



**EIXO TEMÁTICO:**

Compartilhamento da Informação e do Conhecimento

## **GERAÇÃO DE IDEIAS PARA SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS**

### **GENERATION OF IDEAS FOR INFORMATION SERVICES IN UNIVERSITY LIBRARIES**

Jaqueline Marques Luiz<sup>1</sup>  
Sandra Gomes de Oliveira Reis<sup>2</sup>  
Thaís Batista Zaninelli<sup>3</sup>  
Ana Luísa Moure Peres<sup>4</sup>

**Resumo:** A proposta deste artigo, de caráter prático, é apresentar ideias de serviços e produtos informacionais voltados às bibliotecas universitárias públicas, a partir do processo de inovação e das demandas dos nativos digitais. O objetivo do estudo foi identificar serviços informacionais que essa parcela de usuários gostaria que fossem disponibilizados pelas bibliotecas, para que elas possam ser utilizadas como um espaço de lazer e entretenimento, no qual o acesso à informação é consequência. Realizou-se uma pesquisa exploratória de natureza qualitativa, utilizando o estudo de caso como método. O processo de coleta de dados foi realizado na Biblioteca Central (BC) da Universidade Estadual de Londrina (UEL) por meio de um grupo de foco, envolvendo 17 estudantes de diversos cursos de graduação que utilizam a biblioteca ao menos três vezes na semana. A análise dos dados permitiu uma melhor compreensão relacionada à visão dos graduandos sobre os serviços da biblioteca, considerada um ambiente importante academicamente, mas não um local atrativo. Os resultados mostram que, mesmo descontentes com aspectos relacionados à infraestrutura e ao ambiente, os estudantes sentem-se satisfeitos com o atendimento dos bibliotecários e com o acervo da unidade. Com base nas respostas obtidas, este trabalho apresenta algumas ideias para aplicação nos serviços de informação em bibliotecas universitárias, como por exemplo salas com isolamento acústico e cabines fechadas para estudo individual. Diante do exposto, percebe-se que há necessidade de investimento de recursos financeiros para implementação dessas ideias, e conseqüentemente, para que a biblioteca seja considerada

<sup>1</sup> Mestranda em Ciência da Informação no Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação na Universidade Estadual de Londrina (PPGCI/UEL). E-mail: jaqueline.marques@gmail.com

<sup>2</sup> Doutoranda em Ciência da Informação no Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação na Universidade Estadual de Londrina (PPGCI/UEL). E-mail: sandrareismga@gmail.com

<sup>3</sup> Pós-Doutora em Ciência da Informação pela UEL. Doutora em Engenharia e Gestão Industrial pela FEUP. Docente permanente do Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação (PPGCI) da Universidade Estadual de Londrina (UEL). E-mail: thais.zaninelli.uel@gmail.com

<sup>4</sup> Graduada em Biblioteconomia pela Universidade Estadual de Londrina (UEL). E-mail: ana.mperes@outlook.com

inovadora.

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

**Abstract:** The purpose of this article, of practical approach, is to present ideas about information services and products for public university libraries, based on the process of innovation and the demands of digital natives. The objective of the study was to identify information services that this portion of users would like to be made available by libraries, so that they can be used as a space for leisure and entertainment, in which access to information is a consequence. An exploratory research of a qualitative nature was carried out, using the case study method. The data collection process was performed at the Central Library (BC) of the State University of Londrina (UEL) through a focus group, involving 17 students from several undergraduate courses who use the library at least three times a week. Data analysis provided a better understanding of the students' view of the services provided by the library, considered to be an academically important environment, but not an attractive location. The results show that, even though dissatisfied with infrastructure and environmental aspects, students are satisfied with the service provided by the librarians and the collection of the unit. Based on the answers obtained, this paper presents some ideas for application in information services of university libraries, such as rooms with sound insulation and booths for individual study. Based on the results, it is noticed that there is a need for investment of financial resources to implement these ideas, and consequently, for the library to be considered innovative.

**Keywords:** Information Services. University Libraries. Innovation. Digital Natives.

## 1 INTRODUÇÃO

De forma geral, ainda há uma dificuldade por parte das pessoas em entender o que é inovação e como ela afeta a criação de valor, essas pessoas não conseguem enxergar além das crenças tradicionais sobre inovação, elas apenas pressupõem que se trata do desenvolvimento de novos produtos ou de um novo processo de fabricação, alcançando novas interpretações que são essenciais ao alto desempenho. (PASSOS *et al.*, 2016).

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 os nativos digitais.

Embora o foco desta discussão não seja um aprofundamento sobre os nativos digitais, torna-se importante descrever brevemente as suas principais características, já que são o público alvo das Bibliotecas Universitárias e, portanto, estão no centro do processo de inovação.

Sendo assim, é importante destacar que a geração “Y”, geração que nasceu nos anos 80, e que de certo modo já estava inserida em um contexto tecnológico, busca a experimentação e informação, tornando-se assim muito questionadora, já a geração “Z” que nasceu nos anos 90, são naturalmente inseridas no contexto da tecnologia e no meio virtual (OLIVEIRA, 2012).

Portanto, este trabalho, de caráter prático, apresenta algumas ideias geradas pelos usuários de uma biblioteca universitária pública no que tange os serviços e produtos informacionais e os mesmos desejam o que a biblioteca disponibiliza, e dessa forma aplicar, a priori, em uma biblioteca universitária.

Nesse contexto, o objetivo deste estudo foi identificar por meio do processo da geração de ideias, serviços informacionais que os nativos digitais desejam que as bibliotecas disponibilizem para que os mesmos possam utilizar a biblioteca como um espaço de lazer e entretenimento, no qual o acesso à informação é consequência.

## **2 INOVAÇÃO E SERVIÇO DE INFORMAÇÃO**

O termo inovação foi inicialmente associado a produtos que apresentam tecnologia de ponta, é usado também para mostrar que um processo ou uma gestão trazem elementos novos, que colocam o produto, a empresa ou mesmo uma pessoa à frente do seu setor de atuação. Assim, “a inovação é considerada a principal alavanca no processo de criação de valor.” (PALETTA; PALETTA, 2008, p. 5)

A Lei Federal de Inovação, nº 10.973/2004 (BRASIL, 2004) considera em seu Art. 2º Inciso IV que inovação é “introdução de novidade ou aperfeiçoamento no ambiente produtivo ou social que resulte em novos produtos, processos ou serviços;”.

Em seu artigo: “*A contribuição da área produtiva no processo de inovações tecnológicas*” Barbieri (1997, p. 67) diz que a palavra inovação pode apresentar diversas interpretações de acordo com a área de estudo, acrescenta que:

Na área mercadológica, inovação pode ser qualquer modificação

percebida pelo usuário, mesmo que não ocorra nenhuma alteração física no produto. Nas áreas produtivas, inovação é a introdução de novidades materializadas em produtos, processos e serviços, novos ou modificados. Alguns estudos enfatizam as inovações que produzem grandes impactos econômicos ou que envolvem recursos vultosos e altos riscos.

A inovação em serviços pode ser caracterizada como em desenvolver novas ideias para melhorar os serviços que geram vantagens competitivas para as empresas, pode ser definida como a introdução de ideias que promovam a resolução de problemas sem envolver o fornecimento de um bem, promove-se uma melhoria do serviço e conseqüentemente maiores benefícios ao consumidor (LÉO; TELLO-GAMARRA, 2017).

No caso do presente estudo, a inovação visa desenvolver novas ideias e aprimorar os serviços de informação das BUs em benefício de seus usuários levando em consideração que os processos de inovação nos serviços são comumente muito práticos, tratando-se de pequenos ajustamentos nos procedimentos e podem ser considerados inovações nos serviços e, por isso, são incrementais, raramente radicais (VENÂNCIO; ANDRADE; FIATES, 2014).

Estes processos de inovação nos serviços utilizam as técnicas do Design Thinking para desenvolver soluções e buscam uma mudança de percepção de um valor de um produto ou serviço para as bibliotecas, utilizando novas ferramentas para auxiliar no seu diferencial competitivo, permitindo responder as demandas provindas de seus usuários que atualmente, são supridos de um mercado informacional e tecnológico cada vez mais exigente.

O Design Thinking é uma solução inovadora que foca além da mudança de percepção de valor de um produto ou serviço pelo fornecedor do mesmo, e coloca no centro do processo de inovação os desejos e as necessidades dos usuários (ZANINELLI; SANTOS; FERREIRA, 2017).

Para Zaninelli (2012) o caminho a ser percorrido para que ocorra o processo de inovação nos serviços está dividido em cinco etapas:

- a) Geração de ideias: deve ser feita de maneira sistemática e contínua, buscando oportunidades para criar um novo serviço ou melhorar um serviço existente;
- b) Desenvolvimento do projeto conceitual: transformar a ideia inicial em um conceito com especificações claras;
- c) Construção: elaborar o espaço físico onde o serviço será oferecido;
- d) Lançamento: deve ocorrer em dois momentos, o primeiro para empresas

parceiras e o segundo para clientes finais;

e) Operação: está relacionada à gestão e à manutenção do novo serviço para que os objetivos comerciais sejam alcançados.

Em uma abordagem integradora, a inovação não é definida como resultado, mas como processo e permite identificar diversos modelos de inovação, de acordo com suas características. Os autores Resende Júnior e Guimarães (2012) apresentam essas características de acordo com cada modelo:

**Quadro 1 – Modelos de Inovação**

<b>MODELO</b>	<b>CARACTERÍSTICAS</b>
<b>RADICAL</b>	Criação de um novo conjunto de vetores de competências, características técnicas e de serviço que gerem maior valor aos usuários.
<b>DE MELHORIA</b>	Quando o conjunto de vetores de características permanece inalterado, mas melhora a qualidade de seus elementos individuais.
<b>INCREMENTAL</b>	Quando uma nova característica for adicionada, eliminada ou substituída, deixando o conjunto de vetores inalterado
<b>AD HOC</b>	Resulta de uma solução para atender a necessidade de um cliente específico
<b>POR RECOMBINAÇÃO</b>	Novos serviços são obtidos por meio da associação ou dissociação de diferentes serviços.
<b>POR FORMALIZAÇÃO</b>	Ocorre quando uma ou mais características melhoradas dos produtos são formatadas ou padronizadas

**Fonte:** Elaboração própria baseado em Resende Júnior e Guimarães (2012, p. 296).

Conforme mencionado por Lovelock e Wright (2004) no livro: “*Serviços: marketing e gestão*”, serviços são atividades econômicas que criam valor e fornecem benefícios para os clientes em tempos e lugares específicos, como decorrência da realização de uma mudança desejada ou em nome do destinatário do serviço. O produto do serviço é considerado algo intangível e naturalmente instável (RESENDE JÚNIOR; GUIMARÃES, 2012).

Para Plonski (2017) a inovação é “a criação de novas realidades, é o processo e o resultado de fazer existir algo que não existia e, dar novo feitiço ou utilidade a algo que já existe”, no caso do presente estudo, a inovação visa utilizar os recursos já

existentes na biblioteca, e por meio do estudo das percepções de seus usuários, tornar possível o aprimoramento desses recursos.

Neste processo a inovação deixa de ser percebida como fruto exclusivo de lampejos de inventividade ou engenhosidade. A inovação pode ser compreendida como um conjunto estruturado de ações ou operações visando um resultado e, portanto, está propensa a ser estimulada, promovida e gerida (PLONSKI, 2017).

É neste sentido que o presente trabalho se apresenta, enfatizando como resultado do processo de criação de ideias a existência de novas realidades, ampliando novas possibilidades de acordo com as percepções de seus usuários, fazendo uso da inovação como a complexidade da sua efetivação.

## **2.1 SERVIÇOS E PRODUTOS DE INFORMAÇÃO**

O grande desenvolvimento dos canais de comunicação e informação com o qual nos deparamos, a imensa quantidade de produção informacional e contínua, faz com que os serviços e produtos oferecidos pelas bibliotecas se mesquem à realidade digital para facilitar a disseminação de seus conteúdos e ultrapassem as barreiras geográficas (DUARTE *et al.*, 2015). A principal diferença entre serviços e produtos de informação é que os serviços são intangíveis e os produtos tangíveis.

Para Souza, Costa e Paes (2014) o serviço de informação é um conjunto de serviços ofertados pelas Unidades de Informações, tais como: pesquisa, empréstimo de documentos, levantamento bibliográfico, disseminação seletiva da informação, dentre outros. O objetivo do serviço de informação é garantir que toda a informação requerida seja satisfeita, precisa contar com pessoal especializado na busca da informação, com uma coleção de consulta útil, esteja ela nos limites físicos da organização a que ela está ligada ou disponível além destes limites (ROZADOS, 2006).

Os serviços de informação possuem características de intangibilidade, volatilidade, uso intensivo de tecnologia, prestação de serviços interorganizacionais e ainda algumas características de natureza singular, tais como: serviços em rede, interatividade e caráter externo da rede (DHOLAKIA; MUNDORF; DHOLAKIA, 1997).

Existem alguns serviços de informação que surgiram com a evolução das TICs, segundo Passos *et al.* (2016), com o objetivo de facilitar e possibilitar melhor acesso e uso das informações, contribuindo para adaptar, buscar, crescer e evoluir as

técnicas de atendimento, dentre eles inclui-se:

- a) Pesquisa online do acervo: permite que o usuário conectado à internet tenha acesso ao acervo da biblioteca;
- b) Comutação bibliográfica online: permite que o usuário conectado à internet, através de formulário online solicite seus pedidos de materiais bibliográficos;
- c) Fornecimento de cópias online: permite que os usuários conectados à internet, através de links de anais, teses e dissertações e periódicos eletrônicos, tenha disponibilidade dos seus originais impressos;
- d) Localização de materiais online: permite que o usuário conectado à internet tenha possibilidade de receber através de e-mail indicações ou referências de publicações eletrônicas do material solicitado;
- e) Serviços de alerta eletrônico: permite ao usuário conectado à internet ter informações de novos serviços oferecidos pela biblioteca, bem como o envio de informações por e-mail, dentre outros.

De acordo com Duarte *et al.* (2015) o produto da informação é o resultado de um trabalho que compõe um instrumento ou um recurso de pesquisa, são as estruturas das informações que estão dispostas no resultado dos serviços e são apresentados em formatos e suportes que são tangíveis como: livros, periódicos, folders, recursos em braile, textos falados, videotextos, audiolivros, computadores para consulta à base de dados, informações aos visitantes em forma de brindes, panfletos, clipagens, manuais, catálogos, base de dados, inventários, listas, cartilhas.

## **2.2 SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO EM BIBLIOTECAS**

Os serviços de informação das bibliotecas são voltados para a pesquisa, ensino e extensão e são destinados aos usuários nativos digitais, ou seja, aos usuários mais exigentes no que tange às expectativas dos serviços e produtos ofertados por estas unidades, devido à essas exigências, cabe ao bibliotecário o acompanhamento da evolução tecnológica dos recursos das TIC e a utilização nas suas tarefas básicas e rotineiras, para que isso ocorra é necessário o constante aperfeiçoamento. O processo de desenvolvimento de novos produtos e serviços de informação devem levar em consideração as novas tecnologias que regularizam o acesso à informação (limita ou expande o acesso), inclusive, o ensino à distância, que cada vez mais está

presente e é uma forma de democratizar o acesso à informação, conforme mencionado por Widén e Kronqvist-Berg (2014).

As novas tecnologias abrangem ainda, a gestão da informação, que se refere à proteção, e que se apresenta como um desafio em relação à privacidade do usuário no contexto online; as tecnologias que capacitam a economia global da informação, e que leva à interrupção de vários negócios em muitas indústrias devido à conexão e ao ambiente em rede e finalmente, a modernização e atratividade dos espaços físicos, por meio da oferta de um espaço confortável, aconchegante, prático, acessível e colaborativo (ZANINELLI *et al.*, 2016).

A biblioteca universitária necessita de novos serviços informacionais e espaços físicos remodelados levando em conta as expectativas de seus usuários, as mídias digitais ganharão espaço, fazendo com que as bibliotecas revejam seus conceitos, buscando parcerias, não somente entre outras bibliotecas, mas também com outras organizações, com o objetivo de otimizar o processo de inovação, ou seja, o desenvolvimento de novos produtos e serviços (ZANINELLI *et al.*, 2016).

Estes autores destacam sete atividades para que os alunos utilizem os espaços da biblioteca: (1) fazer trabalho/tarefas; (2) grupo de estudo; (3) usar o computador; (4) escrever; (5) falar com pessoas; (6) comer ou beber; (7) leitura; e (8) uso de fontes eletrônicas. Entretanto, falar com pessoas e comer ou beber são atividades que acontecem naturalmente (ZANINELLI *et al.*, 2016).

Devido ao rápido desenvolvimento tecnológico e à implementação de mídias sociais em bibliotecas, os bibliotecários por vezes, se sentem desatualizados (ZANINELLI *et al.*, 2016), desta forma faz-se necessário a capacitação e atualização desses profissionais, visando o atendimento às necessidades informacionais de seus usuários.

### **3 BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS PÚBLICAS E OS NATIVOS DIGITAIS**

Ao mencionar em qualquer grupo a palavra “biblioteca” essa sempre vem associada a um espaço em que há muitos livros e silêncio, e se nesse íterim incluirmos as palavras “universitárias públicas” muitos irão incluir, além das palavras já mencionadas, sabedoria, templo e outras palavras sempre associada há algo quase que religioso.

Em 2015, Antunes (2017) executou uma pesquisa com objetivo de verificar

como alunos entre 14 e 17 anos de idade, retratam a biblioteca e o Google, escolhendo imagens e associações. Nessa pesquisa houve a associação para a biblioteca como uma tartaruga, gato, pássaros e coruja. Bichos sempre associados a vagareza, seriedade, mistério, superioridade, proteção e sabedoria. Agora ao se referir ao Google os bichos associados foram: a coruja, formiga, macaco e qualquer animal bem veloz, que são associados a sabedoria, rapidez, esperteza, agilidade e está em todos os lugares. Podemos identificar com essa pesquisa que essas imagens são recorrentes entre essa “nova geração”.

Essa é a geração dos “Nativos Digitais” que frequentam a biblioteca universitária pública, e por isso há uma necessidade de conhecer esse público e as formas da biblioteca universitária atender essa nova geração. Nas seções a seguir serão apresentadas as atribuições das bibliotecas universitárias e as características predominantes dos imigrantes digitais e nativos digitais.

### **3.1 A BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIAS**

A Biblioteca Universitária (BU) fornece acesso a recursos de informação; organiza as informações, tornando-as disponíveis para uso e fornece serviços para usuários e por isso é vista como um organismo em crescimento. Além dessa visão, se destaca, também como um ambiente universitário como um espaço de desenvolvimento científico, tecnológico, cultural e social, fazendo uma ponte entre a formação normativa do indivíduo como também a sua formação informal (ZANINELLI; SANTOS; FERREIRA, 2017).

As primeiras universidades se formaram na idade média e as bibliotecas foram institucionalizadas nesses espaços. Nunes e Carvalho (2016, p. 175) caracterizam esses novos espaços, com objetivo de envolvimento de mestres e aprendizes, e assim o crescimento de ambos.

Assim, chega-se à Idade Média e às corporações de ofícios e às primeiras experiências no sentido da formação das primeiras universidades. Tais corporações são criadas em consonância com a expansão urbana e comercial europeia e têm como foco a associação de profissionais que trabalham num mesmo ofício, abrigados num mesmo regime jurídico, a fim de terem legitimadas suas atividades para fins comerciais. Elas também têm reguladas as relações internas, externas e de aprendizagem que envolvem mestres e aprendizes.

As bibliotecas que antes estavam ligadas às igrejas, começam com a criação das universidades e a partir de doações de coleções particulares, de reis, nobres ou homens letrados, e assim o volume de seus acervos começam a crescer e também a figura do bibliotecário cresce em importância nessas instituições, o que faz com os serviços da biblioteca comecem a ser pensados para atender o público da universidade (NUNES; CARVALHO, 2016).

A BU está inserida em um ambiente maior, que é a estrutura de ensino e com isso os atores também, e por isso cada vez mais, o espaço físico da biblioteca, seus serviços e seu acervo devem ser pensados de forma a compreender e melhor atender os seus usuários. Com o advento das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) esse universo começou a ser pensado voltado para atender os usuários, e têm a responsabilidade de ir além de uma simples biblioteca e passar a se impor como um centro de informação e, como tal, devem conduzir suas práticas com dinamismo e inovação.

As bibliotecas universitárias, como organização social prestadora de serviços, criadas e mantidas para dar apoio aos programas de ensino, pesquisa e extensão, por meio de suas coleções, serviços e produtos de informação. No ambiente público o seu papel está inserido na infraestrutura acadêmica e é uma indicativa da capacidade de oferecimento de cursos.

A melhor forma de analisar se a biblioteca universitária está oferecendo serviços e produtos inovadores é verificando se os usuários estão não só utilizando os serviços e produtos de informação disponibilizados, mas também estão efetivamente frequentando esses ambientes no seu dia a dia. É conhecendo esse novo público caracterizado neste estudo como nativos digitais.

### **3.2 CARACTERÍSTICAS DOS IMIGRANTES DIGITAIS E 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 (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”, utilizado 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 TICs 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 (ZANINELLI *et al.* 2016).

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. A dificuldade que esses indivíduos encontram ao utilizar as tecnologias digitais, para Loureiro, Grimm e Lunardi Mendes (2016) são denominados “Imigrantes Digitais” esses indivíduos estão nesse ambiente, mas não têm a facilidade que os “Nativos Digitais”.

O universo dos nativos digitais nascidos nesse ambiente de 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 e devem atender os critérios da definição de nativos digitais, de Prensky (2001) que são os nascidos na era cibernética e não conseguem imaginar um mundo sem a disposição midiática e a internet. Seus modos de leitura são erguidos sobre os suportes eletrônicos, não se resumindo, simplesmente, à assimilação da informação, mas à interação direta com a fonte da informação.

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 possível constatar que:

[...] as últimas décadas foi um período de grande evolução na produção de conhecimento, com inúmeras transformações políticas e econômicas nas sociedades do mundo, devido ao surgimento de diversas inovações tecnológicas que possibilitaram a universalização da informação, permitindo saber, quase que instantaneamente, o que se passa em qualquer ponto da superfície do planeta. Neste contexto de mudanças rápidas a cidadania depende cada vez mais da educação institucionalizada atualizada para socialização dos saberes a fim tirar o indivíduo da condição de coadjuvante para protagonista, aquele que faz parte e atua dentro do seu contexto, utilizando a tecnologia como aliada. (SILVA; ALVES; LEAL, 2017, p. 2).

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 está entrando em contato com esse mundo agora entra em atrito com essa geração, que está sempre conectada e fazendo várias atividades ao mesmo tempo.

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 METODOLOGIA**

Nosso ponto de partida para o desenvolvimento dessa pesquisa foram os seguintes questionamentos: Quais são as características que as bibliotecas universitárias devem ter para suprir os desejos dos nativos digitais? Quais são os serviços que esses usuários desejam que uma biblioteca disponibilize?

Para responder estes questionamentos desenvolvemos um estudo exploratório de natureza qualitativa, no qual o método adotado foi o estudo de caso (YIN, 2005). O processo de coleta de dados foi realizado por meio de um grupo de foco, observação dos usuários no ambiente da Biblioteca e entrevistas com as Bibliotecárias da unidade. A biblioteca estudada foi a Biblioteca Central (BC) da Universidade Estadual de Londrina (UEL).

De acordo com Di Chiara (2005) grupo de foco ocorreu com 17 estudantes de diversos cursos de graduação que utilizam a biblioteca pelo menos três vezes na

semana. Optou-se por incluir estudantes de diversos cursos de graduação, uma vez que os estudantes universitários de diferentes áreas do conhecimento utilizam os serviços da biblioteca diferentes formas, dias e horários e com diferentes objetivos, dessa forma, essa heterogeneidade de usuários, enriquece a pesquisa.

Dentre os cursos de graduação podemos ressaltar os estudantes do curso de Biblioteconomia, Letras, Medicina, Arquivologia, Relações Públicas, Matemática, Física, Pedagogia, Química, História, Veterinária, Jornalismo, Geografia, Administração e Economia. O grupo de foco foi gravado, transcrito (com a devida autorização dos estudantes) e teve um tempo médio de 1h. As questões que nortearam a condução do grupo de foco foram: Fale sobre a percepção que vocês têm do ambiente físico e da infraestrutura biblioteca? Fale sobre a percepção que vocês têm dos serviços da biblioteca? Fale sobre a sua experiência com o atendimento? O que vocês mais gostam na Biblioteca? O que mais incomoda vocês na biblioteca? O que vocês gostariam que a biblioteca disponibilizasse que ainda não tem? Vocês acham a biblioteca inovadora? Que lugar, para além da biblioteca, vocês utilizam para estudar? O que vocês gostariam de fazer na biblioteca que não é permitido?

## **5 RESULTADOS: APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO**

A análise dos dados permitiu compreender melhor a maneira como os acadêmicos da UEL enxergam os serviços da biblioteca e também o que eles gostariam que a Biblioteca disponibilizasse que ainda não o faz para ser um ambiente informacional inovador.

Os resultados apontam que os estudantes, embora avaliem a biblioteca um ambiente importante no âmbito acadêmico, não consideram um local atrativo. Isso pode ser justificado, por um lado, uma vez que a biblioteca tem 47 anos e chegou em uma fase que é preciso o remodelamento do ambiente, embora, por outro lado, temos um desafio uma vez que recebe pouco investimento por parte do governo.

Nesse contexto, os estudantes relataram que as salas de estudos em grupo, por exemplo, não possuem isolamento acústico, e portanto, como se escuta toda a conversa das pessoas que estão utilizando as salas, acabam por incomodar aqueles alunos que estão ali para estudar individualmente. Foi identificado também, que muitas vezes quem está no andar de baixo escuta quem está nas salas de estudo em grupo, que fica no primeiro andar da biblioteca.

A análise mostra também que número de salas de estudos em grupo é desproporcional a quantidade de estudantes da UEL, principalmente nos horários de grande fluxo de atendimento e também na época de aplicação de provas.

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

Em paralelo à questão da infraestrutura e ambiente, foi salientado a diversidade de postura acolhedora dos atendentes e bibliotecários em especial quando o usuário necessita de atendimento para encontrar um livro no acervo. Os estudantes ressaltam que há uma dificuldade em entender a forma como os temas são organizados, entretanto, a equipe da biblioteca mostra-se sempre disponível para ajudar.

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

Com base no exposto infere-se, que mesmo insatisfeitos com alguns aspectos relacionadas com infraestrutura e ambiente, os estudantes estão satisfeitos da forma que são acolhidos pelos bibliotecários e outros colaboradores. Isso é um fator muito positivo, uma vez que quando se discute avaliação do setor de serviços, as pessoas são fatores cruciais para o sucesso do mesmo.

Do ponto de vista dos entrevistados, para a biblioteca ser considerada inovadora, alguns pontos poderiam ser mudados tais como:

- ter um espaço separado para estudo individual dos espaços de estudo em grupo (no qual são utilizados para debate),
- ter uma sala de TV para que pudessem ver programas, filmes, etc. e descansar a seguir ao almoço,

- disponibilizar quadros brancos nas salas de estudo em grupo para os estudantes usarem de apoio nos debates,
- sala de multimídia com Datashow e projetor,
- espaço de intervenções, exposições para a integração dos diversos cursos,
- um teatro,
- espaço “tira dúvidas” de conteúdo,
- balcão informativo da Pró-Reitoria de graduação,
- acervo digital,
- espaço para comer,
- ter possibilidade de entrar com bolsa,
- disponibilização de mais bebedouros,
- abrir aos domingos, e ter mais horários alternativos durante a semana.

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

## **6 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Ao final, conclui-se que os objetivos propostos foram atendidos e as perguntas foram respondidas. De acordo com as respostas obtidas, este trabalho apresentou algumas ideias para serem aplicadas nos serviços de informação em bibliotecas universitárias, as quais destacam-se melhoramentos na infraestrutura do ambiente, tais como: salas com isolamento acústico (sugere-se readequar os espaços disponibilizados atualmente); disponibilização das salas em grupo, que nos dias mais movimentados, não há espaço para todos se acomodarem; melhorar a sinalização dentro do prédio da biblioteca; disponibilizar mais computadores; oferecer mais cadeiras nas mesas de estudo em grupo e proporcionar cadeiras mais confortáveis, disponibilizar mais tomadas e que sejam compatíveis com os aparelhos, ofertar

espaço de estudo individual (cabines fechadas). Neste caso, percebe-se que há necessidade de investimentos de recursos financeiros para que essas ideias sejam implementadas.

Com relação ao atendimento prestado pelos bibliotecários, os discentes responderam que os colaboradores fornecem informações e realizam atendimento dos serviços de forma satisfatória e prestativa, porém, no aspecto de organização dos livros nas estantes, admitem não compreender como são distribuídos, talvez, como sugestão, poderia ser desenvolvido novas formas de organizar o material, valendo-se de novos estudos quanto a este aspecto exclusivo.

Dentre às respostas apresentadas quanto ao reconhecimento para que uma biblioteca seja considerada inovadora, entende-se que há necessidade de investir recursos financeiros para que seja possível atender essas expectativas, e quem sabe, num futuro próximo, possam ser implementadas essas novas ideias.

Diante do exposto, pode-se afirmar, nos termos que a pesquisa apontou, há uma grande oportunidade de melhorias na biblioteca universitária, desde que sejam investidos recursos que possibilitem a concretização dessas ideias apresentadas.

## REFERÊNCIAS

ANTUNES, Maria Leonor Amorim. Abordagem clínica da informação: o imaginário biblioteca/google na perspectiva dos nativos digitais. **Prisma.com**, Porto. n. 34, p. 127-154, 2017. Disponível em: <http://ojs.letras.up.pt/index.php/prisma.com/article/view/3180>. Acesso em: 28 maio 2018.

BARBIERI, José Carlos. A contribuição da área produtiva no processo de inovações tecnológicas. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo. v. 37, n. 1, p. 66-77, 1997. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rae/v37n1/a07v37n1.pdf>. Acesso em 28 maio 2018.

BRASIL. Lei n.º 10.973, de 2 de dezembro de 2004. Dispõe sobre incentivos à inovação e à pesquisa científica e tecnológica no ambiente produtivo e dá outras providências. **Diário Oficial [da] União**, Brasília, n. 232, 03 dez. 2004. Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/2004/lei-10973-2-dezembro-2004-534975-publicacaooriginal-21531-pl.html>. Acesso em 28 maio 2018.

DHOLAKIA, Nikhilesh; MUNDORF, Norbert; DHOLAKIA, Ruby Roy. Novos serviços de informação e comunicação: um quadro de referência estratégica. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 26, n. 3, 1997. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0100-19651997000300002&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0100-19651997000300002&script=sci_arttext). Acesso em 28 maio 2018.

DI CHIARA, Ivone Guerreiro. Grupo de foco. *In*: VALENTIM, Marta Ligia Pomim. (org.). **Métodos qualitativos de pesquisa em Ciência da Informação**. São Paulo: Polis, 2005. p. 101-117.

DUARTE, Evandro Jair.; VIEIRA, Francine Soares; SILVEIRA, Jéssica.; LOPES, Andre Felipe. Os serviços e os produtos de informação oferecidos pela biblioteca pública de Santa Catarina. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 20, n. 3, p. 606-620, set./dez., 2015. Disponível em: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5345317>. Acesso em: 28 maio 2018.

LÉO, Ricardo Machado; TELLO-GAMARRA, Jorge. Inovação em serviços: estado da arte e perspectivas futuras. **Suma de Negócios**, Bogotá. v. 8, p. 1-10, 2017. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2215910X17300022>. Acesso em: 28 maio 2018.

LOUREIRO, Carla Cristiane; GRIMM, Viviane; LUNARDI MENDES, Geovana Mendonça. “Imigrantes” versus “nativos” digitais: o discurso de tecnologias digitais em políticas curriculares. **Roteiro**, Joaçaba. v. 41, n. 3, p. 725-742, out. 2016. Disponível em: <http://editora.unoesc.edu.br/index.php/roteiro/article/view/10599>. Acesso em: 28 maio 2018.

LOVELOCK, Christopher; WRIGHT, Lauren. **Serviços: marketing e gestão**. São Paulo: Saraiva, 2004.

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

NUNES, Martha Suzana Cabral; CARVALHO, Kátia. As bibliotecas universitárias LL perspectiva histórica: a caminho do desenvolvimento durável. **Perspectiva em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 21, n. 1, p. 173-193, mar. 2016. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1413-99362016000100173&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-99362016000100173&lng=en&nrm=iso). Acesso em: 05 jun. 2018.

OLIVEIRA, Sidnei. **Jovens para sempre: como entender os conflitos de gerações**. São Paulo: Integrare, 2012.

PALETTA, Fátima Aparecida Colombo; PALETTA, Francisco Carlos. Tecnologia de Informação, Empreendedorismo e Inovação em Bibliotecas Universitárias. *In*: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS-SNBU, São Paulo, 2008. **Anais eletrônico** [...]. Disponível em: <http://docshare04.docshare.tips/files/31721/317212035.pdf>. Acesso em: 18 jun. 2018.

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

PASSOS, Ketry Gorete Farias; PINTRO, Sirlene; FRAGA, Bruna Devens; DANDOLINI, Gertrudes Aparecida; SOUZA, João Artur; VARVAKIS, Gregório Jean. Inovação em serviços de informação: uma análise bibliométrica da produção científica. **Biblios**, Pittsburgh, n. 63, p. 28-43, 2016. Disponível em: <http://biblios.pitt.edu/ojs/index.php/biblios/article/viewFile/283/258>. Acesso em 28 maio 2018.

PLONSKI, Guilherme Ary. Inovação em transformação. **Estudos Avançados**, São Paulo. n. 31, v. 90, p. 7-21, 2017. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ea/v31n90/0103-4014-ea-31-90-0007.pdf>. Acesso em: 28 maio 2018.

PRENSKY, Marc. Digital natives, digital immigrants. **On The Horizon**, NCB University Press, v. 9, n. 5, p. 1-6, 2001. Disponível em: <http://poetadasmoreninhas.pbworks.com/w/file/attach/60222961/Prensky%20-%20Imigrantes%20e%20nativos%20digitais.pdf>. Acesso em: 18 abr. 2018.

RESENDE JUNIOR, Pedro Carlos; GUIMARÃES, Tomás de Aquino. Inovação em serviços: o estado da arte e uma proposta de agenda de pesquisa. **Revista Brasileira de Gestão de Negócios**, São Paulo. v. 14, n. 44, p. 293-313, 2012. Disponível em: [http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/15974/1/ARTIGO\\_InovacaoServicosEstado.pdf](http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/15974/1/ARTIGO_InovacaoServicosEstado.pdf). Acesso em: 28 maio 2018.

ROZADOS, Helen Beatriz Frota. A informação científica e tecnológica e os serviços de informação. **Revista Informação & Sociedade: Estudos**. João Pessoa, v. 16, n. 1, p. 65-82, 2006. Disponível em: <https://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/173092/000578758.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em 28 maio 2018.

SILVA, Laila Paula Sousa Camilo; ALVES, Juliana Martins Santos; LEAL, Regina Barbosa. Linguagem dos nativos digitais e as tecnologias educacionais: reconectando-nos com nossos alunos. *In: SEMINÁRIO DIÁLOGOS SOBRE EAD*, 2., Belo Horizonte, 2017. **Anais Eletrônicos** [...]. Disponível em: <http://revista.uemg.br/index.php/AnaisDialogosEaD/article/view/2838/1563>. Acesso em: 28 maio 2018.

SOUZA, Maria Naires Alves; COSTA, Rosane Maria; PAES, Denyse Maria Borges. Os serviços de informação na biblioteca de ciências da saúde da Universidade Federal do Ceará (UFC): reflexões sobre a avaliação da disponibilização e uso. *In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS*, 18., 2014, Belo Horizonte. **Anais eletrônicos** [...]. Disponível em: <https://www.bu.ufmg.br/snbu2014/wp-content/uploads/trabalhos/109-2215.pdf>. Acesso em: 28 maio 2018.

VENÂNCIO, Daniella Macedo; ANDRADE, Daniela; FIATES, Gabriela Gonçalves Silveira. Inovação em serviços: um estudo bibliométrico da produção científica no portal capes até setembro de 2013. **Revista Eletrônica de Estratégia & Negócios**, Florianópolis, v. 7, n. 1, jan./abr. 2014. Disponível em: <http://www.portaldeperiodicos.unisul.br/index.php/EeN/article/view/1665>. Acesso em 28 maio 2018.

WIDÉN, Gunilla; KRONQVIST-BERG, Maria. The future librarian: a diverse and complex professional. **Proceedings of the IATUL Conferences**. 2014. Disponível em: <https://docs.lib.purdue.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=2052&context=iatul>. Acesso em 28 maio 2018.

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

ZANINELLI, Thais Batista; TOMAÉL, Maria Inês; JOVANOVIČH, Eliane Maria da Silva; LOURENÇO, Ramon Fernandes; REIS, Elismar Vicente. Os nativos digitais e as bibliotecas universitárias: um paralelo entre o novo perfil do usuário e os produtos e serviços informacionais. **Informação & Informação**, Londrina. v. 21, n. 3, p. 149-184, abr. 2016. Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/25861/20733>. Acesso em: 04 jun. 2018.

ZANINELLI, Thais Batista. Fatores de sucesso na inovação em serviços: um estudo qualitativo do desenvolvimento de complexos serviços no contexto colaborativo. **Semina: Ciências Sociais e Humanas**, Londrina. v. 32, n. 2, p. 97-106, 2012. Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/seminasoc/article/view/12510>. Acesso em 28 maio 2018.

ZANINELLI, Thais Batista; SANTOS, Camila; FERREIRA, Débora de Souza. Inovação em bibliotecas: foco na abordagem do design thinking. *In: SEMINÁRIO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO*, 7., 2017, Londrina. **Anais eletrônicos** [...]. Disponível em: <http://www.uel.br/eventos/cinf/index.php/secin2017/secin2107/paper/viewFile/437/291>. Acesso em: 04 jun. 2018.