

PROPOSTA DE SISTEMA DE INDICADORES DE INOVAÇÃO EM BIBLIOTECAS

Cila VS Borges

Bibliotecária

De acordo com os resultados da pesquisa de mestrado “**A inovação na dinâmica dos serviços de informação nas bibliotecas universitárias federais**”¹, apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Biblioteconomia (PPGB) da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO), foi elaborada uma proposta de indicadores de avaliação do nível de inovação em bibliotecas, diante das respostas sobre o que os bibliotecários entrevistados consideravam inovação e acreditavam ser de importância para suas bibliotecas, bem como da análise do tema através da obra de Hiller (2010).

Steve Hiller é Diretor de Avaliação e Planejamento nas Bibliotecas da Universidade de Washington, nos Estados Unidos. Há 20 (vinte) anos atua em bibliotecas, apresentando e publicando vários assuntos relacionados à avaliação, incluindo avaliação de necessidades dos usuários, planejamento de biblioteca e métricas de desempenho, articulando o valor da biblioteca e desenvolvendo capacidade organizacional para avaliação sustentável. Este autor também é avaliador de bibliotecas da Comissão do Noroeste em Colégios e Universidades, um órgão de acreditação regional².

Observou-se alguns requisitos sugeridos pela OECD (2002) para a seleção de indicadores para inovação em bibliotecas, que são: Relevância, demonstrando sua simplicidade e representatividade, Adequação à análise, possuindo fundamentação e, por último, Mensurabilidade, viável e passível de atualizações regulares.

A proposta de indicadores aqui apresentada faz um paralelo com os objetivos da aplicação de inovações, segundo o Manual de Oslo (OCDE, 2006, p. 79), que sugerem: substituir produtos que estejam sendo descontinuados; aumentar a linha

¹ BORGES, Cila Verginia da Silva. **A inovação na dinâmica dos serviços de informação nas bibliotecas universitárias federais**. 2017. Dissertação (Mestrado Profissional em Biblioteconomia)- PPGB, Universidade Federal do Estado do rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2017.

² <http://www.lib.washington.edu/dean/leadership/cabinet/hiller>;
<http://www.lib.berkeley.edu/LAUC/speaker/bio/steve-hiller>

de produtos, desenvolver produtos amistosos em termos de meio ambiente, manter participação de mercado, aumentar participação de mercado, abrir novos mercados, aumentar a flexibilidade da produção, reduzir os custos de produção, melhorar a qualidade do produto, melhorar as condições de trabalho e reduzir os danos ao meio ambiente.

Sabe-se que:

As bibliotecas têm passado por desafios na sociedade atual, entendida como Sociedade da Informação ou do Conhecimento, já que a busca, a pesquisa e o uso da informação que antes acontecia presencialmente no espaço físico da biblioteca, agora passa a acontecer também, e preferencialmente, virtualmente. Em virtude disso, as bibliotecas precisam fazer uso das novas Tecnologias da Informação e da Comunicação para dialogar, oferecer serviços e aproximar as relações com seus usuários. Além disso, os bibliotecários gestores devem ser proativos e buscar, como missão e objetivo primeiro da biblioteca, entender e satisfazer diariamente as necessidades dos usuários. (BECKER, 2016, p. 2).

Nas bibliotecas universitárias, as informações são produtos cada vez mais relevantes para os usuários e técnicas para trabalhar com esses produtos são criadas de formas inovadoras e isso através da troca de ideias, como através do *brainstorming*, que é:

uma ferramenta simples, mas que permite captar o máximo possível de ideias em um curto período de tempo, uma vez que é feita num espaço onde o pensamento deve ser livre, sem a exigência de formalidades ou conceitos técnicos, num *brainstorming* não cabem restrições ou julgamentos, o que estimula o processo criativo individual. (VIDAL; ABREU; KONO, 2016, p. 25-26).

Os processos de inovação, em termos gerais compõem-se de três etapas, sendo a primeira o "*Front End*", onde são identificadas as novas oportunidades e onde ocorre o *brainstorming*, a geração de novas ideias; a segunda parte, a de desenvolvimento e testes; e a terceira parte, a implementação propriamente dita. (BUCHELE, et al., 2017, p. 64).

Acompanha-se Moreira e Duarte (2016, p. 4) quando alertam que "a biblioteca universitária precisa divulgar seus serviços, no intuito promover o relacionamento com o público acadêmico de forma presencial e virtual para assegurar sua sustentabilidade".

Para que haja essa divulgação de serviços, e se possa monitorar o uso, a relevância, representatividade, possibilidade de atualizações e mensurabilidade, a biblioteca pode:

Contar também com uma técnica utilizada frequentemente nas grandes organizações - a técnica de benchmarking - que proporcionará um monitoramento constante para buscar ser o melhor entre os melhores, adaptando e aperfeiçoando as melhores práticas na sua unidade de informação. Como resultado, as bibliotecas universitárias terão destaque no ambiente organizacional. (MOREIRA; DUARTE, 2016, p. 9).

A biblioteca universitária poderá "aprimorar ou copiar os produtos e serviços oferecidos pela biblioteca com base em 'melhores práticas' de outras bibliotecas. Pode-se utilizar como referência bibliotecas nacionais ou internacionais, do mesmo tipo ou semelhantes" (BECKER, 2016, p. 7).

As bibliotecas universitárias como unidades prestadoras de serviços, como elo de apoio da universidade com a comunidade a qual atende é capaz de cumprir com suas funções de forma eficiente ao criar ferramentas de avaliação e melhorias, como os indicadores.

De acordo com os resultados da pesquisa em relação ao que foi considerado inovação para as bibliotecas e também com as sugestões de inovações, elaborou-se a Proposta de Indicadores para Avaliação em Inovação em Bibliotecas, apresentado a seguir.

Proposta de Indicadores para Avaliação em Inovação em Bibliotecas

Tipo de indicador	Conceito	Exemplos/Sugestões de análise
Entrada (Input)	São os recursos que contribuem para o desenvolvimento e entrega dos produtos e serviços	Número de uso de terminais de computadores, tablets, notebooks, impressoras, etc. disponibilizados para acesso aos usuários com necessidades especiais
		Criação de Repositório de trabalhos acadêmicos e técnicos
		Aumento da porcentagem do orçamento gasto recursos de formato digital e recursos eletrônicos
		Integração entre a biblioteca e a comunidade
Processo (Processes)	São as atividades que fazem com que as entradas se transformem em saída	Ambientes adaptados por usuário com deficiência
		Alimentação de repositório científico
		Treinamento para uso de recursos eletrônicos
		Projetos de parceria entre bibliotecas e outros campus, universidades, governo e entidades privadas
Saída (Output)	São os recursos e serviços produzidos e seu uso	Uso de ambientes adaptados por usuário com deficiência (PCD)
		Número acessos, consultas, downloads no Repositório
		Uso de recursos eletrônicos
		Palestras, Cursos, Empréstimos com outras instituições
Resultado (Outcomes)	São o efeito/significado da biblioteca sobre os indivíduos ou na comunidade	Maior acesso de Pessoas com deficiência (PCD)
		Aumento de depósitos e consultas do Repositório
		Autossuficiência junto aos recursos eletrônicos por destinatário do serviço
		Aumento da participação de membros da sociedade e valorização da instituição
Performance/ Medida	São demonstrações quantificadas usadas para avaliar o desempenho da biblioteca em alcançar seus objetivos	Número de ambientes adaptados para Pessoas com deficiência (PCD)
		Número de submissões de trabalhos acadêmicos e técnicos no Repositório
		Número de atendimentos para treinamento relacionado a recursos eletrônicos por destinatário do serviço
		Número de parcerias, convênios e alcance
Benchmarking	É um objetivo de desempenho mensurável que é um padrão de progresso para o sucesso (ou práticas recomendadas)	Numero de terminais por Pessoas com deficiência (PCD)
		Recuperação de documentos digitais do repositório
		Percentual de usuários treinados
		Percentual de aumento de convênios e parcerias por ano

Fonte: Pesquisa da autora, 2017.