolvimento dos serviços bibliotecários: da guarda informacional ao acesso. **Rev. Digit. Bibliotecon. Cienc. Inf.**, Campinas, SP, v.13, n.1, p.138-156, jan./abr. 2015. Disponível em:<http://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/1585/pdf_89>. Acesso em: 12 abr. 2017.

SANTANA, I. V. Biblioteca universitária e transferência da Informação: problemas e perspectivas. **Ci. Inf.**, Brasília, DF, v. 18, n. 1, p. 35-44, jan./jun. 1989. Disponível em:<<http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/321>>. Acesso em: 12 abr. 2017.

SANTOS, L. C.; FACHIN, G. R. B.; VARVAKIS, G. Gerenciando processos de serviços em bibliotecas. **Ci. Inf.**, Brasília, DF, v. 32, n. 2, p. 85-94, maio/ago. 2003. Disponível em:<<http://www.scielo.br/pdf/ci/v32n2/17037.pdf>>. Acesso em: 09 abr. 2017.

TOMAÉL, M. I. et al. Práticas de Inovação do Bibliotecário no Ambiente Virtual. **Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação**, Florianópolis, SC, v. 19, n. 39, p. 83-112, abr. 2014. Disponível em:<<https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2014v19n39p83>>. Acesso em: 14 abr. 2017.