



**XXII** Seminário Nacional de  
Bibliotecas Universitárias

28 de novembro a 01 de dezembro  
Florianópolis - SC

#### Eixo 4 – Inovação e Tecnologias

### Inovações em serviços no Sistema de Bibliotecas da Universidade Estadual de Londrina (SB/UEL): relato

*Innovations in services in the Library System of the State University of Londrina  
(SB/UEL): report*

**Neide Maria Jardinette Zaninelli** – Universidade Estadual de Londrina (UEL)  
[nemaza@uel.br](mailto:nemaza@uel.br)

**Natali Silvana Zwaretch** – Universidade Estadual de Londrina (UEL)  
[natali@uel.br](mailto:natali@uel.br)

**Elaine Cristina de Souza Silva Arvelino** – Universidade Estadual de Londrina (UEL)  
[elainearvelino@uel.br](mailto:elainearvelino@uel.br)

**Resumo:** Este artigo relata algumas ações inovadoras implementadas pelo SB/UEL. Apresenta como implementou e criou novos serviços e produtos utilizando novas tecnologias, para atender a demanda advinda da pandemia covid 19, e, incluídas posteriormente no dia a dia das bibliotecas da UEL. Este processo mostra a necessidade de avanços e melhorias na gestão da informação e serviços em Bibliotecas para atender novas demandas sociais e ampliar os benefícios proporcionados tanto para os bibliotecários quanto para os usuários.

**Palavras-chave:** Inovação em bibliotecas. Inovação tecnológica. Biblioteca digital. Inovação em serviços.

**Abstract:** This article reports some innovative actions implemented by SB/UEL. It presents how it implemented and created new services and products using new technologies, to meet the demand arising from the covid 19 pandemic, and later included in the daily lives of UEL libraries. This process shows the need for advances and improvements in the management of information and services in Libraries to meet new social demands and expand the benefits provided for both librarians and users.

**Keywords:** Innovation in libraries; Technology innovation; Digital library; Innovation in service.



## **1 INTRODUÇÃO**

O tema Inovação, apesar de não ser um conceito novo, tem se destacado nas bibliotecas a partir das novas tecnologias da informação e comunicação (TICs), com forte entendimento de sobrevivência na era da informação, fortalecendo-se ainda mais com a pandemia da Covid-19.

O conceito de serviço em bibliotecas tem sofrido importantes mudanças nas últimas décadas com demandas criadas por parte do usuário, e afetam, particularmente, a facilidade de acesso ao documento com menor tempo de espera, com acesso à informação de qualidade e ao alcance do conteúdo por meio de vários dispositivos digitais, além da redução de custos (MINHA BIBLIOTECA, 2023).

As tecnologias de informação mudaram a realidade das bibliotecas e os hábitos dos usuários no comportamento informacional, de modo que o acesso à informação deixou de estar ligado aos recursos fornecidos pela biblioteca, e passaram a ser acessados virtualmente e de forma mais veloz.

Assim sendo, este artigo tem por objetivo descrever de que forma as bibliotecas da UEL se utilizaram das tecnologias para inovar, implementar e disponibilizar seus serviços e acervo de forma digital. Apresenta, por fim, como a plataforma digital “Minha Biblioteca” impactou no atendimento das necessidades informacionais dos usuários.

## **2 INOVAÇÕES TECNOLÓGICAS E SUA APLICAÇÃO NAS BIBLIOTECAS**

As tecnologias no âmbito da inovação em bibliotecas abrem um mundo de possibilidades. A inovação associa-se a vários elementos e áreas essenciais, e em serviços de informação pode se apresentar de várias formas, conforme o documento *Envisioning the library of the future* elaborado pela *Arts Council England* (2013 apud MARCIAL, 2017, p. 49-50). Essas áreas são:

- a inovação em toda a biblioteca: que consiste nos maiores projetos de biblioteca e em alterar a coleção de impresso para o digital, ou de serviços gerais para serviços personalizados;
- a inovação em aspectos específicos do serviço;
- a inovação no conceito de serviço (bibliotecas que estão identificadas com sua comunidade e sua identidade local);
- a inovação em sistemas de bibliotecas (integração de catálogos e dados na nuvem); e
- a inovação nos pontos de prestação de serviços (a biblioteca em espaços

públicos, como estações de transporte e centros comerciais).

Frente aos atuais desafios da globalização e da competitividade, a inovação tem se tornado foco de diversas organizações, seja de pequeno, médio ou grande porte, tornando-se um relevante fator de sucesso (SILVEIRA; VIANNA; ENSSLIN, 2018).

O ideal para a inovação ser bem-sucedida é que os consumidores estejam satisfeitos, e as organizações devem se guiar pelo atendimento às demandas e necessidades. Para entendimento da inovação na satisfação dos usuários apresentamos a definição de Gabriel Júnior, Sousa e Silva (2020, p. 5-6):

[...] é muito difícil ter uma definição de inovação que atenda todas as áreas e contextos. Na área da CI, a inovação caracteriza-se muito como um processo de melhoria ou de transformação de processos e serviços. [...] Na CI, o conceito de inovação como desenvolvimento ou aprimoramento de processos e serviços, ocorre, principalmente, com a inserção ou atualização de novas tecnologias e também transformações e modificações em processos de gestão. Esse tipo de inovação em processos já existentes é sempre pensado de maneira a atender demandas de um grupo específico de usuários de serviços informacionais. Para algumas tipologias de instituições que oferecem serviços informacionais a inovação em serviços e produtos oferecidos se torna um processo mais difícil pelos já referidos custos necessários para a implementação efetiva de novos serviços.

O conceito de inovação em uma biblioteca universitária também deve estar associado ao desenvolvimento e aprimoramento de produtos e serviços relacionados a comunicação científica. Para Santa Anna (2015, p.138), “o uso dessas tecnologias viabiliza a disseminação da informação e a produção de conhecimento, aumentando a capacidade das bibliotecas para a democratização da informação, rompendo barreiras geográficas e temporais.”

Ao longo dos anos, a inovação em bibliotecas beneficiou a gestão das informações, sendo as tecnologias consideradas necessárias para contribuir com o processo de organização, recuperação e transmissão da informação. Além disso, as inovações tecnológicas tornaram-se úteis na disseminação do conhecimento a quem têm necessidade de autonomia e de obter informações de forma remota (MINHA BIBLIOTECA, 2023). Com a inovação, surgiram as bibliotecas digitais, repositórios digitais, bancos e bases de dados, entre outras ferramentas que oferecem recursos de aprendizagem que facilitam muito a sistematização e a localização de informações.

### **3 INOVAÇÃO TECNOLÓGICA NAS BIBLIOTECAS DA UEL**

O conceito de tecnologia não está relacionado apenas ao desenvolvimento de dispositivos eletrônicos, mas abrange melhorias de processos, métodos, técnicas, ferramentas, serviços e produtos.

Nas últimas décadas as práticas biblioteconômicas sofreram uma transformação profunda advinda da inovação tecnológica, sendo necessárias novas competências e modalidades de saberes para ancorar as práticas profissionais (MORIGI; SILVA; BERNINI, 2014). Com o surgimento de novas demandas nas bibliotecas, a inovação surge como elemento decisivo na gestão da biblioteca e deve ser entendida como um fator de sobrevivência (MARCIAL, 2017).

Portanto, as bibliotecas da UEL, percebendo estas transformações e acreditando ser imprescindível o uso de tecnologias para a prestação de serviços em bibliotecas universitárias, passou a criar e inovar serviços para atender essas demandas.

#### **3.1 Biblioteca digital de e-books como inovação tecnológica nas bibliotecas da UEL**

Neste ambiente de inovações tecnológicas educacionais, o Sistema de Bibliotecas da UEL em conjunto com outras seis bibliotecas das Instituições de Ensino Superior do Estado do Paraná (IEES/PR), adquiriu mais de 12 mil títulos de e-books de forma consorciada da Plataforma Digital “Minha Biblioteca”. Essa iniciativa surgiu devido ao cenário provocado pela pandemia de COVID-19, com o distanciamento social que implicou na suspensão de atividades presenciais, trazendo essa nova demanda.

As bibliotecas digitais apresentam muitas vantagens para seus usuários. As plataformas de e-books, permite o acesso simultâneo e ilimitado ao conjunto de obras de autores renomados e vários selos editoriais, atende todas as áreas do conhecimento, e a disponibilização dos títulos em uma única plataforma de busca. Possibilita, ainda, o acesso 24 horas por dia, sete dias por semana e de qualquer lugar, reduzindo custos e tempo.

A implantação e a escolha pela plataforma “Minha Biblioteca” foram motivadas, em especial, pela diversidade do catálogo e por contemplar as bibliografias básica e complementar indicadas nas ementas dos cursos de graduação, pós-

graduação e EAD das IEES/PR.

Os benefícios percebidos de imediato pelo SB/UEL foram, a otimização no atendimento das necessidades informacionais dos alunos e professores, o alcance de bons conceitos nas avaliações do MEC/INEP e ampliação do número de títulos.

Portanto, os benefícios envolvem vários outros fatores, desde os recursos humanos, financeiros, tecnológicos e espaço físico, sendo: a) a redução de profissionais envolvidos no preparo técnico e físico dos livros; b) a redução na quantidade de exemplares físicos a serem adquiridos; c) a economia relacionada ao valor de cada título; d) a otimização da usabilidade e acessibilidade; entre outros.

Destaca-se, ainda, a gestão mais eficiente dos investimentos em relação a aquisição de livros impressos para as bibliotecas da UEL. Entre os impactos diretos percebidos, encontra-se a facilidade no controle e administração do acervo.

### **3.2 Inovação em capacitação pelas bibliotecas da UEL**

A inovação é abrangente e transversal, dessa forma adota-se como concepção de inovação o desenvolvimento de novos produtos e serviços, com métodos e ações inovadoras, como por exemplo, implementação dos serviços por meio do trabalho remoto.

A biblioteca central da UEL e demais bibliotecas setoriais oferecem um conjunto de capacitações sob demanda (on-line e presencial) que visam ao desenvolvimento de competências para identificação, recuperação, uso, organização e comunicação da informação, fornecendo ferramentas e recursos de aprendizagem. Este serviço está à disposição da Comunidade Acadêmica Interna e Externa.

A utilização de ferramentas síncronas e assíncronas faz parte desse contexto e oferece possibilidades variadas e complementares. Essas capacitações síncronas, são realizadas com a participação do aluno e/ou professor e do bibliotecário ao mesmo tempo e no mesmo ambiente. Sendo assim, o agendamento da capacitação deve ser planejado. As ferramentas síncronas utilizadas são: Zoom, Google Meets e StreamYard. Para as capacitações assíncronas utilizam as ferramentas que não precisam de conexão simultânea em tempo real, como os vídeos de palestras e oficinas disponíveis *online* no canal do youtube do SB/UEL.

### 3.3 Redes sociais : tendências nas bibliotecas universitárias

As bibliotecas universitárias têm se engajado a aprimorar seus serviços e produtos informacionais, ao disponibilizar informações através dos websites, das redes e mídias sociais, como Instagram, Twitter, Facebook e outros meios de comunicação. (GABRIEL JÚNIOR; SOUSA; SILVA, 2020). Esses meios de comunicação são grandes disseminadores de informação, usados por jovens universitários conectados diariamente, fazendo com que as informações circulem em maior velocidade.

Neste universo, o SB/UEL tem utilizado dessas ferramentas tecnológicas para realizar a comunicação e a interação de forma mais efetiva e rápida com a comunidade universitária. Os canais de comunicação adotados e mais utilizados pelo SB/UEL que auxiliam no compartilhamento da informação são: *WhatsApp Business*, solicitação de serviços por meio de formulários eletrônicos, caixa de sugestões eletrônica, *e-mail*, *blog*, *Facebook*, *Instagram* e *YouTube*.

**WhatsApp Business** é um serviço de atendimento em tempo real para a comunidade em geral, respondendo a todo tipo de assunto sobre a Biblioteca, como renovação ou devolução de livros, ficha catalográfica, normalização de trabalhos acadêmicos, horários de atendimentos, entre outros assuntos. Esse atendimento ocorre no mesmo horário do presencial, de segunda a sexta-feira das 8h às 22h.

Para o gerenciamento dos conteúdos, o SB/UEL possui o documento “Diretrizes para a manutenção de conteúdos nas redes sociais e site do Sistema de Bibliotecas da UEL”, que serve como norteador dos conteúdos a serem postados nas redes sociais.

### 3.4 Programa automatizado de geração de ficha *online*

O serviço *online* de Geração Automática de Ficha Catalográfica, é mais uma inovação de serviços nas bibliotecas da UEL na modalidade de autoatendimento, proporciona autonomia e rapidez aos usuários, pois, por meio do preenchimento de um formulário, permite que o usuário gere a ficha catalográfica sobre sua tese, dissertação, monografia ou trabalho de conclusão de curso da UEL. O sistema foi desenvolvido pelos analistas da Assessoria de Tecnologia da Informação da UEL (ATI) e pela equipe de bibliotecários da Divisão de Processos Técnicos, e tendo como suporte as normas de catalogação do AACR-2 e no Sistema de Classificação Decimal Universal (CDU).

Para gerar a ficha o usuário deve acessar a homepage do SB/UEL, no menu “Serviços”, escolher a opção “Geração de ficha catalográfica”, e se necessitar pode consultar o tutorial com instruções para preenchimento da ficha.

Esta inovação é um serviço agregado as práticas da Biblioteconomia, e que são realizadas no cotidiano das Bibliotecas universitárias, porém, inseriu facilidades aos usuários com o uso das tecnologias de informação.

### **3.5 Armazenamento de dados em nuvem**

A computação em nuvem (*Cloud Computing*) é um modelo tecnológico que implica considerar a internet como um grande banco de dados – *Datacenter* -de armazenamento e conservação de dados, gerenciamento de serviços para bibliotecas e usuários finais, com soluções econômicas, flexíveis e facilidade de gestão. (MARTINS; ROCHA, 2020). Essa ferramenta está em crescimento nas bibliotecas. Uma das suas características é a de oferecer um ambiente virtual padronizado e automatizado que pode ser consumido de qualquer lugar e sem a necessidade de profissionais de TI.

Dessa maneira, o SB/UEL passou a utilizar dessa tecnologia baseada em nuvem, a partir da contratação de uma empresa para atualização de versões do OJS – Periódicos científicos da UEL, e paralelamente, a contratação também da hospedagem em nuvem dos conteúdos das revistas do Portal de Periódicos Científicos da UEL.

Outra opção de armazenamento em nuvem pelo SB/UEL é pelo software gerenciador dos acervos das bibliotecas, o Pergamum, o qual possui a infraestrutura em computação em nuvem. O serviço oferece processamento e acesso aos registros bibliográficos armazenados externamente ao ambiente da biblioteca.

## **4 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A tecnologia é parte integrante das operações das bibliotecas, não apenas por aspectos organizacionais, mas também por melhorar a comunicação e o relacionamento entre biblioteca e seus usuários, e por fazer uma grande diferença na qualidade dos serviços que as bibliotecas oferecem.

A inovação ocorre muitas vezes como resposta às necessidades e às demandas de um nicho de consumidor. Pode-se afirmar que o processo de inovação é complexo e

tem como “pano de fundo” o contexto da mudança, ou seja, sempre visando modificar e aperfeiçoar um determinado produto, serviço ou processo.

Neste enquadramento, as bibliotecas da UEL como suporte educacional à universidade, vêm apoiando as atividades acadêmicas mediante atitudes inovadoras, com oferta de acervos digitais, serviços e produtos informacionais de forma diversificada. Pretende-se, de forma contínua, implementar novos serviços e produtos com inovações. Neste momento, a biblioteca está em fase final de implantação do Repositório Institucional e acadêmico.

Entende-se que, é necessário que as bibliotecas universitárias façam uso da tecnologia como uma aliada às inovações, de modo que possam ser um fator estratégico para aprimorar os serviços já existentes, tornando a inovação um dos principais fatores para manter as bibliotecas atuantes.

Em síntese, estudos recentes revelam que as bibliotecas durante o período de pandemia causada pela Covid-19, buscaram alternativas e inovações no oferecimento dos seus serviços e produtos informacionais, direcionando-os para o ambiente digital e online. Assim também ocorreu com as bibliotecas da UEL, que transformou processos e técnicas, inovou com as ferramentas, serviços e produtos, utilizando-se dos suportes de informação, dos meios de comunicação e transmissão para atender seus usuários, tornando essa imersão tecnológica em uma realidade que veio para ficar, sendo incluídas no dia a dia nas atividades das bibliotecas.

## REFERÊNCIAS

GABRIEL JÚNIOR, R. F.; SOUSA, A. T.; SILVA, M. C. Inovação na Ciência da Informação: análise da produção científica na BRAPCI. **Revista Comunicação e Informação**, Goiânia, v. 23, p. 1-18, 2020. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/150006> . Acesso em: 15 abr. 2023

MARCIAL, Viviana F. Inovação em bibliotecas. In: RIBEIRO, Ana Carolina M. L.; FERREIRA, Pedro C. G. (org.). **Biblioteca do século XXI: desafios e perspectivas**. Brasília: Ipea, 2017.

MARTINS, Luziane Gracino; ROCHA, Rafael Port da. O uso da computação em Nuvem em bibliotecas. In: FÓRUM DE ESTUDOS EM INFORMAÇÃO, SOCIEDADE E CIÊNCIA, 3., Porto Alegre, 2020. **Anais eletrônicos [...]**. Porto Alegre: UFRGS, 2020. Disponível em: <https://www.ufrgs.br/feisc/index.php/feisc/article/view/59/54> . Acesso em: 8 jul. 2023.



MINHA BIBLIOTECA. **Inovação em bibliotecas**: saiba quais são as tendências para as IES. Disponível em: <https://l1nq.com/oySsy> . Acesso em: 10 abr. 2023.

MORIGI, V. J.; SILVA, M. L.; BERNINI, I. M. Mudanças tecnológicas e práticas : Tensões nas representações dos profissionais da Biblioteconomia. In: ESTABEL, L. B.; MORO, E. L. S. **Biblioteca**: conhecimentos e práticas. (Tekne). Santana (RS): Grupo A, 2014. Disponível em: <https://encr.pw/KY5OQ> . Acesso em: 2 maio 2023.

SANTA ANNA, J. O bibliotecário em face das transformações sociais: de guardião a um profissional desinstitucionalizado. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 20, n. 1, p. 138-157, jan./abr. 2015. Disponível em: <https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/985> . Acesso em: 29 jul. 2020.

SANTA ANNA, Jorge. A inserção da biblioteca universitária na sociedade contemporânea: uma investigação nos serviços prestados por um Sistema de Bibliotecas. **Revista Ibero-Americana de Ciência da Informação**, v. 13, n. 1, p. 130-152, 2020.

SILVEIRA, M. M.; VIANNA, W. B.; ENSSLIN, S. R. Gestão da inovação em bibliotecas: elementos fundamentais de revisão de literatura internacional. **Investigación bibliotecológica**, Ciudad de México, v. 32, n. 76, p. 29-44, sept. 2018. Disponível em: <https://encr.pw/gXwY5> . Acesso em: 28 abr. 2023.