

CAPÍTULO XIV

INOVAÇÃO NAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS: FOCO NAS PESSOAS

Marina Nogueira Ferraz

1 INTRODUÇÃO

Existe uma tendência nos discursos contemporâneos que o conceito de inovação quase sempre apareça vinculado à tecnologia, uma vez que a área tem em seu cerne a inovação como elemento constituinte. No entanto, se contextualizarmos a inovação para e nas bibliotecas públicas, essa ideia pode adquirir novos contornos e dimensões.

As mudanças sociais, econômicas e tecnológicas vividas nos tempos atuais, na chamada Era da Informação ou Sociedade da Informação, têm trazido como consequência o desenvolvimento das tecnologias, o encurtamento das distâncias e, principalmente, a valorização da informação. Porém, mesmo diante do quadro de um mundo globalizado, a desigualdade de acesso à informação ainda persiste. As bibliotecas públicas podem e devem desempenhar o papel de disseminadoras da informação e foram criadas para esse fim.

Apesar dessa premissa, ao longo de sua trajetória, a biblioteca pública desempenhou papel de biblioteca escolar — suprimindo uma falta histórica no Brasil e no mundo —, foi direcionada por interesses políticos e, principalmente, nunca recebeu a devida atenção e reconhecimento como instituição, por excelência, democrática e que atua como veículo para o desenvolvimento da cidadania e acesso ao conhecimento. Ainda pouco frequentada pela maioria da população, o papel da biblioteca pública vem passando por mudanças nas últimas décadas, voltando-se para um desempenho dinâmico, vivo, integrado às várias manifestações artísticas e atuando como importante instrumento de caráter social, que contribui para o diálogo e a articulação da comunidade.

As bibliotecas públicas têm sido objeto de interesse social e acadêmico, principalmente a partir do século XX, com o fortalecimento dos conceitos de direitos sociais, democratização, acesso à informação e aprendizagem ao longo da vida.

Terminado já o primeiro decênio do século XXI, no Brasil e, especificamente em Minas Gerais, ainda estamos almejando os mesmos objetivos que outros países colocaram e cumpriram no século XX: a universalização das bibliotecas públicas como condição para a plena cidadania, da infância até o fim da vida.

Do papiro/pergamino ao papel/bits e bytes; do formato de rolo aos tablets, o livro vem se transformando, assim como as bibliotecas. Neste capítulo, vamos conversar sobre como as mudanças de paradigma nas bibliotecas públicas foram formas inovadoras de disseminar informação e de se relacionar com a comunidade, entendendo que a inovação deve ser pensada para além da tecnologia e que as pessoas são sempre a variável mais importante dessa equação.

2 INOVAÇÃO

Vamos iniciar esta seção discutindo alguns conceitos de inovação propostos por autores e diretrizes internacionais que abordam este tema. O primeiro deles é o do Manual de Oslo, elaborado pela Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE). É uma publicação institucional intergovernamental, de mais de 30 países, e “tem o objetivo de orientar e padronizar conceitos, metodologias e construção de estatísticas e indicadores de pesquisa e desenvolvimento (P&D) de países industrializados” (OCDE, 2006, p. 9). No Manual, uma inovação é

a implementação de um produto (bem ou serviço) novo ou significativamente melhorado, ou um processo, ou um novo método de marketing, ou um novo método organizacional nas práticas de negócios, na organização do local de trabalho ou nas relações externas (OCDE, 2006, p. 55).

Dessa maneira, inovação pode referir-se não só à criação de um produto, mas também a um novo processo, modo ou método. Em uma visão ampliada, podemos pensar como uma nova forma de ver e interagir. O Manual de Oslo trouxe uma mudança para o termo, em relação a uma nova concepção de inovação, não atrelada à tecnologia, como comentamos no início deste capítulo.

Uma mudança é a remoção da palavra “tecnológica” das definições, visto que a palavra evoca a possibilidade de que muitas empresas do setor de serviços interpretem “tecnológica” como “usuária de plantas e equipamentos de alta tecnologia”, e assim não seja aplicável a muitas de suas inovações de produtos e processos (OCDE, 2006, p. 24).

Importante também observar que as inovações de valor não precisam ser, necessariamente, mudanças grandiosas ou radicais e que podem acontecer em diversos contextos, abrangendo diferentes impactos para instituições e seus públicos de relacionamento. Esse conceito mais amplo e realista de inovação nos ajuda a pensar em novos processos ou novos objetivos de uma mesma missão da instituição. O texto de Tigre (2006, p. 107) discute os diferentes tipos de inovação e quais os fatores que interferem ou motivam esse processo, classificando-as em incrementais, radicais e sistêmicas.

As inovações incrementais são aquelas realizadas cotidianamente nas organizações, por meio do processo de aprendizado. Já as inovações radicais são descontínuas no tempo e no espaço e geralmente derivam de atividades de P&D. Inovações mais abrangentes e sistêmicas podem dar origem a mudanças no paradigma técnico-econômico (TIGRE, 2006, p. 107).

Nessa perspectiva de pensar em uma mudança que seja inovadora, os serviços ganham destaque. Tigre (2006) comenta que a principal característica dos serviços, como objetos intangíveis, está na interação com o cliente. O projeto e o uso desses serviços baseiam-se na troca e armazenamento de informações, proporcionando interações e experiências relevantes e até complementares ao uso dos produtos tangíveis.

Os bens são produtos tangíveis, podem ser estocados e praticamente não há interação entre clientes e processos de fabricação. Já os serviços são intangíveis, geralmente não podem ser estocados e dependem da interação com os clientes na medida em que a produção do serviço é

concomitante ao consumo. A possibilidade de estocar serviços, entretanto, vem crescendo com a difusão das TIC. Por serem intensivos em informação, os serviços vêm ganhando cada vez mais importância na economia do conhecimento. O crescimento dos serviços de informação e comunicação pode ser observado em todas as áreas de atividades econômicas, inclusive aquelas produtoras de bens tangíveis. As funções de serviços são, por essência, complementares a outros produtos (TIGRE, 2006, p. 147).

O foco na inovação de serviços fica evidenciado na valorização do cliente (que no contexto das bibliotecas é mais comum designá-lo como usuários), como veremos a seguir:

As inovações em serviços visam a alcançar os seguintes resultados:

- Obter maior flexibilidade de forma a atender as necessidades individuais dos clientes.
- Facilitar a interação usuário-fornecedor.
- Aumentar a confiabilidade do serviço e torná-lo mais disponível temporalmente (24 horas, 7 dias por semana).
- Aumentar a velocidade de produção e entrega do serviço, aproximando-se do tempo real.
- Cumprir normas, padrões e atender a normas de segurança.
- Aumentar a produtividade na prestação do serviço.

A obtenção desses resultados depende não apenas da incorporação de novas tecnologias da informação e da comunicação, mas também de mudanças organizacionais e em processos (TIGRE, 2006, p. 149).

Discutindo esses conceitos no âmbito da inovação, é possível perceber que as diferentes possibilidades na oferta de serviços requerem processos mais interativos e dinâmicos, valorizando o cliente como peça fundamental. No próximo tópico, vamos ver como a mudança de paradigma na Biblioteconomia pode ser considerada uma forma de inovação para a área, numa perspectiva de valorização do usuário e na concepção desse sujeito como aquele que produz e pensa as bibliotecas.

3 BIBLIOTECAS

As bibliotecas públicas, desde seu surgimento na era moderna, foram criadas segundo interesses políticos, econômicos e culturais, sofrendo todo o tipo de pressão que esses interesses são capazes de produzir, uma vez que a informação e o conhecimento configuram-se como objeto de poder e moeda de barganha das classes dominantes.

Na Inglaterra do século XIX, as bibliotecas públicas foram criadas com um pensamento utilitário, para que a população tivesse entretenimento barato e assim onerar pouco o Estado, como aponta Mueller:

Sua defesa ressaltava o baixo custo de um investimento que permitiria dar ao povo acesso à boa literatura, fazendo das bibliotecas públicas o meio mais econômico de se tentar manter homens exaustos e sem dinheiro entretido em prazeres inocentes, e, portanto fora das prisões, tribunais e asilos (MUELLER, 1984, p. 9).

Sua contribuição era de auxiliar na "ordem social", "progresso da nação" e "manutenção da democracia", com ações voltadas para a leitura e educação (SILVEIRA, 2014, p. 80). Com o passar do tempo, percebeu-se que as bibliotecas públicas poderiam também contribuir para a socialização de seus usuários e para o desenvolvimento intelectual dos sujeitos e das comunidades. Percebe-se que a motivação de sua criação e desenvolvimento envolvia um caráter utilitário para as bibliotecas públicas.

Nos Estados Unidos, também no Século XIX, as bibliotecas públicas foram criadas com finalidade diferente. A intenção de educar o povo e promover a manutenção da democracia justificava a criação das bibliotecas públicas.

O movimento de auto-educação estava enraizado na crença da perfeição inata do homem. A educação era vista como uma cura para todos os problemas sociais. Segundo esta filosofia, a biblioteca pública era considerada um meio capaz de espalhar a educação, tratando a todos como iguais e colocando os recursos da nação ao alcance de todos, independentemente de capacidades individuais (MUELLER, 1984, p. 11).

Segundo esses relatos de criação das primeiras bibliotecas públicas, notamos o viés educacional e político presente desde seus primórdios. A essas duas facetas soma-se a cultural, que foi reconhecida posteriormente devido ao seu acervo generalista e por estar diretamente em contato com a população.

O aparecimento das bibliotecas públicas foi estimulado por objetivos bem definidos, que representavam uma mudança radical dos objetivos tradicionais das bibliotecas eruditas. Essa visão tradicional, assim como a função educacional que a seguiu, não desapareceu no processo de mudança. O que aconteceu foi antes uma adição de novos objetivos. Como em qualquer mudança, houve aceitação e rejeição (MUELLER, 1984, p. 17).

No século XX, começou uma mudança no entendimento de seu papel, que passou de uma visão educacional, ampliando para a cultural em geral (MUELLER, 1984, p. 14). O papel do bibliotecário também começou a mudar na medida em que se responsabilizava não só em preservar os acervos, mas também em estimular que as pessoas usassem as bibliotecas e que essas se fizessem conhecidas por todos.

No Brasil, a primeira biblioteca foi a Biblioteca Real, aberta em 1808, com acervo trazido de Portugal, juntamente com a corte, e instalada no Rio de Janeiro. Era uma propriedade da coroa e foi aberta ao público somente em 1814 (FERNANDEZ; MACHADO, 2016, p. 37).

Na Bahia, em 1811, o coronel Pedro Gomes Ferrão Castelo Branco apresentou o Plano para o estabelecimento de uma biblioteca pública na cidade de Salvador, oferecida a aprovação do Sr. Conde dos Arcos, capitão general, em Salvador (AZEVEDO, 2012, p. 9). Em 13 de maio do mesmo ano, foi inaugurada a primeira biblioteca pública brasileira, em Salvador, por iniciativa de um senhor de engenho, com inspiração nas bibliotecas americanas e europeias.

Ainda no século XIX, outras bibliotecas foram sendo criadas nas capitais, iniciando, nesse momento, a história das bibliotecas públicas brasileiras.

Desde o surgimento das primeiras bibliotecas públicas, elas primaram pela constituição de acervos diversos para públicos diversos, primeiro com o intuito de preservação e também educacional e com o passar do tempo com intenção cultural e de lazer, mas sempre desempenhando um papel social relevante.

Perrotti e Pieruccini (2008), em uma reflexão sobre os paradigmas que moldaram a atuação das bibliotecas, ponderam sobre a ampliação do acesso, mas também controle das massas por uma elite cultural.

Ideais - e lutas - como a dos Iluministas resultaram, pois, na criação de instituições pautadas pelo novo paradigma da difusão cultural, referência que se estenderá até os dias que correm, em que pesem evidências de seu esgotamento face às novas circunstâncias históricas que colocaram a modernidade em crise. Nesse sentido, se as instituições de difusão cultural, como, por exemplo, as bibliotecas públicas estimuladas pelos filantropos ingleses do século XIX, significaram possibilidade de acesso a informações e conhecimentos negados até

então a diferentes segmentos populacionais, de outro lado, representaram também ferramenta, visando à assimilação pelas massas dos valores e comportamentos das elites culturais (PERROTTI; PIERUCCINI, 2008, p. 1).

Historicamente, o primeiro paradigma seguido pelas bibliotecas públicas era o paradigma da **Conservação Cultural**, seguindo uma lógica da preservação do patrimônio material e imaterial. Nesse paradigma, as palavras-chave seriam o controle e a reprodução cultural. O segundo paradigma seguido foi o da **Difusão Cultural**, ligado à lógica da circulação da informação, que visava a regulação social para uma assimilação cultural. Esse paradigma da disseminação ainda é seguido pela maioria das bibliotecas públicas brasileiras. O terceiro paradigma, que se faz conhecido mais recentemente e por isso pouco seguido na realidade das bibliotecas brasileiras, é o da **Apropriação Cultural**, no qual a mediação do saber é caminho para o **Protagonismo Cultural**.

Na medida em que o sujeito entra em contato com culturas diversas e se apropria dessa cultura, que passa por transformações decorrentes do seu contexto, seu mundo simbólico e seus conceitos, torna-se um novo saber, que contribui para a construção de sua identidade cultural.

Para os autores, as bibliotecas oscilam entre ideais conservacionistas e difusionistas e acabam não respondendo às demandas do conhecimento que auxiliem na relação com os signos. Para romper com esses ideais, os autores propõem o paradigma da apropriação cultural, no qual o protagonismo dos sujeitos é o objetivo.

Dessa forma, nem os dispositivos concebidos sob os ideais conservacionistas, herdados da Antiguidade e da Idade Média, nem aqueles pautados pelo difusionismo moderno atendiam aos nossos propósitos, o que nos obrigou a romper com o conservacionismo e o difusionismo do passado, atribuindo novos valores à assimilação e à difusão. Foi assim que nomeamos e adotamos o paradigma da apropriação cultural como referência de trabalho. Segundo ele, conservação e difusão são categorias-meio, instrumentais, e não categorias-fim nos processos culturais que nos interessavam. Em tal circunstância, instituições de memória como as do passado, não serão vistas como depósitos inertes a serem cultuados, mas repositórios culturalmente marcados, onde contemporâneos podem se alimentar para protagonizar o presente e o futuro (PERROTTI; PIERUCCINI, 2008, p. 1).

No paradigma da Apropriação Cultural os sujeitos não são meramente receptores da informação, mas são capazes de utilizá-la de forma crítica. Esse é novo modo de ver o sujeito, como um ser atuante, que vai em busca da informação, que tem um projeto de conhecimento, que se responsabiliza por suas escolhas e por seu caminho e extrapola a visão utilitária da informação.

É possível retomar aqui a ideia de inovação, especialmente nas bibliotecas públicas. No contexto de poucos recursos econômicos destinados à elas, pouca valorização da sociedade e de seus governantes, o paradigma da Apropriação Cultural pode parecer utópico, tendo em vista que a universalização das bibliotecas ainda não é realidade no país. E, realmente é, na maioria dos casos.

No entanto, ao pesquisarmos (FERRAZ, 2018) a visão de biblioteca pública por seus usuários, em três municípios de Minas Gerais por meio de entrevistas, aplicação de questionários e observação *in loco*, o que ficou manifesto é que a inovação está em, justamente, voltar o olhar para as pessoas que frequentam essas bibliotecas, entendendo o usuário como um sujeito ativo no processo de construção e avanço das bibliotecas e considerando as bibliotecas públicas como instituição importante para a construção da identidade individual e coletiva, além da formação de um repertório simbólico por meio das leituras que se faz e do espaço que se compartilha. Sendo assim, o papel do bibliotecário como elo entre a instituição e a comunidade fica ainda mais fortalecido e evidenciado.

Pelo viés da Apropriação Cultural, o espaço das bibliotecas torna-se local de lazer e também de refúgio. Como lugar de lazer, onde os gostos e preferências são considerados e o compromisso é tão somente com a própria fruição. Na fala de vários usuários²¹, essa ideia já é uma realidade, independentemente do tamanho da biblioteca.

- Venho duas vezes por semana. **Meu lazer é ler.** Quando a biblioteca está fechada, leio pela internet (S13 - AF).
- É uma **forma de lazer vir à biblioteca.** Acaba sendo uma **viagem de lazer** pela distância onde moro (S17 - BH).

²¹ AF: Águas Formosas; BH: Belo Horizonte; RP: Rio do Prado; S: Sujeito

- Na família já virou um hábito. É **prazeroso, não é uma obrigação** (S38 - BH).
- Eu gosto de ler. Também o **lazer para as crianças**, além de ser um incentivo para elas crescerem (S39 - BH).
- Como professora a gente tem sempre que saber uma variedade de leitura. **Como mãe, é um prazer mesmo**. Eu tive uma família que me incentivou. Trago meu filho, mesmo que ele ainda não leia, e eu leio pra ele. Estar em contato com o ambiente da biblioteca. **Quando retornei ao Brasil, este foi o primeiro lugar que meu filho veio com a avó materna**. Como ela faz um curso de contação de histórias, viemos num dia de evento e foi muito importante (S40 - BH).

Já como local de abrigo, a biblioteca é procurada, muitas vezes, por se mostrar como um ambiente seguro. No entanto, mais que a segurança física, os usuários relacionaram a biblioteca a um lugar de paz e muitas vezes de refúgio. Uma segurança emocional.

- Adoro entrar aqui, **é lugar de paz. Quando estou nervosa venho pra cá** e a raiva passa (S5 - AF).
- Os livros, a **sensação de paz**. Eu amo muito estar neste tipo de ambiente. **Quando preciso desabafar, eu venho para a Biblioteca**. Agora que chegaram os livros de doação eu venho mais (S7 - AF).
- Comecei a frequentar a biblioteca com 5 anos. Meu tio trabalhava e me levava. A convivência com os livros é muito importante. **Não sou de ter muito contato com os humanos, por isso tenho com os livros** (S9 - AF).
- A única coisa que acho importante é que, pra mim que sofro uma perseguição de empresários, **aqui tem um descanso** (S22 - BH).
- É **perto da minha casa e silencioso**. Trago os materiais (S27 - BH).
- Depois que eu saí da casa do meu pai e fui pra casa da minha noiva eu passei a vir mais. **Pra mim é uma terapia** (S33 - BH).
- Venho para **meu benefício próprio**. Parece até egoísmo, mas **o bem que me faz é muito grande** (S35 - BH).
- A **paz que tem aqui, o silêncio**. E também as pessoas que tem aqui (S50 - BH).

Esse sentido de apropriação fez com que um dos participantes da pesquisa se referisse à biblioteca como sua própria casa, remetendo a uma sensação de aconchego e conforto e como um lugar de refúgio também.

Você chega na biblioteca, tem um bom bibliotecário, um acervo de livro maravilhoso, **você não quer sair de lá, você quer morar lá dentro**. Gente, vou acampar aqui! **Posso construir uma cabaninha aqui dentro?** (risos). Sério, só pra sair, pegar um livro na prateleira e voltar pra dentro? **É maravilhoso, é uma sensação muito boa, a gente se sente em casa**. Pelo menos a gente que gosta de ler. No caso, eu me sinto, falo por mim. Eu acho maravilhoso, que a gente se sinta em casa. Sério, **se a gente tem um problema em casa, tipo, alguém treta com você na rua, você chega na biblioteca, respira fundo assim, ó, (barulho de respiro), acabou o problema**, acabou (Entrevistado 2 - AF).

Como a biblioteca participa de um projeto de transformação social, as múltiplas formas foram descritas por um dos entrevistados, de forma bastante peculiar.

Tem gente que vai para estudar, gente que vai lá pra pedir ajuda, tipo, como inscrever no vestibular? Eu mesmo faço isso. Como fazer isso? Como fazer aquilo? Me ajuda a fazer as questões do ENEM, me ajuda a fazer inscrição no SISU, me ajuda a fazer inscrição no PROUNI. Me ajuda, me ajuda! **Eu acho que é um negócio muito importante, porque, muita gente não tem computador em casa, e não quer gastar dinheiro ou não tem condições de pagar uma lan house.** Então vai na biblioteca e usa o computador. Se não sabe usar, a pessoa ajuda. Então, não é só livro literário, embora seja pra mim mais importante do que pesquisa. Mas, no geral, eu acho muito importante, porque, assim, **tem a parcela de, de, como é que fala? De leitores que vão lá por livros literários, tem os que vão lá pelo PC, os que vão para pesquisa, seja lá o que seja. E a parcela que vai lá estudar, na biblioteca. E tem a parcela que vai usar os dicionários, pra usar os livros didáticos, que vai lá pra usar as apostilas do ENEM, que vai lá pra isso e aquilo. É muito importante porque é a única da cidade, fora a das escolas, né?** Embora tenha, é aquela coisa bem basiquinha. Lembrei da MC Loma, bem basiquinha²² (Entrevistado 2 - AF).

Essa diversidade de usos da biblioteca pública a coloca em posição de destaque dentro das tipologias de biblioteca no que diz respeito à democratização do acesso e valorização das diferenças. Ainda que a maioria das bibliotecas brasileiras esteja longe de realizar todo seu potencial, alguns usuários que participaram da pesquisa reconheceram o trabalho desenvolvido pelos bibliotecários e pelos funcionários das bibliotecas de suas cidades, o que nos possibilita refletir sobre a importância do profissional conhecer a comunidade em que atua e ser próximo das pessoas que lá frequentam.

- É equilibrado, um bom atendimento, uma bibliotecária que atende bem. Ela sabe onde está tudo de cabeça. **Ela é muito disposta, diz que tal é bom, tal é bom.** E uma variedade melhor de livros. Tem umas bibliotecas que você chega que ela nem levanta para ajudar. Isso desestimula tanto, uma bibliotecária chata (S6 - AF).
- Eu acho que **o mais importante é o interesse dos bibliotecários.** Pois se não for uma pessoa interessada, fica um lugar ruim de ser frequentado (S11 - AF).

²² VARELA NOTÍCIAS. **Mc Loma explica gírias de Pernambuco:** “pra você sair na rua bem ‘basiquinha’ falando”. Disponível em: <<http://varelanoticias.com.br/mc-loma-explica-as-girias-de-pernambuco-pra-voce-sair-na-rua-bem-basiquinha-falando/>>. Acesso em: 02 dez. 2018.

- Quanto mais conhecimento, melhor pra mim. E eu gosto demais também. **O que eu mais gosto é o jeito como eles me tratam.** Muito carinhoso (S12 - AF).
- Acho importante ressaltar a **qualidade do atendimento dos profissionais da biblioteca** (S18 - BH).
- Conheci a Sandra [servidora do setor de Empréstimo] e ela me orientava a achar os livros policiais. **Ela que me apresentou muitas coisas.** Venho aqui há uns 10 anos (S21 - BH).
- **Proximidade, gentileza e educação dos funcionários,** qualidade do material que me atende (S28 - BH).
- Pra mim **é um lugar que as pessoas me tratam bem.** A gentileza dos funcionários. As pessoas te atendem bem. A presteza dos funcionários é o mais importante (S49 - BH).
- **Eu li por sugestão do Glicélio Travessuras da menina má** do Mario Vargas Llosa. Eu gostei tanto do livro que aprendi espanhol só pra ler no original. Gostei tanto de ler que estou aprendendo outros idiomas: francês, inglês e estou aprendendo sozinha o italiano (S34 - BH).
- **A alma da biblioteca é a bibliotecária.** A **pessoa que ama os livros,** que cuida dos livros é ela. [...]. **Quem movimenta uma biblioteca** são as bibliotecárias. Quem **veste a camisa. Elas têm que entender a realidade para servir aos usuários.** Elas que têm fácil acesso, respeitoso, ser entusiasmada. Eu senti que **todas elas foram tocadas por um verdadeiro sentimento do que é o Braille** (S36 - BH).

Um bibliotecário, para que esteja próximo de seus usuários, precisa investir tempo nessa relação, pois é no contato do dia a dia, atento aos gostos e necessidades de seus leitores, que será possível desenvolver um trabalho relevante. Observando o trabalho e ouvindo os relatos dos bibliotecários das bibliotecas visitadas, testemunhamos que, muitas vezes, o mesmo é bastante solitário. Mas esse trabalho poderia ser compartilhado com colegas de profissão em momentos promovidos, especialmente, por sistemas de bibliotecas, conselho de classe, associações e também pelo diálogo facilitado pelas interações em cursos de formação continuada.

4 CONCLUSÃO

As tecnologias nos ajudam, pois facilitam e otimizam o trabalho do bibliotecário, para que reste mais tempo para interagir com as pessoas de sua comunidade.

As mudanças de paradigma que as bibliotecas têm passado foram formas inovadoras de se adaptarem às mudanças sociais. Com o paradigma da

Apropriação Cultural, o foco passa a ser o usuário e a relação que com ele se estabelece. Estar aberto a essa experiência é o primeiro passo que bons bibliotecários podem dar na direção da construção de bibliotecas mais vivas e indispensáveis.

REFERÊNCIAS

AZEVEDO, Fabiano Cataldo de. 200 anos da primeira biblioteca pública do Brasil: considerações histórico-biblioteconômicas acerca dessa efeméride. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 17, n. 2, p. 2-25, abr./jun. 2012.

FERNANDEZ, M. A. A.; MACHADO, E. C. **Bibliotecas públicas: um equipamento cultural para o desenvolvimento local**. Recife: Centro de Desenvolvimento e Cidadania, 2016.

FERRAZ, Marina Nogueira; DUMONT, Lígia Maria Moreira. **Representações sociais de biblioteca pública: a voz dos usuários do interior e da capital de Minas Gerais**. 2018. 172 f. Tese (Doutorado) – Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2018. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/1843/BUOS-B3UJYQ>>. Acesso em: 10 dez. 2018.

MUELLER, Susana Pinheiro Machado. Bibliotecas e sociedade: evolução da interpretação de função e papéis da biblioteca. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, Belo Horizonte, v. 13, n. 1, p. 7-54, mar. 1984.

OCDE. **Manual de Oslo**: diretrizes para coleta e interpretação de dados sobre inovação. 3 ed. FINEP, 2006. Disponível em: <<https://www.finep.gov.br/images/apoio-e-financiamento/manualoslo.pdf>>. Acesso em: 10 dez. 2018.

PERROTTI, Edmir; PIERUCCINI, Ivete. Infoeducação: Saberes e fazeres da contemporaneidade. **Infoeducação: Acesso e Apropriação de Informação na Contemporaneidade**, out. 2008. Disponível em: <<http://infoeducacaousp.blogspot.com.br/2008/10/infoeducacao-saberes-e-fazeres-da.html>>. Acesso em: 02 dez. 2018.

SILVEIRA, Fabrício José Nascimento da. **Biblioteca pública, identidade e enraizamento**: elaborações intersubjetivas ancoradas em torno da Luiz de Bessa. 2014. 253f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2014.

TIGRE, Paulo Bastos. **Gestão da inovação**: a economia da tecnologia no Brasil. Rio de Janeiro: Elsevier, 2006.