

UNIVERSIDADE DO ESTADO DE SANTA CATARINA – UDESC
CENTRO DE CIÊNCIAS HUMANAS E DA EDUCAÇÃO – FAED
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO DA INFORMAÇÃO – PPGINFO

LUANA SONTAG OLIVEIRA

**SERVIÇOS INOVADORES DAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS DAS CIDADES
DO CONHECIMENTO**

FLORIANÓPOLIS

2022

LUANA SONTAG OLIVEIRA

**SERVIÇOS INOVADORES DAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS DAS CIDADES
DO CONHECIMENTO**

Dissertação apresentada como requisito parcial para obtenção do título de mestre em Gestão de Unidades de Informação pelo Programa de Pós-Graduação em Gestão da Informação do Centro de Ciências Humanas e da Educação da Universidade do Estado de Santa Catarina – UDESC

Orientadora: Profa. Dra. Ana Maria Pereira
Coorientador: Prof. Dr. Jordan Paulesky Juliani

FLORIANÓPOLIS

2022

**Ficha catalográfica elaborada pelo programa de geração automática da
Biblioteca Setorial do FAED/UEDESC,
com os dados fornecidos pelo(a) autor(a)**

Oliveira, Luana Sontag
Serviços inovadores das bibliotecas públicas das cidades
do conhecimento / Luana Sontag Oliveira. -- 2022.
147 p.

Orientadora: Ana Maria Pereira
Coorientador: Jordan Paulesky Juliani
Dissertação (mestrado) -- Universidade do Estado de
Santa Catarina, Centro de Ciências Humanas e da Educação,
Programa de Pós-Graduação Profissional em Gestão de
Unidades de Informação, Florianópolis, 2022.

1. Cidades do Conhecimento. 2. Bibliotecas Públicas. 3.
Gestão do Conhecimento. 4. Inovação. I. Pereira, Ana Maria.
II. Juliani, Jordan Paulesky . III. Universidade do Estado de
Santa Catarina, Centro de Ciências Humanas e da Educação,
Programa de Pós-Graduação Profissional em Gestão de
Unidades de Informação. IV. Título.

LUANA SONTAG OLIVEIRA

SERVIÇOS INOVADORES DAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS DAS CIDADES DO CONHECIMENTO

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Gestão da Informação do Centro de Ciências Humanas e da Educação – FAED, da Universidade do Estado de Santa Catarina – UDESC como requisito parcial para obtenção do título de mestre em Gestão de Unidades de Informação.

Linha de Pesquisa: Gestão de Unidades de Informação.

Orientadora: Profa. Dra. Ana Maria Pereira
Coorientador: Prof. Dr. Jordan Paulesky Juliani

BANCA EXAMINADORA

Prof.^a Dr.^a Ana Maria Pereira
Universidade do Estado de Santa Catarina – UDESC

Membros:

Prof. Dr. Jorge Moisés Kroll do Prado
Universidade do Estado de Santa Catarina - UDESC

Prof. Dr. Francisco Javier Carrillo Gamboa
Tecnológico de Monterrey (México)

Florianópolis, 29 de Julho de 2022.

“[...] o conhecimento puro grandemente expande a alma [...].”

Doutrina e Convênios 121:42

AGRADECIMENTOS

Inicio meus agradecimentos ao Pai Celestial, pela dádiva da vida e oportunidades de crescimento.

Sou grata ao meu marido Rafael Carreira Oliveira, que esteve ao meu lado a cada passo do caminho. A sua fé, sua coragem, seu amor e o seu saber me guiaram quando eu não podia ver, você foi minha força diante da exaustão e minha perseverança quando pensei em desistir. Obrigada, meu amor, por apoiar meus sonhos, mas saiba que já estou vivendo o maior deles: dividir a aventura da vida com você.

Agradeço aos meus pais, Derli e Silvana, meus irmãos Sara, Lia, Neto e Natasha, meus cunhados, sogros e sobrinhos pelo apoio sincero e torcida, mesmo que de longe. Sou grata pela paciência e amor de vocês.

Sou imensamente grata a minha mais que orientadora e Professora, mas também amiga, Ana Maria Pereira, que me orienta desde a graduação. Obrigada por me mostrar o tema cidades do conhecimento, assunto pelo qual me apaixonei e seguirei pesquisando. Sou feliz por nossa amizade, obrigada por ser calma diante das dificuldades da pesquisa, pelas risadas, troca de figurinhas no celular e por se preocupar comigo. Você fez esse processo ser mais leve.

Obrigada também ao meu coorientador, Professor Jordan Paulesky Juliani, você trouxe considerações importantes para a pesquisa e sou grata pelas conversas e troca de experiências.

Não poderia deixar de mencionar também meus colegas de turma, em especial Vivi e Rafael. Vocês são amigos de verdade e ótimos ouvintes, obrigada pelas conversas terapêuticas, conselhos e risadas.

A minha amiga Celina, que por diversas vezes me socorreu, tirou minhas dúvidas e ajudou de forma indescritível. Obrigada pelo apoio e amizade, essa jornada não teria sido a mesma coisa sem você.

Agradeço aos professores, ao Programa e a UDESC.

Obrigada a todos!

RESUMO

O presente trabalho tem como objetivo geral analisar os serviços realizados pelas bibliotecas públicas localizadas em cidades do conhecimento com vistas a suprir as demandas dos agentes/cidadãos do ecossistema de inovação local. Cidades do conhecimento são aquelas em que há o desenvolvimento baseado no conhecimento, ou seja, há um planejamento e disponibilização de recursos para atingir objetivos específicos de infraestrutura tecnológica, cultural e social levando informação, conhecimento e interação para seus agentes/cidadãos. Esse processo é apoiado por elementos de estrutura e estratégia aplicados nos setores cultural, social e econômico de uma cidade. Cidades do conhecimento também podem ser consideradas um ecossistema de inovação pois busca a integração e interação e um ambiente favorável ao compartilhamento de ideias que podem levar a serviços e produtos inovadores. Uma das estruturas que faz parte do processo de estratégia de uma cidade é a biblioteca pública, um ambiente com funções informacionais e com grande potencial de aplicações de estratégia para descobrir necessidades específicas dos cidadãos e transformá-las em serviços. A pesquisa se caracteriza como qualitativa, do tipo bibliográfica, documental, estudo de caso, descritiva e exploratória. O instrumento de coleta de dados foi um questionário enviado por e-mail e respondido por bibliotecários de 3 bibliotecas públicas de 3 cidades do conhecimento: Austin (EUA), Melbourne (AUS) e Viena (AU). Os resultados revelam que os serviços oferecidos por essas bibliotecas são desenvolvidos por meio de participação em políticas públicas, busca de *feedbacks*, opiniões e observação de acontecimentos na cidade e no mundo. Como conclusão, compreende-se que as bibliotecas públicas devem ser parte do ecossistema em que é favorável o conhecimento para apoiar o desenvolvimento intelectual, social, econômico e cultural dos agentes/cidadãos que vivem na cidade onde ela está inserida. A partir dos dados coletados, esta pesquisa sugere como produto, um portfólio com 10 serviços inovadores para bibliotecas públicas brasileiras.

Palavras-chave: Cidades do conhecimento. Biblioteca Pública. Serviços Informacionais. Inovação. Ecossistemas de Inovação.

ABSTRACT

The present work has the general objective to analyze the services performed by public libraries located in knowledge cities in order to meet the demands of agents/citizens of the local innovation ecosystem. Knowledge cities are those in which development is based on knowledge, that is, there is planning and availability of resources to achieve specific objectives of technological, cultural, and social infrastructure, bringing information, knowledge, and interaction to its agents/citizens. This process is supported by elements of structure and strategy applied in the cultural, social, and economic sectors of a city. Knowledge cities can also be considered an innovation ecosystem as it seeks integration and interaction and a favorable environment for sharing ideas that may lead to innovative services and products. One of the structures that is part of a city's strategy process is the public library, an environment with informational functions and with great potential for strategy applications to discover citizens' specific needs and transform them into services. The research is characterized as qualitative, bibliographic, documentary, case study, descriptive and exploratory. The data collection instrument was a questionnaire sent by email and answered by librarians from 3 public libraries in 3 knowledge cities: Austin (USA), Melbourne (AUS), and Vienna (AU). The results reveal that the services offered by these libraries are developed through participation in public policies, seeking feedback, opinions, and observing events in the city and the world. In conclusion, it is understood that public libraries must be part of the ecosystem in which knowledge is favorable to support the intellectual, social, economic, and cultural development of agents/citizens who live in the city where it is located. From the data collected, this research suggests a portfolio with 10 innovative services for Brazilian public libraries as a product.

Keywords: Knowledge cities. Public Library. Information Services. Innovation. Innovation Ecosystems.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - Exemplos de um evento do conhecimento	33
Figura 2 - Logo do Prêmio MAKCi.....	41
Figura 3 - Mapeamento em nível mundial das cidades do conhecimento	48
Figura 4 - Contadoras de histórias	53
Figura 5 – Plataforma Kanopy.....	58
Figura 6 - Livros de mutuários.....	63
Figura 7 - Capa do Portfólio	114

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Serviços da biblioteca pública	21
Quadro 2 - Três componentes de um evento do conhecimento.....	32
Quadro 3 - Características das cidades do conhecimento	39
Quadro 4 - Categorias de capital.....	42
Quadro 5 - 17 perguntas do formulário MAKCI	44
Quadro 6 - Categoria dos vencedores do Prêmio MAKCI	45
Quadro 7 - Cidades vencedoras MAKCI	46
Quadro 8 - Lista de serviços com foco em aprendizagem	51
Quadro 9 - Tipologias de Inovação	69
Quadro 10 - Atores de um ecossistema de inovação.....	73
Quadro 11 - Metas da cidade de Melbourne 2026	82
Quadro 12 - Prioridades da meta 5	82
Quadro 13 - Bolsistas da Bolsa de Conhecimento de Melbourne	86
Quadro 14 - Perguntas do questionário	96
Quadro 15 - Respostas a pergunta 1 do questionário.....	98
Quadro 16 - Respostas a pergunta 2 do questionário.....	99
Quadro 17 - Respostas a pergunta 3 do questionário.....	100
Quadro 18 – Respostas a pergunta 4 do questionário.....	103
Quadro 19 - Respostas a pergunta 5 do questionário.....	104
Quadro 20 - Respostas a pergunta 6 do questionário.....	106
Quadro 21 - Respostas a pergunta 7 do questionário.....	107
Quadro 22 - Respostas a pergunta 8 do questionário.....	108
Quadro 23 - Respostas a pergunta 9 do questionário.....	110
Quadro 24 - Respostas a pergunta 10 do questionário.....	111

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

DBC	Desenvolvimento Baseado no Conhecimento
EKC	Emerging Knowledge City
EKCR	Knowledge Clustered Region
IDH	Índice de Desenvolvimento Humano
IFLA	International Federation of Library Associations
KCR	Knowledge City-Region
KM	Knowledge Metropolis
MAKCI	Most Admired Knowledge City Awards
UNESCO	Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura
VCB	Viena Convention Bureau
WCI	World Capital Institute

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	12
1.2	OBJETIVOS	13
1.2.1	Objetivo Geral	13
1.2.2	Objetivos Específicos	13
1.3	JUSTIFICATIVA	14
2	BIBLIOTECAS PÚBLICAS	17
2.1	SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO.....	25
3	DESENVOLVIMENTO BASEADO NO CONHECIMENTO (DBC)	30
3.1	CIDADES DO CONHECIMENTO	36
3.2	WORLD CAPITAL INSTITUTE (WCI)	40
3.3	SISTEMATIZAÇÃO DAS CIDADES DO CONHECIMENTO	46
3.4	BIBLIOTECAS PÚBLICAS DAS CIDADES DO CONHECIMENTO	49
3.4.1	Biblioteca Pública de Melbourne	49
3.4.2	Biblioteca Pública de Austin	56
3.4.3	Biblioteca Pública de Viena	62
4	INOVAÇÃO	67
4.1	ECOSSISTEMAS DE INOVAÇÃO	71
5	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	78
5.1	CASE 1: MELBOURNE (AUSTRÁLIA).....	80
5.2	CASE 2: AUSTIN (ESTADOS UNIDOS)	87
5.3	CASE 3: VIENA (ÁUSTRIA)	90
5.4	TÉCNICA DE COLETA DE DADOS.....	94
6	ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS	96
7	PROPOSTA DE UM PORTFÓLIO COM 10 SERVIÇOS INOVADORES PARA BIBLIOTECAS PÚBLICAS BRASILEIRAS	113
8	CONSIDERAÇÕES FINAIS	121
	REFERENCIAS	123
	APÊNDICE A – RESPOSTAS DO QUESTIONÁRIO NA VERSÃO ORIGINAL	131
	ANEXO A – PERGUNTAS DO QUESTIONÁRIO NA VERSÃO ORIGINAL	136
	ANEXO B – PORTFÓLIO DE SERVIÇOS INOVADORES PARA BIBLIOTECAS PÚBLICAS BRASILEIRAS	137

1 INTRODUÇÃO

Todos devem ter direito e acesso à informação e ao conhecimento, afinal são os instrumentos essenciais para o desempenho e desenvolvimento eficazes das pessoas e da sociedade. Como o acesso à informação e ao conhecimento é um direito do cidadão, as cidades devem ou deveriam ter em seus planos estratégicos meios de proporcionar tal acesso.

As cidades que possuem esse objetivo em seu plano estratégico disponibilizam, em tempo integral, a informação e o conhecimento como matéria prima para o desenvolvimento dos cidadãos, que, conseqüentemente, se transformam em ferramentas intrínsecas para o desenvolvimento das cidades. Essas são as chamadas cidades do conhecimento, ou seja, são locais físicos e digitais que abrigam e levam informação e conhecimento às pessoas.

Dentro desse contexto, existem organizações internacionais e nacionais, que se dedicam a pesquisas e estudos sobre o tema cidades do conhecimento. A organização internacional de maior destaque é a *World Capital Institute*, e denomina-se como “[...] um *think tank* internacional independente cujo propósito é promover a compreensão e a aplicação do conhecimento como a mais poderosa alavanca de desenvolvimento [...]”. (WORLD CAPITAL INSTITUTE, 2021, tradução nossa). Ou seja, é uma organização dedicada a disseminar o desenvolvimento baseado no conhecimento, bem como suas vantagens e principais elementos para aplicação.

Ainda segundo o *World Capital Institute* (2010, tradução nossa): “[...] a cidade do conhecimento é aquela que procura a criação de valor em todas as suas áreas e desenvolve elevados padrões de vida, apoio cultural e do desenvolvimento econômico, entre outros aspectos”.

Ou seja, são cidades que buscam em todos os setores possíveis, o crescimento e desenvolvimento por meio de polos de unidades de conhecimento e informação, portanto, tem o conhecimento como o marco central da cidade. As cidades do conhecimento também possuem elementos que se interligam: estruturas, eventos, organizações e pessoas, portanto, podem ser consideradas como um ecossistema, que, por meio de interações e integrações, resulta em inovação.

Uma dessas estruturas que faz parte desse ecossistema e planejamento dessas cidades são as bibliotecas públicas. As bibliotecas públicas podem ser

parceiras de gestões governamentais eficientes que promovam o desenvolvimento e criação de valor e inovação em todas as suas áreas.

Outra forma das bibliotecas públicas serem parceiras é no oferecimento de serviços que tenham como objetivo suprir necessidades específicas dos agentes/cidadãos¹ da cidade, e ao mesmo tempo, desenvolvê-los. Sem eles, não há resultados e nem razão dos projetos e ideais que geram os serviços. Sendo assim, as bibliotecas devem (ou deveriam) ser o local de melhor fonte de informação e conhecimento da cidade para os agentes/cidadãos, que pode resultar em ideias criativas, inovação e novos conhecimentos.

As bibliotecas públicas podem ser um local onde recursos como a tecnologia e criatividade fazem parte do contexto de planejamento e execução de serviços inovadores, com o objetivo final de suprir necessidades específicas dos agentes/cidadãos das cidades do conhecimento onde está inserida.

Nesse contexto, delineou-se o seguinte problema de pesquisa:

De que forma os serviços oferecidos pelas bibliotecas públicas das cidades do conhecimento podem suprir as demandas dos agentes/cidadãos do ecossistema de inovação local?

Para responder à questão de pesquisa, delineou-se os seguintes objetivos:

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo Geral

Analisar os serviços realizados pelas bibliotecas públicas localizadas em cidades do conhecimento com vistas a suprir as demandas dos agentes/cidadãos do ecossistema de inovação local.

1.2.2 Objetivos Específicos

- a. Descrever os serviços inovadores oferecidos em 3 bibliotecas públicas municipais de 3 cidades do conhecimento selecionadas;

¹ O termo agentes/cidadãos será utilizado no decorrer desta pesquisa significando os termos pessoas/indivíduos.

- b. Analisar como são identificados e executados os serviços que as bibliotecas oferecem para atender as necessidades dos agentes/cidadãos da cidade do conhecimento onde estão inseridas;
- c. Desenvolver um portfólio de serviços para as bibliotecas públicas no Brasil baseados no estudo de serviços inovadores utilizados nas bibliotecas públicas das cidades do conhecimento.

1.3 JUSTIFICATIVA

A presente pesquisa se justifica pela relevância e influência que as cidades do conhecimento podem exercer em nós, cidadãos. Dentro do contexto da gestão do conhecimento, as cidades do conhecimento revelam a possibilidade de desenvolvimento de seus cidadãos por meio de interações e disseminação de informação, gerando valor em todas as áreas.

No aspecto social, a pesquisa é importante por estudar as bibliotecas como instituições públicas que envolvem diretamente seus cidadãos, suas interações e aperfeiçoamento por meio dos serviços de informação que oferecem aos seus cidadãos, visto que as bibliotecas fazem parte de uma cidade, ou seja, de um ambiente propício ao desenvolvimento através do conhecimento.

Considerando a gestão da informação tópico importante da área de Biblioteconomia, esta pesquisa propõe às pessoas que contemplem, e usem a informação e o conhecimento como uma forma de desenvolvimento para cidadania.

A presente pesquisa também possui potencial de relevância na área de Biblioteconomia, Gestão da Informação, Gestão do Conhecimento por tratar-se de serviços inovadores oferecidos pelas bibliotecas públicas, bem como, pensado, organizado e executado por bibliotecários.

É importante a visão de estratégia no momento de planejar e oferecer serviços, pois é preciso análise e descoberta de necessidades que, às vezes, não são aparentes. Esta pesquisa proporciona o entendimento sobre os serviços que a população está clamando para que haja um tratamento personalizado oferecido pelas bibliotecas públicas, ou seja, uma mudança no paradigma dos clássicos serviços das bibliotecas ao longo da história.

Portanto, a presente pesquisa faz-se relevante no campo científico das áreas já mencionadas, pois ampliará a visão dos profissionais da informação para serviços

inovadores por meio de inspiração de bibliotecas públicas das cidades do conhecimento, objeto de estudo desta pesquisa.

A importância desta pesquisa para o Programa de Pós-Graduação em Gestão da Informação entra no contexto de novos campos de pesquisa, principalmente sobre as possibilidades de estudos fora do Brasil.

No campo pessoal, esta pesquisadora optou por essa linha de estudo na pesquisa de trabalho de conclusão do curso de Biblioteconomia – Habilitação em Gestão da Informação, e sua continuidade no mestrado deve-se pelo grande interesse com o tema, bem como a atualidade do assunto e as possibilidades de áreas de pesquisa que o assunto abrange.

Diante disso, essa pesquisadora tem um apreço por este tema pois despertou a esperança de que as coisas sempre podem evoluir com ideias inovadoras, gestão eficaz, tempo, disposição, tecnologia e proatividade. É possível transformar algo bom em melhor, e algo melhor em excelente e as bibliotecas públicas dessas cidades são um exemplo de que isso é possível.

A pesquisadora também pretende continuar a pesquisar o tema cidades do conhecimento em nível de doutorado, podendo assim, aprofundar seus conhecimentos sobre o assunto e poder contribuir para a disseminação do tema no Brasil e no mundo.

Por fim, a presente pesquisa é considerada relevante pela importância que exerce perante os cidadãos no sentido de que pode prover informações sobre o que as bibliotecas públicas das cidades do conhecimento podem lhes oferecer. Uma mente aberta para serviços inovadores integrados às necessidades específicas e as tecnologias podem resultar em desenvolvimento e investimento próprio e em longo prazo.

O trabalho está estruturado em 8 seções que se complementam para melhor apresentar os conceitos que compõem esta pesquisa. A atual seção é introdutória e discorre sobre a pergunta da pesquisa, objetivo geral e específicos.

Iniciando a fundamentação teórica, a seção 2 é sobre o tema bibliotecas públicas e é complementada com uma subseção sobre serviços de informação.

A seção 3 discorre sobre o tema desenvolvimento baseado no conhecimento e é composta pelas seguintes subseções: cidades do conhecimento, a organização *World Capital Institute*, a sistematização das cidades do conhecimento pelo mundo e

é encerrada pela escrita exaustiva sobre os serviços oferecidos pelas bibliotecas participantes, que são: Austin, Melbourne e Viena.

A seção 4 versa sobre inovação e ecossistemas de inovação, finalizando assim, a fundamentação teórica desta pesquisa.

A metodologia e técnica de coleta de dados deste trabalho é apresentada na seção 5.

A análise, discussão e interpretação dos dados coletados nesta pesquisa são apresentados na seção 6, bem como informações sobre as cidades participantes da pesquisa.

A seção 7 apresenta o produto da pesquisa, conforme objetivo específico c e as considerações finais desta pesquisa são apresentadas na seção 8.

2 BIBLIOTECAS PÚBLICAS

A história das bibliotecas públicas no Brasil é marcada por desafios, tanto no âmbito profissional, quanto financeiro, e compreendemos que muitas lutas, conversações e reuniões são necessárias para que ações, projetos e serviços sejam implementados nesses ambientes.

De acordo com Bernardino (2017, p. 109): “[...] os desafios, em parte, são oriundos das demandas informacionais da sociedade da informação, que por sua vez, exige do bibliotecário uma ação mais específica e proativa à essa demanda [...]”. Tal citação, remete-nos a importância da proatividade, criatividade e necessidade de atualização de serviços e produtos das bibliotecas para que se tornem atrativas ao público, especialmente no âmbito das bibliotecas públicas.

A biblioteca pública como uma instituição que produz, processa, armazena e dissemina a informação e que atua no contexto social, político, econômico, comunicacional e profissional, pode e deve construir uma política de atuação local, voltada para o estabelecimento de relações entre a comunidade e a biblioteca (BERNARDINO, 2017, p. 109).

A biblioteca pública deve ser considerada um espaço “vivo”, aberto, e deseja, que os agentes/cidadãos venham, vejam e ouçam o que ela tem a oferecer. Conforme Paletta, Vasconcelos e Gonçalves (2015, p. 11):

Além de pensar as bibliotecas públicas e universitárias como espaços que possuem serviços e produtos destinados ao acesso da informação por estudantes, pesquisadores e pelo público em geral, deve-se atentar igualmente que o espaço da biblioteca atua como um local de interação, inclusão e socialização, assim como um local propício para se pensar em inovação.

O papel das bibliotecas públicas é muito importante na sociedade, além de ser um instrumento de disseminação da informação e um local que abriga conhecimento em todas as áreas, espera-se que seja vista pelos agentes/cidadãos como um lugar onde possam se expressar diante das informações que lhe são disponibilizadas. Nesse contexto, dentre as diversas tipologias de bibliotecas que existem (pública, universitária, comunitária, entre outras.), é importante destacar uma característica considerada inerente a todas as tipologias: a interatividade. A interatividade

proporciona ações para a realização de projetos dinâmicos com vistas a gerar novas oportunidades de aprendizagem. Segundo Costa (2016, p. 27):

As bibliotecas públicas devem ser abertas, culturais, vivas, interativas, variadas, convidativas, motivadoras, inspiradoras, oferecer boas condições ambientais, e parece uma ideia contemporânea, mas vários autores citaram isso no século passado. Estes espaços devem trabalhar de forma integrada, as bibliotecas devem ser paiol de pensamentos lúdicos e críticos, não podemos mais pensar na biblioteca como uma vertente somente literária, ela deve ampliar suas atividades, ser um centro e instrumento principalmente de libertação para os seus utilizadores.

Ou seja, as bibliotecas devem aderir a um perfil interativo para dinamizar seu espaço e torná-lo um lugar vivo. Segundo Crestana e Abdalla (2013, p. 2): “[...] a noção de interação, por sua vez, pressupõe que o sujeito não seja apenas um receptor, mas também um produtor. A biblioteca passa a ser um espaço de expressão [...]”, portanto, com esse tipo de experiência, o processo de aprendizagem dentro da biblioteca torna-se também um processo de expressão por meio de interações proporcionadas nesse ambiente. O indivíduo não somente internaliza o conhecimento, mas também é protagonista no processo de disseminá-lo.

A interatividade é um elemento importante a ser destacado nesta pesquisa, pois, é uma das características dominantes das bibliotecas públicas das cidades do conhecimento, o qual será abordado na subseção 3.4.

Segundo o Manifesto da IFLA/UNESCO² sobre Bibliotecas Públicas (1994, p. 1), as bibliotecas públicas são “[...] o centro local de informação, tornando prontamente acessíveis aos seus utilizadores o conhecimento e a informação de todos os gêneros [...]”.

Ainda de acordo com o Manifesto, é esperado que as bibliotecas públicas sejam locais que abriguem todos os tipos de agentes/cidadãos, sem nenhum tipo de preconceitos. No entanto, para que isso seja cumprido, é preciso por exemplo, que haja recursos de acessibilidade para todos os agentes/cidadãos, com algum tipo de deficiência ou não. São ações urgentes e precisas para que o papel de “pública” seja exercido corretamente fazendo com que seja um ambiente acessível para todos (MANIFESTO DA IFLA/UNESCO SOBRE BIBLIOTECAS PÚBLICAS, 1994, p. 1).

² No site da IFLA há uma reportagem de 2021 sobre a atualização do Manifesto das Bibliotecas Públicas. Porém, até o momento, não foi identificada a publicação do Manifesto atualizado.

As missões e objetivos de uma biblioteca pública podem ser elencados segundo o Manifesto da IFLA/UNESCO sobre Bibliotecas Públicas, (1994, p. 1):

1. Criar e fortalecer os hábitos de leitura nas crianças, desde a primeira infância;
2. Apoiar a educação individual e a autoformação, assim como a educação formal a todos os níveis;
3. Assegurar a cada pessoa os meios para evoluir de forma criativa;
4. Estimular a imaginação e criatividade das crianças e dos jovens;
5. Promover o conhecimento sobre a herança cultural, o apreço pelas artes e pelas realizações e inovações científicas;
6. Possibilitar o acesso a todas as formas de expressão cultural das artes do espetáculo;
7. Fomentar o diálogo intercultural e a diversidade cultural;
8. Apoiar a tradição oral;
9. Assegurar o acesso dos cidadãos a todos os tipos de informação da comunidade local;
10. Proporcionar serviços de informação adequados às empresas locais, associações e grupos de interesse;
11. Facilitar o desenvolvimento da capacidade de utilizar a informação e a informática;
12. Apoiar, participar e, se necessário, criar programas e atividades de alfabetização para os diferentes grupos etários.

A partir das missões e objetivos constantes no Manifesto, é possível verificar que a biblioteca pública deve estar preparada para transformar os agentes/cidadãos por meio de informação e conhecimento. A biblioteca deve ser uma ponte entre o desconhecido e o saber, proporcionando oportunidades de aprendizado, compartilhamento de experiências e ser um centro de informação para a comunidade a qual está inserida.

De acordo com o Manifesto, as bibliotecas devem oferecer serviços gratuitos, estar incorporadas nas legislações municipais, estaduais e federais específicas aos quais lhe diz respeito. Deve também possuir um plano de gestão que permita o funcionamento adequado, com bibliotecários para desenvolver suas atividades para atender de forma correta os seus agentes/cidadãos, entre outros aspectos (MANIFESTO DA IFLA/UNESCO SOBRE BIBLIOTECAS PÚBLICAS, 1994, p. 3).

É necessário continuar a discutir esse documento para que as bibliotecas públicas sejam vistas como apoio aos seus agentes/cidadãos ³de forma relevante, e, por ser um tema atual, considerando seu papel na sociedade da informação.

De acordo com Santos (2014, p. 58):

³ Nesta pesquisa os termos agentes/cidadãos abrangem os termos utilizados pela Biblioteconomia como usuários, interagentes, entre outros. A opção pelos termos agentes/cidadãos deve-se ao fato de que são termos amplos voltados para os agentes/cidadãos que constituem um ecossistema.

A biblioteca pública tem a informação como seu permanente objeto de trabalho e a comunicação como processo contínuo do fazer bibliotecário. Biblioteca é comunicação que se materializa na disseminação do conhecimento registrado, no uso de redes eletrônicas, na convivência do ambiente que permite a partilha e discussão de informações, conhecimento e vivências.

Ou seja, de acordo com o contexto, as bibliotecas públicas devem se tornar espaços que proporcionem uma estrutura voltada ao conhecimento, e, de fato, ser um ambiente em que seja possível transmitir e compartilhar mais informação e conhecimento.

Com o advento das tecnologias e da *internet*, o perfil dos agentes/cidadãos que frequentam a biblioteca mudou. Desejam a informação de forma mais rápida e eficiente, a qualquer hora e lugar, e, com isso, as bibliotecas públicas em todo mundo viram a necessidade de readequação em diversos contextos de seus serviços e espaços. De acordo com Medeiros (2012, p. 50):

O usuário está cada vez mais exigente e nômade. As bibliotecas públicas em diversos países concentram-se nesta nova empreitada ocupando papel importante para a sociedade. Exemplos são muitos e em diversos países, onde se percebe a busca pelo equilíbrio das funções tradicionais e das novas, influenciadas pelas TICs, visando atender a demanda social de nossa época.

Assim como a sociedade e as tecnologias evoluem a cada ano, os serviços das bibliotecas também passam (ou deveriam passar) pelo mesmo processo. É algo que deve ser feito com urgência para o contínuo espaço numa cidade ou comunidade em crescente transformação.

O principal serviço de uma biblioteca é disponibilizar informação, o modo como isso é feito diferencia de biblioteca para biblioteca. Os serviços e produtos oferecidos devem ser úteis, atrativos e gerar novos saberes e buscas, bem como criar uma ligação com a comunidade que frequenta o espaço, é fundamental, pois, conhecendo o público, a equipe será capaz de mapear e organizar serviços que sejam adequados.

Segundo Severiano (2012, p. 65):

O estudo de comunidades e seus indivíduos, a partir de esforços conjuntos entre a sociedade e o poder público, deveria antever todo e qualquer planejamento referente à Biblioteca Pública e suas implicações: arquitetura do espaço, aquisição de mobiliário e equipamentos, qualificação de funcionários e, principalmente, seleção de acervo e programação cultural. A partir de uma minuciosa análise dos dados obtidos através dos instrumentos de pesquisa adequados, é que a Biblioteca Pública poderá ser delineada, invertendo o fluxo que parece ser normal no caso dos aparelhos de cultura

no país, em que primeiro vem a instalação de um órgão público que tenta, comumente sem sucesso, atingir o público em sua volta.

A lógica para se obter sucesso com os agentes/cidadãos de uma biblioteca é a mesma de uma empresa, que deve conhecer o seu público, descobrir o que ele necessita, e, após, criar um produto ou serviço capaz de impactar suas vidas.

De acordo com a Biblioteca Nacional do Brasil, localizada no Rio de Janeiro (2000, p. 93):

O estreitamento da relação com a comunidade é fator essencial para o desempenho das funções da biblioteca pública. É, pois, necessário que os indivíduos reconheçam na biblioteca um lugar de encontro da comunidade com seus valores, tradições, história, etc. Também, devem reconhecer que oportunidades regulares e constantes de ler e de conviver com livros ampliam as possibilidades de acesso à informação e de geração e transmissão do conhecimento – ingredientes essenciais para a inserção do indivíduo na sociedade atual.

Assim, a comunidade dará retorno positivo às bibliotecas pois terá ciência de que foi ouvida e que é um elemento importante para tais ambientes. Os serviços e produtos oferecidos fazem parte do caminho para o sucesso desses locais, ou seja, as bibliotecas precisam de uma equipe na gerência que esteja aberta para a necessidade de participação dos agentes/cidadãos e de um planejamento que tenha sido pensado em prol da disseminação do conhecimento e da informação para que ocorra a correta execução dos serviços a serem desenvolvidos.

O Quadro 1 apresenta os principais serviços oferecidos por uma biblioteca pública segundo a Fundação Biblioteca Nacional (2010, p. 104-195):

Quadro 1 - Serviços da biblioteca pública (continua)

<p>PROGRAMA DE FORMAÇÃO E ORIENTAÇÃO DE USUÁRIOS</p>	<p>Deste programa devem constar atividades tais como: visitas guiadas (previamente organizadas e realizadas a pedido dos usuários ou por convite da biblioteca); publicações como: manuais, guias, folhetos (ótimos instrumentos não só para divulgar a biblioteca e seus serviços, mas também para orientar sua utilização); realização de cursos e palestras.</p>
<p>SERVIÇO DE EMPRÉSTIMO DOMICILIAR</p>	<p>Este serviço visa, essencialmente, possibilitar ao leitor um maior tempo para a leitura já que muitas vezes os horários das bibliotecas não coincidem com as horas livres das pessoas, principalmente dos adultos em idade ativa.</p>

Quadro 1 - Serviços da biblioteca pública (continuação)

<p>SERVIÇO DE OUVIDORIA</p>	<p>O Serviço de ouvidoria é um canal de comunicação entre a biblioteca e seus usuários com o objetivo de avaliar e melhorar a qualidade de seus serviços. A biblioteca pode ouvir, desta forma, seus usuários: receber críticas, sugestões, elogios e outras manifestações sobre os serviços da instituição, que podem ser feitos pessoalmente, por correspondência, por telefone ou através de urnas coletoras colocadas, com este objetivo específico, em locais bem visíveis da biblioteca.</p>
<p>SERVIÇO DE MEMÓRIA LOCAL</p>	<p>Caso não existam museus ou arquivos, cabe à biblioteca recolher documentação sobre os aspectos do seu município e da própria comunidade, tais como dados estatísticos, livros, revistas, artigos de jornal, plantas, mapas, folhetos e fotos.</p>
<p>SERVIÇOS ESPECIAIS</p>	<p>Embora a biblioteca pública deva, por princípio, atender toda comunidade, a técnica de segmentação de mercado – muito utilizada pelas empresas para lançar serviços e produtos no mercado – deve ser utilizada também pela biblioteca para identificar segmentos da comunidade que necessitam de serviços especiais. Após a identificação dos segmentos da comunidade e de suas demandas, a prioridade na implantação dos serviços deve basear-se nas demandas mais urgentes de determinados grupos de pessoas. Deve-se ainda levar em conta a importância estratégica do serviço planejado no processo de fortalecimento de ação e de imagem da biblioteca na comunidade.</p>
<p>SERVIÇOS DE EXTENSÃO</p>	<p>Os serviços de extensão podem ser desenvolvidos, através de recursos tais como: carro-biblioteca, vagão-biblioteca, barco-biblioteca, caixa-estante (também chamadas de bibliotecas ambulantes) e bibliotecas ramais ou sucursais. Pode, também, utilizar espaços públicos com programas de leitura em parques, estações de trem e/ou metrô, ou em espaços privados, como shopping centers.</p> <p>Uma alternativa para a expansão dos serviços é a utilização de quiosques, como pontos de leitura e de empréstimo domiciliar de livros e outros materiais.</p>

Quadro 1 - Serviços da biblioteca pública (continuação)

<p style="text-align: center;">SERVIÇO DE INFORMAÇÃO À COMUNIDADE (SIC)</p>	<p>SIC, que é o serviço da biblioteca destinado a auxiliar indivíduos ou grupos, através de um banco de dados dos recursos e serviços disponíveis na comunidade.</p> <p>O SIC é o serviço que pode melhor contribuir para a vinculação e para a interação da biblioteca com a comunidade, possibilitando aos seus membros a participação como fornecedores de informação, início, talvez, de uma participação ativa, passível de despertar uma nova atitude em relação à informação e, até mesmo, à conscientização política.</p> <p>Uma outra grande vantagem do SIC é a possibilidade de atender não só ao alfabetizado como ao analfabeto, aproximando este último da biblioteca e de suas atividades e despertando o seu interesse no aprendizado da leitura. A implantação do Serviço de Acesso Público à Internet, como um dos segmentos do SIC, amplia o seu potencial de recuperação da informação, bem como cria a oportunidade para que os usuários da biblioteca se familiarizem com as novas tecnologias da informação e da comunicação.</p>
<p style="text-align: center;">SERVIÇOS DE AÇÃO CULTURAL</p>	<p>As atividades de ação cultural são serviços essenciais na biblioteca pública, pois possibilitam a participação, a troca e a interação entre os membros da comunidade. A biblioteca é, em muitas comunidades, a única instituição cultural, o que vem a dar destaque a sua ação como fator de estreitamento dos laços da comunidade na qual está inserida. Por outro lado, as atividades de ação cultural são de primordial importância para a promoção da leitura. Essas atividades possibilitam a divulgação e familiarização com diferentes linguagens, formas de comunicação e promovem o exercício do diálogo e da expressão verbal. A ação cultural não tem limite de conteúdo, não tem fronteiras e nem é restrita a determinados espaços (pode acontecer dentro e fora da biblioteca). A ação cultural deve atingir, além da população leitora, aquela parcela da população que, embora não frequentando a biblioteca, deve ser considerada leitora em potencial. Deve abrir-se espaço para a troca de ideias, de informações e discussões sobre temas de interesse de grupos da comunidade. Podem ser de iniciativa da biblioteca, com a participação organizada de grupos comunitários.</p>

Quadro 1 - Serviços da biblioteca pública (conclusão)

<p>O AGENTE CULTURAL</p>	<p>O agente cultural da biblioteca pode ser o próprio responsável pela biblioteca, ou um funcionário que tenha grande capacidade para ação cultural, indicado pelo responsável. Sua função é incentivar ações, planejar e organizar. O planejamento participativo, ou seja, o envolvimento da comunidade na fase de planejamento e organização dessas atividades é de primordial importância - devendo ser utilizado sempre que possível. O planejamento participativo promove uma "cumplicidade" extremamente benéfica não só para o desenvolvimento das atividades em si, mas é certamente um instrumento eficaz para obter um comprometimento da comunidade com a biblioteca de modo geral, contribuindo para mudanças de atitudes com relação à sua imagem junto à população.</p>
<p>ATIVIDADES CULTURAIS</p>	<p>Apresentação de peças teatrais ou encenação Apresentação de artistas e grupos de artistas locais Clubes de leitura Concursos Exposições Hora do conto Teatro de fantoches</p>

Fonte: Fundação Biblioteca Nacional (2010, p. 104-195)

A partir do Quadro 1, pode-se verificar que há serviços tradicionais que são necessários e ainda bastante utilizados, mas também outros serviços em que a tecnologia é indispensável. Portanto, os serviços e produtos oferecidos por uma biblioteca pública devem ser pensados e aplicados de acordo com a evolução das tecnologias, mas também com as necessidades dos agentes/cidadãos que a frequentam. Isso faz com que a biblioteca ofereça serviços personalizados no contexto da comunidade, e, ao mesmo tempo, acompanhe a evolução da sociedade junto às tecnologias.

Sendo assim, com a ascensão das tecnologias de informação e comunicação (TIC), é preciso que os bibliotecários estejam informados e preparados para considerar todas as possibilidades ilimitadas, tamanho é o impacto que as tecnologias podem trazer aos produtos e serviços, transformando a biblioteca pública em um ambiente que acompanha as tendências e onde os bibliotecários sejam parceiros no processo de transformação que o conhecimento pode proporcionar aos agentes/cidadãos da cidade onde está inserida.

No entanto, com relação ao contexto do Brasil, a situação muda devido às dificuldades políticas, burocráticas e financeiras que acompanham as bibliotecas públicas há algum tempo. Para que o uso das tecnologias e serviços inovadores sejam implementados, é necessário possuir uma base financeira e administrativa sólida, contexto em que as bibliotecas públicas não são devidamente amparadas, por esta razão, as dificuldades são um pouco mais elevadas.

Segundo a Federação Brasileira de Associações de Bibliotecários, Cientistas da Informação e Instituições (FEBAB, 2019, não paginado):

O país não possui bibliotecas em número suficiente, com serviços de qualidade, para atender as demandas de informação e leitura da população. O Brasil não avançou nem na ampliação e nem no fortalecimento das bibliotecas, ao contrário, muitas daquelas que tiveram investimentos ou foram priorizadas pelo poder público sofreram descontinuidade.

Infelizmente, tal realidade acompanha diversas bibliotecas públicas no Brasil que dependem de verba pública para oferecer um ambiente e serviços de qualidade. Um país necessita de leis para que haja ordem e que ações sejam cumpridas e fiscalizadas, em todas as áreas, e isso, ainda e uma carência no âmbito das bibliotecas públicas, pois é preciso uma lei que: “[...] estabeleça parâmetros para a sua criação e funcionamento, e que garanta investimentos financeiros contínuos para a sua manutenção [...]”. (FEBAB, 2019, não paginado).

O Brasil possui uma situação em que ainda luta por necessidades financeiras e administrativas básicas, no entanto, tal realidade não impede que as bibliotecas públicas busquem constante transformação na oferta de seus serviços, utilizando-se das tecnologias como ferramentas importantes para a sua sobrevivência e presença entre os agentes/cidadãos e a sociedade.

2.1 SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO

Na história, os serviços sempre estiveram presentes na sociedade e no dia a dia dos agentes/cidadãos. De acordo com Conceito (2019, não paginado), “[...] a palavra serviço define a ação de servir - estar sujeito a/ser prestável alguém por qualquer motivo, fazendo aquilo que essa pessoa quer ou pede [...]”. Ou seja, é uma ferramenta importante no ciclo da sociedade, fazendo-a evoluir.

Com o desenvolvimento das tecnologias, os serviços prestados pelas instituições também evoluíram. Segundo Rozados (2006, p. 54) “[...] se uma das funções das unidades de informação é informar, o principal objetivo do serviço de informação é conseguir que todas as informações solicitadas sejam satisfeitas [...]”, ou seja, o conceito comum de serviço se transformou em algo mais, sendo visto como um momento de busca por respostas, compartilhamento de conhecimento e oportunidades de forma rápida, eficiente e de qualidade para quem o solicitou.

De 1997 até o presente ano, a evolução nas organizações foi acentuada, em razão das mudanças sociais e econômicas da última década e certamente a administração dos serviços de informação sofreu alterações em razão da necessidade de melhoria dos serviços prestados e da elevação dos níveis de qualidade oferecidos aos seus usuários (VALLS; VERGUEIRO, 2006, p. 121).

Diante disso, pode-se verificar que, com as transformações da sociedade mediante uso e aplicação das tecnologias, a rotina das bibliotecas avançou também, buscando melhorias, criando serviços para atender às demandas dos agentes/cidadãos e inovando em seus espaços, que passaram por um período de mudanças ao incluir serviços inéditos e inovadores.

Conforme Vieira (2017, p. 1107):

As bibliotecas também fazem parte deste contexto sempre buscando inovar em termos de produtos, serviços resultando em processos que favoreçam principalmente a melhora no acesso dos usuários à informação, seja por meio da disponibilização de recursos tecnológicos ou realizando ações que promovam esse acesso.

Sendo assim, a chave para o sucesso das bibliotecas com relação aos serviços oferecidos, é entender a necessidade dos agentes/cidadãos que a frequentam. Essa lógica de raciocínio, está relacionada tanto a dúvidas sobre a busca de livros quanto a aprender uma nova língua, qualificando o currículo do usuário.

Para Santos (1974, p. 166) “[...] a criação de um serviço novo não deve basear-se apenas em sua viabilidade econômica imediata ou na disponibilidade de meios de pessoal para executá-lo. A determinação de sua importância para o usuário é, sem dúvida, o fator mais relevante [...]”. Portanto, é imprescindível que a equipe da biblioteca esteja engajada no objetivo de saber e entender quais são as necessidades reais dos agentes/cidadãos que frequentam a biblioteca, pois assim, será possível planejar, criar e executar tais serviços.

As bibliotecas seguem se renovando de maneira contínua exigindo dos profissionais da informação a incorporação de novas habilidades e competências que permitam assimilar novas tendências e implementar novos serviços que envolvam aspectos tecnológicos (VIEIRA, 2017, p. 1107).

Novas competências e serviços são demandas e qualidades urgentes para os bibliotecários. A busca pela qualidade de serviços de informação, alinhada às Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) são essenciais para que o espaço seja considerado como inovador e em constante evolução. A biblioteca pública, ao oferecer aos agentes/cidadãos novos serviços para suprir suas necessidades, proporciona a esses indivíduos oportunidades de criação e compartilhamento de conhecimento que antes lhe eram inviáveis, buscando assim, excelência e desenvolvimento próprio.

Para Guilhem, Torino e Tavares (2013, p. 4) “[...] a utilização de novas tecnologias de informação acelera a necessidade de inovação em serviços, com intuito de dinamizá-los de forma a atender eficientemente à necessidade de informação do usuário [...]”.

As TIC transformaram as instituições, organizações, as bibliotecas e a sociedade como um todo, e, diante disso, os agentes/cidadãos também se transformaram, tornando-se mais exigentes quanto a execução de serviços de informação com maior rapidez, interligados com a tecnologia, e capazes de atender às suas demandas de maneira criativa e eficiente. Conforme Ribeiro (2013, p. 2) “[...] diante deste novo cenário o bibliotecário desenvolvendo seu lado empreendedor deve oferecer serviços criativos e inovadores visando captar, satisfazer e fidelizar os usuários [...]”.

É possível descrever exemplos de serviços inovadores em bibliotecas, conforme apresentado no relatório *Horizon Report*, publicado pelo *New Media Consortium* (BECKER, *et al.*, 2017). O relatório é minucioso em descrever os desafios, tendência e listas de serviços alinhados às tecnologias para futuras bibliotecas e exemplos atuais. Entre os serviços apresentados no relatório, estão: tecnologias de conservação, *makerspaces*, internet das coisas (IoT), realidade mista, impressora 3D, *big data*, inteligência artificial, assistências virtuais, bibliotecário de robô, drones, entre outros.

Já o relatório da *American Library Association* (2019), dispõe sobre os serviços de várias tipologias de bibliotecas. Na parte de bibliotecas públicas foi destacado serviços para agentes/cidadãos em situação de rua, incluindo capacitação dos funcionários da biblioteca como forma de conscientização sobre esse grupo em específico. O relatório também descreve o importante trabalho de bibliotecas públicas no senso 2020 dos Estados Unidos, que pela primeira vez, foi conduzido de forma online e muitas bibliotecas ficaram com o encargo de participar para que as comunidades onde estão inseridas possam ser contadas.

As bibliotecas públicas americanas também são um dos pontos principais do país no combate a crise de overdose por opioides. Segundo a *American Library Association* (2019, p. 9, tradução nossa) “[...] os opioides incluem analgésicos prescritos, heroína e sintéticos como o fentanil [...]”. Como se tornou uma crise nacional e pública, algumas bibliotecas oferecem fóruns para conscientização da droga, enquanto outras ofereceram treinamento aos funcionários para aplicação de um medicamento anti-opioides: Spray nasal Narcan. Muitas vidas foram salvas pois a biblioteca é um local público dentro das comunidades, e os bibliotecários foram atuantes em prestar ajuda por meio dos serviços oferecidos. Após a iniciativa das bibliotecas, uma empresa farmacêutica anunciou que enviaria 2 doses do spray gratuitamente para quase 17.000 bibliotecas públicas em todo o país. (AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION, 2019).

Outros serviços que se destacam são: aulas *fitness*, assistência com dever de casa, preenchimento de formulários governamentais, programa de verão de leitura para crianças, treinamento com tecnologias, *softwares*, entre outros. (AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION, 2019).

O relatório *Future Libraries* feito pela *ARUP University* em Londres (2015), menciona o espaço da biblioteca com sistemas inteligentes, flexibilidade, adaptabilidade e design espacial. O relatório menciona também uma maior proximidade de bibliotecários com a comunidade melhorando a visibilidade.

De acordo com *ARUP University*, (2015, p. 13, tradução nossa),

Um número crescente de bibliotecas e arquivos estão postando seu conteúdo digitalizado no *The Commons* no Flickr. A iniciativa foi lançada em 2008, um projeto piloto em parceria com a Biblioteca do Congresso em Washington. A plataforma Commons foi criado para permitir que um público mais amplo acesse arquivos que, de outra forma, estariam ocultos. Como resultado, visitantes voluntários do Flickr adicionaram informações às fotos enviadas por

bibliotecários, tornando-as mais detectáveis a outros usuários para ter acesso a algo que antes era impossível e somente para poucos bibliotecários que gerenciavam arquivos de fotos físicas.

Os serviços descritos podem ser caracterizados como inovadores, mas também, como serviços especializados, ou seja, foi identificada uma necessidade do público que frequenta a biblioteca (como a crise de overdose de opioides), e, após identificadas as necessidades, os serviços foram planejados com ações com vistas a resolver ou diminuir os problemas relacionados. Portanto, é necessário conhecer o público a que a biblioteca se destina para que possam inovar por meio de serviços tecnológicos e personalizados.

A biblioteca deve planejar e executar objetivos e metas que ofereçam serviços que incentivem a participação do agente/cidadão no uso do espaço da biblioteca e o faça desejar permanecer nesse ambiente, apresentando serviços inovadores dentro das bibliotecas, com o propósito de fidelizar o agente/cidadão, apresentando-lhe serviços de informação que satisfaçam suas necessidades informacionais, pessoais e até profissionais. O perfil das bibliotecas públicas pode e deve abranger novos rumos para a prestação de serviços, para que seja vista como uma organização que acompanha as tendências tecnológicas da sociedade, bem como as necessidades do seu agente/cidadão.

A próxima seção aborda o desenvolvimento baseado no conhecimento (DBC), uma importante característica das cidades do conhecimento.

3 DESENVOLVIMENTO BASEADO NO CONHECIMENTO (DBC)

O desenvolvimento das cidades decorre dos tempos feudais, passando pela industrialização e chegando à atualidade, o que trouxe preocupações com o crescimento populacional, economia, cultura, serviços de qualidade, entre outros, que tornaram-se presentes ao longo dos anos, e ainda mais urgente a preocupação com a adaptação e transformação das cidades para suas sobrevivências. De acordo com Musterd e Ostendorf (2003, p. 189, tradução nossa):

Novos tipos de cidades surgiram depois da Segunda Guerra Mundial, dando origem às regiões urbanas. Nesses, os setores de serviço tornaram-se dominantes, e conexões com as redes tornaram-se ainda mais importantes do que na era industrial. Após a troca de bens e produtos, a troca de pessoas, capital e informações agora vieram para a frente.

Sendo assim, cidades urbanas começaram a surgir, e, com elas, novos tipos de elementos de troca e produção. Segundo Rizzon *et al.* (2019, p. 3) “[...] é possível discernir grandes mudanças no perfil das cidades [...]”, e tais mudanças são necessárias para o crescimento e soluções específicas de nossa era, afinal: “[...] transformações são tão essenciais para as cidades quanto o aprendizado é para os seres humanos [...]” (MUSTERD; OSTENDORF, 2003, p. 189, tradução nossa). Isso nos leva a pensar que a evolução, em todas as áreas é importante e tal entendimento inclui a vivência de agentes/cidadãos e a estrutura de suas cidades.

Nesse contexto, informação e conhecimento tornaram-se elementos importantes em nossa era, afinal, o modelo atual de desenvolvimento das cidades, está cada vez mais obsoleto, falhando em conseguir atender às demandas atuais. Segundo Cantú *et al.* (2009, p. 154, tradução nossa): “[...] conhecimento e capital intelectual são agora as bases de uma nova fonte de riqueza para as organizações e motores do desenvolvimento econômico e social [...]”. Portanto, pode-se verificar novas transformações nas cidades, assim como ocorreu na era industrial, surgindo possibilidades de solucionar problemas atuais.

Existem, na verdade, muitos sinais que nos dizem que conhecimento, cultura e criatividade se tornaram novas palavras-chave no entendimento de novas transformações urbanas. É agora amplamente acreditado que o futuro das cidades está vinculado a esses conceitos. Cidades que querem ser inovadoras, florescer e oferecer novas riquezas e empregos para seus habitantes, sentem que terão que se adaptar para áreas nas quais o

conhecimento e a criatividade podem se desenvolver (MUSTERD; OSTENDORF, 2003, p. 189, tradução nossa).

Isso nos remete à importância que palavras como conhecimento e inovação possuem. Tornaram-se a base para o desenvolvimento das cidades urbanas possibilitando novas formas de oportunidades que levam a prosperidade. Sendo assim, um novo conceito surgiu na área científica, o chamado desenvolvimento baseado no conhecimento (DBC).

Segundo Battistelo (2018, p. 7) o DBC “[...] é um campo de estudo que se originou através de dois outros campos do conhecimento, a Teoria do Conhecimento, que tem como objetivo o crescimento da população agregada, através de princípios macroeconômicos, e o campo de Gestão do Conhecimento [...]”, ainda nesse contexto, de acordo com Rossetti (2008, p. 63) “[...] as mudanças e as inovações tecnológicas estão ocorrendo em ritmo tão acelerado, que, além dos fatores tradicionais de produção, é fundamental identificar e gerir inteligentemente o conhecimento [...]”.

Segundo Carrillo (2002, p. 380, tradução nossa), a gestão do conhecimento “[...] pode colaborar em um esforço multidisciplinar para liberar o potencial de desenvolvimento de indivíduos, organizações e sociedades [...]”, ou seja, ampliar o foco das organizações para algo maior, como a gestão de conhecimento nas cidades e o DBC, tornando o conhecimento um elemento chave para geração de riqueza e valor em todas as suas áreas.

As áreas urbanas das cidades podem ser vistas com potencial de possuir estruturas que integram e disseminam o conhecimento, como base da cidade. Os agentes/cidadãos precisam de um ambiente “informacionalmente rico” para o crescimento e desenvolvimento por meio de estruturas e uma gestão governamental que os vejam e os considerem como parte da economia da cidade (SPINOZA; KRAMA; HARDT; 2018; DUARTE, 2005).

No contexto do DBC, as cidades são: “[...] formadas e formadoras da diversidade, atratoras e dispersoras de valores que nelas se transformam, cuja força está tanto em possíveis características físicas quanto na dinâmica de fatores políticos, culturais, econômicos, financeiros, sociais e técnicos [...]”. (SPINOZA; KRAMA; HARDT, 2018, p. 198). Ao considerar transformar a economia de uma cidade baseada

no conhecimento, deve-se considerar diversos fatores que englobam o ambiente, seja físico, estrutural e cultural.

A economia do conhecimento advoga a necessidade de geração, difusão e uso do conhecimento nas economias modernas; um fenômeno global que sustenta que conhecimento transformou-se na força motriz para o crescimento econômico e o desenvolvimento social, em grande parte alicerçados na promoção de inovações (SPINOZA; KRAMA; HARDT, 2018, p. 194).

Ou seja, é um novo momento na história que conta com anos de evolução no tratamento de agentes/cidadãos, estruturas e informação. O conhecimento entra em cena não só nas organizações, mas também na gestão dentro do contexto da economia.

O DBC pode ser definido como uma representação e gestão de sistemas de valor, onde todos os fatores de conhecimento devem ser expressados sistematicamente para determinar se ocorrem ou não e em qual proporção, e ao mesmo tempo deve permitir diversidade enquanto alcança um consenso básico (CARRILLO, 2002 apud BATTISTELO, 2018, p. 7).

Esse sistema de valor de conhecimento mencionado possui alguns elementos fundamentais conhecidos como eventos-k ou evento de conhecimento, e possui 3 componentes conforme Quadro 2 (CARRILLO, 2002; BATTISTELO, 2018).

Quadro 2 - Três componentes de um evento do conhecimento

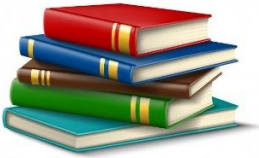

OBJETO K	Aquele que é conhecido. Objetos K podem ser coisas, representações de coisas (imagens, palavras), pessoas, eventos; na verdade, qualquer parte do universo conhecido.
AGENTE K	Podem ser humanos, grupos e possivelmente, animais, autômatos e formas de vida extraterrestre. Ficamos por enquanto com o indivíduo humanos e grupos. Entre o agente e objeto a interação deve ocorrer, mas isso não é o suficiente para que um evento k aconteça.
CONTEXTO K	Fornece significância, ou seja, seleciona um agente/objeto específico para interação de infinitas possibilidades. Este elemento possui um referencial natureza, ou seja, constitui um valor ou uma preferência de critério.

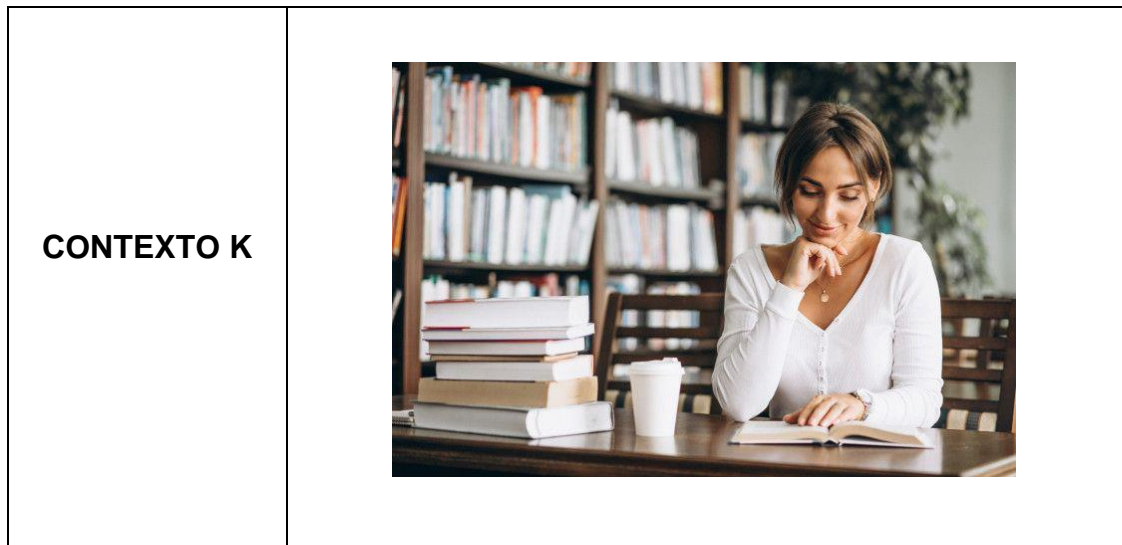
Fonte: adaptado de Carrillo (2002, p. 385, tradução nossa).

É possível fazer o relacionamento entre a definição de Eventos do Conhecimento proposto por Carrillo (2002) e a área da Biblioteconomia e Ciência da Informação (CI). Pode-se compreender os 3 elementos propostos como: Objeto K, um item documentário ou informacional que deve estar disponível aos usuários, após o processo de tratamento das áreas da Biblioteconomia e CI, como por exemplo o item livro. O Agente K – o agente/cidadão/usuário é considerado a figura central do processo – o fio condutor que alimenta e retroalimenta o sistema ao buscar, usar, inserir e propor novos saberes, enquanto que o Contexto K, pode ser comparado à biblioteca ou ambiente informacional que favorece a integração dos elementos – Agente e Objeto. O resultado dessas interligações é a criação e cocriação de mais conhecimentos, bem como a possibilidade de disseminação, acesso, uso e reuso dos mesmos pelos agentes/cidadãos. Portanto, compreende-se que a nomenclatura Eventos do Conhecimento está relacionada com a área da Biblioteconomia e CI.

A Figura 1 exemplifica o relacionamento entre as áreas por meio de algumas imagens selecionadas que representam os 3 componentes de acordo com o contexto da presente pesquisa:

Figura 1 - Exemplos de um evento do conhecimento

<p>OBJETO K</p>	
<p>AGENTE K</p>	



Fonte: Adaptado pela autora - Pinterest (2021, não paginado).

De acordo com a Figura 1, para que ocorra um evento de conhecimento são necessários um objeto, normalmente o que detém as informações - descritas ou não – e que no exemplo foi utilizado o objeto: livros. Após, é preciso um agente/cidadão para que possa manusear o objeto, e, por fim, um contexto: um local ou situação que possa interligar os primeiros dois elementos. No exemplo da Figura 1, o contexto é a biblioteca: a ponte entre o agente e o objeto para que ocorra o evento do conhecimento. Os elementos descritos fazem parte de um conjunto de aspectos da vida dos agentes/cidadãos, ou seja, são componentes conhecidos, que acontecem a todo momento, de diferentes maneiras.

Assim, entende-se que um evento de conhecimento está interligado ao DBC, pois: “[...] a natureza relacional do conhecimento é enfatizada: constitui antes um evento do que um mero objeto ou registro [...]”. Ainda nesse contexto, Carrillo (2002, p. 384, tradução nossa) enfatiza que “[...] conhecimento consiste de associações que aumentam o valor. Portanto, DBC e gestão do conhecimento são, acima de tudo, uma questão de relevância ou valor: representação e gerenciamento de sistemas de valores [...]”. Portanto, o DBC envolve uma série de elementos que o tornam necessário para a correta aplicação.

Segundo Battistelo (2018, p. 7) “[...] o DBC envolve a identificação de valores relevantes, agentes e objetos em um sistema e a conexão entre esses elementos através de um contexto [...]”, ou seja, é necessária a identificação de valores diversos dentro de um sistema avaliados conforme um contexto.

Para Carrillo (2015, p. 4, tradução nossa):

DBC visa a identificação dinâmica, medição e equilíbrio de todos os elementos de valor compartilhados por comunidades urbanas. Multiplica a sobreposição entre o conhecimento e cidade, conhecimento e economia, conhecimento e sociedade, além de limites atuais. Finalmente, DBC diz respeito à continuidade da civilização humana. Envolve a capacidade para equilibrar produção, consumo, distribuição e fontes vitais de matéria e energia.

As cidades e seus agentes/cidadãos são o foco do DBC, assim como as infraestruturas e os elementos que compõem uma cidade, que a fazem funcionar dentro do contexto de um sistema vivo. O DBC busca a integração e a conexão entre todos os fatores do conhecimento e em todas as áreas. Carrillo (2015, p. 4, tradução nossa) afirma que o termo “baseado no conhecimento” se refere a “[...] uma nova ordem cultural, política e econômica priorizando o valor intangível ou ativos intelectuais [...]”, ou seja, uma nova perspectiva de valor, o que é conhecido, aprendido, disseminado: o conhecimento.

DBC deve ser a fundação de um sistema econômico que permite a visualização e gestão do valor total da atividade humana. Enquanto ciência, tecnologia, infraestrutura e inovação, devem ser incluídas atributos sociais relativamente desconsiderados, como identidade, inteligência, coesão, resiliência, transparência, igualdade, diversidade, tolerância, renovação, atratividade etc (CARRILLO, 2015, p. 11, tradução nossa).

Sendo assim, de acordo com Yigitcanlar (2011, p. 354, tradução nossa):

O novo paradigma de desenvolvimento da era da economia do conhecimento - que visa trazer prosperidade econômica e sustentabilidade ambiental – visa uma ordem socioespacial justa e boa governança para as cidades e produz uma cidade propositalmente projetada para estimular a produção e a circulação do conhecimento em um ambiente humano ambientalmente conservado, economicamente seguro, socialmente justo e bem governado, uma cidade do conhecimento.

Diante disso, verifica-se que as cidades do conhecimento são aquelas que criam estruturas, oportunidades e condições de circulação de conhecimento, visando a economia baseada nesse elemento, ou seja, o DBC.

De acordo com Yigitcanlar (2011, p. 341, tradução nossa), o DBC pode ser definido como “[...] uma ferramenta de estratégia de desenvolvimento para aumentar a competitividade das cidades no contexto de expansão da economia e da sociedade baseadas no conhecimento e formação de prósperas cidades do conhecimento [...]”, o que permite a compreensão da conexão entre o DBC e cidades do conhecimento.

3.1 CIDADES DO CONHECIMENTO

A história mostra que os seres humanos precisam se agrupar, ou seja, é necessário viver no modelo da família e passar por experiências sociais e inter-relacionais. São as vivências que os fazem crescer, amadurecer e aprender, mas para que isso aconteça, é preciso um local com estruturas que proporcionam ao ser humano viver tais experiências, como as cidades.

De acordo com Significados (2013, não paginado) uma cidade se caracteriza por “[...] um estilo de vida particular dos seus habitantes, pela urbanização (infraestrutura, organização, serviços de transporte etc.), pela concentração de atividades econômicas dos setores secundário, terciário etc [...]”. São locais pensados e executados cuidadosamente para serem úteis ao dia a dia dos agentes/cidadãos. Porém, com o advento das tecnologias da informação e comunicação e estudos de gestão do conhecimento e DBC, esse conceito pôde ser ampliado e melhorado para ser algo maior e mais eficiente.

De acordo com Rizzon *et al.* (2019, p. 252) “[...] o conceito de Cidades do Conhecimento surgiu na década de 60 com Machlup (1962), porém tal conceito ganhou força nos anos 90 [...]”, tempo em que a gestão do conhecimento se tornou visível.

Desde essa década ocorre o movimento de Gestão do Conhecimento nas Organizações em que o processo de gerenciamento do capital intelectual, composto pelos fatores humano, estrutural, ambiental e de relacionamento, começou a obter destaque como mola propulsora para alavancar a competitividade nas empresas e instituições que visam a priorizar investimentos em mecanismos de aprendizagem organizacional (RIZZON *et al.* 2019, p. 252).

Ou seja, a busca por gerir conhecimento dentro das organizações entre os agentes/cidadãos de forma relacional e inter-relacional é o ponto inicial para o surgimento do DBC, e, conseqüentemente, das cidades do conhecimento, pois, conforme Carrillo *et al.* (2014, p. 37) “[...] o conceito de cidade do conhecimento é um subcampo do DBC [...]”.

Sendo assim, ainda de acordo com Carrillo (2004, p. 34, tradução nossa), uma cidade do conhecimento pode ser definida como: “[...] um assentamento permanente de posição relativamente mais elevada em que a cidadania se compromete a uma tentativa deliberada e sistemática de identificar e desenvolver seu sistema de capital de forma equilibrada, de maneira sustentável [...]”. Isso deve-se a necessidade de

identificação e gestão de capitais da cidade, formando uma estrutura sistêmica capaz de gerir, e, assim, desenvolver uma cidade com base no DBC, uma característica fundamental associada.

As chamadas cidades do conhecimento são uma evolução da estrutura física e teórica das cidades como eram pensadas inicialmente. Se ao longo da história as cidades tinham como foco a indústria com base em territórios e atividades econômicas, hoje, “[...] novas camadas de capital de identidade, capital relacional, capital humano, capital cultural e outras formas de valor reconhecido estão dando origem a formas inovadoras de convivência urbana [...]”. (CARRILLO *et al.*, 2014, p. 57, tradução nossa).

Essas novas cidades existem para que o conhecimento se torne o motor que move a economia. Conforme Rizzon *et al.* (2018, p. 252):

O conceito de Cidade do Conhecimento é amplo e refere-se a todos os aspectos da vida social, econômica e cultural de uma cidade. Sua conceituação pode ser a seguinte: Cidade do Conhecimento é aquela que visa ao desenvolvimento baseado em conhecimento, incentivando continuamente os processos de gestão do conhecimento. Isto pode ser alcançado por meio da contínua interação entre seus agentes de conhecimento e ao mesmo tempo entre eles e os agentes de conhecimento de outras cidades.

Então, o conceito se expande e torna-se aplicável em todos os setores de uma cidade, seja econômico, social e estrutural, afinal, a economia é um conjunto de elementos que, juntos, fomentam o desenvolvimento. Porém, a estratégia de gestão incorporada nesse tipo de economia deve possuir, como elemento principal, o conhecimento. Como o DBC é uma característica fundamental dessas cidades, a implementação dessa estratégia acontece da seguinte forma:

(1) tornar explícito o sistema de valores ao qual uma cidade responde; (2) identificar as dimensões críticas de tal sistema em vida cotidiana; e (3) converter tais dimensões em um sistema operacional de indicadores e elaboração de políticas. As contas da capital da cidade tornam-se assim, o instrumento central de estratégia de formulação, implementação de políticas e responsabilização geral (CARRILLO, 2004, p. 34, tradução nossa).

Ou seja, envolve uma certa complexidade nas mudanças necessárias para esse tipo de economia. Planejamento, apoios, análises e descrição dos capitais de valor da cidade são essenciais para que ocorra de forma correta a implementação do DBC.

A definição de cidades do conhecimento é muito ampla porque pode ser definida e conceituada por diversos pontos de vista. Segundo Ergazakis, Metaxiotis e Psarras (2004, p. 7, tradução nossa):

Uma cidade do conhecimento é uma cidade que visa um desenvolvimento baseado no conhecimento, incentivando a contínua criação, compartilhamento, avaliação, renovação e atualização do conhecimento. Isto pode ser conseguido pela interação contínua entre os seus próprios cidadãos e, ao mesmo tempo entre eles e cidadãos de outras cidades. Os cidadãos dessa cidade-cultura, juntamente com redes de design adequado e infraestrutura apoiam essas interações compartilhando conhecimento.

Diante disso, uma cidade do conhecimento não considera somente como elemento principal o conhecimento, mas também, os agentes/cidadãos que nela vivem porque podem usufruir de tais atividades para desenvolvimento próprio e ajudam na ampliação do projeto compartilhando e disseminando informações, e, claro, conhecimento. De acordo com Chatzkel (2004, p. 62, tradução nossa), uma cidade do conhecimento:

É uma região que baseia sua capacidade de criar riqueza em sua capacidade de gerar e alavancar suas capacidades de conhecimento. Em uma capital de conhecimento, empresas e as pessoas se conectam para formar redes estendidas baseadas em conhecimento para atingir objetivos estratégicos, cultivar inovação e responder com sucesso a condições que mudam rapidamente. Uma capital do conhecimento reconhece que sua capacidade de crescer, capturar, alavancar e compartilhar seu conhecimento é a base tanto por sua vantagem competitiva no mundo quanto por sua qualidade de vida.

Sendo assim, é importante salientar a base dessas cidades. A ideia central é que a cidade seja um sistema vivo que inclui estruturas e projetos que visam a circulação, disseminação e compartilhamento de conhecimento, para o desenvolvimento do intelectual humano, e, com isso, obtêm-se algumas vantagens e qualidade de vida, como oportunidades de emprego, crescimento da indústria, capacidade de absorver inovações e tecnologias, encontrar soluções para os problemas locais, vinda de empresas e estudantes internacionais, entre outros.

Diante disso, Drucker (1970, p. 9, apud Antunes e Martins, 2002, p. 43) já salientava que o conhecimento: “[...] tornou-se o capital principal, o centro de custo e o recurso crucial da economia. Isso muda as forças produtivas e o trabalho; o ensino e o aprendizado; e o significado do conhecimento e suas políticas [...]” Assim, o conhecimento, quando usado com sabedoria, é capaz de mudar agentes/cidadãos e a estrutura em volta delas. E isso é o que acontece às cidades do conhecimento, pois

a partir do momento que o conhecimento é utilizado em todos os setores da cidade, ele passa a valer-se para, e, em prol dos agentes/cidadãos.

De acordo com Jannuzzi, Falsarella e Sugahara (2016, p. 99) “[...] o conhecimento é reconhecido como um recurso de fundamental importância em qualquer setor de atividades [...]”. Portanto, implementando o conhecimento nas áreas, não só estratégicas de uma cidade, mas em todas, agrega-se valor e riqueza e, conseqüentemente, melhorias na qualidade de vida dos agentes/cidadãos porque o conhecimento será o centro, o ponto central da cidade em todas as suas ações.

Algumas características das cidades do conhecimento são descritas por Van Winden, Berg e Pol (2007, p. 529-532, tradução nossa), que “[...] criaram um framework de características que estruturam uma Cidade do Conhecimento, que são características propícias à capacidade da cidade de adquirir, criar, divulgar e usar o conhecimento [...]”. (BATTISTELO, 2018, p. 11). O Quadro 3 apresenta as características propostas por Van Winden, Berg e Pol:

Quadro 3 - Características das cidades do conhecimento (continua)

<p>1. Base de conhecimento: Isso compreende universidades, politécnicas e outras atividades públicas e privadas de pesquisa e desenvolvimento na região urbana (infraestrutura de conhecimento), bem como o nível educacional da população.</p>
<p>2. Estrutura industrial: Cidades com fraca estrutura industrial (ou seja, especializada na indústria tradicional e atividades portuárias) têm muitos problemas. Sua base econômica é associada a uma força de trabalho com baixo nível de escolaridade, tornando extremamente difícil reter ou atrair trabalhadores do conhecimento.</p>
<p>3. Qualidade de vida e amenidades urbanas: são fatores-chave para atrair e reter trabalhadores do conhecimento. A economia do conhecimento urbano prospera com pessoas talentosas que criam conhecimento e ideias.</p>
<p>4. Acessibilidade: Isso é crucial para uma cidade ter a capacidade de adquirir, criar, divulgar e usar o conhecimento (codificado e tácito) de forma eficaz para um maior desenvolvimento econômico e social.</p>
<p>5. Equidade social: Isso é desejável para sustentar interações que geram novas ideias. Os lugares que atraem diversos grupos de pessoas (por etnia, nacionalidade, gênero e orientação sexual) tem um ambiente que seja fácil de conectar e baixas barreiras de entrada para talentos.</p>

Quadro 3 - Características das cidades do conhecimento (conclusão)

6. Escalabilidade: vários estudos sugerem que o tamanho da cidade importa como fator de atração para ambas as empresas e trabalhadores do conhecimento.

Fonte: Van Winden; Berg; Pol (2007, p. 529-532, tradução nossa).

As características descritas no Quadro 3 são bastante específicas e pode-se observar a importância que as empresas e trabalhadores de conhecimento possuem no cerne das cidades, o que permite observar o grau de complexidade da organização, estratégias e apoio governamental que deve haver para que todas as áreas necessárias sejam contempladas e haja valor agregado em todas elas.

Para que ocorra progresso nas cidades do conhecimento, um aspecto muito importante é necessário: o apoio dos governos e prefeituras, em todos os âmbitos possíveis. São elementos que tem o poder, recursos, pessoal e potencial de analisar, fazer projeções e metas para que os planos de uma cidade do conhecimento aconteçam. A economia deve girar tendo o conhecimento como ponto central.

Conhecimento pode estar interligado a transformação, mas é preciso expandir esse entendimento para que as ações sejam realizadas em prol de nós mesmos e de outros agentes/cidadãos. Uma cidade do conhecimento procura agregar valor em todas as suas áreas, e tem o capital humano como elemento principal, pois de nada serve a infraestrutura sem os agentes/cidadãos.

3.2 WORLD CAPITAL INSTITUTE (WCI)

O *World Capital Institute* (WCI), com sede no México, é uma associação profissional sem fins lucrativos utilizada como uma das fontes principais desta pesquisa. Em seu *site* oficial, há fotos dos membros que fazem parte do Conselho Executivo e suas respectivas áreas de estudo. Há também detalhes do programa de eventos e informações do programa editorial com livros e outras publicações.

O WCI opera como uma rede baseada em programas focada em P&D, publicações, eventos, prêmios, construção de comunidades profissionais e atividades de difusão ou claramente relacionadas ao Desenvolvimento Baseado em Conhecimento e Cidades do Conhecimento (WCI, 2021, não paginado, tradução nossa).

A associação realiza um trabalho em equipe, com esforços para a divulgação

e estudos na área de gestão do conhecimento, DBC e cidades do conhecimento. Nesse contexto, o WCI, juntamente com a Teleos,⁴ promove desde 2006 o prêmio *Most Admired Knowledge City Awards* (MAKCi), que acontece anualmente e tem como texto de chamada:

Quais comunidades, cidades e regiões estão aumentando ativamente seu capital social, transformando a riqueza tradicional e baseada no conhecimento em soluções inovadoras para seus desafios de desenvolvimento? Quais cidades são reconhecidas como motores de capital social para suas regiões? O Prêmio MAKCi visa identificar essas cidades e reconhecer seus esforços (WCI, 2021, não paginado, tradução nossa).

Ou seja, é um grande prêmio com oportunidades de reconhecer quais cidades atualmente estão engajadas na busca pelo desenvolvimento por meio de soluções criativas e criação de valor em todas as áreas da cidade: social, cultural, econômica, entre outras.

De acordo com o WCI (2021, não paginado, tradução nossa), é um processo de consultoria internacional “[...] estabelecido para identificar e reconhecer as comunidades ao redor do mundo que estão se engajando com sucesso em processos formais e sistemáticos de desenvolvimento baseados no conhecimento sob a bandeira das Cidades do Conhecimento [...]”. É uma atitude importante e nobre buscar reconhecer o desenvolvimento de cidades que se destacam na busca de melhorias com base em soluções inovadoras para os agentes/cidadãos e para a cidade como um todo. A Figura 2 apresenta a logo do evento:

Figura 2 - Logo do Prêmio MAKCi



Fonte: WCI Framework (2008, p. 1).

⁴ Empresa de consultoria em desenvolvimento de liderança (*Teleos Leadership Institute*).

No *site* oficial do WCI há um documento que explica a estrutura do prêmio MAKCi, que tem como base o sistema de capital urbano de uma cidade, ou seja, visa a avaliação sistemática da: “[...] base de capital da cidade (tangível e intangível) e sua capacidade de recombina-los de maneiras inovadoras [...]”. (MAKCi *Framework*, 2008, p. 2, tradução nossa).

O Quadro 4 descreve os indicadores de avaliação: “[...] oito dimensões de capital de conhecimento para representar indicadores para todo o exercício como os condutores visíveis da criação de capital coletivo em cidades-regiões de desenvolvimento com base no conhecimento [...]” (CARRILLO *et al.*, 2014, p. 107, tradução nossa).

Quadro 4 - Categorias de capital

1. Capital de identidade	Capacidade de criar e desenvolver um ambiente distinto e bem-posicionado (Personalidade urbana)
2. Capital de inteligência	Capacidade de identificar, prever e responder adequadamente a agentes e eventos significativos
3. Capital financeiro	Capacidade de gerar e manter uma base monetária saudável
4. Capital relacional	Capacidade de desenvolver interações de qualidade com todos os agentes e eventos significativos
5. Capital humano individual	Capacidade de criar condições para o pleno desenvolvimento biológico e psicológico dos residentes
6. Capital Humano Coletivo	Capacidade de melhorar o cumprimento da meta potencial de suas comunidades constituintes
7. Capital instrumental-material	Capacidade de tirar proveito da localização e de construir e renovar uma infraestrutura física de classe mundial
8. Capital de conhecimento instrumental	Capacidade de transferir conhecimento e promover inovação em todas as principais áreas de vida da cidade

Fonte: WCI Framework (2008, p. 1, tradução nossa).

Os capitais descritos no Quadro 4 são categorias de capital avaliadas no prêmio MAKCi. Segundo Carrillo *et al.* (2014, p. 107, tradução nossa): “[...] as primeiras quatro dimensões de capital são consideradas “meta-capitais”, pois facilitam a ação dos capitais “agentes” (humanos) e do capital instrumental [...]”.

São considerados elementos importantes para o desenvolvimento das cidades, e, de acordo com o WCI Framework (2008, p. 1, tradução nossa), as categorias são uma “[...] taxonomia de Capital Urbano deliberadamente e mapeados sistematicamente em todos os recursos – tradicionais e baseado no conhecimento – necessários para alavancar o equilíbrio, sustentabilidade e desenvolvimento das comunidades urbanas contemporâneas [...]”.

Sendo assim, a avaliação do prêmio foi baseada em estudos científicos que mostraram os elementos necessários capazes de transformar uma cidade que busca o DBC.

A estrutura de sistema de capitais é imersa no contexto no qual o pano de fundo é baseado em valores, história e na capacidade da cidade. Ele reflete o histórico da cidade, antecedentes e seus conhecimentos preexistentes, bem como seus conhecimentos atuais, repositórios e capital, que por sua vez aumentará o potencial futuro da cidade para o desenvolvimento (CARRILLO *et al.* 2014, p. 107, tradução nossa).

Diante disso, verifica-se que o MAKCi faz as avaliações das cidades participantes com base em um sistema de capitais que descreve os valores capitais de uma cidade de forma sistêmica, que seja capaz de interpretar e analisar o valor agregado.

Outra característica fundamental do MAKCi é a avaliação feita por um grupo de especialistas credenciados nas áreas de gestão do conhecimento, DBC, entre outros: “[...] como parte dessa rede global emergente, os especialistas são convidados a interagir em uma plataforma virtual com outros pesquisadores e profissionais, todos eles de diversas disciplinas, regiões, nacionalidades e formas de vida”. (CARRILLO *et al.*, 2014, p. 107, tradução nossa). É incluso ainda um sistema de votações e finalistas.

Para participar do prêmio, as cidades precisam enviar um formulário chamado *MAKCi Nomination Form*, (WORLD CAPITAL INSTITUTE, 2012, não paginado, tradução nossa), com 17 perguntas que possuem relação com as categorias do sistema de capitais descritos no documento de estrutura do MAKCi. As perguntas serão apresentadas no Quadro 5:

Quadro 5 - 17 perguntas do formulário MAKCi

a. Identidade, inteligência e capitais relacionais.	<p>1. Quão distinta e bem-posicionada é a identidade da cidade (quão valiosa é a marca e reputação da cidade)? (1. Identidade).</p> <p>2. Quão boa é a estratégia de desenvolvimento baseado no conhecimento da cidade e sua capacidade para o executá-la? (1. Identidade).</p> <p>3. Quão bom são os sistemas de inteligência estratégica da cidade (por exemplo, existe um Centro do Futuro ou iniciativa equivalente?) (2. Inteligência).</p> <p>4. Quão forte é a coesão social da cidade? (4. Relacional).</p> <p>5. Quão boas são as relações regionais, nacionais e internacionais da cidade? (4. Relacional).</p>
b. Capitais financeiros e instrumentais-materiais.	<p>6. Quão saudáveis são as contas de finanças públicas? (3. Financeiro)</p> <p>7. Quão bons são a localização, clima e paisagem física da cidade? (7. Instrumental-material).</p> <p>8. Quão avançadas são as políticas ambientais da cidade? (7. Instrumental-material).</p> <p>9. Quão boa é a qualidade da infraestrutura física urbana? (7. Instrumental-material).</p> <p>10. Quão bons são o transporte e a conectividade de telecomunicações da cidade? (7. Instrumental-material).</p>
c. Capitais humanos individuais, humanos coletivos e instrumentais.	<p>11. O quão 'juvenil' é a cidade (por exemplo, quão grande é o grupo demográfico de pessoas com menos de 25 anos de idade)? (5. Humano individual).</p> <p>12. Quão bons são os padrões de saúde pública? (6. Humano coletivo).</p> <p>13. Quão igualitárias são as oportunidades sociais e econômicas para que os cidadãos desenvolvam todo o seu potencial? (5. Humano Individual).</p>
d. Capitais tangíveis-intangíveis instrumentais.	<p>14. Quão robusta é a governança e estrutura de organização social?</p> <p>15. Quão boa é a cobertura e qualidade dos serviços públicos de informação (por exemplo, <i>Governo Eletrônico</i>)?</p> <p>16. Quão diverso e criativo é o ambiente cultural da cidade?</p> <p>17. Quão boa é a capacidade coletiva da cidade de promover inovação econômica e política?</p>

Fonte: adaptado de World Capital Institute (2012, não paginado, tradução nossa).

São perguntas fundamentadas nos conceitos de sistemas de capitais, pois assim, é possível ler e analisar as respostas das cidades com relação a pontos específicos de cultura, inovação e identidades.

Desta forma, o Prêmio também possui as categorias dos vencedores, e, após uma minuciosa análise das respostas, o comitê executivo faz a votação. As categorias para esse processo são divididas em 4, sendo que a última foi incorporada à votação no ano de 2018:

- KM: *Knowledge Metropolis* (Metrópole do Conhecimento)
- KCR: *Knowledge City-Region* (Cidade Região do Conhecimento)
- EKC: *Emerging Knowledge City* (Cidade do Conhecimento Emergente)
- EKCR: *Knowledge Clustered Region* (Região do Conhecimento ou Cluster). (WORLD CAPITAL INSTITUTE, 2022, não paginado).

O Quadro 6 apresenta as características de cada uma delas:

Quadro 6 - Categoria dos vencedores do Prêmio MAKCi

METRÓPOLE DO CONHECIMENTO	É uma capital nacional ou um importante centro internacional de atividades políticas, econômicas ou culturais, como Barcelona (Espanha) e Boston (EUA). Possui três milhões de habitantes ou mais vivendo em área urbana.
CIDADE-REGIÃO DO CONHECIMENTO	Apresenta tamanho pequeno a médio, com cerca de 500 mil habitantes a menos de três milhões. É uma capital regional ou um centro econômico ou cultural que atua como epicentro de políticas ou atividades culturais. Exemplos são Bangalore (Índia) e Brisbane (Austrália).
CIDADE DO CONHECIMENTO EMERGENTE	É uma capital regional ou um centro econômico ou cultural em crescimento, que atue como um núcleo para atividades políticas, econômicas ou culturais nos últimos 15 a 30 anos. Pode ter porte pequeno, médio ou grande. Exemplos: Bento Gonçalves (Brasil) e Arequipa (Peru).
REGIÃO DO CONHECIMENTO OU CLUSTER	É uma capital regional ou um importante centro econômico, político ou cultural geograficamente disperso (grupo de Ilhas ou Penínsulas), mas tem capital para atuar como sede de atividades. Possui tamanho pequeno a médio (500 mil habitantes a menos de três milhões). Exemplos são Florianópolis (Brasil) e Ilhas Canárias (Espanha).

Fonte: Serra Nossa (2020, não paginado).

É interessante verificar que a nomenclatura das categorias criadas é atual, pois reflete todas as tipologias de cidades que temos no mundo hoje, fazendo com que todas tenham a oportunidade de serem contempladas.

3.3 SISTEMATIZAÇÃO DAS CIDADES DO CONHECIMENTO

Esta subseção apresenta a sistematização das cidades do conhecimento vencedoras ao prêmio MAKCI fornecido pelo WCI entre os anos de 2007 (ano da primeira edição do Prêmio) a 2019⁵, de acordo com o Quadro 7:

Quadro 7 - Cidades vencedoras MAKCI

ANO	CIDADES VENCEDORAS
2007	1º lugar: Singapura 2º lugar: Boston 3º lugar: Barcelona
2008	1º lugar: Singapura 2º lugar: Bangalore 3º lugar: Montreal e Manchester
2009	KM: Barcelona KCR: Manchester
2010	KM: Melbourne KCR: Ottawa
2011	KM: Singapura KCR: Austin
2012	KM: Singapura KCR: Austin
2013	KM: Melbourne KCR: Copenhague
2014	KM: Seoul KCR: Ottawa
2015	KM: Montreal KCR: Viena
2016	KM: Melbourne KCR: Dublin
2017	KM: Boston e Barcelona KCR: Austin EKC: Arequipa
2018	KM: Singapura KCR: Vancouver EKC: Ilhas Canárias
2019	KM: Barcelona KCR: Vancouver EKC: Bento Gonçalves EKCR: Porto Rico

Fonte: MAKCI (2021, não paginado).

Ao analisar o Quadro 7 acima, pode-se observar que a cidade de Singapura foi a que ganhou o Prêmio 5 vezes.

⁵ Não foi encontrada informações sobre as edições do prêmio após 2019.

Ressalta-se que as nomeações do prêmio MAKCi dependem inteiramente de cada cidade. É necessário o interesse em responder as minuciosas perguntas do formulário de nomeação, especificar em detalhes as características da cidade e discorrer sobre as virtudes e vivências existentes na rotina da população.

A partir do ano de 2009, houve uma mudança significativa na categoria dos vencedores, deixando de ser por primeiro, segundo e terceiro lugar para ser de acordo com as características da cidade, número de habitantes, entre outros. Assim, nasceu o nome das categorias descritas (KM, KCR, EKC e EKCR).

Também é importante destacar a única cidade brasileira a ganhar o prêmio MAKCi em 2019 na categoria *Emerging Knowledge City*, ou seja, Cidade do Conhecimento Emergente: a cidade de Bento Gonçalves – RS. A cidade de Florianópolis – SC também estava concorrendo a mesma categoria, porém a vencedora foi a cidade do Rio Grande do Sul.

A Figura 3 apresenta um mapa com as localizações das cidades vencedoras que se empenharam e foram reconhecidas por buscar um desenvolvimento baseado no conhecimento, ou seja, as chamadas cidades do conhecimento.

Figura 3 - Mapeamento em nível mundial das cidades do conhecimento



Fonte: adaptado de Pinterest (2021, não paginado).

Diante do mapa da figura 3, identificou-se que existe um considerável número de cidades do conhecimento pelo mundo. É satisfatório concluir que tantos governos e entidades públicas reconhecem a importância e os benefícios que uma cidade do conhecimento pode trazer aos seus agentes/cidadãos.

De fato, não é fácil transformar uma cidade para se tornar uma grande metrópole do conhecimento, capaz de construir oportunidades, e ser uma ponte entre o desenvolvimento dos agentes/cidadãos e das empresas.

Na próxima subseção serão descritas as bibliotecas públicas das cidades do conhecimento escolhidas para o estudo bem como os serviços que oferecem.

3.4 BIBLIOTECAS PÚBLICAS DAS CIDADES DO CONHECIMENTO

Considerando que os elementos que compõem uma cidade do conhecimento estão sempre em evolução por conta das características da cidade e das tecnologias da informação e comunicação, foi realizado um estudo sobre os serviços prestados pelas bibliotecas públicas municipais das cidades de Melbourne, Austin e Viena, apresentados nas próximas seções.

3.4.1 Biblioteca Pública de Melbourne

No *site* oficial de Melbourne possui um espaço de informações sobre as bibliotecas públicas da cidade, que são várias e não é por aleatoriedade que o *link* da página das bibliotecas esteja incluso no item Comunidade.

Diversos serviços são listados, inclusive as informações de funcionamento durante a pandemia do COVID-19, em que se destaca, que as bibliotecas estão abertas, porém com algumas restrições. O primeiro serviço em destaque se chama “Biblioteca Doméstica” que se refere a entrega de livros na casa dos agentes/cidadãos que não podem se deslocar até a biblioteca.

Você pode receber o serviço se não puder ir fisicamente à biblioteca por causa de doença, fragilidade ou deficiência, e se não tiver ninguém em sua casa para visitar a biblioteca por você. Você também é elegível se estiver temporariamente preso em casa. Você deve ter uma necessidade genuína do serviço (CITY OF MELBOURNE, 2021, não paginado, tradução nossa).

É necessário comprovar que possui algum tipo de doença ou restrição física que impeça o cidadão de ir pessoalmente à biblioteca. O serviço inclui empréstimo de livros, CD de música, DVD, materiais em outras línguas, entre outros. É um dos serviços mais interessantes, pois é planejado e executado especificamente diante do contexto do usuário, buscando a melhor forma de levar informação ao cidadão.

Em uma das bibliotecas públicas da cidade há um espaço de galeria e exposição de artes e fotos. O contexto do serviço refere-se a seguinte frase exposta no *City of Melbourne* (2021, não paginado, tradução nossa): “você está nos estágios iniciais de sua carreira profissional em arte e deseja exibir uma obra?”, por meio dessa frase, identificou-se que a biblioteca apoia a cultura e a arte local proporcionando espaço para disseminação de conhecimento e produto de seus agentes/cidadãos. É necessário pagar uma taxa e há informações de detalhes do local e características.

Seguindo a pesquisa pelo *site*, há um espaço sobre história da família. Acessando o *link*, há a seguinte explicação sobre a diferença entre história familiar e genealogia: genealogia é a investigação e registro da linhagem familiar, geralmente realizada na forma de uma “árvore genealógica”, ou lista abrangente de nomes e datas.

A história da família é a informação única sobre os indivíduos na árvore genealógica: de onde viveram, se foram para a escola e trabalharam, suas realizações, peculiaridades e assim por diante. Pode ser proveniente de histórias e anedotas familiares, cartas, jornais e memorabilia (CITY OF MELBOURNE, 2021, não paginado, tradução nossa).

O registro que a cidade faz sobre a cultura e a história das famílias de Melbourne, reforça a identidade dos agentes/cidadãos. Em seguida, é apresentada uma lista de fontes, *sites* e programas de pesquisa a certidões de nascimento, casamento, mortes, lista de passageiros, batismos, enterros, incluindo navegar em dados específicos da região da Austrália, Nova Zelândia, Papua Nova Guiné e Ilhas do Pacífico.

É descrito também um mapeamento com orientações de como começar a navegação no site:

- **Comece com você mesmo:** anote tudo o que você sabe sobre sua família imediata e extensa: nomes, datas, lugares, relacionamentos, profissões.
- **Contate seus parentes:** pergunte onde e quando nasceram, onde moraram, estudaram, nomes de seus pais e outros parentes. Pergunte se eles têm certidões de nascimento, casamento e óbito, pois fornecem detalhes valiosos. Faça anotações à medida que avançar e não seja

intrometido - algumas pessoas têm coisas sobre as quais não querem falar.

- **Verifique seus fatos:** As memórias podem não ser confiáveis - verifique datas, nomes, lugares e outros detalhes em registros oficiais.
- **Trabalhe de trás para frente:** verifique as datas de nascimento, morte e casamento de seus pais. Obtenha certificados, se necessário; estes darão detalhes de seus pais. Siga as mesmas etapas para cada geração até que você não possa mais voltar.
- **Construir uma árvore:** Plote suas descobertas usando uma árvore genealógica. Os sites Ancestry e Family Search oferecem gráficos online gratuitos. (CITY OF MELBOURNE, 2021, não paginado, tradução nossa).

É importante descrever com detalhes os elementos do serviço de genealogia, pois não é um serviço comum oferecido em bibliotecas públicas, e a história da cidade de Melbourne e de seus habitantes é uma questão importante para a cidade, e essa preocupação reflete-se como um serviço inovador da biblioteca, conforme descrito anteriormente.

Os *links* para pesquisa anexados na página estão ativos, e, em cada um, é descrito qual tipo de informação disponível para pesquisa. É um trabalho grandioso e importante a ser incentivado para os agentes/cidadãos.

O aplicativo específico da biblioteca possibilita a realização de diversos comandos e pesquisas, como por exemplo: inscrever-se em eventos, descobrir *ebooks* e *audiobooks*, itens mais usados, empréstimo, renovação, entre outros. Na seção “Aprender”, há informações sobre o chamado *LinkedIn Learning* para bibliotecas: “[...] dá a você acesso a um amplo conjunto de tutoriais em vídeo que abrangem tudo, desde Excel, web design e animação até retomar a redação, procura de emprego e dicas para entrevistas [...]”. (CITY OF MELBOURNE, 2021, não paginado, tradução nossa), sendo assim, podemos verificar que a tecnologia é aliada das bibliotecas pela grande inclusão com os serviços oferecidos. O Quadro 8 apresenta outros recursos dentro do contexto de aprendizagem.

Quadro 8 - Lista de serviços com foco em aprendizagem (continua)

<i>Instructables</i>	Aprenda a fazer quase tudo, explorar, documentar e compartilhar.
Vigilância do Golpes	Informações sobre como reconhecer, evitar e denunciar golpes
Segurança Eletrônica	Cursos gratuitos e informações sobre segurança online
Iniciar Empregos	Preparação para carreira e dicas para trabalhadores e candidatos a emprego
Empregos em Victoria	Informações para ajudá-lo a encontrar empregos e gerenciar sua vida profissional

Quadro 8 - Lista de serviços com foco em aprendizagem (conclusão)

Inteligência de Dinheiro	Dicas e orientação independente para aproveitar ao máximo seu dinheiro
Assuntos de Consumo	Seus direitos de aluguel, construção, compra e comercialização
Linguagens Mango	Cursos online individualizados para aprender idiomas
Academia Khan	Exercícios gratuitos e vídeos instrutivos sobre uma variedade de tópicos
EDX	Inscreva-se em uma ampla variedade de disciplinas nas principais universidades
Bug Criativo	Permite que você aproveite o acesso ilimitado a milhares de aulas de arte e artesanato online.
Esteja conectado	Recursos de aprendizagem para ajudá-lo a desenvolver suas habilidades digitais

Fonte: City of Melbourne (2021, não paginado, tradução nossa).

O aprimoramento e desenvolvimento do cidadão é o objetivo de tais serviços, não somente disponibilizar livros, mas por oferecer oportunidades reais de aprender com o correto direcionamento e fontes de qualidade integrados à tecnologia.

O aprendizado em inglês também é um serviço oferecido pelas bibliotecas de Melbourne. Há clubes de conversação online e diversos outros recursos, como: ajuda em habilidades de leitura e vocabulário, cursos que abrangem áreas gramaticais e exercícios práticos, recurso para ajudar o aluno a reconhecer os 43 sons do idioma, curso online para necessidades no inglês acadêmico, entre outros. (CITY OF MELBOURNE, 2021, não paginado, tradução nossa).

Na seção de leitura, há indicações de livros de acordo com uma data ou evento, como a Semana do Refugiado. Há também datas, horários e locais dos clubes de livros: em francês, online ou clássicos, um *link* para solicitar ajuda ou pergunta a um bibliotecário e *Podcasts* que informam as leituras de personalidades de Melbourne e bibliotecários. (CITY OF MELBOURNE, 2021, não paginado, tradução nossa). Também é interessante informar que Melbourne foi nomeada como Cidade da Literatura pela UNESCO no ano de 2008.

A seção de canto infantil é divertida e interativa. Há locais e datas de eventos infantis bem como recomendação de leitura para esse público incluindo as capas dos livros. O espaço *e-Kids* conta com catálogos de coleções digitais para crianças, filmes e histórias lidas em voz alta, como mostra a Figura 4:

Figura 4 - Contadoras de histórias



Fonte: City of Melbourne Libraries (2021, não paginado, tradução nossa).

Ainda no contexto da leitura, há uma página de auxílio para os pais com a descrição de algumas obras que são próprias para crianças de diversas idades incluindo as que estão no início da alfabetização. Está dividido em: leitor júnior fácil, ficção juvenil e ficção média. Os pais também podem encontrar nessa seção informações sobre segurança cibernética em como manter os filhos seguros diante da internet. (CITY OF MELBOURNE, 2021, não paginado, tradução nossa).

Os *makerspaces* também fazem parte dos serviços das bibliotecas públicas, segundo o *City of Melbourne* (2021, não paginado, tradução nossa), eles são:

Ideais para grupos comunitários, escolas e pequenas empresas. Com uma variedade de ferramentas e equipamentos de tecnologia criativa, como cortadores a laser e impressoras 3D, este espaço incentiva os fabricantes de todos os níveis que desejam fazer, aprender e criar mais.

A biblioteca e a cidade investem em espaços específicos para a disseminação de informação e conhecimento com oportunidades ilimitadas de aprendizado e desenvolvimento pessoal e profissional.

Nossos *makerspaces* de biblioteca são os locais para elaboração, design digital, codificação, produção de música e vídeo. Eles também são espaços ideais para aprimorar seu esforço criativo ou apoiar a ideação empreendedora e seu negócio doméstico. A biblioteca do *The Dock Makerspace* está aberta ao público quatro dias por semana e oferece induções de segurança, tutoriais introdutórios sobre equipamentos e *workshops*. Com salas de estúdio, impressoras 3D e um conjunto de equipamentos e equipe para apoiar suas atividades criativas (CITY OF MELBOURNE, 2021, não paginado, tradução nossa).

São espaços onde ideias, criatividade e inovação podem se tornar realidades ou até projetos lucrativos. O compartilhamento de informações também é importante nesses locais e Melbourne conta com as bibliotecas públicas para divulgação e oferecimento dos seus serviços aos agentes/cidadãos.

As bibliotecas públicas da cidade também são locais onde os projetos sociais acontecem. Melbourne irá incluir um(a) assistente social para trabalhar em suas bibliotecas, “[...] como parte de um programa pioneiro na Austrália para fornecer serviços de apoio a pessoas em situação de risco, como as que vivem sem teto [...]”. (CITY OF MELBOURNE, 2021, não paginado, tradução nossa).

A entrevista com o prefeito Sally Cap (CITY OF MELBOURNE, 2019, não paginado, tradução nossa), apresenta o projeto pioneiro que tem como base outros relatos de sucesso desenvolvidos nos Estados Unidos:

- Descobrimos que mais pessoas - incluindo muitas das mais vulneráveis de nossa cidade - estão contando com nossas bibliotecas para acessar informações, usar nossos computadores e wi-fi gratuitos e apenas encontrar um lugar que seja seguro, caloroso e acolhedor.
- Melbourne é uma cidade atenciosa que está focada em nosso povo e é por isso que estamos investindo no fornecimento de uma assistente social em tempo integral em nossas bibliotecas.
- Nossas bibliotecas são para todos e fornecem recursos e serviços importantes para nossa comunidade.
- Também precisamos garantir que nossas bibliotecas continuem a ser espaços acolhedores, inclusivos e seguros para todos os nossos 1,5 milhão de visitantes a cada ano.

Assim, identificou-se a importância que as bibliotecas públicas têm diante dos agentes/cidadãos e das instituições governamentais. Os representantes públicos descobriram que as bibliotecas são o destino dos agentes/cidadãos necessitados da cidade, é o local onde buscam refúgio e se sentem seguros, por isso, entenderam que é necessário transformá-la no centro principal de atendimentos sociais ao nomear um(a) assistente social para trabalhar nas bibliotecas e atender os agentes/cidadãos necessitados.

Beverley Pinder, presidente do *portfólio* da *People City* (CITY OF MELBOURNE, 2019, não paginado, tradução nossa), é outro funcionário da cidade que comentou sobre o projeto:

- As bibliotecas estão entre os últimos poucos espaços públicos internos onde as pessoas sem-teto ou vulneráveis podem buscar

abrigo, acessar tecnologia e usar recursos que muitos de nós consideramos garantidos.

A biblioteca faz parte do sistema da cidade e é utilizada para a solução de problemas sociais. Tal abertura, gera confiança e oportunidade de outros projetos a serem aplicados e conduzidos pela equipe da biblioteca, humanizando o local e os agentes/cidadãos.

De acordo com o presidente do portfólio da cidade do conhecimento, Jackie Watts, (CITY OF MELBOURNE, 2019, não paginado, tradução nossa):

O assistente social da biblioteca ajudaria a conectar as pessoas com serviços externos, como apoio habitacional, saúde mental ou violência doméstica. As bibliotecas sempre foram um lugar aonde as pessoas vêm para encontrar informações e recursos. O conhecimento capacita as pessoas a tomar decisões informadas sobre suas vidas.

A equipe da biblioteca recebe treinamentos e palestras para entender como é a vida dos agentes/cidadãos necessitados. Entender qual a melhor maneira de ajudar e como é realizado o trabalho de assistência social. Interessante notar que o sistema da cidade reconhece a importância das bibliotecas, pois é nesse local que vidas podem ser mudadas por meio de conhecimento e de oportunidades.

Algumas atividades também possuem como finalidade o desenvolvimento intelectual ou profissional dos usuários, como por exemplo vídeos, cursos, *workshops*, tutoriais de *design* e instrução de diversos tópicos.

Conforme o *site* de *City of Melbourne* (2021, não paginado, tradução nossa):

O Prêmio de Escrita Criativa do Prefeito incentiva escritores inéditos que moram em Victoria e celebra o status de Melbourne como Cidade da Literatura da UNESCO. Os objetivos dos prêmios são apoiar e dar reconhecimento a escritores vitorianos não publicados e fortalecer o status de Melbourne como uma Cidade da Literatura da UNESCO, e promover a cidade e suas bibliotecas como um lugar de ideias e criatividade.

Verifica-se que os habitantes da cidade são o foco das discussões e implementações dos projetos, atividades e programas da biblioteca, tornando-se um espaço vivo e aberto de interação a todos que desejarem.

Diante de tais exemplos, pode-se verificar que as bibliotecas possuem serviços inovadores e diferenciados. Estão inseridas no contexto de uma cidade que tem como objetivo proporcionar, antes de tudo, o bem-estar ao seu cidadão por meio do

conhecimento e sabem, que ao fazer isso, estão valorizando o potencial e a capacidade que têm de usá-lo para desenvolver a si próprio, a cidade, o estado e o país em que residem.

Segundo os rankings anuais das cidades mais habitáveis do mundo, o *Economist Intelligence Unit*⁶ (EIU), e o *Global Liveability Index*⁷ (MARCUS, 2022, não paginado), em 2021, Melbourne liderou a lista, e, em 2022 ficou entre as 10 cidades mais habitáveis, e sua biblioteca pública tem participação nesse título. Conforme *City of Melbourne* (2021, não paginado, tradução nossa) “[...] cidades como Melbourne são bem-sucedidas porque são ímãs para conhecimento e talento. Apoiam a difusão de ideias e estimulam a inovação, que são a base do crescimento da produtividade e do emprego [...]”.

Nesse contexto, a cidade cria espaços, experiências, histórias e oportunidades para que os agentes/cidadãos se encontrem proporcionando a criação de conhecimento e crescimento pessoal e intelectual, e a biblioteca assume seu papel de agente transformador.

3.4.2 Biblioteca Pública de Austin

O *site* da biblioteca pública de Austin é interativo e convidativo. Há a biblioteca central e outras setoriais. Na página inicial está descrita a missão da instituição: “[...] fornecer conhecimento, tecnologia e inspiração para a comunidade de Austin. A biblioteca é um centro de livros e educação, um ponto de encontro de mentes e uma incubadora de ideias [...]”. (AUSTIN PUBLIC LIBRARY, 2021, não paginado, tradução nossa). E continua ao listar as prioridades da biblioteca, entre elas:

Avanço da alfabetização, força de trabalho e desenvolvimento econômico, inclusão digital, STEM e treinamento em Informática, divulgação e envolvimento da comunidade, desenvolvimento de equipe, equidade, diversidade e inclusão (AUSTIN PUBLIC LIBRARY, 2021, não paginado, tradução nossa).

Diante de tais informações, percebe-se o foco no cidadão de Austin e em seu desenvolvimento e crescimento próprio. O conhecimento está no centro dessa missão para que possa, por meio de serviços inovadores, transformar a vida dos

⁶ Divisão de pesquisa e análise do *The Economist Group*.

⁷ Quantifica os desafios apresentados ao estilo de vida de um indivíduo em 173 cidades.

agentes/cidadãos, assim a biblioteca tem como visão “[...] a biblioteca pública de Austin é a chave para tornar Austin um centro criativo dinâmico e a cidade mais habitável do país [...]”. (AUSTIN PUBLIC LIBRARY, 2021, não paginado, tradução nossa).

A visão reflete o papel atual das bibliotecas, ou seja, integrar conhecimento e tecnologia para oferecer serviços de qualidade, e, que façam a diferença na vida dos agentes/cidadãos de Austin.

A partir da missão e visão desta biblioteca, são descritos os serviços em uma página específica de recomendações de livros físicos e *ebooks* com distinção de obras infantis, adolescente, espanhol, o melhor de 2020, novelas gráficas, entre outros; há também links para *audiobooks*.

Na parte de aprendizado, existe o *Brainfuse HelpNow*, um programa de auxílio no dever de casa para jovens e adultos com destaques para:

- **Laboratório de redação:** faça *upload* de um documento e receba *feedback* em um dia útil;
 - **SkillsSurfer:** preparação para o teste e construção de habilidades;
 - **Tutoria de xadrez ao vivo:** listada na Ajuda de especialistas.
 - **Enviar pergunta:** peça ajuda aos tutores fora do horário de aula - obtenha uma resposta em um dia útil;
 - **Laboratório de Idiomas:** prática ao vivo para aprender espanhol;
 - **Español:** tutoria em espanhol para várias disciplinas.
- (AUSTIN PUBLIC LIBRARY, 2021, não paginado, tradução nossa).

Os alunos podem interagir com os professores ao vivo e as aulas ficam gravadas. Há também horários de conversação para melhorar o inglês. É uma oportunidade a biblioteca oferecer um serviço inovador para a comunidade, tirar o foco de serviços tradicionais e compreender o que os agentes/cidadãos necessitam no contexto informacional.

Ainda na parte de aprendizagem, há o chamado *Learning Express Library*, composto por mais de 1.000 tutoriais online, *ebooks* e mais:

Oferece procura de emprego e melhoria de competências no local de trabalho, construção de habilidades em leitura, escrita, matemática e ciências básicas; certificação de carreira e preparação para o exame de licenciamento; preparação para o ingresso na faculdade e pós-graduação e preparação de teste GED (AUSTIN PUBLIC LIBRARY, 2021, não paginado, tradução nossa).

É necessário ter o cartão da biblioteca para o acesso aos vídeos e é possível a utilização em celulares. O fato do agente/cidadão ir até a biblioteca e saber que poderá

sair com um conhecimento útil pode ser um diferencial que as bibliotecas públicas de hoje devem buscar. A seção de aprendizado também conta com o *Info base Learning* (tutoriais de computador) e o *Mango Languages* (aprendizado de línguas).

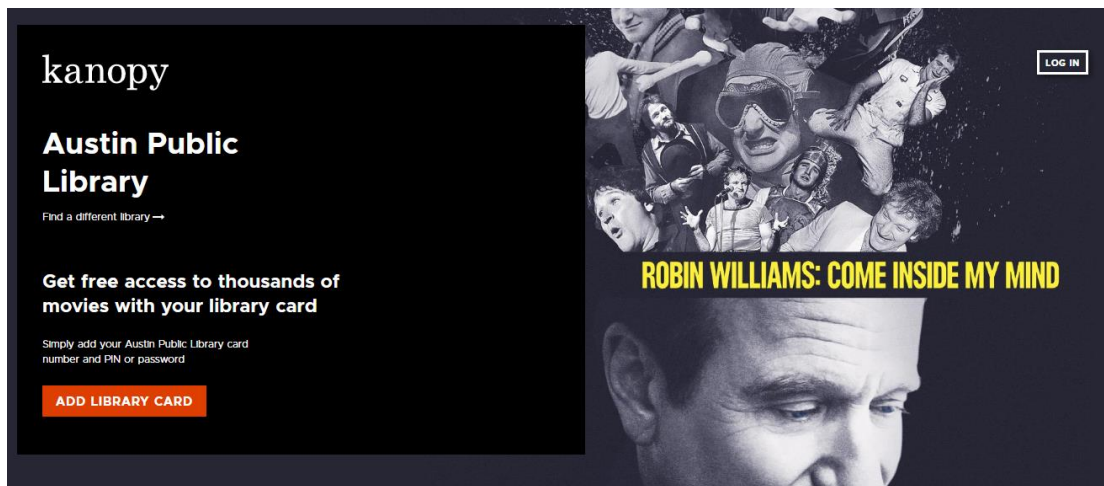
No *site* há uma parte de entretenimento que conta com o *Electric Lady Bird* em que “[...] oferece música com curadoria sem comerciais de artistas do centro do Texas. O melhor do Live Music Capital é servido 24 horas por dia, 7 dias por semana, por meio de uma plataforma de música digital amigável [...]”. (AUSTIN PUBLIC LIBRARY, 2021, não paginado, tradução nossa). Um *link* para páginas de concerto é disponibilizado para informações e horários de *show* no verão, assim como para ouvir músicas específicas.

O projeto *Hoopla* da biblioteca pública é uma plataforma de *streaming*:

Hoopla é um serviço de mídia digital inovador oferecido por sua biblioteca pública local que permite emprestar filmes, músicas, audiolivros, e-books, quadrinhos e programas de TV para desfrutar em seu computador, tablet ou telefone - e até mesmo em sua TV! Os títulos podem ser transmitidos imediatamente ou baixados para telefones ou tablets para uso offline mais tarde. Temos centenas de milhares de títulos para escolher, com mais sendo adicionados diariamente. Comoção é como ter sua biblioteca pública ao seu alcance. A qualquer momento. Em qualquer lugar (AUSTIN PUBLIC LIBRARY, 2021, não paginado, tradução nossa).

O serviço chamado *Kanopy* também é um projeto assinado pela biblioteca e oferece filmes somente com o número de cartão da biblioteca. Segue abaixo a Figura 5, que representa os serviços da biblioteca na plataforma:

Figura 5 – Plataforma *Kanopy*



Fonte: Kanopy (2021, não paginado, tradução nossa).

Esses são considerados serviços inovadores pois refletem as tendências atuais e culturais da cidade. O número de acessos à plataforma *Hoopla* foi expandido por conta da pandemia do COVID-19, justamente por se tratar de um momento de *lockdown*, que ajudou no entretenimento durante esse difícil período da população.

Há bases de livros digitais para jovens e crianças (com páginas interativas e dinâmicas) e a chamada biblioteca *Tumble Book* que consiste em “[...] uma coleção de livros de imagens animados e falados. Jogos educativos e quebra-cabeças estão incluídos. Os livros estão disponíveis em inglês, espanhol e francês [...]”. (AUSTIN PUBLIC LIBRARY, 2021, não paginado, tradução nossa).

No contexto infantil há o chamado *Storytime Virtual Dual Language* “[...] histórias, canções e brincadeiras com as mãos em mandarim, chinês e inglês para crianças em idade pré-escolar, crianças pequenas e seus responsáveis”.

Ainda no contexto de serviços infantis, existe o *Literature Live*, um projeto de contações de histórias de fantoche. De acordo com *Austin Public Library* (2021, não paginado, tradução nossa) “[...] a trupe de bonecos da biblioteca pública de Austin está fazendo as coisas um pouco diferente atualmente. Como não podemos apresentar nossos shows de fantoches pessoalmente, verifique nossa programação virtual por meio do premiado APL + da biblioteca pública de Austin [...]”.

Os Serviços Juvenis incluem crianças do nascimento aos 18 anos, bem como seus pais e responsáveis. A Biblioteca oferece horários de histórias, livros, tecnologia, eventos e bibliotecários especializados em serviços para jovens para ajudar a nutrir o amor pela leitura e pelo aprendizado. Não há taxas em atraso para nenhum material para jovens. (AUSTIN PUBLIC LIBRARY, 2021, não paginado, tradução nossa).

São oportunidades oferecidas para que as crianças e jovens criem memórias dentro da biblioteca. Existe ainda o projeto *The van Show* onde um personagem de “monstro azul” entrevista os autores mais renomados da atualidade e promove o inventivo à leitura e paixão pelos livros aproximando autor e leitor. (AUSTIN PUBLIC LIBRARY, 2021, não paginado, tradução nossa).

A biblioteca possui ainda atividades de verão para crianças e jovens. Para crianças de 0-5 anos, recém-nascidos e pré-escolares onde o foco é no *Early Learning*:

Concentra-se nas 5 práticas de Ler, Escrever, Falar, Cantar e Brincar e ajuda os cuidadores a incorporar esses conceitos em suas interações diárias com seus filhos. Você encontrará um vídeo de introdução explicando a importância de cada uma dessas práticas com atividades sugeridas em cada

uma delas. Fazer essas atividades com seu filho não apenas o preparará para futuras leituras e escritas, mas também criará um vínculo mais forte e muitas lembranças felizes durante os primeiros anos. (AUSTIN PUBLIC LIBRARY, 2021, não paginado, tradução nossa).

Os vídeos são dinâmicos e interativos e há informações de que estão disponíveis em espanhol também. Assim, verificou-se o auxílio que a biblioteca oferece aos pais disponibilizando materiais e ajuda na alfabetização e leitura da criança.

O projeto de aprendizagem de verão para jovens de 5-12 anos refere-se a atividades que podem ser feitas em casa incluindo preencher o diário de leitura de verão (disponível em PDF). Alguns exemplos dessas atividades são: caça ao tesouro em toda a cidade; faça sua própria pista de obstáculos; conte sua história: faça um livro, entre outras. (AUSTIN PUBLIC LIBRARY, 2021, não paginado, tradução nossa).

De acordo com o *Austin Public Library* (2021, não paginado, tradução nossa) o programa para os jovens de 13-18 anos consiste em:

O verão na Biblioteca Pública de Austin gira em torno de você, com programas e recursos criados por adolescentes voluntários! Pegue um diário de bordo de aventuras de verão em qualquer local e faça uma jornada de autodescoberta. Participe de nossas Horas Sociais virtuais lideradas por adolescentes para jogar e fazer novos amigos. Envie seus trabalhos criativos para nossa revista adolescente, ATXyz. E pare em qualquer local para pegar um livro grátis que é seu. Tudo está acontecendo de junho a julho. Veja você neste verão!

Os jovens são incentivados a compartilhar experiências em um livro ou diário e pode ser publicado na revista adolescente, como uma oportunidade de incentivo a escrita.

Por meio desse serviço, verificou-se que a biblioteca procura a atenção de adolescentes e crianças e oferece serviços diferentes, que tenham uma realidade parecida com a deles, por isso jogos, brincadeiras, vídeos games precisam estar incorporados de alguma maneira nos serviços direcionados para esse público-alvo.

Os adultos também possuem serviços focados como o *Business and Nonprofits* que consiste em um sistema de busca por palavras-chave sobre “[...] ferramentas de marketing, informações sobre empresas e investimentos, planos de negócios, diretórios, mapas interativos e métricas [...]”. (AUSTIN PUBLIC LIBRARY, 2021, não paginado, tradução nossa), serviço que disponibiliza outros links que direcionam para jornais de negócios de Austin, marcas, empresas, entre outros.

Assim como a biblioteca de Melbourne, Austin também possui serviços para a construção da genealogia e árvore familiar dos agentes/cidadãos. Há acesso gratuito a diversos bancos de dados de jornais, dicionários e mapas para os agentes/cidadãos possam pesquisar seus antepassados e manter um registro, ajudando a cidade a construir sua identidade cultural.

Uma observação interessante ao explorar o *site* da biblioteca pública de Austin foi com relação a quantidade de serviços que possuem especificidade na língua espanhola. Austin é a capital do estado do Texas que faz fronteira com o México, sendo assim, a quantidade de imigrantes é considerável, o que fez com o que a biblioteca disponibilize catálogos de livros, inclusive infantis, na língua espanhola para atender especificamente a esses agentes/cidadãos. Ainda, nesse contexto, há um serviço oferecido pela biblioteca patrocinado pelo Consulado Geral do México em Austin chamado *Cuentos em Pijamas* que consiste em compartilhar histórias e canções em espanhol para ajudar na alfabetização das crianças.

O projeto de missão dos serviços de voluntariado também faz parte da rotina da biblioteca, que consiste em:

Investir em nossa comunidade, fornecendo um programa de voluntariado dinâmico com experiências envolventes e enriquecedoras que fortalecem e apoiam o compromisso da Biblioteca Pública de Austin. Em 2015, nossos voluntários doaram mais de 21.000 horas de seu tempo e experiência para ajudar a conectar a comunidade aos nossos programas e serviços da biblioteca. Os voluntários são parte integrante de nossa equipe e são um ativo valioso para nosso sistema de Biblioteca. (AUSTIN PUBLIC LIBRARY, 2021, não paginado, tradução nossa).

É uma estratégia utilizar os agentes/cidadãos para apresentar e oferecer os serviços da biblioteca a todos. Há oportunidade de voluntariado juvenil de primavera e verão juntamente com serviços comunitários. Isso faz com que a biblioteca esteja cada vez mais inserida na comunidade, buscando entender o que precisam para que possa planejar serviços inovadores de acordo com suas necessidades. Serviços planejados a partir de um direcionamento específico, são mais eficazes e aceitos pelos agentes/cidadãos.

O *Virtual Job Assistance* é uma página específica para a manutenção ou busca de empregos na cidade de Austin. Há opções de criar currículo, escrever uma carta de apresentação, procurar um emprego, preparar-se para a entrevista, explorar carreiras, obter um endereço de e-mail, receber a ajuda de um *coaching* de trabalho,

explorar habilidades e treinamento, conhecer os direitos do empregado, entre outros. (AUSTIN PUBLIC LIBRARY, 2021, não paginado, tradução nossa).

Esse recurso está inserido na página da biblioteca, e o *Austin Public Library* (2021, não paginado, tradução nossa) informa que “[...] foi criado durante a Pandemia COVID-19 como uma forma de os funcionários da biblioteca oferecerem ajuda à comunidade de Austin em um mercado de trabalho desafiador e incerto [...]”.

Tal informação remete à reflexão sobre o papel que a biblioteca possui na cidade de Austin, pois é essencial que ela preze pelas mudanças e procure inovar em seus serviços de acordo com o que acontece na cidade e com as necessidades dos seus agentes/cidadãos. A biblioteca pode e deve ser a ponte entre o conhecimento e o desenvolvimento dos agentes/cidadãos, buscando qualidade de vida.

Assim, verificou-se que as atividades e os papéis da biblioteca foram de guardiã e organização de obras, para um ambiente de troca, integração, circulação, divulgação e projetos externos que não visam só os agentes/cidadãos reais, mas a todo cidadão. É uma instituição que proporciona o acesso ao conhecimento para os habitantes da cidade terem a oportunidade de crescer e amadurecer intelectualmente.

3.4.3 Biblioteca Pública de Viena

No *site* oficial da cidade de Viena, é interessante observar que a subseção das bibliotecas está na seção de educação e pesquisa, remetendo-nos a ponderar sobre a visão dos governantes com relação a função desses locais. Há diversas informações, começando com uma explicação sobre o que oferecem as bibliotecas públicas da cidade: “[...] são locais de aprendizagem, encontro e comunicação. Oferecem a todos os interessados fácil acesso à informação, educação e cultura, mas também muito entretenimento [...]” (STADT WIEN, 2021, não paginado, tradução nossa).

Na página oficial do *site*, são descritos os serviços oferecidos pelas bibliotecas. Há a informação de que 1,5 milhão de mídias estão disponíveis aos agentes/cidadãos, a seção de ofertas e serviços contam com uma lista de obras e materiais disponíveis para os usuários.

As bibliotecas querem que sua oferta seja atraente para o maior número possível de pessoas. Eles fornecem uma gama de produtos voltada para o cliente, atualizada e de alta qualidade e oferecem conselhos direcionados

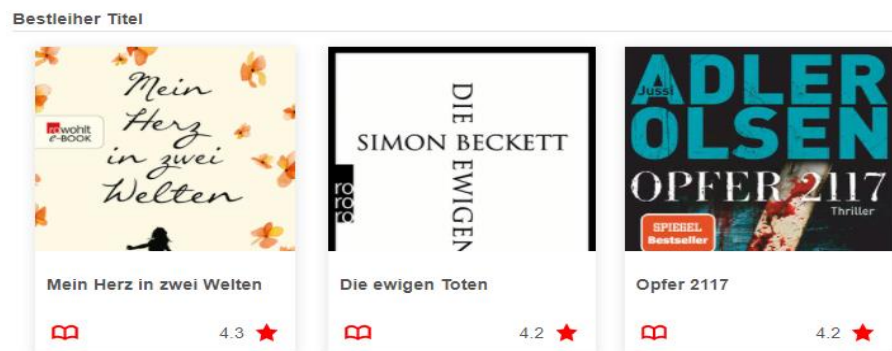
sobre a seleção de mídia. (STADT WIEN, 2021, não paginado, tradução nossa).

Assim, é importante divulgar as informações, materiais e obras que estão disponíveis de forma integral aos agentes/cidadãos, para que possam fazer uma pesquisa específica para suas necessidades.

Os serviços digitais contam com a biblioteca digital (*Virtuelle Bücherei*), e contém um catálogo de mais de 56.400 mídias: *ebooks*, *e-papers*, *e-magazines*, *e-audios*, 24h por dia. As áreas de assuntos apresentadas no *site* são: biblioteca infantil, da juventude, escola e aprendizagem, mídia, guias, ficção e entretenimento, música, livros em francês e *e-learning*. (STADT WIEN, 2021, não paginado, tradução nossa).

O *site* é interativo e simples no quesito navegação, com as informações facilmente à mostra. O acervo digital também está dividido em livros recém-chegados, novos jornais e revistas, títulos devolvidos mais recentemente e melhor título de mutuário. A Figura 6 apresenta alguns livros sobre mutuários:

Figura 6 - Livros de mutuários



Fonte: Stadt Wien (2021, não paginado, tradução nossa).

Pode-se observar pela imagem da Figura 6 que os agentes/cidadãos que leem as obras podem classificá-las por meio de estrela, como uma nota indicando o quanto gostaram. Isso faz com que o interesse seja despertado em outros agentes/cidadãos para que o leiam também.

A parte de *e-learning* fica no *site* da biblioteca pública e conta com o seguinte texto para chamar a atenção dos agentes/cidadãos:

Quer se desenvolver profissionalmente ou pessoalmente? Na biblioteca virtual, mais de 1.500 cursos do provedor líder de treinamento em vídeo Lynda estão disponíveis para você - de edição de imagem e programação

a marketing e design. Também oferecemos professores de alemão da Associação Alemã de Educação de Adultos. (IWDL) (STADT WIEN, 2021, não paginado, tradução nossa).

Assim como as outras bibliotecas públicas apresentadas nessa seção, os recursos de aprendizagem online e gratuitos são importantes e possuem um papel de destaque nas divulgações de serviços oferecidos. Alguns títulos de cursos interessantes encontrados foram: fotografia de recém-nascidos, desenvolva *looks* coloridos com a câmera *flow*, curso intensivo de *outlook* para *Ipad* e *Iphone*, receitas de fotos, escreva um plano de *marketing*, noções básicas de matemática para programadores, desenvolvendo histórias e personagens para animadores, bases jurídicas para fotógrafos, fatores de poder na liderança, *LinkedIn* para iniciantes, discurso, palestra, administração: o básico do palco, entre muitos outros. (VIRTUELLE BÜCHEREI, 2021, não paginado, tradução nossa).

Outro serviço observado no catálogo da biblioteca é uma página online de fóruns, onde é possível fazer perguntas ou questionamentos e os próprios agentes/cidadãos podem responder. As questões variam, podendo incluir erros nos aplicativos de leitura, empréstimo ou *audiobooks*. (ONLEIHE, 2021, não paginado, tradução nossa). Tal serviço remete a ação de criar oportunidades para os agentes/cidadãos compartilharem e disseminarem conhecimentos e informações, um elemento considerado importante para uma cidade do conhecimento.

As campanhas de projetos também são parte das informações, incluindo atividades de promoção de leitura entre jovens e crianças. Segundo o *site* da *Stadt Wien* (2021, não paginado, tradução nossa), as bibliotecas de Viena afirmam que “[...] a promoção da leitura para crianças e jovens ocorre em estreita cooperação com instituições infantis e juvenis, escolas, jardins de infância e creches. Muitas atividades, incluindo passeios e programas de animação, estão disponíveis. [...]”, e na biblioteca digital há livros infantis clássicos para *download*, entre outros. (STADT WIEN, 2021, não paginado, tradução nossa).

Sendo assim, a divulgação de espaço, projetos e atividades para esse público específico é feito da seguinte forma, conforme o *site*:

As crianças podem ler nas bibliotecas, ouvir música, navegar na Internet, fazer o dever de casa, estudar e encontrar amigos. Há também um programa variado de eventos para crianças de até 14 anos: às vezes leituras multilíngues, oficinas de ciências ou arte, apresentações de música e teatro (STADT WIEN, 2021, não paginado, tradução nossa).

São projetos que, à primeira vista, não parecem ser trabalhosos nem ser o serviço de destaque da biblioteca, porém, são ações direcionadas para o público infanto-juvenil.

Há um serviço de empréstimo para deficientes físicos e visuais para tornar os livros audíveis. O serviço é realizado em parceria com a empresa de tecnologia israelense OrCam, que consiste no empréstimo de um “[...] **dispositivo OrCam MyEye 2.0** que pode ser conectado a quase qualquer armação de óculos [...]” e oferece os seguintes confortos: “[...] transmite textos através de um minifalante. O volume e a velocidade de leitura podem ser regulados individualmente. O dispositivo permite que pessoas sem visão apreciem a leitura confortavelmente [...]”. (STADT WIEN, 2021, não paginado, tradução nossa). Verificou-se que a inclusão também é uma preocupação dos gestores das bibliotecas públicas de Viena, proporcionando atendimento igualitário e serviços com base em tecnologias avançadas.

No *site* oficial da cidade, ainda consta a informação de um projeto intitulado *Summer Reading Club* (Clube de Leitura de Verão), destinado a crianças e jovens de 6 a 14 anos, que consiste em incentivar a avaliação de obras da biblioteca.

Segundo o *Stadt Wien* (2021, não paginado, tradução nossa), os participantes escolhem uma obra entre as variedades e podem “[...] classificar livros, filmes, livros de áudio, eventos etc. Existem três **adesivos surpresa** para cada avaliação, que podem ser colados **no livreto de adesivos** criado pela ilustradora e autora Verena Hochleitner [...]”. Para fazer a avaliação, é necessário preencher uma folha de pontuação, e, na primeira, recebe o livreto para colocar os adesivos.

A ideia de incentivar os próprios agentes/cidadãos que vão à biblioteca na idade mencionada, é um projeto interessante que incentiva sutilmente a leitura desses jovens ao orientá-los a ler e avaliar um produto da biblioteca.

Ainda no contexto da leitura, no *site* oficial da cidade de Viena, há um espaço reservado apresentando os projetos sobre esse assunto: “[...] para que as crianças possam descobrir a alegria da leitura, vários ajudantes voluntários e as bibliotecas de Viena estão cada vez mais cuidando da próxima geração de leitores [...]”. (STADT WIEN, 2021, não paginado, tradução nossa).

As bibliotecas também apoiam projetos da Diretoria de Educação da cidade para o incentivo à leitura. Um deles chama-se “Patrocinadores da Leitura”, em que voluntários são bem-vindos a dispor de seu tempo para ler e incentivar a leitura para crianças. Outro elemento do projeto é a busca de agentes/cidadãos que falem outras

línguas (além da língua alemã para se comunicar) pois assim, podem ajudar crianças e jovens de outras nacionalidades. É uma ação simples, mas que com o tempo, pode despertar o interesse na leitura e em tudo que ela proporciona. (STADT WIEN, 2021, não paginado, tradução nossa).

Outro serviço é o chamado *Library Education Center* (Centro Pedagógico da Biblioteca), uma filial das bibliotecas públicas que consiste em ações que auxiliam pedagogos e professores da rede de educação da cidade.

O centro pedagógico da biblioteca oferece mais de 1.500 títulos de mídia educacional para o ensino, com numerosos exemplares emprestados. Os títulos podem ser transmitidos ou baixados online. Também são oferecidos cinemas de livros ilustrados, adequados para trabalhar temas relevantes e fazer com que as crianças tenham vontade de ler. Esses pacotes de mídia contêm o livro de imagens original, o DVD que o acompanha, bem como o material e sugestões para futuros trabalhos criativos. (STADT WIEN, 2021, não paginado, tradução nossa).

É um exemplo de sucesso de parcerias entre as bibliotecas e profissionais de educação da cidade. A biblioteca tem por objetivo oferecer materiais didáticos de qualidade para escolas e instituições do ensino primário ao superior, e os professores podem reservar mídias para seus planejamentos das aulas com até 1 ano de antecedência, para que possam se preparar. (STADT WIEN, 2021, não paginado, tradução nossa).

Outro elemento interessante desse projeto são as caixas temáticas: pequenas caixas plásticas compactas com um conjunto de livros embalados especificamente sobre determinado tópico, prontas para o uso dos profissionais. Os bibliotecários separam os títulos de acordo com o tópico e com a idade para que sirvam especificamente a determinado público-alvo. Isso diminui o distanciamento dos bibliotecários e dos professores, estreitando os laços de cooperativismo profissional.

Pode-se perceber, ao final desta seção, que as bibliotecas públicas de Viena estão cientes da importância que exercem frente à vida dos seus agentes/cidadãos. Os serviços são voltados para as necessidades específicas do seu público-alvo com busca pela qualidade de fontes, projetos e tecnologias são constantes.

A partir da abordagem dos serviços oferecidos pelas bibliotecas das cidades pesquisadas, a próxima seção discorre sobre o tema inovação, característica essencial para os serviços.

4 INOVAÇÃO

Mudanças sempre ocorreram na vida dos agentes/cidadãos e na sociedade como um todo. Segundo Araújo, Silva e Rados (2017, p. 100) “[...] o esforço de imaginar um passado sem inovações é impossível [...]”. Desde a invenção da roda, da eletricidade e dos computadores, o mundo vivencia transformações constantes ao longo de sua história.

Com as organizações ocorreu o mesmo fenômeno: substituições, redução de custo, transformações, diminuição de riscos, adequações, alterações e otimização dos processos, produtos, instrumentos de trabalho etc. Para Vieira (2017, p. 1107) o assunto inovação é tão importante que hoje, “[...] é o requisito primordial para a competitividade e sobrevivência das organizações [...]”.

Para a Organização para Cooperação Econômica e Desenvolvimento (OCDE, 2005, p. 55), inovação é implementar: “[...] 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 [...]”. Ou seja, tanto pode ser produtos ou serviços novos ou com melhorias.

Para Farah (2008, p. 5):

A inovação passa a ser entendida como o resultado de um processo de criação coletiva que não se encerra com sua adoção em determinado local (original), sendo antes uma solução aberta, para cuja construção contribuem todos os que a adotam, por meio de mudanças incrementais e constantes.

O conceito de inovação se tornou um padrão necessário para as organizações que desejam manter-se à frente no mercado, e, em virtude dos avanços tecnológicos, as organizações passaram a validar ideias inovadoras, propícias ao desenvolvimento viável, e contribuições reais com o objetivo de impulsionar o mercado competitivo e a criação de valor em todas as suas áreas.

Conforme Silva e Valentim (2018, p. 451):

O grande diferencial de uma organização não mais está em seu parque fabril ou em seus recursos imobilizados (máquinas e equipamentos), mas em recursos intangíveis, como a inteligência competitiva e a capacidade inovativa, recursos estes dependentes em grande escala do conhecimento individual e organizacional.

Portanto, considera-se que a inovação é um processo básico e necessário para o desenvolvimento dos setores de uma sociedade (ANPEI, 2019) que deve “[...] utilizar os recursos existentes de maneira eficiente, agregar maior valor ao produto e estudar a melhor maneira de inseri-lo no mercado, faz com que a inovação seja responsável pelo sucesso ou não no mercado [...]”. (ANPEI, 2019, não paginado).

O tema inovação, segundo Cassiolato e Lastres (2007, p. 154): “[...] tem em sua fundação as contribuições de Schumpeter, e em especial sua tentativa de teorização da relação entre inovação tecnológica e o desenvolvimento econômico [...]” e, ao longo dos anos o conceito de inovação foi atrelado à tecnologia, desenvolvimento, ciência e a economia, como um elemento primordial para o surgimento de instrumentos que facilitassem a convivência e conforto na sociedade. Segundo Pavitt (2006, p. 2), Joseph Schumpeter e suas ideias sobre inovação: “[...] guiaram o desenvolvimento subsequente do campo, e ajudou a explicar o papel vital da inovação no crescimento e na competitividade [...]”.

O conceito foi sendo reformulado com o tempo e entendeu-se que a inovação não ocorre de forma isolada, por uma pessoa ou uma tecnologia, mas sim, como um conjunto de processos que ocorrem de forma sistêmica. (CASSIOLATO; LASTRES, 2007). De acordo com Cassiolato e Lastres (2007, p. 154) “[...] as inovações passaram a ser entendidas como resultantes do conjunto de atividades interligadas, compreendendo principalmente sua assimilação, uso e difusão [...]”.

As organizações são os responsáveis por essas mudanças sobre o entendimento de inovação, pois nesses ambientes, e, em suas rotinas, foram compreendidas a dinâmica sistêmica e a importância de várias atividades para o produto final do processo de inovação, como “[...] o mais importante componente das estratégias de desenvolvimento [...]”. (CASSIOLATO; LASTRES, 2007, p. 155).

Essas mudanças ocorrem num ritmo acelerado juntamente com o desenvolvimento das tecnologias. As organizações que estão à frente no mercado são diferenciadas na medida em que os gestores valorizam tais conhecimentos.

O conceito de inovação sugere que as organizações devem estar atentas para oferecer serviços que melhorem a competitividade e gerem maior valor de mercado mediante a oferta de produtos ou serviços que tragam novas ideias de negócios e desta forma que se produza algo novo. (VIEIRA, 2017, p. 1107).

Ou seja, uma organização que utiliza a inovação para criar ou transformar produtos e serviços são vistas como organizações que impulsionam o mercado, pois acompanham as tendências tecnológicas e buscam o melhor para seus clientes em termos de qualidade no que oferecem. De acordo com Tomaél, Alcará e Di Chiara (2005, p. 99):

A busca constante pela inovação, por meio da criação e desenvolvimento de novos produtos e processos, diversificação, qualidade e absorção de tecnologias avançadas, é indispensável para assegurar elevados níveis de eficiência, produtividade e competitividade das organizações.

Dessa forma, um processo ou produto considerado inovador oriundo de pensamentos, reflexões e ideias é o grande diferencial das organizações hoje em dia, sendo necessária uma “[...] acumulação constante de conhecimentos e capacitação tecnológica contínua [...]” (TOMAÉL; ALCARÁ; DI CHIARA, 2005, p. 99). É importante verificar que as tecnologias estão cada vez mais incorporadas no dia a dia dos agentes/cidadãos e isso resulta em mudanças, e a busca por melhorias, e impulsiona a criatividade e a inovação.

Segundo o Manual de Oslo (2018, p. 20):

Uma inovação é um produto ou processo novo, melhorado (ou combinação dos mesmos) que difere significativamente dos produtos ou processos anteriores da unidade, e que foi disponibilizado para usuários em potencial (produto) ou colocado em uso pela unidade (processo).

Com relação a inovação no contexto empresarial, edições anteriores do Manual de Oslo dividiam os tipos de inovação em 4: produto, processo, organizacional e marketing. No entanto, a versão mais recente (2018) mudou para 2 tipos: inovações de produto e inovações nos processos de negócio. O Quadro 9, apresenta esses 2 tipos:

Quadro 9 - Tipologias de Inovação

<p>Inovação de produto é um produto ou serviço novo e aprimorado que difere significativamente dos bens ou serviços anteriores da empresa e que foram introduzidos no mercado.</p>	<p>Inovação de processos de negócios é um processo de negócio novo ou aprimorado para um ou mais funções de negócio que difere significativamente do negócio anterior dos processos da empresa e que foi colocado em uso pela empresa.</p>
---	---

Fonte: Manual de Oslo (2018, p. 21, tradução nossa).

São definições que de acordo com o âmbito empresarial promovem a reflexão sobre a necessidade de estar sempre inovando. A competitividade e urgência de novos processos, produtos e serviços, faz com que seja uma constante e importante busca dos gestores nas empresas.

De acordo com o Manual de Oslo (2018, p. 46, tradução nossa) “[...] as inovações derivam de atividades baseadas no conhecimento que envolvem a prática e aplicação de informações e conhecimentos existentes ou recém-desenvolvidos [...]”. Sendo assim, pode-se entender com clareza a aplicação do conceito de inovação, não somente no âmbito empresarial, mas também em outros contextos, como uma cidade e seus diversos setores: bibliotecas, prefeitura, entre outros. Ou seja, para haver inovação, basta a identificação de uma necessidade e de conhecimento ou informação.

Arbix (2010, p. 168) afirma que a “[...] inovação tem hoje presença obrigatória nas estratégias de desenvolvimento no mundo todo [...]”. O autor afirma que “[...] gerada em ambiente cada vez mais globalizado, destaca-se atualmente como uma das mais significativas fontes do bom desempenho econômico das nações [...]”. Ou seja, os países que desejam ser vistos em constante desenvolvimento alinhado às transformações tecnológicas, devem considerar a importância da inovação e proporcionar oportunidades onde ela possa ser criada, construída e compartilhada.

Com diferentes formatos, dimensões e características, os processos de inovação geram aumento de produtividade, empregos de melhor qualidade e elevação do nível de bem-estar, além de auxiliar no enfrentamento de todos os desafios ligados ao meio ambiente. Nos países mais avançados é difícil encontrar algum documento de governo ou declaração de empresário que não faça menção às suas potencialidades, tidas atualmente como críticas para a elevação da produtividade e da competitividade das economias contemporâneas (ARBIX, 2010, p. 168).

A inovação é um instrumento de estratégia para organizações e governos. Se for pensada, planejada e executada frente a uma gestão eficiente, possui grande potencial de se tornar a solução de problemas antes indecifráveis. Complicações ambientais, sociais, empresariais, estudantis, bem-estar, políticos, culturais e entre outros, são exemplos de setores que podem ser beneficiados com a inclusão de soluções baseadas em ações inovadoras.

No entanto, há um conceito mais atual no contexto de inovação, os ecossistemas de inovação, abordados na próxima subseção.

4.1 ECOSSISTEMAS DE INOVAÇÃO

A biologia conceitua os ecossistemas como um conjunto de elementos que, juntos, formam um organismo vivo. Conforme O Eco (2014, não paginado), um ecossistema:

[...] é um conjunto formado pelas interações entre componentes bióticos, como os organismos vivos: plantas, animais e micróbios, e os componentes abióticos, elementos químicos e físicos, como o ar, a água, o solo e minerais. Estes componentes interagem através das transferências de energia dos organismos vivos entre si e entre estes e os demais elementos de seu ambiente [...].

O termo ecossistema foi aplicado nas organizações, e analisado como uma gestão diferenciada e com grandes resultados. Segundo Kon (2016, p. 16-17) os ecossistemas integrados às organizações proporcionam oportunidades de:

[...] os membros da comunidade de dividirem ideias para alinhar seus investimentos e encontrar modos de apoio mútuo, desde que o sucesso da continuidade do ecossistema está no fato de que cria uma rede de relacionamentos que se recompensam de forma mútua [...].

A analogia do significado do termo ecossistema apresenta uma visão do todo de uma organização, em que cada parte é responsável e importante para que os objetivos sejam alcançados. Não há como uma organização sobreviver sem a inclusão de todas as partes para que haja alinhamento de ideias, compartilhamento e soluções diferentes para um mesmo problema. A interação de todos fará com que a organização seja um grande sistema vivo, como um sistema biológico, no sentido de que todos participam e há oportunidades semelhantes.

As organizações que mais rapidamente possuem uma visão de crescimento e de um sistema voltado para o tipo de ecossistema, obterão vantagem competitiva no mercado de trabalho pois resulta em uma gestão eficiente, e, conseqüentemente, geram lucro e valor agregados. Um elemento incorporado nesse contexto, foi a inovação. É um componente essencial para as organizações hoje em dia, pois “[...] a busca pela inovação nas organizações, em especial, as empresas, têm se configurado como um dos fatores-chave da competitividade e crescimento nos diferentes mercados [...]”. (IKENAMI; GARNICA; RINGER, 2016, p. 163).

Nesse contexto, um novo termo tornou possível a junção de 2 elementos essenciais às organizações: os ecossistemas e a inovação. De acordo com Anpei (2019, não paginado):

Ecossistemas de inovação têm estimulado a interação entre diversos setores de uma empresa, inclusive a melhora de diálogo entre corporações. Dessa forma, esse conceito tem aprimorado o modelo de gestão de diversas organizações no mundo todo.

Os ecossistemas vêm tornando-se uma tendência no meio organizacional fazendo com que uma visão do todo seja considerada. Portanto, um ecossistema de inovação pode ser compreendido como “[...] um conjunto de fatores que estimula a interação e cooperação [...].” (ANPEI, 2019, não paginado).

Segundo Aevo (2020, não paginado) o ecossistema de inovação:

[...] é um conjunto de empresas – e, eventualmente, outros parceiros, como universidades – que se aliam para promover um ambiente que favoreça a inovação, bem como as relações estabelecidas entre elas no âmbito dessa parceria. Um bom exemplo são os parques tecnológicos. [...].

As chamadas *startups* são exemplos de atores de um ecossistema de inovação em que o elemento central é o coletivo: histórias, experiências e vivências compartilhadas onde novas visões podem gerar mudanças, situação que não aconteceria se não houvesse a oportunidade de interação e integração.

Diante disso, os ecossistemas de inovação são formados por elementos denominados de atores, ou seja, aqueles que estão se integrando e interagindo para discutir e fazer inovação. São eles e suas interações, o foco principal o sucesso de um ecossistema de inovação.

Segundo Ikenami, Garnica e Ginger (2016, p. 164): “[...] o entendimento dos ecossistemas de inovação subsidia a formulação de estratégias pelos atores nele inseridos: empresas de todos os portes, ICT’s⁸, organizações governamentais e não governamentais [...]”. Então, tais agentes podem ser agentes/cidadãos, empresas, governo, entre outros. Segundo Chihanhe, Paiva Júnior e Barroso (2017, p. 10-11), os ecossistemas de inovação:

São ambientes ideais para a geração de ideias e sua implementação que de forma integrada e coordenada, os vários atores cooperam para criar valor aos novos produtos, serviços e processos que são gerados em coletivo. A proximidade entre os atores torna-se fator determinante para atuação em

⁸ Institutos de Ciência e Tecnologia.

rede e inovação coletiva, pois aumenta a confiança entre os atores permitindo a troca (colaboração) de ideias geradas que são essenciais para a inovação.

Um ambiente formulado especificamente para proporcionar a interação de grandes, médias ou pequenas empresas, educadores, *designers*, engenheiros, entre outros, têm potencial de gerar uma relação - com certa complexidade - porém com grandes chances de um resultado inovador, ou seja, o ambiente e seus agentes estão em um local propício a geração de novas ideias e soluções diferentes. É preciso pensar e trabalhar juntos, com cada agente compartilhando suas experiências e ideias, afinal, “[...] abre espaço para a participação de mais pessoas, que têm histórias e visões diferentes. Assim, é possível atingir resultados que nunca seriam vistos em um esforço individual [...]”. (AEVO, 2021, não paginado).

Diversos autores e empresas, como Teixeira *et al.* (2017); Ebd Corp (2021); Aevo (2021), entre outros, descrevem os atores de um ecossistema de diferentes nomenclaturas e maneiras. No Quadro 10 pode-se observar que são muitos os atores típicos que podem integrar um ecossistema de inovação:

Quadro 10 - Atores de um ecossistema de inovação (continua)

INSTITUIÇÕES DE PESQUISA:

As instituições de pesquisa são cruciais para a inovação devido ao seu papel na criação e difusão do conhecimento, e são a principal ferramenta para governos que buscam estimular a pesquisa e a inovação em suas economias. Ressalta-se que as instituições de pesquisa com frequência também oferecem ensino superior e treinamento, o que significa que desempenham um papel importante na criação de estudantes empreendedores que contribuirão para o futuro reservatório de capital humano de inovadores e inventores.

INCUBADORAS E ACELERADORAS:

Fornecem um ambiente de apoio para empresas iniciantes. Isso normalmente inclui um espaço físico para os inovadores se reunirem e compartilharem ideias enquanto se beneficiam da infraestrutura e dos equipamentos de tecnologia compartilhados. Eles também fornecem aos inovadores acesso a uma rede de consultores/mentores técnicos e de negócios, capazes de fornecer orientação e assistência no desenvolvimento de produtos, finanças, planejamento de negócios, marketing, consultoria jurídica etc.

ANJOS INVESTIDORES:

Desempenham um papel importante ao ajudar pequenas empresas de rápido crescimento. Eles costumam ser menos avessos ao risco que os capitalistas de risco, e podem, às vezes, promover inovações diretamente, assumindo uma posição no conselho da *startup*, auxiliando sua gestão com seu próprio conhecimento e experiência, ao mesmo tempo que amplia a gama de contatos e redes que a empresa precisa para garantir apoio adicional e financiamento subsequente.

Quadro 10 - Atores de um ecossistema de inovação (continuação)

<p>CAPITALISTAS DE RISCO: É um investidor que fornece capital para empreendimentos iniciantes ou apoio a pequenas empresas que desejam se expandir, mas não têm acesso aos mercados de ações. Os capitalistas de risco estão dispostos a investir nessas empresas porque podem obter um retorno massivo de seus investimentos se essas empresas forem um sucesso.</p>
<p>EMPRESAS DE CAPITAL PRIVADO: Administram dinheiro comprometido por fundos de pensão, outros investidores institucionais e indivíduos de alto patrimônio líquido. Em contraste com os capitalistas de risco, as empresas de capital privado estão tipicamente interessadas em empresas mais maduras com um negócio já estabelecido, embora também possam comprar empresas que podem estar se deteriorando, ou não tendo os lucros que deveriam devido à ineficiência para revitalizar seus lucros por meio de operações mais simplificadas para aumentar as receitas. Da mesma forma, as empresas de capital privado muitas vezes compram 100% da propriedade das empresas em que investem, e, portanto, têm o controle total da empresa após a compra, ao contrário dos capitalistas de risco que são mais propensos a investir em 50% ou menos das ações das companhias.</p>
<p>GOVERNOS: Desempenham muitos papéis essenciais na promoção da inovação, principalmente em termos de criação de uma política de apoio e ambiente regulatório no qual as empresas iniciantes são incentivadas e podem prosperar por meio de uma variedade de incentivos fiscais ou de parcerias que permitem o crescimento da pesquisa científica, de anjos investidores, de capitalistas de risco e de comunidades de capital privado. Eles também são essenciais para garantir que os inovadores tenham acesso à infraestrutura tecnológica (por exemplo, <i>internet</i>) de que precisam para desenvolver seus produtos e redes. Os governos podem até desempenhar um papel "empreendedor" ao imaginar e financiar a criação de novos campos inteiros prontos para inovação (por exemplo, aquicultura), e, então, agir como um parceiro para ajudar a levar inovações bem-sucedidas à escala e ao impacto sustentável.</p>
<p>FAMÍLIA E AMIGOS: A inovação é um empreendimento difícil, frequentemente frustrante e muitas vezes solitário. Para muitos inovadores, seu círculo de apoio, amigos e familiares, muitas vezes será fundamental para ajudá-los a levar sua ideia adiante, seja esse apoio de forma financeira, um par de mãos extras ou apenas a confiança de que todo esse trabalho duro vai valer a pena no final.</p>
<p>ONGS: São um subgrupo de organizações fundadas por cidadãos e ativas em nível local, nacional ou internacional. Geralmente são organizações sem fins lucrativos orientadas para tarefas e independentes do governo. Muitas são ativas no humanitarismo ou nas ciências sociais e normalmente têm um alto grau de confiança pública, o que pode torná-las um substituto útil para as preocupações da sociedade e das partes interessadas dentro de um ecossistema. Dentro de um ecossistema, muitas vezes agem para levar as preocupações dos cidadãos aos governos, defender e monitorar políticas e encorajar a participação política por meio do fornecimento de informações.</p>

Quadro 10 - Atores de um ecossistema de inovação (conclusão)

<p>AGÊNCIAS DE DESENVOLVIMENTO: Sejam fundações bilaterais, multilaterais ou privadas - estão sempre procurando maneiras inovadoras de enfrentar desafios sociais e econômicos. A maioria das agências tende a se concentrar no apoio a inovadores em estágio muito inicial, ajudando-os com quantias relativamente pequenas de financiamento de capital inicial para desenvolver/testar sua ideia.</p>
<p>PROFISSIONAIS (CAPITAL HUMANO): As pessoas estão no centro de um ecossistema, e a velocidade e eficiência do processo pelo qual uma inovação é projetada, testada, adaptada e dimensionada depende da qualidade das pessoas envolvidas no processo. Por esta razão, ecossistemas de inovação fortes requerem um grupo grande e diversificado de profissionais com uma gama de habilidades técnicas, bem como a paixão, determinação e comportamento de risco para impulsionar a inovação, mesmo quando confrontado com os desafios e obstáculos inevitáveis, e muitas vezes significativos, que surgirão ao longo do caminho. Se não houver capital humano suficiente dentro de um ecossistema, a competição pelo talento existente intensifica e prejudica a verdadeira colaboração e confiança entre os diferentes atores.</p>
<p>STARTUPS & ENTERPRISES: São empresas que trabalham para resolver um problema que a solução não é óbvia e o sucesso não é garantido. Eles geralmente são pequenos e inicialmente financiados e operados por um punhado de fundadores ou um indivíduo. Por esse motivo, as <i>startups</i> representam um poderoso motor de inovação - são inerentemente inovadoras, ágeis e adaptáveis, o que lhes dá uma vantagem sobre as estruturas mais rígidas que prevalecem em grandes corporações. Eles também têm a capacidade de criar soluções que outros talvez possam ignorar ou desconsiderar, trazendo criatividade contínua e competição saudável para um ecossistema. O pioneirismo de uma nova ideia na presença de gigantes da indústria pode ser uma perspectiva assustadora, mas questionando os padrões aceitos <i>startups</i> de sucesso como <i>Airbnb</i> e <i>Uber</i> redefiniram setores inteiros.</p>
<p>FACILITADORES E INTERMEDIÁRIOS DO MERCADO: Seu papel é conectar as organizações dentro de um ecossistema de inovação e facilitar a transferência de ideias, tecnologia e outros recursos para ajudar a comercializá-los em escala. Idealmente, eles são entidades pequenas e ágeis (às vezes apenas indivíduos) que são percebidos como neutros ou imparciais dentro do ecossistema, o que lhes permite fornecer importantes funções de 'ponte' entre atores que poderiam ter dificuldade em colaborar, entender ou confiar uns nos outros.</p>
<p>SETOR PRIVADO: Iniciativas lideradas por negócios, como parcerias de pesquisa e desenvolvimento, plataformas de compartilhamento de conhecimento, transferência de tecnologia e habilidades e investimento em infraestrutura têm o potencial de catalisar, desenvolver e expandir a inovação, ao mesmo tempo que fornecem um terreno fértil para o surgimento de futuras inovações. Embora impulsionadas principalmente por considerações de lucro, as empresas privadas estão cada vez mais reconhecendo a importância de trabalhar em parceria com governos, instituições de pesquisa, agências de desenvolvimento e atores da sociedade civil para lidar de forma colaborativa com questões sociais/econômicas de grande escala que estão impedindo o desenvolvimento de novos mercados e a eficiência de seus ambientes de negócios mais amplos.</p>

Fonte: International Development Innovation Alliance (2021, não paginado, tradução nossa).

Pode-se resumir os setores identificados no Quadro 10 como: governo, educação, empresas, instituições e agentes/cidadãos. São setores individuais, porém, instalados em um mesmo ambiente: uma cidade, e, que juntos, são capazes de criar serviços inovadores, pois existe uma interdependência entre os elementos com capacidade para trabalhar no desenvolvimento social, econômico e tecnológico.

Segundo Sawatani, Nakamura e Sakakibara (2007, p. 5, tradução nossa):

Ecosistema de inovação é descrito como uma estrutura de rede que inclui links para todos os participantes, como clientes, prestadores de serviços e fornecedores para empresas, incluindo seu ambiente. Esses links mostram fluxos de valor em um ecossistema de inovação.

Segundo Silveira (2013, não paginado) “[...] um fluxo de valor pode ser definido como o conjunto de passos (valor agregado ou não) necessários para se ter um produto ou serviço. Abrange desde o estado de matérias-primas até a entrega do produto e satisfação do cliente [...]”.

Portanto, entende-se que o fluxo de valor no contexto de um ecossistema de inovação refere-se a elementos que geram algum tipo de valor com um objetivo final: inovação. A existência de um fluxo de conversas, comunicação e compartilhamento de experiências gera potencial para resultados inovadores. A interação entre esses elementos é a chave para serviços, produtos e ideias inovadoras que irão beneficiar agentes/cidadãos, empresas ou cidades.

No contexto apresentado, compreende-se que há uma interligação entre as cidades do conhecimento e os ecossistemas de inovação, visto que as cidades do conhecimento podem ser consideradas como um ecossistema: lugares que buscam a interação e integração com agentes/cidadãos, setores ou ideias com vistas a atingir objetivos que tenham como base a inovação, serviços de inovação, ambientes propícios ao fluxo de informação e conhecimento.

De acordo com o Quadro 10, verifica-se que os atores são, basicamente, setores de uma cidade. Setores são feitos de agentes/cidadãos que vivem nas cidades, capazes de passar pelo processo de interação e integração, necessários ao contexto do ambiente dos ecossistemas.

O resultado de tal processo é a inovação, pois o contexto é favorável ao fluxo de conhecimento. Tais agentes/cidadãos interagindo, profissionais ou não, são capazes de se tornar o elo para a inovação nas cidades do conhecimento.

Na próxima seção são descritos os procedimentos metodológicos desta pesquisa, bem como a técnica de coleta, tratamento e análise de dados.

5 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A presente pesquisa se caracteriza como uma pesquisa de abordagem qualitativa, do tipo bibliográfica, documental, estudo de caso, descritiva e exploratória. A pesquisa qualitativa “[...] não se preocupa com a representatividade numérica, mas, sim, com o aprofundamento da compreensão de um grupo social, de uma organização, etc. [...]”. (GERHARDT; SILVEIRA, 2009, p. 31).

Segundo Fontenelle (2017, não paginado) a pesquisa bibliográfica:

É uma investigação, tendo como fontes livros, artigos e outros textos científicos já publicados; de caráter predominantemente teóricos, busca-se desenvolver os relacionamentos entre conceitos, ideias e características de um objeto.

A pesquisa bibliográfica é uma atividade inerente à toda pesquisa, e foi essencial pesquisar sobre o conceito, características, importância das cidades do conhecimento, inovação, bem como as bibliotecas públicas estudadas durante a pesquisa.

A revisão de literatura foi realizada em *sites* e materiais bibliográficos em sua maioria, na língua inglesa e portuguesa. Algumas das bases de dados utilizadas na revisão de literatura foram Scielo, Brapci e Google Acadêmico e o período de levantamento bibliográfico vai de 2000 a abril de 2022.

O estudo de caso também é uma estratégia de estudo desta pesquisa. Segundo Moresi (2003, p. 11), o estudo de caso:

É o circunscrito a uma ou poucas unidades, entendidas essas como uma pessoa, uma família, um produto, uma empresa, um órgão público, uma comunidade ou mesmo um país. Tem caráter de profundidade e detalhamento. Pode ou não ser realizado no campo.

Para o estudo de caso, optou-se por 3 bibliotecas públicas de cidades do conhecimento segundo a listagem do *World Capital Institute*.

As cidades foram selecionadas dentre as que foram premiadas pela instituição e receberam o título de cidades do conhecimento pelo prêmio MAKCi, que avalia e nomeia as melhores cidades do conhecimento do mundo. Tal Prêmio possui prestígio e reconhecimento internacional, tornando-se uma fonte de qualidade para a pesquisa dessas cidades.

Os critérios para escolha das cidades que abrangem esta pesquisa foram: qualidade e quantidade de informações disponíveis quanto as bibliotecas públicas e as cidades (via *sites* oficiais), contatos ativos disponíveis e localidade, pois a pesquisa buscou abranger cidades em continentes distintos.

Destaca-se que por ser uma pesquisa internacional, houve dificuldades quanto a comunicação, portanto, e-mails válidos e sites com informações abundantes foram importantes no momento da seleção das cidades participantes, bem como o aceite dos bibliotecários aptos a responder à pesquisa.

A pesquisa documental se caracteriza por se utilizar de fontes mais diversificadas, de acordo com Gerhardt e Silveira (2009, p. 37): “[...] a pesquisa documental recorre a fontes mais diversificadas e dispersas, sem tratamento analítico, tais como: tabelas estatísticas, jornais, revistas, relatórios e documentos oficiais [...]”.

A partir dos estudos foi realizada a sistematização das cidades do conhecimento disponíveis no site *World Capital Institute* que contém as informações e listas das cidades ganhadoras do Prêmio MAKCi. A escolha pela pesquisa documental do tipo qualitativa, justifica-se pela identificação de vídeos, relatórios e documentos oficiais como fontes nos *sites* e páginas onde tais informações se encontram. Já a pesquisa qualitativa refere-se a questão de compreender e aprofundar-se nos conceitos e características das bibliotecas públicas e das cidades do conhecimento.

Para Fontenelle (2017, não paginado) a pesquisa descritiva “[...] objetiva retratar as características do objeto estudado, expondo com precisão os fatos ou fenômenos, para estabelecer a natureza das relações entre as variáveis delimitadas no tema [...]”. Por fim, a pesquisa se define como exploratória por ter como objetivo, segundo Gerhardt e Silveira (2009, p. 35) “[...] proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito [...]”.

Diante disso, esta pesquisa se configura como descritiva e exploratória por analisar os serviços realizados pelas bibliotecas públicas localizadas das cidades do conhecimento com vistas a suprir as demandas dos agentes/cidadãos do ecossistema de inovação local.

Na próxima subseção serão apresentados alguns *cases* sobre as cidades participantes da pesquisa que constituem o universo da pesquisa, bem como dados relevantes sobre o contexto de cidades do conhecimento.

5.1 CASE 1: MELBOURNE (AUSTRÁLIA)

Um exemplo de uma cidade do conhecimento é Melbourne (Austrália), que, por meio do prêmio MAKCI, foi vencedora na categoria *Knowledge Metropolis*, ou seja, é considerada uma metrópole do conhecimento. Melbourne foi nomeada com esse título nos anos de 2010, 2013 e 2016 tornando-se, portanto, uma referência de como estabelecer uma economia baseada no conhecimento e valorizar seus habitantes.

De acordo com o *site City of Melbourne* (2021, não paginado, tradução nossa):

Em uma cidade do conhecimento, o poder coletivo da mente e da experiência impulsiona a prosperidade da cidade, sua capacidade de competir globalmente e a qualidade de vida de seu povo. Ela apoia um sistema de educação e pesquisa com bons recursos, colaborando com as empresas para produzir uma força de trabalho altamente qualificada e talentosa e uma cultura de inovação. Tem uma cultura de aprendizagem ao longo da vida, vibrante, colaborativa e baseada na cidade.

Ou seja, a cidade é pensada, criada e construída tendo em mente os agentes/cidadãos que irão circular, usufruir e ser beneficiadas com uma infraestrutura e projetos voltados para seu próprio crescimento intelectual e crescimento da sua qualidade de vida, em todas as áreas. Portanto, sem os agentes/cidadãos para usufruir e pensar, a cidade não terá cumprido seu propósito de ter o conhecimento no centro da cidade. É preciso que haja valorização nos dois lados, cidade e cidadão.

Alguns pontos fortes com relação a Melbourne ter ganho o prêmio MAKCI são listados, conforme *City of Melbourne* (2021, não paginado, tradução nossa):

- Uma força de trabalho bem treinada e um amplo conjunto de serviços empresariais avançados;
- Excelência em pesquisa e treinamento;
- Condições propícias à inovação e empreendedorismo;
- Desempenho econômico robusto em setores intensivos de conhecimento
- Uma cidade que está crescendo, habitável, aberta e inclusiva;
- Uma forte cultura de rede.

Ainda no *site* oficial, há uma página com informações específicas com relação a Melbourne ser considerada uma cidade do conhecimento, incluindo os benefícios:

1. A transição para uma economia baseada no conhecimento é um fenômeno global e há vantagens para as cidades que lideram essa transição;

2. O desenvolvimento da cidade do conhecimento atrai e retém pessoas e organizações talentosas, aumentando a capacidade de conhecimento da cidade e atraindo ainda mais pessoas e organizações talentosas;
3. A capacidade de absorver e alavancar inovação e novas tecnologias do exterior é aprimorada;
4. A capacidade de encontrar soluções locais para desafios urgentes é aprimorada;
5. Oportunidades de emprego recompensadoras e melhores remunerações;
6. As empresas têm melhor acesso às cadeias de abastecimento, novos mercados e novos investimentos;
7. Um setor de conhecimento florescente cria benefícios indiretos para outras indústrias, por exemplo, os setores de varejo e hospitalidade se beneficiam de participantes visitantes de conferências e estudantes internacionais residentes;
8. A cultura empreendedora que emana das cidades do conhecimento pode estimular o estabelecimento de organizações que transformam as economias locais e colocam as cidades no mapa global (CITY OF MELBOURNE, 2021, não paginado, tradução nossa).

Portanto, são elementos e benefícios que ser uma cidade do conhecimento traz aos agentes/cidadãos, ou seja, a busca é por oportunidades de desenvolvimento, compartilhamento, crescimento e valor em todas as suas áreas.

Há diversas iniciativas de Melbourne para ser uma cidade do conhecimento. A primeira delas diz respeito ao ensino superior e a pesquisa, a cidade incentiva a vinda de estudantes nacionais e internacionais em suas universidades proporcionando uma experiência enriquecedora aos estudantes.

As universidades são recursos públicos importantes para a economia do conhecimento - desempenham um papel fundamental no crescimento e na retenção de setores de negócios prioritários e na manutenção do alto nível de capital humano de Melbourne. Sua contribuição se reflete não apenas em suas interações com a indústria, governo e sociedade, mas também como guardiões de investimentos em instalações, equipamentos, bibliotecas e instituições culturais e artísticas (CITY OF MELBOURNE, 2021, não paginado, tradução nossa).

Uma das iniciativas de Melbourne com relação ao planejamento e futuro da cidade está na criação de um documento chamado “Plano Futuro de Melbourne 2026” com a descrição de metas e objetivos que irão contribuir para o crescimento e qualidade de vida. Segundo o *Future Melbourne 2026* (2016, não paginado, tradução nossa), o documento: “[...] foi enriquecido por milhares de pessoas que participaram de fóruns públicos, mesas redondas e eventos comunitários e se engajaram online por meio do *site* do Future Melbourne [...]” e continua ao informar que “[...] em 2026, Melbourne será uma cidade sustentável, criativa, inclusiva, vibrante e próspera [...]”.

Assim, verifica-se o esforço da cidade em incluir os agentes/cidadãos no planejamento com oportunidades reais de participação para auxiliar em metas com vistas a melhoria da cidade. O documento Plano Futuro de Melbourne 2026 descreve nove (9) metas:

Quadro 11 - Metas da cidade de Melbourne 2026

1. Uma cidade que cuida do meio ambiente
2. Uma cidade para as pessoas
3. Uma cidade criativa
4. Uma cidade próspera
5. Uma cidade do conhecimento
6. Uma cidade conectada
7. Uma cidade deliberativa
8. Uma cidade que administra a mudança
9. Uma cidade com foco aborígine

Fonte: Future Melbourne (2016, p. 8-9, tradução nossa).

O Quadro 11 apresenta as metas que envolvem os aspectos mais importantes e urgentes que uma cidade precisa acompanhar, como o meio ambiente, e a inclusão da tecnologia com a meta da cidade conectada.

A meta número cinco (5) diz respeito a Melbourne como uma cidade do conhecimento, onde são especificadas quatro (4) prioridades, conforme o Quadro 12:

Quadro 12 - Prioridades da meta 5

<p>PRIORIDADE 5.1 - Liderar em aprendizagem precoce. Melbourne fornecerá excelentes serviços de creche e de educação para aprendizagem precoce à comunidade. Ela se preparará e responderá ao crescimento populacional.</p>
<p>PRIORIDADE 5.2 - Liderar no ensino primário e secundário. Serviços e instalações públicas de educação primária e secundária de alta qualidade estarão prontamente disponíveis no município e farão de Melbourne um local atraente para famílias com crianças de todas as idades.</p>
<p>PRIORIDADE 5.3 - Liderança em educação de adultos, pesquisa e inovação. Melbourne valorizará e promoverá suas universidades à nível mundial e o papel vital que desempenham em sua prosperidade impulsionada pela inovação, desenvolvimento cultural e vida social. As universidades, outras instituições de educação e treinamento, empresas, governos e a comunidade em geral irão colaborar para garantir que Melbourne continue sendo uma cidade líder mundial em educação de adultos.</p>
<p>PRIORIDADE 5.4 - Apoiar a aprendizagem ao longo da vida. A comunidade de Melbourne contará com a diversa gama de pessoas e ativos culturais ricos do município, incluindo instituições de ensino, museus e bibliotecas para apoiar a aprendizagem ao longo da vida. Isso ajudará as pessoas a se aperfeiçoarem e se reinventarem para a economia em mudança e promover a vida intelectual pública da cidade. O conhecimento aborígine estará no coração da cidade, facilmente visível para educar e ampliar as mentes das crianças, visitantes e habitantes locais.</p>

Fonte: Future Melbourne (2016, p. 8-9, tradução nossa).

A partir do Quadro 12, é possível identificar alguns elementos prioritários por Melbourne ser uma cidade do conhecimento, como a atenção ao ensino em todas as áreas e a valorização de instituições de apoio a aprendizagem dos agentes/cidadãos, como as bibliotecas e museus como um diferencial considerável.

Há também outra página específica no *site* oficial contendo uma lista de iniciativas:

- Ensino Superior e Pesquisa: a cidade reconhece que as universidades são essenciais para o desenvolvimento econômico, social e cultural de Melbourne, sendo um recurso indispensável. (CITY OF MELBOURNE, 2021, não paginado, tradução nossa).

Novamente percebe-se o valor que é agregado com as instituições de ensino e pesquisa da cidade, buscando a constante atualização e inovação do ambiente objetivando o desenvolvimento dos estudantes, e, conseqüentemente, da cidade.

- Negócios na economia do Conhecimento: a cidade de Melbourne preza pelos grandes e pequenos empreendedores e incentiva-os em suas ideias e projetos para que possam crescer e se estabelecer. Grandes negócios estão localizados na cidade devido a tal esforço, como por exemplo: BHP Billiton, ANZ, NAB, Australian Super, CSL, Telstra, Amcor e Boeing (CITY OF MELBOURNE, 2021, não paginado, tradução nossa).

As empresas estão no centro da economia do conhecimento de Melbourne. A colaboração entre as empresas e o setor de pesquisa forma um ecossistema vibrante de conhecimento e inovação, levando a novas ideias e empreendimentos comerciais de sucesso (CITY OF MELBOURNE, 2021, não paginado, tradução nossa).

Uma cidade que entende o quão importante é oferecer auxílio e incentivos às empresas para que a reconheçam como um bom lugar para se estabelecer, estão se posicionando estrategicamente, quanto às cidades que não o fazem, visto que as oportunidades de crescimento e emprego que as empresas podem oferecer de volta à cidade são incalculáveis.

- Comunidade e economia do conhecimento: a cidade de Melbourne busca uma economia baseada no conhecimento, tal ação depende do quão integrada é a cidade com a comunidade, pois é a comunidade que irá desfrutar de espaços, eventos e programas de incentivo ao aprendizado ao longo da vida (CITY OF MELBOURNE, 2021, não paginado, tradução nossa).

Para garantir que haja uma visão compartilhada da economia da cidade, é importante que a comunidade valorize e contribua para o setor do conhecimento - isso também permite que os benefícios do desenvolvimento econômico e social sejam distribuídos de maneira uniforme pela comunidade. À medida que a economia de Melbourne se torna mais dependente do setor do conhecimento, haverá maior demanda por trabalhadores altamente qualificados, especialmente em ciência, tecnologia, engenharia e matemática. Também haverá menos demanda por trabalhadores nas indústrias manuais que tradicionalmente dominam a economia da cidade.

A economia de uma cidade gira conforme o mercado e os trabalhadores. O entendimento de valor que os agentes/cidadãos possuem para a economia é importante para uma cidade do conhecimento.

Embora as universidades e os trabalhadores do conhecimento com mobilidade internacional sejam fontes essenciais de talento para o setor do conhecimento, o talento do conhecimento também vem de outras áreas. Os membros da comunidade podem contribuir para a economia do conhecimento, desenvolvendo suas habilidades profissionais e vocacionais por meio da aprendizagem ao longo da vida. A aprendizagem ao longo da vida é mais do que educação formal e treinamento; abrange a aprendizagem em qualquer idade e em diferentes ambientes, como aprendizagem no local de trabalho, palestras e fóruns públicos, encontros, estudo autodirigido e familiarização com tecnologias emergentes. Este autodesenvolvimento está se tornando cada vez mais importante devido à natureza mutável do trabalho e da tecnologia, e é fundamental para sustentar a competitividade da economia do conhecimento de Melbourne (CITY OF MELBOURNE, 2021, não paginado, tradução nossa).

Diante disso, a cidade busca constantemente oferecer oportunidades de crescimento e desenvolvimento pessoal e intelectual dos estudantes e trabalhadores internacionais, mas também de seus próprios agentes/cidadãos, buscando fazer com que eles façam parte da economia do conhecimento, sem exclusão.

- Economia do Conhecimento: Melbourne possui destaque internacional como cidade do conhecimento, mas também por possuir uma forte economia baseada no conhecimento: “[...] em 2015, 6.609 empresas e organizações do setor do conhecimento geraram 293.319 empregos. O setor tem uma produção total de \$99 bilhões e contribui com \$58,7 bilhões em Produto Local Bruto para a economia da cidade de Melbourne [...]”. As estatísticas provam que essa base de economia é eficaz numa cidade, buscando a excelência em todas as áreas.

Melbourne é o lar de uma infraestrutura de conhecimento de qualidade que compreende bibliotecas e outros repositórios de informações; laboratórios, instalações de pesquisa e fabricação; estúdios de design e arte; ativos e ferramentas virtuais; espaços de reunião e trabalho. Esses ativos apoiam organizações públicas e privadas envolvidas na produção, disseminação e

aplicação de conhecimento em todo o setor do conhecimento, que pode ter dimensões técnicas (baseadas na engenharia), simbólicas (baseadas na arte e cultura) e analíticas (baseadas na ciência). (CITY OF MELBOURNE, 2021, não paginado, tradução nossa).

A busca por parcerias e construção de instituições de informação e conhecimento é uma característica das cidades do conhecimento. Bibliotecas, por exemplo, são grandes parceiras para auxiliar a cidade na busca por uma economia baseada no conhecimento oferecendo projetos, cursos e eventos que disseminam informação e conhecimento, e, oportunidades de compartilhamento.

- *A Knowledge City Strategy 2014-2018*: é um documento oficial que descreve as metas a longo prazo para Melbourne continuar a ser uma cidade modelo em estratégias de DBC. De acordo com o *City of Melbourne* (2021, não paginado, tradução nossa) o documento descreve “[...] quatro funções principais que buscam criar um futuro no qual o setor do conhecimento seja melhor marcado, compreendido, valorizado e experimentado [...]”. São eles:

- 1. Fomentador:** posicionar Melbourne como a capital do conhecimento da região e aumentar a conscientização pública e setorial sobre seus pontos fortes e oportunidades;
- 2. Líder:** liderar pelo exemplo em inovação, transferência de conhecimento e atividades relacionadas;
- 3. Parceiro:** usar as redes existentes para envolver o setor do conhecimento na implementação da iniciativa;
- 4. Capacitador:** auxiliar o crescimento de negócios emergentes, fornecendo infraestrutura, informações, suporte financeiro e conexões com redes. (CITY OF MELBOURNE, 2021, não paginado, tradução nossa).

Diante disso, pode-se verificar um grande engajamento dos governantes, valorizando instituições de conhecimento e a integração com a comunidade. São elementos essenciais para que o desenvolvimento econômico, social e tecnológico beneficie a todos.

- Bolsa de Conhecimento de Melbourne: é uma oportunidade de bolsa no valor de US \$20.000 “[...] para um profissional habilidoso aprimorar e compartilhar sua experiência no uso de tecnologias criativas e inovadoras, por meio de experimentação e aplicação prática para um público [...]”. (CITY OF MELBOURNE, 2021, não paginado, tradução nossa). O bolsista poderá trabalhar em parceria com Melbourne ao desenvolver um projeto inovador no contexto de algum desafio da cidade onde terá a oportunidade de apresentá-lo em um evento de alto nível como o Melbourne *Knowledge Week*. (CITY OF MELBOURNE, 2021, não paginado, tradução nossa).

Algumas oportunidades para o bolsista são descritas:

- Apoiar o desenvolvimento de novos conhecimentos e habilidades aplicadas em tecnologias criativas, comunicações de dados e inovação em cidades inteligentes.
- Compartilhar o conhecimento desenvolvido como parte da irmandade com um amplo público, por meio de experiências altamente tangíveis e criativas, acessíveis a todos.
- Apoiar fortemente a diversidade de conhecimento e experiência em todas as áreas de investigação.
- Integrar o trabalho do bolsista com os programas de trabalho da cidade de Melbourne para garantir altas taxas de transferência de conhecimento entre a equipe e o bolsista.
- Os projetos da cidade de Melbourne incluem a *Melbourne Knowledge Week*, a *Melbourne City DNA* e a *Prototype Street*.
- Reconhecer a visão e as metas da cidade de Melbourne delineadas no plano do conselho 2017-21 e alinhar-se com os desafios reais da cidade que estamos enfrentando (CITY OF MELBOURNE, 2021, não paginado, tradução nossa).

É interessante destacar que nesse projeto, a cidade está agregando valor ao próprio cidadão. A bolsa inclui viagens internacionais para ganhar riqueza de conhecimento e apresentar a cidade para melhorias no projeto desenvolvido. No Quadro 13 são apresentados alguns exemplos de experiências dos bolsistas:

Quadro 13 - Bolsistas da Bolsa de Conhecimento de Melbourne (continua)

Nome/Ano	Projeto
<p>Troy Innocent 2017-2018</p>	<p>Artista, acadêmico e educador que investiga caminhos lúdicos para reimaginar cidades. Troy é professor sênior de jogos e interatividade na <i>Swinburne University of Technology</i>. Seu jogo <i>Wayfinder Live</i> foi apresentado na <i>Melbourne International Games Week</i> em 2016 e 2017. Como <i>Melbourne Knowledge Fellow</i>, Troy conduziu viagens de estudo a Bristol - a primeira <i>Playable City</i> do mundo - e Amsterdã, antes de retornar para participar da <i>Melbourne Knowledge Week 2018</i> e realizar workshops públicos por meio do <i>Melbourne Library Service</i>.</p>
<p>Betty Sargeant 2015-2016</p>	<p>Contadora de histórias digital, autora infantil, ilustradora e animadora, especializada na criação de conteúdo digital que capitaliza a ascensão dos dispositivos móveis e da tecnologia interativa. A viagem com bolsa de Betty ao exterior permitiu que ela ampliasse seu conhecimento existente sobre narrativa e literatura digital e auxiliasse na criação do projeto <i>Máquina de Contar histórias</i>.</p>

Quadro 13 - Bolsistas da Bolsa de Conhecimento de Melbourne (conclusão)

Nome/Ano	Projeto
<p>Brad Hammond 2014</p>	<p>Tecnólogo criativo em Melbourne, professor e artista com um forte foco em trabalhos interativos e construção de comunidade.</p> <p>A viagem internacional de Brad permitiu que ele adquirisse mais conhecimento sobre como podemos apoiar e promover comunidades criativas de tecnólogos e criadores em Melbourne.</p>

Fonte: City of Melbourne (2021, não paginado, tradução nossa).

Os projetos apresentados conduzidos pelos bolsistas são destaques na área de inovação e tecnologia. A cidade investe para que os próprios agentes/cidadãos tenham a oportunidade de pensar, criar e desenvolver soluções e projetos inovadores capazes de resolver um problema ou realizar melhorias com eficiência para todos.

Há muitas outras iniciativas descritas no *site* oficial de Melbourne, porém, nesta pesquisa, optou-se por focar nos serviços da cidade que a tornam uma cidade do conhecimento e concluir a grandiosidade de planejamento e engajamento entre os governantes, instituições e comunidade na busca de qualidade de vida.

5.2 CASE 2: AUSTIN (ESTADOS UNIDOS)

Localizada na região central do Texas, Austin é a capital do estado conhecido pela bandeira com a estrela solitária e foi uma das cidades nomeadas no Prêmio MAKCi nos anos de 2011, 2012 e 2017 na categoria *Knowledge City-Region*, ou seja, considerada uma Cidade-Região do Conhecimento. De acordo com o WCI (2021, não paginado, tradução nossa), a cidade de Austin:

É alimentada por uma atitude empreendedora que resultou na colocação da cidade no topo de várias listas de negócios e cultura. Austin é conhecida por sua qualidade de vida, o que permite que as empresas atraiam e retenham os melhores talentos de todo o mundo. Seus bons empregos, vida fácil, excelentes instalações de saúde e baixo índice de criminalidade são alguns dos motivos pelos quais o *Men's Journal* classificou Austin como o quinto melhor lugar para se viver na América em junho de 2004.

Ou seja, Austin é uma cidade que vem se destacando ao longo dos anos no quesito qualidade de vida, crescimento socioeconômico e atenção com os agentes/cidadãos. O *site* oficial é interativo, e possui diversas informações à disposição, a primeira delas é com relação aos serviços oferecidos:

- Programação dos dias de compostagem, reciclagem e lixo (incluindo informações sobre os feriados de Natal, Ação de Graças e Ano Novo), e a disponibilização de um aplicativo que contém um calendário de coleta personalizada chamado *Austin Recycles*. (AUSTIN TEXAS, 2021, tradução nossa, não paginado).

- Um local onde é possível registrar-se para receber a vacina contra a COVID-19, sendo assegurado nenhum tipo de questionamentos, ou seja, a cidade preza pela saúde de todos, sem aceitação de agentes/cidadãos. (AUSTIN TEXAS, 2021, tradução nossa, não paginado).

- Assistência de recuperação econômica da crise causada pela pandemia do COVID-19, ou seja, a cidade procura dar assistência aos grandes e pequenos empreendedores que foram afetados financeiramente pela pandemia, o *site* informa que “[...] trabalhando juntos, superaremos esse momento sem precedentes na história de nossa cidade [...]”. (AUSTIN TEXAS, 2021, tradução nossa, não paginado).

- Adoção de cachorros onde direciona para uma página específica do *Austin Animal Center*. Há cadastro com fotos e nome dos cachorros e gatos no abrigo, podendo o cidadão escolher ou ir vê-los pessoalmente. Há também, uma seção para perdidos e encontrados, doação, proteção animal, perguntas frequentes e relatórios mensais dos acontecimentos no abrigo. (AUSTIN TEXAS, 2021, tradução nossa, não paginado).

- Uma página exclusiva sobre informações do aeroporto internacional da cidade, incluindo mapas, transporte terrestre, linhas aéreas etc. (AUSTIN TEXAS, 2021, tradução nossa, não paginado).

- Vagas de emprego na cidade com campos de busca para: empregos de tempo integral, trabalho de meio período, trabalhos temporários e estágios. Há uma área para as empresas criarem um alerta de trabalho e um serviço de assistência de emprego que inclui:

- Aprenda a pesquisar e se candidatar a empregos na cidade.
- Obtenha ajuda para configurar uma aplicação de emprego na cidade de Austin.
- Tenha um especialista em empregos para ajudá-lo a desenvolver ou revisar seu currículo para torná-lo mais competitivo no mercado de trabalho atual.
- Obtenha ajuda e conselhos sobre como se preparar para sua próxima entrevista. (AUSTIN TEXAS, 2021, tradução nossa, não paginado).

Verificou-se que a cidade se preocupa com a qualidade das informações disponibilizadas, oferecendo ajuda, não importa a situação do agente/cidadão. Esse serviço, também conta com uma lista de informações dos benefícios para os empregados e um folheto do guia de serviços de emprego. Ainda com relação aos serviços de emprego, Austin sediou no ano de 2021 o evento *Career Expo* que tem como objetivo “[...] ajudar a construir uma comunidade mais forte e vibrante, oferecendo oportunidades para os empregadores preencherem suas vagas e para os participantes encontrarem um emprego lucrativo [...]”. O evento teve como tema central: *Keep Austin Hired* (Mantenha Austin Contratado) e ocorreu no dia 12 de maio de forma virtual. Em 2022, o evento foi realizado em 2 de maio.

- *Austin Energy* é um programa de incentivo a redução de custos de energia nas empresas, de pequenas a grandes empresas: “[...] quer sua empresa seja uma loja familiar ou uma operação global multimilionária, o programa de descontos comerciais da *Austin Energy* oferece os descontos e incentivos de que você precisa para economizar dinheiro e energia [...]”. (AUSTIN ENERGY, 2021, tradução nossa, não paginado). Ou seja, o incentivo a redução de custos auxilia as empresas no fortalecimento no mercado e na manutenção dos empregos.

Pequenas empresas e pequenas organizações sem fins lucrativos com um pico de demanda de energia inferior a 300 KW de junho a setembro, ou instalações com menos de 30.000 pés quadrados se qualificam para um generoso desconto de bônus de 30% sobre nossos descontos comerciais padrão. (AUSTIN ENERGY, 2021, tradução nossa, não paginado).

Esse programa também inclui descontos e finanças para casas residenciais, propriedades multifamiliares e dicas para residentes, incluindo termostatos inteligentes que ajudam o cidadão a manter as taxas baixas para o lar e a comunidade ao gerenciar a economia de energia. O serviço é pago, porém há formas de solicitar descontos, de acordo com o *site*.

Outros serviços diferenciados encontrados são: fornecimento gratuito de travas de armas de fogo (um dispositivo de trava do gatilho impedindo o disparo), inscrição para financiamento para eventos culturais e empresas familiares, bolsas e programas para jovens, doações e empréstimos de obras de arte, “Papai Noel Azul” que distribui refeições e presentes para a comunidade (necessitados podem se inscrever para receber), inscrições para se tornar um membro do Conselho da cidade (inclui treinamentos), feedback do cidadão, preservação de árvores da comunidade, centro

de assistência de consultoria de desenvolvimento e licenciamento relacionado a negócios, aulas de prevenção e educação sobre diabetes, registro para reclamação de um policial com relação a conduta, comissão criminal criada pelo Departamento de Polícia de Austin onde membros da comunidade podem participar ajudando na redução de crimes etc. (AUSTIN TEXAS, 2021, tradução nossa, não paginado).

Outro recurso disponível é com relação a aproximação do cidadão com a prefeitura da cidade, onde existe um canal aberto para compartilhamento de ideias para melhorias na cidade, receber notícias e atualizações por e-mail, obter informações sobre o conselho da cidade, oportunidades de participar dos canais e reuniões do governo da cidade. (AUSTIN TEXAS, 2021, tradução nossa, não paginado).

A transparência também faz parte do compromisso de Austin com o cidadão: é possível ver as finanças da cidade de forma online, solicitação de informações governamentais, públicas ou registros, dados abertos, entre outros. (AUSTIN TEXAS, 2021, tradução nossa, não paginado).

Ao analisar os serviços e canais de comunicação oferecidos pela cidade de Austin, verificou-se o esforço em aproximar-se dos agentes/cidadãos, pois são eles que conhecem os problemas e serviços que precisam de uma solução para que se torne um local de mais qualidade.

5.3 CASE 3: VIENA (ÁUSTRIA)

De acordo com o prêmio MAKCi, a cidade de Viena foi nomeada no ano de 2015 à categoria *Knowledge City-Region*. A cidade é sede de muitas organizações mundiais, e, de acordo com WCI (2020, não paginado, tradução nossa):

Em 2001, o centro da cidade foi declarado Patrimônio Mundial da UNESCO. Além de ser considerada a Cidade da Música devido ao seu rico legado musical e músicos famosos como Mozart, Beethoven, Schubert, Mahler e outros, Viena também é considerada a "Cidade dos Sonhos" porque foi o lar do primeiro psicanalista - Sigmund Freud.

De fato, não há dúvidas do potencial artístico, cultural, social e até mesmo tecnológico de Viena. A cidade possui muitos atrativos, e, por ser considerada uma das cidades do conhecimento, foram abordados alguns aspectos, projetos e eventos que fazem parte de sua rotina.

Há um projeto na cidade chamado *Viena Convention Bureau* (VCB) criado em 1969 “[...] como um departamento do *Viena Tourist Board* com a ajuda da cidade de Viena e da Câmara de Comércio de Viena [...]”. Os gestores se organizaram e criaram um evento com *sítes*, informações, notícias e planejamento dentro do contexto do meio ambiente.

De acordo com o *site* VCB (2020, não paginado, tradução nossa): “[...] o *Viena Convention Bureau* se compromete a promover a conscientização sobre ações sustentáveis no setor e apoiar iniciativas e projetos nos temas de Encontros Verdes, sustentabilidade e responsabilidade social corporativa [...]”. Existem diversos parceiros nesse âmbito para que as atividades e discussões aconteçam, tanto nacionais quanto internacionais, parceiros de associação, entre outros. São projetos como este que fazem da cidade um local adequado para discutir grandes temas como sustentabilidade e meio ambiente.

Nesta pesquisa, foi necessário apresentar informações sobre Viena com relação ao contexto da sustentabilidade, visto que o *site* (<https://www.viena.convention.at/en/about/vcb>), demonstra o orgulho da cidade em ser reconhecida pela sensibilidade ao assunto sustentabilidade, tão atual em nossa sociedade. Nesse contexto, identificou-se no *site* um convite em forma de texto corrido considerado importante sobre o tema:

Viena dá as boas-vindas aos visitantes com ar puro - nenhuma outra cidade da Europa possui uma proporção maior de espaços verdes. Parques e jardins ocupam quase metade da cidade, o que dá aos participantes muitas oportunidades de desfrutar da natureza. Sustentabilidade é um tema importante para Viena em geral - no *Viena Convention Bureau* podemos dar todo o apoio e aconselhamento de que você precisa para certificar sua reunião com o Rótulo Ecológico Austríaco para Reuniões e Eventos Verdes, uma vez que atenda a todos os critérios necessários. Para o ar livre!
(VIENA CONVENTION BUREAU, 2020, não paginado, tradução nossa).

Nesse contexto, identificou-se que a cidade está empenhada em ser reconhecida por valorizar questões urgentes sobre o meio ambiente, em todo o mundo. E mais do que isso, a cidade se mostra convidativa e aberta a todos os que possuem interesse em conversar e se reunir para debater soluções sustentáveis e inovadoras para problemas cada vez mais desafiadores.

No *site* oficial do evento, algumas informações são apresentadas sobre dados oficiais do programa verde da cidade, são elas:

- Viena é a capital internacionalmente reconhecida da proteção ambiental, dando o exemplo em abastecimento de água, gestão de águas residuais, eliminação de resíduos e gestão da qualidade do ar;
- Em Viena, a água pura da nascente sai diretamente das torneiras de água potável da cidade;
- Cerca de 50% da cidade é ocupada por espaços verdes;
- O *Viena Convention Bureau* oferece orientação sobre sustentabilidade e pode certificar sua reunião de acordo com o rótulo ecológico austríaco. (VIENA CONVENTION BUREAU, 2020, não paginado, tradução nossa).

Ou seja, é uma cidade com diversos parques e espaços sustentáveis, fazendo da cidade um local que se preocupa com essas questões. É também reconhecida por se preocupar com a pesquisa e a ciência “[...] Viena é um dos principais centros de pesquisa da Europa e a maior cidade universitária do mundo de língua alemã. Um centro de aprendizagem que nunca perderá sua natureza curiosa [...]”. (VIENA CONVENTION BUREAU, 2020, não paginado, tradução nossa).

Algumas universidades que se destacam são:

- **Universidade de Viena:** é uma das maiores e mais antigas da Europa: quase 9.800 pessoas, incluindo 6.800 professores, trabalham em suas 20 faculdades e centros. Com 178 programas regulares de estudo para escolher, também oferece a mais ampla variedade de cursos de graduação do país. Seus focos incluem ciência de dados e humanidades digitais, pesquisa em saúde e microbioma, sociedade e comunicações, biologia molecular, neurociências cognitivas e ciência quântica e material.
- **A Faculdade de Medicina da Universidade de Viena:** Com cerca de 8.000 alunos, hoje pertence às maiores e mais renomadas universidades médicas do mundo. A universidade é composta por 26 hospitais universitários, três institutos clínicos, 12 centros de medicina teórica e vários laboratórios altamente especializados. As principais áreas de investigação incluem o Cluster de Investigação em Imunologia, Investigação do Cancro/Oncologia, o Cluster de Neurociência Médica, Cluster Cardiovascular e o Cluster de Imagem Médica.
- **A Universidade de Música e Artes Cênicas de Viena:** foi eleita a melhor universidade de música do mundo junto com a Juilliard School em Nova York no ranking da universidade QS 2019. O campus da Universidade de Negócios e Economia, inaugurado no segundo distrito em 2013, fornece uma fonte de ímpeto para Viena como uma cidade do conhecimento e complementa outros locais, como o centro de pesquisa e tecnologia Neu Marx (atualmente em desenvolvimento), a Universidade do campus de Viena e da cidade da Siemens.
- **Universidade Centro-Europeia:** se tornou a última universidade a vir para Viena quando abriu um campus no outono de 2019. Com seu foco em ciências sociais e humanas, é o complemento ideal para o cenário do ensino superior da capital. (VIENA CONVENTION BUREAU, 2020, não paginado, tradução nossa).

É, de fato, uma cidade universitária, com algumas das mais antigas faculdades do mundo. O incentivo à vinda de estudantes faz da cidade um ambiente que valoriza os estudos, a ciência e os pesquisadores, afinal, a preocupação, discussões e

estruturas bem equipadas de ensino e aprendizagem são características de uma cidade do conhecimento.

Viena deve muito da sua atratividade ao seu papel como local de pesquisa e centro de conhecimento. Cerca de 30% de todas as despesas de pesquisa na Áustria ocorrem em sua capital. A cidade visa investimentos em projetos de pesquisa, tecnologia com foco em comunicação, ciências da vida, energia, meio ambiente, mobilidade, construção e produção urbana (VIENA CONVENTION BUREAU, 2020, não paginado, tradução nossa).

Sendo assim, a valorização do conhecimento como chave para o fomento de desenvolvimento da cidade é um dos grandes projetos da cidade de Viena, considerado um marco para a população. O conhecimento deve ser o foco dos projetos, atividades, eventos e construção de estruturas que possibilitem o compartilhamento de mais conhecimento e experiências, fazendo com que os agentes/cidadãos se transformem por meio dessas oportunidades.

No *site* da cidade de Viena, é possível encontrar diversos tópicos de extrema relevância dentro da cidade, incluindo questões urgentes, como refugiados e saúde mundial. Museus cobrem a cidade, desde contextos históricos até tecnológicos dando a oportunidade de conhecer a antiga história da cidade, assim como teatros, óperas e orquestras. Locais onde é possível fazer pesquisa de história da família, visitas guiadas a arquivos públicos, bibliotecas e até na prefeitura. Um calendário intercultural fica exposto no *site* da cidade para que os feriados de demasiada importância sejam comemorados pois reflete a diversidade da população de Viena. (CITY OF VIENA, 2020, não paginado, tradução nossa).

Outra característica interessante verificada no *site* oficial da cidade é um espaço para refugiados. Nesse local, o refugiado que precisa de ajuda pode solicitá-la com urgência, incluindo atestados médicos, por meio de SMS, telefone ou *e-mail*. Uma linha direta é disponibilizada para ajuda a qualquer hora e os agentes/cidadãos possuem grande importância nesse âmbito pois há muitas oportunidades de ajudar, que incluem: disponibilizar um quarto para um refugiado, doações monetárias para a organização que desejar ou simplesmente doar o seu tempo para alguém que esteja precisando.

Verificou-se que a cidade se interessa em ser reconhecida como um lugar que atende as necessidades de todos e faz isso acontecer por meio de uma gestão eficiente das entidades e estruturas públicas com a ajuda da tecnologia.

Na próxima subseção será apresentada a técnica de coleta de dados desta pesquisa.

5.4 TÉCNICA DE COLETA DE DADOS

Para o desenvolvimento da coleta de dados, foi utilizado como instrumento o questionário semiestruturado, constituído de questões abertas e fechadas. As questões abertas, segundo Marconi e Lakatos (2010, p. 187) “[...] são as que permitem ao informante responder livremente, usando linguagem própria, e emitir opiniões [...]”, já as questões fechadas “[...] fornecem certo número de opções codificadas [...]” (MANZATO; SANTOS, 2012, p. 11).

O questionário foi elaborado pelo sistema *QuestionPro*, uma ferramenta de pesquisa corporativa que de acordo com QuestionPro (2022, não paginado): “[...] permite acesso seguro e protegido a conta em toda sua organização em várias máquinas [...]”. A escolha por essa ferramenta foi por proporcionar a criação de formulários online extremamente intuitivos, de forma personalizada, e aos participantes, a respondê-la de uma forma visualmente mais confortável.

O questionário foi aprovado pelo Comitê de Ética da UDESC - (Processo n. 55629922.8.0000.0118) e encaminhado por e-mail indicado nos *sites* oficiais das bibliotecas públicas das cidades do conhecimento e respondido por bibliotecários.

Os dados referentes aos questionários foram analisados por meio de uma lista gerada automaticamente pelo *Question Pro* e a pesquisadora buscou auxílio externo quanto ao inglês para o pleno entendimento das respostas dos respondentes. Essa organização auxiliou na análise das respostas dos participantes.

As bibliotecas participantes são públicas municipais das seguintes cidades do conhecimento: Austin (Texas), Melbourne (Australia) e Viena (Áustria). Tais cidades foram escolhidas pelas seguintes razões:

- São ganhadores do Prêmio MAKCi de Cidades do Conhecimento (oferecido pelo *World Capital Institute*). Após uma análise minuciosa de vários setores e iniciativas por um comitê formado por profissionais mundiais, as cidades foram consideradas como cidades do conhecimento;
- Por possuir um grande volume de informações em seus sites, de fácil acesso;

- Por responderem positivamente ao convite para participar desta pesquisa;
- E porque suas bibliotecas oferecem diversos serviços com foco a atender às necessidades dos seus agentes/cidadãos e podem influenciar outras bibliotecas do mundo, em especial as cidades que têm (ou desejam ter) o título de cidades do conhecimento.

Quanto ao destaque da cidade de Singapura (Quadro 7, p. 46), é importante informar que esta pesquisadora entrou em contato com as bibliotecas públicas da cidade para participarem da pesquisa e a resposta foi que infelizmente não poderiam ajudar.

Após confirmação das cidades participantes e conforme procedimento previamente solicitado, juntamente com o envio do instrumento de coleta de dados, foi encaminhado o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) que discorre todas as informações da pesquisa para o participante. Tal documento foi enviado por e-mail e em 2 arquivos - português e inglês - para a assinatura dos participantes e posterior envio para a pesquisadora. O *link* ao questionário estava no mesmo e-mail. Foi solicitado que o participante lesse o TCLE antes de abrir o questionário, e, após abri-lo, a primeira pergunta foi se o participante concordava com o que leu anteriormente. Se sim, prosseguiu-se com as questões.

Após a coleta dos dados, eles foram armazenados no computador pessoal da pesquisadora que possui sistema antivírus e está mantido em ambiente seguro, proporcionando, assim, a proteção necessária dos dados. Conforme resolução do CONEP, a pesquisadora irá armazenar os dados no arquivo pessoal, e, após 5 anos, irá deletar permanentemente os dados e documentos referentes aos dados coletados para a pesquisa.

A próxima seção apresenta a análise e discussão dos dados coletados desta pesquisa.

6 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS

Ao realizar a análise dos dados, verificou-se que as repostas foram genéricas, o que dificultou a análise relacionada aos atores do ecossistema de inovação. Assim, para atender ao contexto direcionado pelos respondentes, alterou-se o foco da questão de investigação e do objetivo geral, para melhor entendimento do texto a partir dos dados coletados.

Assim, o foco voltou-se para os agentes/cidadãos e não para os atores, o que não empobrece o teor da pesquisa, mas apresenta uma nova interface em relação aos serviços oferecidos pelas bibliotecas públicas das cidades do conhecimento pesquisadas.

A partir desse novo foco, apresenta-se a análise dos dados por meio do questionário constituído de 10 perguntas abertas apresentadas no ⁹Quadro 14:

Quadro 14 - Perguntas do questionário (continua)

1 - Como são identificadas as demandas de serviço para cada agente/usuário do ecossistema de inovação?
2 - Como os serviços são projetados para os agentes do ecossistema de inovação?
3 - Quais serviços foram criados para atender os agentes do ecossistema de inovação?
4 - Existem serviços de biblioteca que foram adaptados para atender agentes do ecossistema de inovação? Se sua resposta for SIM, indique as adaptações.
5 - Existem instrumentos para medir o valor dos serviços? Se sua resposta for SIM, qual é a percepção do agente sobre o valor do serviço?
6 - Esses serviços são realmente utilizados por agentes do ecossistema de inovação? Se a sua resposta for SIM, por favor, indique quantas pessoas, frequência de utilização, quais os agentes que mais necessitam de serviços e quais os serviços mais procurados por eles.
7 - A pandemia do COVID-19 interferiu na prestação desses serviços? Se sua resposta for SIM, como?
8 - Quais são os desafios/dificuldades em desenhar e manter a oferta de serviços para os agentes do ecossistema de inovação?

⁹ A tradução das perguntas para o inglês está no anexo A.

Quadro 14 – Perguntas do questionário

(conclusão)

9 - Os serviços envolvem tecnologias de informação e comunicação a serem oferecidos? Se sua resposta for SIM, indique qual.
10 - Qual a sua percepção da real contribuição dos serviços da biblioteca para o desenvolvimento do ecossistema de inovação da sua cidade? Se possível, liste cada uma dessas contribuições.

Fonte: Dados da Pesquisa (2022).

As perguntas foram desenvolvidas com base na proposta da pesquisa para identificar os serviços que as bibliotecas públicas de cidades do conhecimento oferecem, bem como a estratégia que os bibliotecários da biblioteca aplicam para decidir como e quais serviços colocar à disposição da população.

As questões têm como foco os serviços prestados pelas bibliotecas públicas, destacando alguns pontos:

- **Como são criados os serviços:** de que forma a biblioteca pública identifica e coleta as demandas e necessidades para a criação ou adaptação dos serviços.
- **Tipos de serviços oferecidos:** se envolvem tecnologias da informação e comunicação ou de forma mais pessoal;
- **Resultados dos serviços:** se possuem um instrumento de mensuração de valor do serviço prestado, bem como os desafios e dificuldades;

É interessante destacar a pergunta 7 a respeito da funcionalidade dos serviços durante a pandemia COVID-19, que afetou o mundo, e, de que forma, os agentes/cidadãos foram assistidos nesse período.

A pergunta 10 também merece destaque, pois envolve o pensamento e opinião pessoal do participante da pesquisa, ou seja, os agentes/cidadãos que vivem na cidade e trabalham nas bibliotecas públicas das suas respectivas cidades do conhecimento, capazes de responder com propriedade, sobre o valor dos serviços aos agentes/cidadãos que vivem na cidade.

Os Quadros com as respostas dos participantes estão na língua portuguesa e a versão original em inglês encontra-se no apêndice A.

Quadro 15 - Respostas a pergunta 1 do questionário

Como são identificadas as demandas de serviço para cada agente/usuário do ecossistema de inovação?	
VIENA	-Formulários de feedback, pesquisas com usuários, contato com a política local, estratégia de educação da cidade, contatos informais (diariamente).
MELBOURNE	-Identificamos muitas das necessidades de nossos usuários por meio de pesquisas. Algumas delas são pesquisas grandes das quais todos os cidadãos que desejam podem participar, e algumas delas são direcionadas a um grupo específico (como participantes de um programa específico). Os cidadãos também podem dar feedback sobre grandes projetos (como a criação de uma nova filial da biblioteca) através do site Participate Melbourne (https://participate.melbourne.vic.gov.au). Enquanto isso, os membros da biblioteca podem dar feedback e solicitar acréscimos à coleção da biblioteca a qualquer momento por meio do nosso site. As bibliotecas também realizam abordagens direcionadas para obter feedback específico. Por exemplo, antes de comprar novos livros infantis, os bibliotecários podem reservar um tempo no final de um programa infantil para perguntar às próprias crianças sobre quais tópicos eles gostariam de ler mais livros.
AUSTIN	-No momento estamos pesquisando os membros da comunidade para determinar suas prioridades e desejos em relação aos recursos e serviços oferecidos pela Biblioteca Pública de Austin. Também recebemos comentários diariamente por telefone, e-mail e pessoalmente. Incorporamos esse feedback em nossas decisões. Além disso, os funcionários compartilham as tendências que percebem ao ajudar os clientes, e isso nos ajuda a identificar mudanças nas necessidades de informações em toda a comunidade.

Fonte: Dados da Pesquisa (2022).

A partir das respostas é possível identificar o conceito de estratégia¹⁰, ou seja, para descobrir o que os agentes necessitam são necessárias ações planejadas. O respondente de Viena descreve o foco sobre “contato com política local” e “estratégia de educação da cidade” – o que demonstra que a biblioteca pública faz parte de um sistema específico de ações da cidade, que é a educação e parte dos serviços são direcionados a educação dos agentes/cidadãos. Presume-se que a inclusão dessas instituições em políticas públicas possa agregar valor e opiniões nas decisões dos objetivos da cidade.

¹⁰ A estratégia tem como característica a mudança, e é um processo dinâmico e ajustável, à medida que a implementação acontece, detectam-se os pontos que precisam ser repensados e estabelecem as ações que deverão ser realizadas. (PEREIRA *et al.*, 2014).

É interessante observar que não somente as escolas possuem um papel vital para tais objetivos na qualidade da educação, mas também as bibliotecas públicas de Viena, pois buscam fazer parte de políticas para a melhoria de ações na área da educação da cidade.

Os respondentes de Melbourne e Austin apresentam uma vertente predominantemente humanística, ou seja, a fonte principal para tomada de decisão com relação aos serviços são os agentes/cidadãos. São eles que compartilham o que desejam aprender e vivenciar dentro da biblioteca pública, o que faz com que os serviços sejam totalmente direcionados às necessidades dos agentes/cidadãos que frequentam o espaço. Saber que são ouvidas e que suas opiniões importam, faz toda a diferença numa conversação – e para as bibliotecas públicas de Melbourne – até as crianças possuem espaço nesse contexto.

Quadro 16 - Respostas a pergunta 2 do questionário

Como os serviços são projetados para os agentes do ecossistema de inovação?	
VIENA	-Inclusivo e o mais acessível possível. As Bibliotecas Públicas de Viena visam criar serviços que se beneficiem de sinergias entre vários grupos-alvo. O ponto de partida para a criação de novos serviços são as análises de requisitos.
MELBOURNE	-Todos os aspectos de nossos serviços são projetados com os usuários em mente. Por exemplo, uma nova filial da biblioteca está atualmente em fase de desenvolvimento. Antes de fazer os planos, foi realizada uma pesquisa grande, perguntando ao público como eles gostariam de usar a biblioteca, o que ela deveria oferecer, que tipos de programas e eventos eles querem e o que mais eles gostariam que a biblioteca oferecesse. A pesquisa recebeu 318 respostas, e os espaços, acervos, programação e recursos da nova biblioteca serão projetados de acordo com as necessidades identificadas pelo público. Os serviços também são projetados para refletir a diversidade de nossa comunidade, com edifícios acessíveis a cadeiras de rodas, uma grande coleção impressa, audiolivros, livros infantis bilíngues e coleções em idiomas populares além do inglês. O posicionamento de nossas coleções visa facilitar o máximo possível para os usuários a localização do que estão procurando. Por exemplo, enquanto nossa coleção de não-ficção foi catalogada em Dewey, eles foram exibidos em categorias de estilo de livreria, como Ciências, Artes e Biografias,

Quadro 16 - Respostas a pergunta 2 do questionário (conclusão)

Como os serviços são projetados para os agentes do ecossistema de inovação?	
	estilo de livraria, como Ciências, Artes e Biografias, todas claramente assinadas.
AUSTIN	- Os serviços são projetados para serem atraentes, acessíveis e para atender às necessidades identificadas.

Fonte: Dados da Pesquisa (2022).

Os respondentes de Viena e Melbourne informaram a seguinte lógica de ação: identificar e analisar, para depois colocar em prática. Segundo esses respondentes, é necessário a preparação antes, para que um serviço seja disponibilizado ao público, pois irá refletir de que forma a biblioteca pública e seus funcionários serão vistos pela sociedade.

Já o respondente de Austin traz como foco os adjetivos e qualidades que buscam nos serviços quando estão sendo projetados: atraentes, acessíveis e atender as necessidades.

É lógico pensar que, antes de disponibilizar um serviço, é imprescindível ouvir os agentes/cidadãos. Como agentes de um ecossistema de inovação, são eles que estão a todo momento e em todos os lugares vivenciando experiências próprias e interagindo com outros agentes/cidadãos, ambientes e situações. Isso faz com que desenvolvam opiniões, necessidades, sentimentos e vivências próprias, que, quando bem direcionadas e estrategicamente identificadas pela biblioteca pública – com o apoio de instrumentos de coleta de informações, são transformados em serviços inovadores que atendem aos agentes de forma específica. Tal estratégia é eficaz, pois, os mesmos agentes/cidadãos que compartilharam seus anseios são as que irão utilizar e consumir os serviços que a biblioteca decidir colocar em prática.

Quadro 17 - Respostas a pergunta 3 do questionário (continua)

Quais serviços foram criados para atender os agentes do ecossistema de inovação?	
VIENA	-De um modo geral, criamos serviços para promover as capacidades linguísticas, capacidades literárias e capacidades digitais. Por exemplo, devido à crise na Ucrânia, intensificamos nossos cursos de idiomas. Também procuramos proporcionar mais projetos e eventos intergeracionais. Também nos integramos nas estratégias

Quadro 17 - Respostas a pergunta 3 do questionário (conclusão)

Quais serviços foram criados para atender os agentes do ecossistema de inovação?	
	maiores da cidade de Viena, que lidam com digitalização, educação e planejamento urbano.
MELBOURNE	-Nossos clientes vêm à biblioteca por uma infinidade de razões, não apenas para ler livros. Para acomodar isso, várias de nossas bibliotecas têm salas de reuniões que podem ser reservadas, duas de nossas bibliotecas têm galerias de arte, duas têm estúdios de gravação, duas têm pianos e uma tem uma sala onde os clientes podem jogar tênis de mesa. Nossas seções infantis têm brinquedos e jogos, além de livros. Duas de nossas bibliotecas contam com grandes espaços de criação, com equipamentos como impressoras 3D, máquinas CNC, cortadoras a laser e máquinas de costura. A filiação à biblioteca também dá acesso a uma variedade de recursos on-line, como livros digitais, audiolivros, transmissão (<i>streaming</i>) de filmes, software de aprendizado de idiomas, tutoriais de tecnologia e jogos infantis educativos. Para melhor atender às necessidades da comunidade, as Bibliotecas da Cidade de Melbourne contrataram um Assistente Social da Biblioteca. O Assistente Social da Biblioteca é capaz de fornecer suporte adicional aos usuários da biblioteca, bem como encaminhamento para outros serviços como saúde, acomodação de crises, violência familiar, saúde mental, apoio financeiro, jurídico, educacional e de emprego.
AUSTIN	-Um exemplo: no início da pandemia do COVID-19, identificamos que a perda de empregos e a pressão econômica afetariam os membros da nossa comunidade. Em preparação, desenvolvemos um portal de empregos e um serviço de orientação profissional. Continuamos a oferecer esses dois serviços. O portal de empregos inclui instruções baseadas na web sobre uma variedade de tarefas. O serviço de orientação profissional oferece aos membros da comunidade uma oportunidade de trabalhar individualmente com um membro da equipe da biblioteca.

Fonte: Dados da Pesquisa (2022)

Viena é a capital da Áustria, país localizado no continente europeu e que constantemente passa por crises imigratórias por conta de guerras que atrapalham os civis e estes são obrigados a deixar seu país de origem.

Em 2022 a Ucrânia passou por momentos difíceis e seus residentes tiveram que abandonar suas casas e se estabelecer em outros países da Europa. No que diz

respeito a Áustria, pode-se pensar que esse é um problema a ser discutido e resolvido pelos órgãos públicos da cidade, porém, verificou-se que não. A biblioteca pública de Viena é administrada por bibliotecários que estão conscientes da situação de seu país e continente, adaptando os serviços e atendimentos aos agentes/cidadãos, e, conforme informado, os cursos de idiomas foram ampliados para que pudessem alcançar mais pessoas, principalmente os ucranianos.

É interessante refletir que, no caso específico da Ucrânia, tais cursos não somente proporcionam aos agentes/cidadãos ucranianos que se sintam bem-vindos, mas facilitam o dia a dia dos Ucranianos e dos próprios agentes/cidadãos da Áustria, pois estão aptos a prestar assistência aos novos moradores. Também tornam-se inclusivos, diminuindo, assim, a distância entre os estrangeiros e residentes, ou seja, com um simples ato, a biblioteca pública torna todos independentes e os convida a fazer parte de uma força-tarefa mundial.

Nota-se que é uma preocupação das bibliotecas públicas de Melbourne a forma como seus agentes/cidadãos as veem. A infinidade de opções de atividades e eventos faz que ninguém diga que vai à biblioteca somente para estudar ou ler um livro. Tornou-se um espaço vivo, um ambiente onde os agentes/cidadãos compartilham experiências e são capazes de, não somente interagir, mas desenvolver-se intelectualmente, ou seja, as bibliotecas públicas de qualquer país podem (deveriam) ser esse lugar que promove oportunidades de aprendizado em todas as suas formas, seja lendo um livro ou interagindo e compartilhando informações.

O Assistente Social da Biblioteca é um cargo diferenciado, responsável por ouvir, identificar e atender as necessidades básicas de quem está na biblioteca. Isso reflete ainda mais na forma como os agentes/cidadãos de Melbourne consideram as bibliotecas públicas, pois sabem que podem recorrer a esse lugar quando precisarem de qualquer coisa.

Austin apresenta a criação de serviços específicos durante a pandemia da COVID-19: 2 serviços disponíveis foram disponibilizados no momento em que o desemprego e os problemas na economia assolaram o mundo. O interessante é que esses serviços ainda são oferecidos pela biblioteca, então são necessidades e condições financeiras que estão sempre à tona na sociedade, fazendo com que esses serviços sejam prioritários.

Quadro 18 – Respostas a pergunta 4 do questionário

Existem serviços de biblioteca que foram adaptados para atender agentes do ecossistema de inovação? Se sua resposta for SIM, indique as adaptações.	
VIENA	Sim, como resultado de mudanças nas circunstâncias de vida na comunidade, alteramos nossos horários de funcionamento e adaptamos novos sistemas de uso da biblioteca (“ <i>open library</i> ” ou “biblioteca aberta”), que permite aos usuários utilizar nossos serviços básicos fora do horário normal de funcionamento de forma independente. Outro exemplo é a inscrição online em nosso sistema de biblioteca, que foi criado durante a pandemia.
MELBOURNE	-Muitos de nossos serviços cresceram e se adaptaram para melhor atender nossas comunidades. Por exemplo, nossos espaços de criação expandiram significativamente suas ofertas e agora emprestam equipamentos como sintetizadores, kits Arduino e pedais de guitarra que os clientes podem levar para casa. O serviço da biblioteca também realiza divulgação, levando recursos para eventos como a <i>Melbourne Knowledge Week</i> , a fim de nos envolvermos com o público através de nossos serviços. Este foi um desafio, pois a equipe precisava transportar equipamentos para locais externos, muitos dos quais não tinham acesso Wi-Fi. Nós nos adaptamos comprando uma van da biblioteca. A van tem wi-fi gratuito que o público pode usar e pode transportar os equipamentos que precisamos levar para os eventos. Claro, a biblioteca teve que se adaptar para atender nossos clientes durante o <i>lockdown</i> do Covid. Lançamos um serviço de chat por meio do catálogo para auxiliar os usuários no acesso à biblioteca virtual e tirar dúvidas em tempo real. Programas que eram realizados na biblioteca, como clubes do livro, clubes de conversação em inglês e francês, grupos de redação, círculos de leitura em inglês e sessões de informações fiscais, foram realizados pelo Zoom. A equipe da biblioteca também ligou para membros da biblioteca com 70 anos ou mais para verificar como eles estavam e garantir que eles soubessem quais serviços da biblioteca estavam sendo oferecidos durante o <i>lockdown</i> .
AUSTIN	O portal de empregos e o serviço de orientação profissional são um excelente exemplo. Fornecíamos esse tipo de assistência antes da pandemia, mas não a havíamos formalizado como uma oferta que divulgávamos especificamente para a comunidade.

Fonte: Dados da Pesquisa (2022).

No Quadro 18 acima, o respondente de Viena informa que busca transformar os agentes/cidadãos independentes ao oferecer os serviços acessíveis de forma online, não dependendo da abertura oficial da biblioteca. É uma atitude que remete ao desenvolvimento pessoal e intelectual do cidadão para que possa suprir suas necessidades informacionais.

Melbourne apresenta uma visão mais ampla da adaptação dos serviços ao mencionar maior atenção para os *makerspaces*, como locais abertos para empresas trabalharem e disseminarem informação, conhecimento e inovação.

O respondente de Austin apresenta novamente a informação de serviços criados durante a pandemia (portal de emprego e serviço de orientação profissional) para atender as necessidades financeiras e de trabalho, destacando que durante a pandemia não havia divulgação quanto a esses serviços, mas agora tem. Isso pode ter relação com a maturidade do oferecimento dos serviços, por exemplo, durante a pandemia, vários recursos (estruturais e humanísticos), estavam fora de alcance de algumas instituições, portanto, os serviços podem não ter sido aplicados da maneira adequada. Hoje, com a volta da normalidade de interações sociais, o uso de instrumentos e recursos é maior, portanto, a oferta dos serviços tem o potencial de ser feita de forma completa, por isso a divulgação.

Quadro 19 - Respostas a pergunta 5 do questionário (continua)

Existem instrumentos para medir o valor dos serviços? Se sua resposta for SIM, qual é a percepção do agente sobre o valor do serviço?	
VIENA	Formulários de feedback e estatísticas do usuário. Por exemplo, o sistema de biblioteca aberta ou o sistema de inscrição online gerou um bom feedback de nossos usuários por e-mail, mídia social e formulários de feedback.
MELBOURNE	Para medir o valor de nossos serviços, usamos instrumentos como: • feedback qualitativo • número de clientes que visitam nossas filiais • número de itens físicos emprestados • número de recursos digitais acessados • número de participantes em programas e atividades de divulgação • o número de visitas ao nosso site, interação com nossas páginas de mídia social, visualizações em nosso canal do <i>YouTube</i> , etc. • o número e tipos de consultas de referência em campo Também existem instrumentos externos para medir o valor dos serviços de biblioteca, como o website americano https://ilovelibraries.org/what-libraries-do/calculator/ Para entender a percepção do público sobre nosso serviço e seu valor, contamos com o feedback dos usuários que é fornecido por meio de pesquisas, formulários de feedback, bem como feedbacks anedóticos transmitidos pessoalmente. De acordo com o feedback dos usuários, muito do nosso valor está na variedade de coleções e recursos que oferecemos, nossos programas e equipe amigável, além de ser um ponto focal para a comunidade e um espaço não comercial para estudar, aprender e passar o tempo.

Quadro 19 - Respostas a pergunta 5 do questionário (conclusão)

Existem instrumentos para medir o valor dos serviços? Se sua resposta for SIM, qual é a percepção do agente sobre o valor do serviço?	
AUSTIN	Medimos usando estatísticas de uso e feedback qualitativo. A cidade de Austin, como organização, gosta de ouvir histórias de impacto, por isso as coletamos e as compartilhamos com os líderes da cidade.

Fonte: Dados da Pesquisa (2022).

No Quadro 19, verificou-se que os serviços oferecidos pelas bibliotecas públicas são criados e organizados com base nas necessidades básicas e específicas dos agentes/cidadãos que a frequentam, sendo assim, a pergunta número 5 visa a entender se existe algum instrumento para medir o valor desses serviços.

Todos os respondentes revelaram recursos como formulários de *feedback*, estatísticas de participações físicas e online, número de consultas, livros emprestados, entre outros. Todos esses instrumentos de validação são importantes para fazer análises constantes do aproveitamento dos serviços, ou seja, apontam para a relevância de uma comunicação regular com os agentes/cidadãos.

Tal atitude das bibliotecas públicas reflete no tipo de ambiente que desejam oferecer à cidade, pois, ao demonstrarem interesse em se informar da qualidade e eficácia do atendimento e dos serviços, enviam uma mensagem a todos: de que se importam, de que estão esforçados em melhorar e não têm medo de mudanças.

A questão também busca entender a percepção do agente sobre o valor dos serviços. O respondente de Melbourne informa que é uma junção entre a equipe e o próprio ambiente da biblioteca que tornam o seu valor grandioso. atendimentos, recursos e eventos de qualidade chamam a atenção e são o ponto central do valor da biblioteca para os agentes/cidadãos.

O respondente de Austin informa sobre o compartilhamento de histórias consideradas impactantes com os líderes da cidade, fazendo com que acompanhem os agentes/cidadãos de maneira que estejam mais próximos.

Quadro 20 - Respostas a pergunta 6 do questionário

Esses serviços são realmente utilizados por agentes do ecossistema de inovação? Se a sua resposta for SIM, por favor, indique quantas pessoas, frequência de utilização, quais os agentes que mais necessitam de serviços e quais os serviços mais procurados por eles.	
VIENA	Os serviços estão em uso. Os mais procurados são, sem dúvida, nossos livros digitais e audiolivros - o uso e o número de livros aumentaram nos últimos anos. Serviços como o sistema de biblioteca aberta estão em uso, por motivos de proteção de dados não coletamos dados pessoais dos usuários. Também serviços de uso intenso são nossos serviços de livros digitais, cursos de aprendizado de idiomas e a maioria de nossos serviços para crianças.
MELBOURNE	Sim, nossos serviços são bem utilizados. No período de 2018-2019, tivemos 1.731.498 visitantes em nossas bibliotecas. Nesse ano, realizamos 1.493 eventos com um total de 91.796 participantes. Nosso acervo físico teve 1.307.470 empréstimos. Claro, esse número foi afetado pelo Covid 19. No período de 2020-2021, durante o qual Melbourne passou por vários <i>lockdowns</i> , tivemos apenas 344.699 visitantes. No entanto, o uso de nossos recursos online, como livros digitais e audiolivros, aumentou bastante durante esse período. É difícil identificar quem requer mais serviços, pois aderimos estritamente à legislação de privacidade e não mantemos dados sobre diferentes grupos demográficos.
AUSTIN	Incapaz de completar esta resposta.

Fonte: Dados da Pesquisa (2022).

O Quadro 20 apresenta a preocupação das bibliotecas quanto a privacidade dos dados dos agentes/cidadãos, um tema bastante atual em nossa sociedade, pois com o uso de informações em ambiente online e por órgãos públicos nas cidades, torna-se necessário a atenção de todas as bibliotecas públicas quanto ao assunto, pois reflete em suas próprias políticas internas, bem com sua visibilidade perante o público.

Também, verificou-se as estatísticas de visitantes mencionadas por Melbourne antes e depois da pandemia COVID-19, e identificou-se que o uso dos serviços não parou em sua totalidade, mas foram utilizados em sua maioria no ambiente virtual, como *ebooks* e *audiobooks*. No entanto, mesmo com a pandemia, os números de visitas anuais são impressionantes (344.699), o que revela uma grande influência da biblioteca pública perante a população de Melbourne. O número de eventos e participações também impacta nossa visão porque não é comum para a realidade

brasileira; os agentes/cidadãos vão a eventos e usam serviços que elas mesmas indicam para a biblioteca.

Viena também menciona o uso de *ebooks* e *audiobooks*, mostrando a relevância do investimento em recursos online para a biblioteca. Os serviços de aprendizado de idiomas, específico para crianças também são bastante utilizados e reforça a importância que esse público-alvo de uma biblioteca pública possui, pois estas, também possuem opiniões e ideias a serem discutidas e consideradas quando o assunto são os serviços prestados a elas.

O respondente de Austin informa que é incapaz de responder à questão 6 do questionário.

Quadro 21 - Respostas a pergunta 7 do questionário (continua)

A pandemia do COVID-19 interferiu na prestação desses serviços? Se sua resposta for SIM, como?	
VIENA	Sim - estivemos fechados por 25 semanas no período de 2020-2021, por isso adaptamos e alteramos muitos dos nossos serviços (inscrição para inscrição online, eventos para eventos online, mais canais de mídia social). Como exemplo: nosso festival anual de teatro infantil ('Lesofantenfest') aconteceu no espaço digital por dois anos.
MELBOURNE	Devido à pandemia do COVID-19, Melbourne passou por seis <i>lockdowns</i> , totalizando 262 dias. Durante o primeiro, de março a maio de 2020, as bibliotecas estiveram fechadas ao público. O segundo <i>lockdown</i> ocorreu de julho a outubro de 2020. No início, apenas os funcionários eram permitidos no local, então enviamos livros reservados aos clientes, mas a partir de setembro fomos autorizados a fornecer um serviço de clique e coleta. No início, colocamos os livros em quarentena por três dias depois de eles serem devolvidos, o que, obviamente, desacelerou nossas operações. Nos <i>lockdowns</i> subsequentes, os clientes podiam entrar nos edifícios da biblioteca, mas tivemos que seguir limites de capacidade. Durante esse período, os clientes podiam entrar no prédio para coletar reservas e fazer perguntas aos funcionários da biblioteca. No entanto, eles não podiam ficar na biblioteca para ler ou estudar, pois isso impediria que outros clientes entrassem no prédio. A cidade não tem mais restrições e os serviços da biblioteca voltaram quase totalmente ao normal. Embora a maioria de nossos programas seja feita pessoalmente novamente, alguns ainda são feitos on-line, pois os participantes disseram que preferiam a facilidade de acesso do acesso on-line.
AUSTIN	A pandemia exigiu que limitássemos o acesso à biblioteca física. Respondemos fornecendo entregas sem contato (produto deixado na calçada para cliente pegar depois) de materiais físicos (livros, etc.), oferecendo vídeos instrutivos criados pela

Quadro 21 - Respostas a pergunta 7 do questionário (conclusão)

A pandemia do COVID-19 interferiu na prestação desses serviços? Se sua resposta for SIM, como?	
	equipe e aumentando a disponibilidade de assistência por telefone, bate-papo e e-mail.

Fonte: Dados da Pesquisa (2022).

No Quadro 21 verificou-se que houve grandes mudanças por conta da pandemia COVID-19, no entanto, os serviços que tinham condições de ser adaptados, de fato, o foram. A tecnologia também é um recurso essencial e bastante presente para que os serviços funcionem de maneira online. Com os *lockdowns*, fez-se necessário oferecer serviços online para que os agentes/cidadãos pudessem continuar a se desenvolver, interagir e compartilhar.

Essa informação remete a importância da atualização tecnológica e ajustamento por parte da biblioteca para que possa atender mesmo em situações inesperadas. A pandemia mundial da COVID-19 levanta questões sobre adaptação diante de mudanças drásticas na sociedade e de que forma a biblioteca pública pode estar preparada para funcionar mesmo à distância.

Diante disso, pode-se perceber que as bibliotecas públicas das cidades do conhecimento participantes dessa pesquisa estão em constante mudança e abertas a novos ciclos e maneiras de prestar seus serviços conforme o andamento de situações em âmbito local e mundial. É fundamental essas adaptações para que não falte atendimento à comunidade, pois a biblioteca serve à essa comunidade.

No entanto, Melbourne nos revela uma informação interessante: a de que alguns agentes/cidadãos - mesmo com a melhora da pandemia em âmbito mundial e a volta da rotina a sua normalidade – continuam preferindo alguns serviços de forma online, devido a sua facilidade. Talvez seja o momento para as bibliotecas públicas ponderarem sobre os serviços em diversos formatos.

Quadro 22 - Respostas a pergunta 8 do questionário (continua)

Quais são os desafios/dificuldades em desenhar e manter a oferta de serviços para os agentes do ecossistema de inovação?	
VIENA	À medida que a sociedade e a cidade mudam, também temos que adaptar continuamente os nossos serviços - este é um processo gratificante, mas também é sempre um processo de seleção: quais serviços podem ser adaptados, quais novos serviços devem ser integrados, quais serviços não são mais

Quadro 22 - Respostas a pergunta 8 do questionário (conclusão)

Quais são os desafios/dificuldades em desenhar e manter a oferta de serviços para os agentes do ecossistema de inovação?	
	necessários e podem ser descartados.
MELBOURNE	Um desafio significativo é manter nossas ofertas atualizadas à medida que as necessidades da comunidade mudam. Por exemplo, à medida que a demografia muda, às vezes precisamos remover coleções de idiomas que não são mais emprestadas e adicionar novas coleções de idiomas que estão em demanda. Em termos de nossas ofertas de tecnologia, os desafios incluem nos mantermos atualizados em termos de hardware e software e educar a equipe e os usuários quando a tecnologia muda. Além disso, alguns equipamentos tecnológicos contam com suporte de terceiros para manutenção e, se pararem de funcionar ou desenvolverem problemas, precisamos aguardar os reparos, pois eles não podem ser feitos pela equipe interna.
AUSTIN	Os dois maiores desafios/dificuldades: Identificar necessidades específicas da comunidade e conscientizar os membros da comunidade sobre esses serviços.

Fonte: Dados da Pesquisa (2022).

Não é raro ouvirmos sobre a rapidez com que as coisas mudam em nossa sociedade e a tecnologia tem estado no centro dessas mudanças há muito tempo. Usamos a cada dia recursos que sofreram intervenções e melhoras com o desenvolvimento da ciência e isso faz parte do nosso cotidiano e da forma como fazemos e vemos as coisas.

No contexto da inovação, pode-se observar que as bibliotecas públicas fazem parte da cidade, por isso, também participam – direta ou indiretamente – das mudanças que ocorrem, ou pelo menos deveriam. Os agentes/cidadãos que consomem os serviços oferecidos pelas bibliotecas públicas estão mudando a todo momento, e isso faz com que esperem utilizar-se de instrumentos e recursos que acompanhem seu ritmo. Sendo assim, é preciso que os serviços oferecidos estejam atualizados, sejam inovadores e de acordo com as demandas e anseios vivenciados pela população.

Sem mudar, a biblioteca não permanece viva para seus ocupantes e não consegue oferecer serviços de qualidade. O respondente de Viena apresenta uma questão interessante: a de seleção desses serviços, por isso, mais uma vez, é necessário planejamento e análise para observar os que precisam de melhorias, adaptação ou descarte.

O respondente de Melbourne comenta sobre o desafio de manter os serviços atrativos à medida que tais mudanças acontecem, e, se de fato, necessitam de uma atenção redobrada.

O respondente de Austin comunica as dificuldades com relação a coleta de necessidades específicas da comunidade e conscientização desses serviços pelos membros dessa comunidade. Portanto, mesmo oferecendo variados serviços inovadores e tecnológicos, é preciso criatividade e força de vontade para engajar os agentes/cidadãos e investir em marketing e mídias sociais.

Quadro 23 - Respostas a pergunta 9 do questionário

Os serviços envolvem tecnologias de informação e comunicação a serem oferecidos? Se sua resposta for SIM, indique qual.	
VIENA	Projetos intergeracionais como o 'digilog' (https://bit.ly/3kG1thg) lidam com tecnologias de informação e comunicação (neste caso, fake news). Outro exemplo são cursos como o 'Ebook-Sprechstunde', que fornecem aos usuários os meios para usar seus leitores de livros digitais.
MELBOURNE	Sim, oferecemos acesso a computadores, impressoras, copiadoras, scanners, máquinas de empréstimo automático, equipamento para armazenar laptops, wi-fi e computadores de pesquisa de catálogo. As Bibliotecas da Cidade de Melbourne também têm um aplicativo dedicado para facilitar o uso da biblioteca digital.
AUSTIN	Incapaz de completar esta resposta.

Fonte: Dados da Pesquisa (2022).

Nessa questão do Quadro 23, verificou-se a importância dos recursos tecnológicos disponíveis aos agentes/cidadãos, como mencionado anteriormente em outras perguntas da pesquisa. São elementos essenciais, principalmente quando atrelados aos serviços oferecidos; por exemplo, se a biblioteca oferece ajuda para procurar um emprego, onde as vagas oferecidas estão em sites, é necessário um computador ou celular.

É essencial que haja serviços que se utilizem de tecnologia, pois há elementos que somente estão disponíveis no ambiente virtual. Sem isso, não existe uma forma de oferecer serviços de qualidade e de forma plena.

O respondente de Austin informa que é incapaz de responder à questão 6 do questionário.

Quadro 24 - Respostas a pergunta 10 do questionário

Qual a sua percepção da real contribuição dos serviços da biblioteca para o desenvolvimento do ecossistema de inovação da sua cidade? Se possível, liste cada uma dessas contribuições.	
VIENA	Somos parte integrante da estratégia de educação da Cidade de Viena e estamos integrados no planejamento urbano. Fornecemos informação, entretenimento, somos um 'terceiro lugar', sem barreiras e o consumo por consumir, um polo de aprendizagem e trabalho e um lugar para os processos democráticos da nossa cidade.
MELBOURNE	Minha percepção é que a maior força do serviço de biblioteca está em sua flexibilidade e na natureza ampla de suas ofertas. As bibliotecas da cidade de Melbourne podem trabalhar perfeitamente com outras áreas de conselho, podem oferecer serviços no local e a distância, estão abertas sete dias por semana e são acolhedoras para todos. A biblioteca pode ser algo diferente para todos – pode ser um lugar para as pessoas estudarem, realizarem pesquisas, encontrarem um emprego, entreterem e educarem seus filhos, pedirem ajuda, aprenderem algo novo, participarem de um evento comunitário ou simplesmente um lugar para passar o tempo em que não há julgamento e não há necessidade de gastar dinheiro. Enquanto isso, os funcionários da biblioteca são profissionais com múltiplas habilidades que podem oferecer ajuda em tecnologia, ajuda em pesquisas, recomendações de livros, orientações e conversas amigáveis. Mais importante ainda, o serviço da biblioteca é capaz de se adaptar e crescer de acordo com as necessidades de sua comunidade.
AUSTIN	Incapaz de completar esta resposta.

Fonte: Dados da Pesquisa (2022).

Observou-se diante das respostas Quadro 24, que a biblioteca pública de uma cidade do conhecimento é valorizada por seus agentes/cidadãos, pois faz parte do planejamento urbano, dos objetivos estratégicos educacionais, e, é visto como um lugar de aprendizado.

A visão da biblioteca pública de uma cidade do conhecimento é diferenciada de outras cidades porque faz a diferença na rotina dos agentes/cidadãos. Não é somente um lugar de leitura e silêncio, mas sim, de vivências, aprendizado por meio de outras formas além da leitura, um ambiente acolhedor, com conversas instrutivas, interação com outros agentes/cidadãos, compartilhamento de experiências, eventos ao ar livre, proporcionando o desenvolvimento intelectual.

É um lugar “aberto” e não somente no sentido das portas abertas, mas sim, aberto a expectativas, aberto a ouvir, aberto a interesses, aberto às necessidades de

todos, aberto a mudanças, aberto a melhorias, aberto a tecnologias, aberto a oferecer ajuda e aberto a todos.

O respondente de Austin informa que é incapaz de responder à questão 6 do questionário.

7 PROPOSTA DE UM PORTFÓLIO COM 10 SERVIÇOS INOVADORES PARA BIBLIOTECAS PÚBLICAS BRASILEIRAS

Conforme objetivos específicos apresentados na seção introdutória deste trabalho, o produto desta pesquisa foi desenvolver um portfólio de serviços para as bibliotecas públicas no Brasil baseados no estudo de serviços inovadores utilizados nas bibliotecas públicas das cidades do conhecimento.

Com relação aos serviços serem baseados no estudo, é importante esclarecer que alguns incluídos no portfólio são oferecidos nas bibliotecas públicas participantes da pesquisa, sendo assim, entendeu-se que poderiam ser adaptados e realizados no Brasil, outros são indicação própria da pesquisadora e após estudos e pesquisas na sobre os serviços oferecidos pelas bibliotecas participantes.

No mundo dos negócios, os portfólios são instrumentos importantes de divulgação de trabalhos e serviços para atrair clientes e desenvolver um plano de marketing estratégico.

Portanto, após a pesquisa, propõe-se como produto um portfólio com o objetivo de mostrar os serviços existentes em bibliotecas públicas das cidades do conhecimento, com vistas a incentivar, encorajar e incitar as bibliotecas públicas de todo o Brasil (em nível federal, estadual e municipal) a incorporar os serviços sugeridos no portfólio em suas bibliotecas, ampliando assim os serviços prestados com o propósito de satisfazer as necessidades dos seus agentes/cidadãos.

Espera-se também que, ao divulgar propostas de serviços pensados e criados de forma específica às necessidades dos agentes/cidadãos, as bibliotecas públicas brasileiras tenham uma visão ampla das ilimitadas oportunidades de pensar ou repensar serviços inovadores com base em suas próprias realidades. Portanto, o portfólio foi criado no sistema ¹¹*Canva* com layout inspirado nas cidades e nas bibliotecas públicas brasileiras. A Figura 7 representa a capa do portfólio:

¹¹ A apresentação completa do Portfólio encontra-se no Anexo B.

Figura 7 - Capa do Portfólio



Fonte: Figura do autor (2022)

O portfólio é constituído de uma lista com 10 serviços considerados inovadores, composto por um sumário com uma pequena introdução e a contextualização da pesquisa, base para o portfólio, conforme descritos abaixo:

1) MINHA ÁRVORE FAMILIAR

- **Objetivo:** fortalecer laços familiares por meio do trabalho de Genealogia.
- **Descrição:** as Bibliotecas podem divulgar e disponibilizar sites específicos de árvore familiar, capacitar os funcionários nesses sistemas para auxiliar os agentes/cidadãos que desejarem e buscar parcerias com Instituições ou Associações que apoiam esse tipo de trabalho para palestras ou eventos.

É um assunto importante para tratar dentro das bibliotecas sendo possível pouca ou nenhuma quantia para desenvolvê-la pois muitos sistemas online para pesquisa e construção de árvores familiares são gratuitos.

2) “Ô DE CASA.. SEU LIVRO CHEGOU”

- **Objetivo:** disponibilizar materiais de empréstimo em domicílio.

- **Descrição:** caso haja motivos relevantes para o agente/cidadão não conseguir se locomover até a Biblioteca, há a possibilidade de entrega de livros ou revistas na residência.

O serviço tem como base o estado físico do agente/cidadão, ou seja, suas necessidades de locomoção até a biblioteca. Por tratar-se de deslocamento físico, talvez esse serviço seja mais aplicável para bibliotecas públicas municipais brasileiras para não haver dificuldades extremas com longas distâncias para entrega dos materiais.

3) ASSISTENTE SOCIAL NA BIBLIOTECA

- **Objetivo:** prestar auxílio aos agentes/cidadãos em situações de vulnerabilidade.

- **Descrição:** Como a Biblioteca é um ambiente frequentado por agentes/cidadãos de diferentes situações de vida, é interessante possuir em seu time de funcionários um profissional da área de Assistência Social para garantir proteção social aos agentes/cidadãos.

Um serviço oferecido pelas bibliotecas públicas de Melbourne e que gera uma certa comoção pelo fato de receber quaisquer agentes/cidadãos, de qualquer situação econômica ou de vida. As bibliotecas públicas brasileiras são e podem se tornar um ambiente ainda mais acolhedor e seguro ao proporcionar vagas para assistentes sociais ou fazer parcerias com a assistência social do município ou Estado para ser um ponto receptivo ou de encontro entre o agente/cidadão em situação de vulnerabilidade e o profissional de assistência social.

4) DEVER DE CASA PRONTO

- **Objetivo:** ser um apoio a educação disponibilizando opções de ajuda em matérias escolares.

- **Descrição:** um setor da Biblioteca responsável por divulgar e auxiliar, de forma física ou digital, crianças e adolescentes em seu dever de casa, de quaisquer disciplinas.

O período que crianças e jovens passam na escola é muito importante e as bibliotecas públicas brasileiras oferecer esse serviço seria um diferencial para a educação no país. Ok

5) AVALIE E GANHE UM BRINDE

- **Objetivo:** recolher dados de avaliação de obras da biblioteca.
- **Descrição:** criação de jogos simples com fases e brindes diante da avaliação de uma obra.

É um serviço oferecido pela biblioteca pública de Viena e considerado importante para o feedback de aquisição, descarte ou doação de obras. Esse serviço pode ser voltado a jovens para o incentivo à leitura, sendo que a leitura, educação e disseminação de conhecimento são elementos prioritários das bibliotecas públicas das cidades do conhecimento.

6) JÁ PENSOU EM SER NARRADOR?

Objetivo: aumentar a divulgação aos áudios livros e a sensibilidade quanto aos agentes/cidadãos com deficiência visual e analfabetos.

Descrição: divulgação de oportunidade de gravação de audio livros de forma voluntária.

Segundo o Da Redação (2022, não paginado) “[...] 40,8% das crianças brasileiras entre 6 e 7 anos não sabiam ler e escrever em 2021 [...]”, e o número cresce em 2022 devido a pandemia da COVID-19 que obrigou escolas a fechar as portas. O voluntariado para narrar áudio livros (serviço oferecido pela biblioteca pública de Viena), é uma maneira de lutar contra o analfabetismo, sensibilizar a população quanto a agentes/cidadãos com deficiência visual e ainda ajudar quem não tem vontade de ler, pois somente precisa apertar o *play* para ouvir. Para a aplicação desse serviço em bibliotecas públicas no Brasil, é necessário buscar parcerias e equipamentos para a correta utilização.

7) O QUE ESTÁ AO NOSSO LADO?

Objetivo: ampliar os conhecimentos sobre os países vizinhos ao Brasil.

Descrição: oferecer cursos de espanhol, executar atividades de culinária típica dos países, troca de informações, entre outros.

No Brasil, temos a situação de crise econômica e política na Venezuela que se reflete em todos os cantos do país. Segundo a UNICEF (2022, não paginado):

Com o agravamento da crise econômica e social na Venezuela, o fluxo de cidadãos venezuelanos para o Brasil cresceu maciçamente nos últimos anos. Entre 2015 e maio de 2019, o Brasil registrou mais de 178 mil solicitações de refúgio e de residência temporária. A maioria dos migrantes entra no País pela fronteira norte do Brasil, no Estado de Roraima, e se concentra nos municípios de Pacaraima e Boa Vista, capital do Estado.

Os venezuelanos chegam ao Brasil em situações difíceis e as bibliotecas públicas podem buscar tornar-se um elo entre os brasileiros e a população de um dos nossos países vizinhos ao divulgar cursos simples de espanhol e eventos sobre a cultura venezuelana, diminuindo assim, a distância entre as duas culturas.

8) SOMOS TODOS ESCRITORES

Objetivo: desenvoltura das habilidades de escrita por meio de uma proposta de serviço que torna possível os agentes/cidadãos tornarem-se autores.

Descrição: desenvolver um escopo pré-definido em que há a possibilidade de escrita sobre experiências, contos ou pensamentos, como um diário pessoal que poderá ser divulgado como material de leitura e fará parte da memória da Biblioteca.

Essa ideia foi inspirada no serviço oferecido pela biblioteca pública de Austin onde jovens podem fazer uma produção textual e publicar em uma revista adolescente da biblioteca. É um bom serviço com foco no incentivo à leitura e desenvolver as habilidades de escrita. Para a aplicação em bibliotecas públicas brasileiras, as produções textuais poderiam ser armazenadas em banco de dados ou publicados no sistema de gestão da biblioteca.

9) BIBLIOMOSC

Objetivo: potencializar as doações de sangue no Brasil.

Descrição: criação de estratégias de marketing, jogos interativos e prêmios são exemplos de elementos utilizáveis para a aplicação desse serviço.

Este é um serviço inovador apresentado no evento *BiblioTech* do Programa de Pós-Graduação em Gestão de Unidades de Informação da UDESC. A pesquisadora fez parte da construção desse serviço e acredita que é uma boa aplicação para quaisquer bibliotecas públicas no Brasil.

Segundo Nascimento (2022, não paginado):

Até março de 2022, foram coletados aproximadamente 732 mil bolsas de sangue [...] A Organização Mundial da Saúde (OMS) recomenda que a taxa de doadores de sangue na população seja de 1% a 3%. A taxa de doação no Brasil foi de 1,4%, em 2021.

É necessário potencializar as doações de sangue no Brasil e as bibliotecas públicas podem ser valiosas parceiras ao montar projetos que a viabilizem, com brindes por meio de parcerias ou regalias no empréstimo de obras, entre outros.

10 – O FANTÁSTICO MUNDO DO DINHEIRO

Objetivo: conscientizar os jovens e adultos sobre ganho e manuseio de dinheiro.

Descrição: buscar parcerias com instituições financeiras para palestrar sobre educação financeira.

Esse serviço não está descrito nas bibliotecas públicas participantes dessa pesquisa, no entanto, é uma proposta da pesquisadora mediante método de observar a realidade dos brasileiros e buscar serviços inovadores que as bibliotecas públicas brasileiras poderiam oferecer com base em necessidades específicas.

Segundo Abdala (2022, não paginado):

As parcelas de famílias endividadas (com dívidas em atraso ou não) e inadimplentes (com dívidas e contas em atraso) atingiram os maiores valores em 12 anos, em abril deste ano, segundo a Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo (CNC).

O percentual de endividados chegou a 77,7% em abril, o maior nível desde o início da Pesquisa de Endividamento e Inadimplência (Peic), da CNN, em janeiro de 2010. Em abril de 2021, as famílias com dívida eram 67,5%. Em março deste ano, eram 77,5%.

São números que impressionam e chamam a atenção. Sendo assim, o serviço proposto é uma tentativa de mudança na vida dos brasileiros com relação a situação financeira e econômica, começando na adolescência. As bibliotecas públicas brasileiras podem oferecer eventos e cursos ou até mesmo ser parceiras das escolas para projetos que conscientizem os jovens e adultos (que desejarem), ao conhecimento do manuseio correto do dinheiro, bolsa de valores, como economizar, entre outros.

Por fim, o portfólio é finalizado com a conclusão de que esses serviços - com adaptações ou não – tem potencial de serem oferecidos por quaisquer bibliotecas públicas pelo Brasil. Essa é uma iniciativa que busca a mudança e ampla visão de oportunidades ilimitadas de serviços que podem ser aplicados mediante observação das necessidades específicas dos agentes/cidadãos em todos os tipos de bibliotecas.

Outro ponto importante a ser destacado no produto é com relação aos dados coletados da pesquisa, pois revelaram a forma como os funcionários da biblioteca trabalham para desenvolver e executar seus serviços.

Os elementos apresentados a seguir são competências ausentes nas bibliotecas públicas brasileiras, portanto, de extrema necessidade para que possam ter a capacidade de desenvolver serviços inovadores ou aplicar os serviços percorridos no produto.

- Fazer parte das políticas da cidade;

Por exemplo: como melhorar a qualidade da educação ou buscar a diminuição da taxa de analfabetismo na cidade. Seria interessante a biblioteca pública estar integrada com as discussões em âmbito das prefeituras ou comissões, com vistas a atender as necessidades dos seus agentes/cidadãos. A prefeitura da cidade possui dados concretos e específicos de necessidades básicas e reais, ou seja, uma fonte segura que pode compartilhar suas informações com a biblioteca e juntas serem parceiras ao analisar e decidir ações para atingir seus objetivos.

Os funcionários das bibliotecas públicas possuem um contato direto com os agentes/cidadãos, portanto, está apta a apresentar ideias com vistas a solucionar os problemas apresentados. Com essa análise em conjunto, a biblioteca pública terá dados suficientes para desenvolver serviços inovadores e específicos para atingir propósitos característicos em nível de políticas municipais para a educação;

- Pesquisas exaustivas, com o apoio de diversos elementos, como *formulários de feedback* e conversas informais na biblioteca para descobrir a opinião e necessidades dos agentes/cidadãos;

Esse item refere-se a busca de informações na fonte direta: os agentes/cidadãos. Os formulários e conversas informais constituem o lado humanístico pela busca sincera de opiniões e *feedbacks* dos serviços oferecidos. Tal ação revela uma característica importante das bibliotecas públicas: de que se importam em descobrir a opinião dos seus agentes/cidadãos.

Dar importância a essa atitude faz a diferença no momento do compartilhamento das opiniões por parte de quem usa os serviços, afinal, o consumidor dos serviços é o elemento principal para opinar sobre ele.

- Observar os acontecimentos no país onde a cidade está inserida e no mundo.

Os dados coletados revelaram alguns acontecimentos mundiais que impactaram os serviços das bibliotecas públicas das cidades do conhecimento, como a crise migratória da Ucrânia e a pandemia da COVID-19.

São ocorrências que mudaram drasticamente a maneira de vivermos em sociedade e essas mudanças e adaptações, ocorreram de uma forma incrivelmente rápida, e a humanidade não estava preparada. Com relação a COVID-19, as palavras imigração, *lockdown*, coronavírus, vacina, distanciamento social e máscaras estiveram presentes no dia a dia de todos os agentes/cidadãos do mundo inteiro.

Com as bibliotecas públicas fechadas, inclusive nas cidades do conhecimento, foi necessário agir com rapidez para adaptar todos os serviços e criar outros para atender as demandas já existentes.

8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante da pesquisa realizada, considera-se que os objetivos – geral e específicos – foram atingidos.

Após a coleta e análise dos dados foi possível criar um portfólio de sugestões de serviços diferentes e inovadores para bibliotecas públicas no Brasil. São serviços que não demandam uma grande quantia de dinheiro, mas sim, boas estratégias, criatividade e empatia pelos agentes/cidadãos.

Pode-se observar que as cidades do conhecimento são como um ecossistema: estruturas e organizações interligadas que possuem uma constante interação tendo como objetivo final, o cidadão ou agente do ecossistema. É esse elemento que faz o ecossistema funcionar, é para ele que o ecossistema existe.

A mudança constante é uma característica observada nos serviços oferecidos pelas bibliotecas públicas das cidades do conhecimento. Com o avanço das tecnologias e os diversos acontecimentos a todo instante em âmbito das cidades e países, as necessidades também sofrem mudanças. Flexibilidade e a capacidade de adaptação diante do que acontece ao nosso redor são atributos importantes para os serviços de bibliotecas públicas e devem estar sempre em atualização.

Sendo assim, as bibliotecas públicas precisam ter como característica uma constante renovação ou ampliação de seus serviços, sempre com o foco nas necessidades dos agentes/cidadãos.

Nesse contexto, a inovação para os serviços oferecidos é importante e tem o potencial de ser desenvolvida por meio das oportunidades de interação e integração entre agentes/cidadãos, organizações e eventos. É necessário buscar essas oportunidades de aprendizado e compartilhamento de informação e conhecimento para uma plena absorção de ideias.

As 3 estratégias apresentadas no produto, são elas: fazer parte das políticas da cidade, pesquisas exaustivas e observar os acontecimentos no país onde a cidade está inserida e no mundo; são diferentes mas se complementam, ou seja, todas levam em consideração e possuem como foco o agente/cidadão e o ambiente onde eles estão inseridos.

Essa maneira auxilia na tomada de decisão com eficiência e eficácia e visam a desenvolver os serviços que serão oferecidos por bibliotecas públicas aos seus

agentes/cidadãos. Necessidades serão sanadas, novos conhecimentos serão adquiridos e vidas serão mudadas para sempre.

Pode-se observar também que, com as interações no ecossistema, é possível verificar instrumentos que a fazem operar, como as tecnologias, ambientes bem equipados e a inovação.

Portanto, os agentes/cidadãos devem ser a principal preocupação, objetivos e esforços centrais das bibliotecas públicas que estão propondo ideias que possam ser postas em prática, proporcionando espaços de saber e conhecimento com bibliotecas cada vez mais interativas e atualizadas para atender às necessidades da sociedade. Para isso, é necessário um estudo metódico de persona, a análise de negócios, empreendedorismo, tecnologia, inovação, oportunidades financeiras, de mercado, aprendizado e estudantis.

O que se busca é o aperfeiçoamento, amadurecimento e independência material, financeira e intelectual do agente/cidadão, por meio de estruturas, eventos, programas e oportunidades, além daquilo que conhecem.

A biblioteca pública é um lugar onde os agentes/cidadãos podem desenvolver seu potencial, descobrir novas habilidades, aprender um novo idioma, ter contato com profissionais da mesma área e trocar experiências e valores, desenvolver projetos de voluntariado, *coworking*, e muito mais.

REFERENCIAS

AEVO. **O que é ecossistema de inovação: conceito e como começar**. 2020. Disponível em: <https://blog.aevo.com.br/o-que-e-ecossistema-de-inovacao/> Acesso em: 08 jul. 2021.

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. **Opioid crisis response**. 2019. Disponível em: <https://www.ala.org/pla/initiatives/opioidcrisisresponse> Acesso em: 05 abr. 2022.

ANPEI. **O que são ecossistemas de inovação e qual sua importância**. 2019. Disponível em: <https://anpei.org.br/o-que-sao-ecossistemas-de-inovacao-e-qual-sua-importancia/> Acesso em: 06 jul. 2021.

ANTUNES, M. P.; MARTINS, E. Capital intelectual: verdades e mitos. **Revista Contabilidade & Finanças**, USP, São Paulo, n. 29, p. 41 - 54, maio/ago. 2002. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rcf/a/L3R3HW5KMLqggDkQNKSNg7x/?lang=pt&format=pdf> Acesso em: 01 jul. 2021.

ARAÚJO, W. C. O.; SILVA, E. L.; RADOS, G. J. V. Inovação, competitividade e informação: breves reflexões. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, v. 7, n. 2, p. 98-121, 2017. DOI: 10.21714/2236-417X2017v7n2 Acesso em: 22 jul. 2021.

ARBIX, G.. Estratégias de inovação para o conhecimento. **Tempo Social**, revista de sociologia da USP, v. 22, n. 2. 2010. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ts/a/JGc3cGT8dZr3KLBnLmg9wKz/?lang=pt> Acesso em: 15 jul. 2021.

ARUP UNIVERSITY. **Future libraries**. London: ARUP, 2015.

AUSTIN ENERGY. **A city of Austin service**. 2021. Disponível em: <https://austinenergy.com/ae/home/> Acesso em: 05 jul 2021.

AUSTIN PUBLIC LIBRARIES. **Virtual job assistance**. 2021. Disponível em: <https://library.austintexas.gov/> Acesso em: 02 jun. 2021.

AUSTIN TEXAS. **Welcome to the official website os the city of Austin**. 2021. Disponível em: <http://www.austintexas.gov/> Acesso em: 10 jul. 2021.

BATTISTELO, R. **Aplicação web para indicadores de cidades do conhecimento**. 2018. Monografia. (Trabalho de Conclusão de Curso em Ciência da Computação) – Universidade de Caxias do Sul. Caxias do Sul. 2018. Disponível em: <https://repositorio.ucs.br/xmlui/bitstream/handle/11338/4024/TCC%20Rafael%20Battistelo.pdf?sequence=1&isAllowed=y> Acesso em: 01 jul. 2021.

BECKER, S. B. A.et al. **NMC horizon report: 2017 Library Edition**. Austin, Texas: The New Media Consortium, 2017. Disponível em: <https://www.learntechlib.org/p/177969/>. Acesso em: 21 out. 2020.

BERNARDINO, M. C. R. Territorialidade e empoderamento da biblioteca pública. **Revista Conhecimento em Ação**, v. 2, n. 2, p. 108-124, 2017. Disponível em: **Erro! A referência de hiperlink não é válida.**<http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/71223>. Acesso em: 20 mar. 2021.

BIBLIOTECA NACIONAL DO BRASIL. **Biblioteca pública**: princípios e diretrizes. Rio de Janeiro: Fundação Biblioteca Nacional, 2000. 160p. Disponível em: <https://docplayer.com.br/1037040-Biblioteca-publica-principios-e-diretrizes.html> Acesso em: 2 abr. 2021.

CANTÚ, F. J. et al. A knowledge-based development model: the research chair strategy. **Journal of Knowledge Management**, vol. 13, no. 1 2009, pp. 154-170.

CARRILLO, F. J. Capital systems: implications for a global knowledge agenda. **Journal of Knowledge Management**, [S.l.], v. 6, n. 4, p. 379–399, 2002.

CARRILLO, F. J. Capital cities: a taxonomy of capital accounts for knowledge cities. **Journal of Knowledge Management**, [S.l.], v. 8, n. 5, p. 28–46, 2004.

CARRILLO, F. J. et al. **Knowledge and the city**: concepts, applications and trends of knowledge-based urban development. [S.l.]: Routledge, 2014. v. 52.

CARRILLO, F.J. Knowledge-based development as a new economic culture. **J. open innov.** 1, 15 (2015). <https://doi.org/10.1186/s40852-015-0017-5>.

CASSIOLATO, J. E.; LASTRES, H. M. M. Inovação e sistemas de inovação: relevância para a área de saúde. **R. Eletr. de Com. Inf. Inov. Saúde**. Rio de Janeiro, v.1, n.1, p.153-162, jan.-jun., 2007. Disponível em: <https://www.reciis.iciict.fiocruz.br/index.php/reciis/article/view/890/1535> Acesso em: 05 nov. 2021.

CHIHANHE, A. C.; GOMES P. J.; F.; MUZZIO P. B. H. C. Gestão da criatividade num ecossistema de inovação. **Encontro Internacional de Gestão, Desenvolvimento e Inovação (EIGEDIN)**, v. 4, n. 1, p. 1-20, 29 out. 2020. Disponível em: <https://periodicos.ufms.br/index.php/EIGEDIN/article/view/11444> Acesso em: 01 nov. 2021.

CITY OF MELBOURNE. **A knowledge city**. 2014. Disponível em: <http://www.melbourne.vic.gov.au/about-council/vision-goals/knowledge-city/Pages/a-knowledge-city.aspx> Acesso em: 29 mar. 2021.

CITY OF MELBOURNE. **About Melbourne**. Disponível em: <https://www.melbourne.vic.gov.au/Pages/home.aspx>. Acesso em: 25 nov. 2020.

CITY OF MELBOURNE. **Libraries**. Disponível em: <https://www.melbourne.vic.gov.au/community/libraries/Pages/libraries.aspx> Acesso em: 02 jul. 2021.

CITY OF VIENA. **Culture & History**. 2020. Disponível em:

<https://www.wien.gv.at/english/culture-history/> Acesso em: 5 abr. 2021.

CHATZKEL, J. Greater Phoenix as a knowledge capital. **Journal of Knowledge Management**, v. 8, n. 5, p. 61-72. 2004. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/220363194_Greater_Phoenix_as_a_Knowledge_Capital Acesso em: 02 ago. 2021.

CONCEITO. **Conceito de serviço**. 2019. Disponível em: <https://conceito.de/servico> Acesso em: 25 jul. 2021

COSTA, Katia. A biblioteca pública entre o ser e o ter. In: PRADO, Jorge do. (org.). **Ideias emergentes em biblioteconomia**. São Paulo: FEBAB, 2016.

CRESTANA, F. C.; ABDALLA, E. R. F. **Biblioteca interativa: novo perfil**. In: XXV Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação – Florianópolis, SC, Brasil, 07 a 10 de julho de 2013.

DA REDAÇÃO. **Analfabetismo entre crianças de 6 e 7 anos chega a 40,8%**. 2022. Disponível em: <https://www.nexojournal.com.br/extra/2022/02/08/Analfabetismo-entre-crian%C3%A7as-de-6-e-7-anos-chega-a-408> Acesso em: 05 jul. 2022.

DUARTE, F. Cidades inteligentes: inovação tecnológica no meio urbano. **São Paulo em Perspectiva**, v. 19, n. 1, p. 122-131, jan./mar. 2005. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/spp/a/sxFQz8WTfbFH4XyLNjX5Sqs/?format=pdf&lang=pt> Acesso em: 29 jul. 2021.

ECONOMIST INTELLIGENCE. **Global market intelligence**. 2022. Disponível em: <https://www.eiu.com/n/> Acesso em: 18 jun. 2022.

FUNDAÇÃO BIBLIOTECA NACIONAL. **Biblioteca pública: princípios e diretrizes.**, 2 ed. rev, ampli. Rio de Janeiro: Fundação Biblioteca Nacional, 2010. Disponível em: https://www.bn.gov.br/sites/default/files/documentos/miscelanea/2015/bibliotecapublica_principiosdiretrizes_edicao2.pdf Acesso em: 20 jun. 2022.

FUTURE Melbourne 2026. City of Melbourne. [2018?]. Disponível em: https://hdp-au-prod-app-com-participate-files.s3.ap-southeast-2.amazonaws.com/6814/7027/1508/Future_Melbourne_2026_Plan.pdf Acesso em: 15 jun. 2022.

TEIXEIRA, C. S.; TRZECIAK, D. S.; VARVAKIS, G. (Orgs.) **Ecosistema de inovação: alinhamento conceitual**. Florianópolis: Perse, 2017. Disponível em: <http://centrosdeinovacao.sc.gov.br/wp-content/uploads/2020/01/11.Ecosistema-de-inovacao-Alinhamento-Conceitual.pdf> Acesso em: 12 nov. 2021.

ERGAZAKIS, K.; METAXIOTIS, K.; PSARRAS, J. Towards knowledge cities: conceptual analysis and success stories. **Journal of Knowledge Manegement**. v. 8, n. 5. 2004.

FARAH, M. F. S. Disseminação de políticas públicas e programas governamentais no nível subnacional de governo. **Revista Administração e Diálogo**, n.11, v.2, 2008, p. 69-89.

FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE ASSOCIAÇÕES DE BIBLIOTECÁRIOS, CIENTISTAS DE INFORMAÇÃO E INSTITUIÇÕES. **Manifesto CBBB 2019**. 2019. Disponível em: <https://febab.org/2019/10/07/manifesto-cbbd-2019/> Acesso em: 10 nov. 2021.

FONTENELLE, A. **Metodologia científica**: Como definir os tipos de pesquisa do seu TCC. Disponível em: www.andrefontenelle.com.br/tipos-de-pesquisa. Acesso em: 26 mar. 2021.

GERHARDT, T. E.; SILVEIRA, D. T. **Métodos de pesquisa**. Universidade Aberta do Brasil. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009. Disponível em: <http://www.ufrgs.br/cursopgdr/downloadsSerie/derad005.pdf> Acesso em: 15 nov. 2021.

GUILHEM, C. B.; TORINO, L. P.; TAVARES, H. Um olhar sobre inovação em bibliotecas universitárias: desafios e possibilidades. *In*: XXV Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documento e Ciência da Informação. **Anais...** Florianópolis, p. 1-11.

IFLA. **Manifesto da IFLA/UNESCO sobre bibliotecas públicas** 1994. 1994. Disponível em: <https://www.ifla.org/files/assets/public-libraries/publications/PL-manifesto/pl-manifesto-pt.pdf> Acesso em: 23 abr. 2021.

IKENAMI, R. K.; GARNICA, L. A.; RINGER, N. J. Ecosistemas de inovação: abordagem analítica da perspectiva empresarial para formulação de estratégias de interação. **Revista de Administração, Contabilidade e Economia da Fundace**, v. 7, n. 1, 2016. Disponível em: <https://www.fundace.org.br/revistaracef/index.php/racef/article/view/232> Acesso em: 07 jul. 2021.

INTERNATIONAL DEVELOPMENT INNOVATION ALLIANCE. **Typical actors in na innovation ecosystem**. 2021. Disponível em: <https://www.idiainnovation.org/ecosystem-actors> Acesso em: 05 nov. 2021.

JANNUZZI, C. S. C.; FALSARELLA, O. M.; SUGAHARA, C. R. Gestão do conhecimento: um estudo de modelos e sua relação com a inovação nas organizações. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 21, n. 1, p.97-118, jan./mar. 2016. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/pci/v21n1/1413-9936-pci-21-01-00097.pdf>. Acesso em: 24 nov. 2020.

KANOPY. **Austin Public Library**. 2021. Disponível em: <https://austinpl.kanopy.com/> Acesso em: 01 jul. 2021.

KON, A. Ecossistemas de inovação: a natureza da inovação em serviços. **Revista de Administração, Contabilidade e Economia da Fundace**, v. 7, n. 1, 2016.

Disponível em:

<https://www.fundace.org.br/revistaracef/index.php/racef/article/view/170> Acesso em: 17 jul. 2021.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. **Fundamentos de metodologia científica**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010. 297 p.

MAKCI. **The most admired knowledge city awards**. 2021. Disponível em:

<https://makci.org/> Acesso em: 05 nov. 2021.

MANIFESTO da Ifla/Unesco sobre bibliotecas públicas. 1994. Disponível em:

<http://repository.ifla.org/bitstream/123456789/189/1/pl-manifesto-pt.pdf> Acesso em: 02 fev. 2022.

MANZATO, A. J.; SANTOS, A. B. A elaboração de questionários na pesquisa quantitativa. **Departamento de Ciência de Computação e Estatística – IBILCE – UNESP**, 2012. Disponível em:

http://www.inf.ufsc.br/~vera.carmo/Ensino_2012_1/ELABORACAO_QUESTIONARIO_S_PESQUISA_QUANTITATIVA.pdf Acesso em: 02 jul. 2021.

MARCUS, L. **Ranking divulga as dez melhores cidades para se viver em 2022**.

CNN Brasil. 2022. Disponível em:

<https://viagemgastronomia.cnnbrasil.com.br/curiosidades/ranking-divulga-as-dez-melhores-cidades-para-se-viver-em-2022/> Acesso em: 12 jun. 2022.

MEDEIROS, A. L. S. Biblioteca pública do século xxi. **CRB8 Digital**, v. 5, n. 2, 2012.

Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/10067>. Acesso em: 20 maio 2021.

MORESI, E. A. D. **Metodologia da pesquisa**. 2003 (Apostila de Curso). Disponível

em: <http://www.inf.ufes.br/~pdcosta/ensino/2010-2-metodologia-de-pesquisa/MetodologiaPesquisa-Moresi2003.pdf> Acesso em: 1 abr. 2021.

MUSTERD, S.; OSTENDORF, W. Creative cultural knowledge cities: perspectives and planning strategies. **Built Environment**, vol. 30 no. 3. 2003.

NASCIMENTO, L. **Ministério da saúde lança campanha de incentivo à doação de sangue**. 2022. Disponível em:

<https://agenciabrasil.ebc.com.br/saude/noticia/2022-06/ministerio-da-saude-lanca-campanha-para-doacao-de-sangue> Acesso em: 05 jul. 2022.

O ECO. **O que é um ecossistema e um bioma?** 2014. Disponível em:

<https://www.oeco.org.br/dicionario-ambiental/28516-o-que-e-um-ecossistema-e-um-bioma/> Acesso em: 15 jul. 2021.

PALETTA, F. C.; VASCONCELOS, P. O.; GONÇALVES, Y. S. A biblioteca no contexto das cidades inteligentes. **Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação e Biblioteconomia**, João Pessoa, v. 10, n. 2, p. 001-018, 2015. Disponível em:

<http://www3.eca.usp.br/sites/default/files/form/biblioteca/acerv>. Acesso em: 19 nov. 2020.

PIMENTA, M. **O que é portfólio?** guia completo sobre como fazer e exemplos para criar um portfólio impecável. 2019. Disponível em: <https://rockcontent.com/br/talent-blog/o-que-e-portfolio/> Acesso em: 15 jul. 2022.

PINTEREST. **Vinte mapas mundi preto e branco para imprimir e colorir.** 2020. Disponível em: <https://br.pinterest.com/pin/680043612474332816/?autologin=true> Acesso em: 9 mai. 2021.

PINTEREST. **Mulher estudante estudando na biblioteca gratuitamente.** 2021. Disponível em: <https://br.pinterest.com/pin/636977941041105102/> Acesso em: 08 nov. 2021.

PINTEREST. **Pilha de livros para estudantes.** 2021. Disponível em: <https://br.pinterest.com/pin/603060206346105266/> Acesso em: 08 nov. 2021.

PINTEREST. **Grupo de pessoas.** 2021. Disponível em: <https://br.pinterest.com/pin/434527064039718605/> Acesso em: 08 nov. 2021.

RIBEIRO, M. **O que é typeform? A incrível ferramenta de pesquisas online.** Pluga. 2016. Disponível em: <https://pluga.co/blog/api/o-que-e-typeform/> Acesso em: 15 ago. 2021.

RIBEIRO, R. M. R. Inovando o serviço de referência através das novas tecnologias de informação e comunicação. *In: XXV Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação. Anais...* Florianópolis, p. 1-4.

RIZZON, F. et al. O desenvolvimento baseado em conhecimento no contexto das cidades: uma análise do caso de Monterrey. **Desenvolvimento em Questão**, ano 16, n. 45, p. 349-267, out./dez, 2018. Disponível em: <https://www.revistas.unijui.edu.br/index.php/desenvolvimentoemquestao/article/view/7160> Acesso em: 20 nov. 2020.

ROSSETTI, A. A organização baseada no conhecimento: novas estruturas, estratégias e redes de relacionamento. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 37, n. 1, p. 61-72, jan./abr. 2008. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ci/a/Crs8XPN4rjGdQXD3JKCXmhJ/?lang=pt> Acesso em: 05 jul. 2021.

ROZADOS, H. B. F. A informação científica e tecnológica e os serviços de informação. **Informação & Amp; Sociedade: Estudos**, 16(1). Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/441> Acesso em: 10 jul. 2021.

SANTO, A. E. Implantação de um serviço de disseminação seletiva de informação em biblioteca especializada. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, v. 3, n. 2, 1974. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/75604>.

Acesso em: 01 ago. 2021.

SANTOS, J. M. A cultura da informação nas bibliotecas públicas brasileiras. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**. São Paulo, v. 10, n. 1, p. 54-67, jan./jun. 2014. Disponível em: <https://febab.emnuvens.com.br/rbbd/article/viewFile/280/291> Acesso em: 6 mai. 2021.

SERRA NOSSA. **Bento Gonçalves é uma das cidades brasileiras que concorrem ao prêmio MAKCi**. 2020. Disponível em: <https://www.serranossa.com.br/bento-goncalves-e-uma-das-cidades-brasileiras-que-concorrem-ao-premio-makci/> Acesso em: 02 nov. 2021.

SEVERIANO, L. A. N. Serviço de informação à comunidade: a biblioteca pública como instrumento de cidadania e ação social. **CRB8 Digital**, v. 5, n. 2, 2012. Disponível em: **Erro! A referência de hiperlink não é válida.** <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/10165>. Acesso em: 20 maio 2021.

SIGNIFICADOS. **Significado de cidade**. 2013. Disponível em: <https://www.significados.com.br/cidade/>. Acesso em: 23 nov. 2020.

SILVA, E.; VALENTIM, M. L. P. A contribuição dos sistemas de inovação e da cultura organizacional para a geração de inovação. **Informação & Informação**, v. 23, n. 1, p. 450-466, 2018. DOI: 10.5433/1981-8920.2018v23n1p450 Acesso em: 10 jul. 2021.

SILVEIRA, C. B. **Fluxo de valor com mapeamento**. 2013. Disponível em: <https://www.citisystems.com.br/mapeamento-fluxo-valor-1/> Acesso em: 05 jul. 2022.

SIMPÓSIO INTERNACIONAL DE GESTÃO DE PROJETOS (III SINGEP), 3., 2014, São Paulo, SP. **Anais...** Disponível em: <https://singep.org.br/3singep/resultado/465.pdf> Acesso em: 15 jun. 2022.

SPINOSA, L. M.; KRAMA, M. R.; HARDT, C. Desenvolvimento urbano baseado em conhecimento e ecossistemas de inovação urbanos: uma análise em quatro cidades brasileiras. **EURE (Santiago)**, Santiago, v. 44, n. 131, p. 193-214, Jan. 2018. Disponível em: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0250-71612018000100193&lng=en&nrm=iso Acesso em: 02 ago. 2021.

STADT WIEN. **Staying in Vienna?** 2021. Disponível em: <https://www.wien.gv.at/> Acesso em: 15 jul. 2021.

TOMÁEL, M. I.; ALCARÁ, A. R.; CHIARA, I. G. D. Das redes sociais à inovação. **Ciência da Informação**, v. 34, n. 2, 2005. DOI: 10.18225/ci.inf.v34i2.1094 Acesso em: 22 ago. 2021.

UNICEF. **Crise migratória venezuelana no Brasil**. 2022. Disponível em: <https://www.unicef.org/brazil/crise-migratoria-venezuelana-no-brasil> Acesso em: 02 jul. 2022.

VAN WINDEN, W.; BERG, L. V.; POL, P. European cities in the knowledge economy: towards a typology. **Urban Studies**, [S.l.], v. 44, n. 3, p. 525–549, 2007.

VALLS, V. M.; VERGUEIRO, V. C. S. A gestão da qualidade em serviços de informação no Brasil: uma nova revisão de literatura, de 1997 a 2006. **Perspect. Ciênc. Inf.**, Belo Horizonte, v.11, n.1, p. 118-137, jan./abr. 2006. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/pci/a/3TDfTQyhmbPYKkysLTSWfP/?format=pdf&lang=pt> Acesso em: jul. 2021.

VIEIRA, D. V. Inovação em bibliotecas: considerações sobre a disponibilização de serviço de impressão 3D. *In: XXV Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documento e Ciência da Informação. Anais...* Florianópolis, p. 1106-1120. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/875> Acesso em: 05 jul. 2021.

VIENA CONVENTION BUREAU. **About the VCB**. 2020. Disponível em: <https://www.Viena.convention.at/en/about/vcb> Acesso em: 13 maio 2021.

VIRTUELLE Bucherei. 2021. Disponível em: <https://www.onleihe.com/wien/frontend/welcome,51-0-0-100-0-0-1-0-0-0-0.html#> Acesso em: 01 jul. 2021.

WORLD CAPITAL INSTITUTE. **Marcki awards**. Disponível em: <https://www.worldcapitalinstitute.org/>. Acesso em: 25 abr. 2020.

WORLD CAPITAL INSTITUTE. **Who we are**. Disponível em: <https://www.worldcapitalinstitute.org/who-we-are/>. Acesso em: 25 abr. 2021.

YIGITCANLAR, T. Position paper: redefining knowledge-based urban development. **Int. J. Knowledge-Based Development**, Vol. 2, No. 4, 2011. Disponível em: <https://eprints.qut.edu.au/47809/> Acesso em: 02 ago. 2021.

APÊNDICE A – RESPOSTAS DO QUESTIONÁRIO NA VERSÃO ORIGINAL

PERGUNTA 1:

VIENA	Feedback forms, User surveys, Contact with local politics, City education strategy, informal contacts (on a daily basis).
MELBOURNE	We identify many of our users' needs through surveys. Some of these are large surveys that all citizens who wish to can participate in, and some of them are targeted to a specific group (such as attendees of a specific program). Citizens can also give feedback into large projects (such as the creation of a new library branch) via the Participate Melbourne website (https://participate.melbourne.vic.gov.au). Meanwhile, library members can give feedback and request additions to the library collection at any time via our website. Libraries also conduct targeted outreach to gain specific feedback. For instance, before buying new children's books, librarians may make time at the end of a children's program to ask the children themselves what topics they would like to read more books on.
AUSTIN	We are currently surveying community members to determine their priorities and wishes for the resources and services offered by the Austin Public Library. We also receive comments daily via phone, email, and in-person. We incorporate this feedback in our decisions. Additionally, staff share trends they notice when assisting patrons, and this assists us in identifying shifts in information needs throughout the community.

PERGUNTA 2:

VIENA	Low-threshold and as accessible as possible. The Vienna Public Libraries aim to create services which benefit from synergies between various target groups. Starting point for the creation of new services are requirement analyses.
MELBOURNE	All aspects of our services are designed with users in mind. For example, a new library branch is currently in the development phase. Before making plans, a large survey was conducted, asking the public how they would like to use the library, what it should provide, what kinds of programs and events they want, and what else they would like the library to offer. The survey received 318 responses, and the new library's spaces, collections, programming and resources will be designed in accordance with needs identified by the public. Services are also designed to reflect the diversity of our community, with wheelchair accessible buildings, a large print collection, talking books, bilingual children's books, and collections in popular languages other than English. The placement of our collections are intended to make it as easy as possible for patrons to find what they're looking for. For instance, while our non-fiction collection catalogued in Dewey, they are displayed in bookshop style categories such as Science, Arts, and Biographies, which are all clearly signed.
AUSTIN	Services are designed to be appealing, accessible, and to meet the identified need.

PERGUNTA 3:

VIENA	Generally, speaking we created services to promote languages capabilities, reading capabilities and digital capabilities. E.g. due to the Ukraine crisis, we have intensified our language courses. We also aim to provide more intergenerational projects and events. We also integrated in the larger strategies of the city of Vienna, which deal with digitalization, education and urban planning.
MELBOURNE	Our patrons come to the library for a myriad of reasons, not just to read books. To accommodate this, several of our libraries have bookable meeting rooms, two of our libraries have art galleries, two have recording studios, two have pianos, and one has a room where patrons can play table tennis. Our children's sections have toys and games as well as books. Two of our libraries have large makerspaces, with equipment such as 3D printers, CNC machines, laser cutters and sewing machines. Library membership also gives access to a range of online resources, such as eBooks, audiobooks, film streaming, language learning software, technology tutorials, and educational children's games. To better meet community needs, City of Melbourne Libraries has employed a Library Social Worker. The Library Social Worker is able to provide additional support to library users, as well as referral to services such as health, crisis accommodation, family violence, mental health, financial, legal, education and employment support.
AUSTIN	One example: Early in the COVID-19 pandemic we identified that job loss and economic pressure would impact our community members. In preparation we developed a job portal and a job coaching service. We continue to offer both of these services. The job portal includes web-based instruction on a variety of tasks. The job coaching service provides community members an opportunity to work one on one with a library staff member.

PERGUNTA 4:

VIENA	Yes, as result of changing life circumstances we changed our opening times and adapted new systems of library usage ('open library'), which allows users to utilize our basic services outside our normal opening times independently. Another example is the online inscription into our library system, which has been created during the pandemic.
MELBOURNE	Many of our services have grown and adapted to better serve our communities. For example, our makerspaces significantly expanded their offerings, and now lend equipment such as synthesisers, Arduino kits, and guitar pedals that patrons can take home. The library service also conducts outreach, taking resources to events such as Melbourne Knowledge Week in order to engage with the public about our services. This was a challenge as staff needed to transport equipment to offsite locations, many of which didn't have wifi access. We have adapted by purchasing a library van. The van has free wifi that the public can use and can transport the equipment that we need to take to events. Of course, the library had to adapt to serve our patrons during the Covid lockdowns. We launched a chat service via the catalogue to help support users in accessing the eLibrary and to answer any questions in real time. Programs that had been held at the library, such as book clubs, English and French conversation clubs,

	writing groups, English reading circles, and tax information sessions, were held over Zoom instead. Library staff also phoned library members aged 70 and over to check in with them and make sure they knew what library services were being offered during lockdown.
AUSTIN	The job portal and job coaching service are a prime example. We provided this type of assistance prior to the pandemic, but we had not formalized it as an offering that we specifically marketed to the community.

PERGUNTA 5:

VIENA	Feedback forms and user statistics. E.g. the open library system or the online inscription system generated good feedback from our users via e-mail, social media and feedback forms.
MELBOURNE	To measure the value of our services, we use instruments such as: <ul style="list-style-type: none"> • qualitative feedback • the number of patrons who visit our branches • the number of physical items borrowed • the number of digital resources accessed • the number of attendees at programs and outreach activities • the number of visits to our website, interaction with our social media pages, views on our YouTube channel, etc. • the number and types of reference enquiries fielded There are also external instruments for measuring the value of library services, such as the American website https://ilovelibraries.org/what-libraries-do/calculator/ To gain an understanding of the public perception of our service and its value, we rely on patron feedback that is given via surveys, feedback forms, as well as anecdotal feedback relayed in person. According to user feedback, much of our value lies in the range of collections and resources we offer, our programs and friendly staff, as well as being a focal point for the community and a non-commercial space to study, learn and spend time.
AUSTIN	We measure using usage statistics and qualitative feedback. The City of Austin as an organization appreciates hearing impact stories, so we collect these and share them with city leaders.

PERGUNTA 6:

VIENA	The services are in use. Most in demand are without doubt our ebooks and eaudios - usage and number of books has increased over the last years. Services like the open library system are in use, due to data protection reasons we don't collect personal data on the users. Also heavy use services are our ebook services, language-learning courses and most of our services for kids.
MELBOURNE	Yes, our services are well used. In the 2018-2019 period, we had 1,731,498 visitors to our libraries. In that year, we held 1493 events with a total of 91,796 participants. Our physical collection had 1,307,470 loans. Of course, that number was affected by Covid 19. In the 2020-2021 period, during which Melbourne experienced a number of lockdowns, we only had 344,699 visitors. However, use of our online resources such as eBooks and eAudio rose sharply during this time. It is difficult to identify who requires the most services as we adhere strictly to privacy legislation and don't keep data about different demographic groups.

AUSTIN	Unable to complete this answer.
--------	---------------------------------

PERGUNTA 7:

VIENA	Yes - we have been closed for 25 weeks 2020-2021, so we have adapted and changed a lot of our services (inscription to online inscription, events to online events, more social media channels). As an example: our annually children theater festival ('Lesofantenfest') took place in the digital space for two years.
MELBOURNE	Due to COVID-19 pandemic, Melbourne experienced six lockdowns, totaling 262 days. During the first, from March to May 2020, libraries were closed to the public. The second lockdown ran from July to October 2020. At first, only staff were allowed onsite, so we posted reserved books to patrons, but from September we were permitted to provide a click and collect service. At first, we quarantined books for three days after they were returned, which of course slowed down our operations. In subsequent lockdowns, patrons could enter the library buildings but we had to follow strict capacity limits. During this time, patrons could enter the building to collect reservations and ask questions of library staff. However, they could not stay in the library to read or study as this would prevent other patrons from entering the building. The city no longer has any restrictions and library services have largely returned to normal. While most of our programs are delivered in person again, some are still delivered online, as attendees said they preferred the ease of access of online access.
AUSTIN	The pandemic required us to limit access to the physical library. We responded by providing curbside delivery of physical materials (books, etc.), offered staff-created instructional videos, and increased availability of phone, chat, and email-based assistance.

PERGUNTA 8:

VIENA	As society and the city change, we also have to continually adapt our services - this is a rewarding process but is also always a selection process: which services can be adapted, which new services have to be integrated, which services are no longer necessary and can be discarded.
MELBOURNE	One significant challenge is keeping our offerings current as community needs change. For instance, as demographics change, we sometimes need to remove language collections that are no longer borrowed, and add new language collections that are in demand. In terms of our technology offerings, challenges include maintaining the currency of hardware and software, and educating staff and users when technology changes. Additionally, some pieces of technology rely on third party support for maintenance, and if they stop working or develop issues, we need to wait for repairs as they can't be done by in-house staff.
AUSTIN	The two biggest challenges/difficulties: Identifying specific community needs and making community members aware of these services.

PERGUNTA 9:

VIENA	Intergenerational projects like the 'digilog' (https://bit.ly/3kGIthg) deal with information and communication technologies (in this case fake news). Another example are courses like the 'Ebook-Sprechstunde', which provide users with the means to use their ebookreaders.
MELBOURNE	Yes, we offer access to computers, printers, copiers, scanners, self-check machines, laptop dispensers, wi-fi, and catalogue search computers. City of Melbourne Libraries also has a dedicated app to make using the eLibrary easier.
AUSTIN	Unable to complete this answer.

PERGUNTA 10:

VIENA	We are integral part of the education strategy of the City of Vienna and are integrated in the urban planning. We provide information, entertainment, are a 'third place', without barriers and the consumption to consume, a hub for learning and work and a place for the democratic processes of our city.
MELBOURNE	My perception is that the library service's greatest strength lies in its flexibility and the broad nature of its offerings. City of Melbourne Libraries can work seamlessly with other areas of council, can offer services on-site and offsite, is open seven days a week, and is welcoming to everybody. The library can be something different to everyone – it can be a place for people to study, conduct research, find a job, entertain and educate their children, ask for help, learn something new, attend a community event, or simply a place to spend time where there is no judgement and no need to spend money. Meanwhile, library staff are multi-skilled professionals who can offer technology help, research help, book recommendations, directions, and friendly conversation. Most importantly, the library service is able to adapt and grow along with the needs of its community.
AUSTIN	Unable to complete this answer.

ANEXO A – PERGUNTAS DO QUESTIONÁRIO NA VERSÃO ORIGINAL

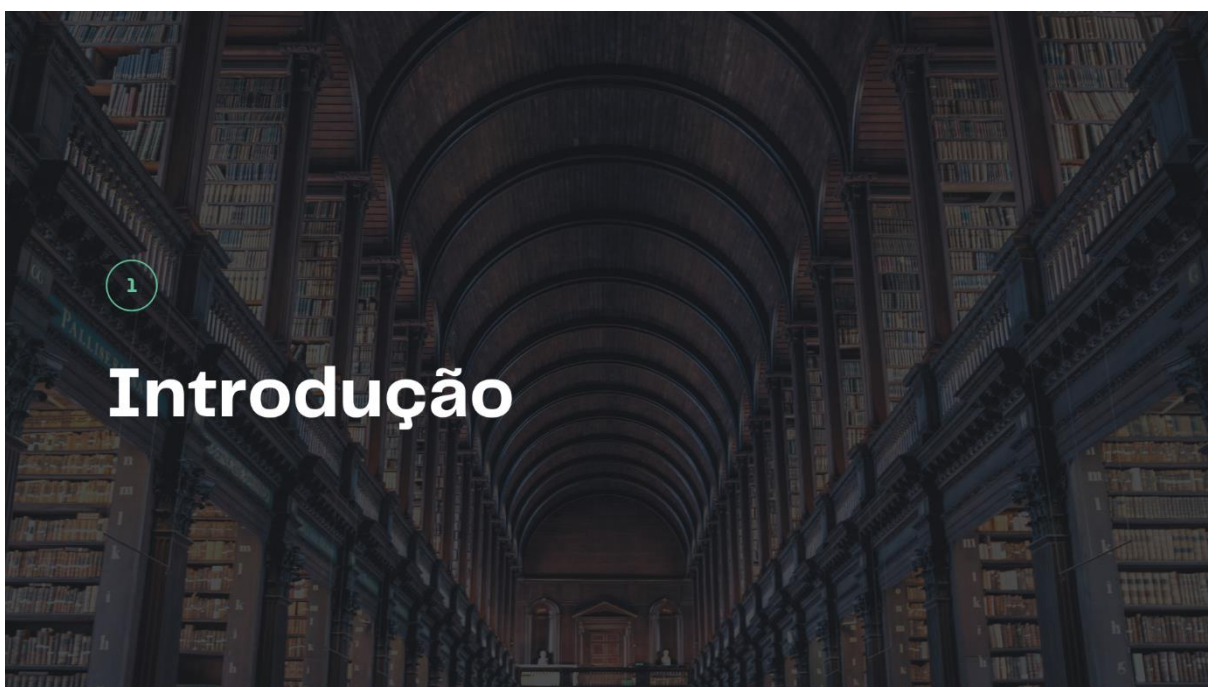
QUESTIONS
1) How are service demands identified for each agent/user of the innovation ecosystem?
2) How are services designed for the agents in the innovation ecosystem?
3) Which services were created to serve agents of the innovation ecosystem?
4) Are there library services that have been adapted to serve agents of the innovation ecosystem? If your answer is YES, please indicate the adaptations.
5) Are there any instruments for measuring the value of services? If your answer is YES, what is the agent's perception of the value of the service?
6) Are these services actually used by agents of the innovation ecosystem? If your answer is YES, please, indicate how many people, frequency of use, which agents require the most services and which services are most in demand by them
7) Did the COVID-19 pandemic interfere with the provision of these services? If your answer is YES, how?
8) What are the challenges/difficulties in designing and maintaining the offer of services for agents of the innovation ecosystem?
9) Do the services involve information and communication technologies to be offered? If your answer is YES, please indicate which.
10) What is your perception of the real contribution of library services to the development of your city's innovation ecosystem? If possible, list each of those contributions.

ANEXO B – PORTFÓLIO DE SERVIÇOS INOVADORES PARA BIBLIOTECAS PÚBLICAS BRASILEIRAS



10 serviços inovadores para bibliotecas públicas brasileiras

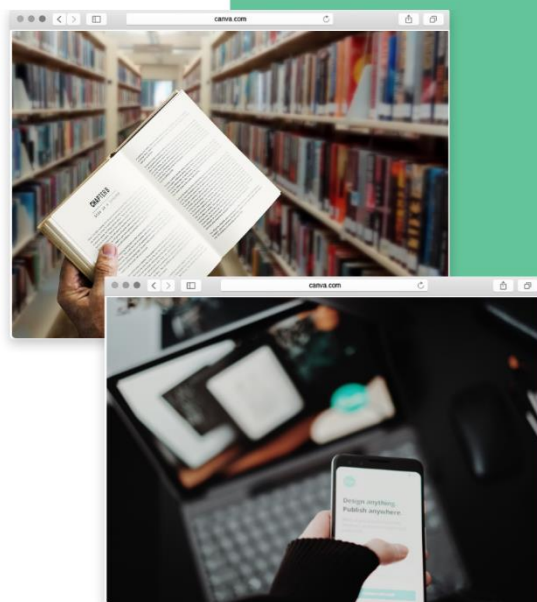
Baseado no estudo de bibliotecas públicas das cidades do conhecimento.





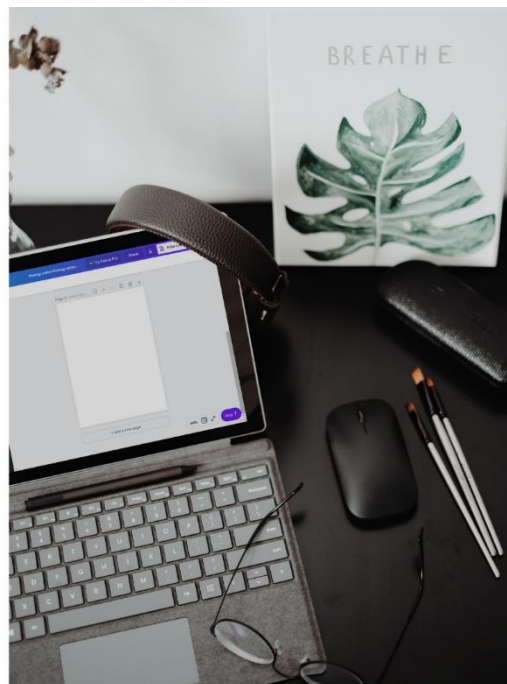
Cidades do conhecimento podem ser consideradas ecossistemas de inovação e os cidadãos são considerados agentes desse ecossistema que interagem para criar um ambiente favorável para o conhecimento.

Como parte desse ecossistema, as **bibliotecas públicas** são um elemento importante para oferecer e disseminar conhecimento, portanto, **os serviços oferecidos são diferenciados e inovadores**, o que levou a criação deste portfólio.



2

Serviços



1 -

Minha árvore familiar

Objetivo:

fortalecer laços familiares por meio do trabalho de Genealogia.

Como executar:

As Bibliotecas podem divulgar e disponibilizar sites específicos de árvore familiar, capacitar os funcionários nesses sistemas para auxiliar as pessoas que desejarem e buscar parcerias com Instituições ou Associações que apoiem esse tipo de trabalho para palestras ou eventos.

2 -

Ô de casa.. seu livro chegou

Objetivo:

Disponibilizar materiais de empréstimo a domicílio.

Como executar:

Caso haja motivos relevantes para a pessoa não conseguir se locomover até a Biblioteca, há a possibilidade de entrega de livros ou revistas na residência da pessoa.

3 -

Assistência social na Biblioteca

Objetivo:

Prestar auxílio a pessoas em situações de vulnerabilidade.

Como executar:

Como a Biblioteca é um ambiente frequentado por pessoas de diferentes situações de vida, é interessante a Biblioteca possuir em seu time de funcionários um profissional da área de Assistência Social para garantir proteção social aos cidadãos.

4 -

Ajuda no dever de casa de crianças e adolescentes

Objetivo:

Ser um apoio a educação disponibilizando opções de ajuda em matérias escolares.

Como executar:

Um setor da Biblioteca responsável por divulgar e auxiliar, de forma física ou digital, crianças e adolescentes em seu dever de casa, de quaisquer disciplinas.

5 -

Avalie um livro/e-book

Objetivo:

Recolher dados de avaliação de obras da biblioteca.

Como executar:

Criação de jogos e brindes diante da avaliação de uma obra. Esse serviço pode ser voltado a jovens para o incentivo a leitura.

6 -

Voluntários de leitura para audio books

Objetivo:

Aumentar a acessibilidade quanto aos diversos materiais de leitura existentes e a sensibilidade quanto a pessoas deficientes visuais e analfabetos.

Como executar:

Divulgação de oportunidade de gravação de audio books de forma voluntária.

7 -

O que está ao nosso lado?

Objetivo:

Ampliar os conhecimentos sobre os países vizinhos ao Brasil.

Como executar:

Oferecer cursos de espanhol, executar atividades de culinária típica dos países, troca de informações, entre outros.

8-

"Todo mundo pode escrever..."

Objetivo:

desenvoltura da habilidade de escrita por meio de uma proposta de serviço que torna possível as pessoas tornarem-se autores.

Como executar:

Desenvolver um escopo pré-definido em que há a possibilidade de escrita sobre experiências, contos ou pensamentos, como um diário pessoal que ficará na memória da Biblioteca.

9 -

Bibliomosc

Objetivo:

Potencializar as doações de sangue ao mobilizar e, sensibilizar a comunidade de usuários da biblioteca no que se refere à necessidade dessa ação solidária.

Como executar:

Criação de estratégias de marketing, jogos interativos e prêmios são exemplos de elementos utilizáveis para a aplicação desse serviço.



10 -

Curso sobre educação financeira

Objetivo:

Conscientizar os jovens e adultos sobre
ganho e manuseio de dinheiro.

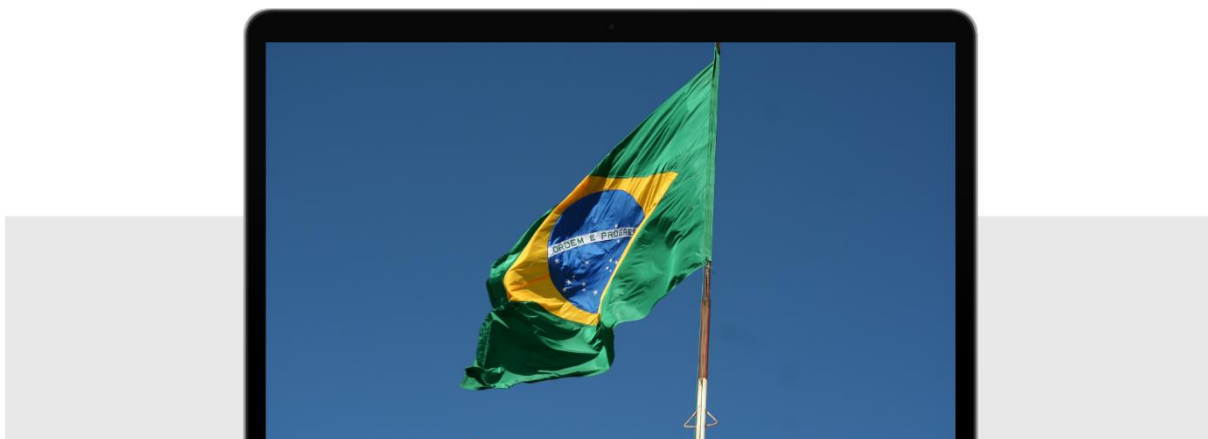
Como executar:

Buscar parcerias com instituições financeiras
para palestrar sobre educação financeira.



Conclusão

Acredita-se que, mesmo com a atual situação das bibliotecas públicas no Brasil, esses serviços possuem potencial de ser aplicados por **qualquer biblioteca.**



Neste portfólio há serviços que demandam um certo valor financeiro e outros que não, porém, se aplicados, **elevará o nível dos serviços** oferecidos pelas bibliotecas públicas brasileiras.





10 serviços inovadores para bibliotecas públicas brasileiras

Baseado no estudo de bibliotecas públicas das
cidades do conhecimento.

