



XXII Seminário Nacional de
Bibliotecas Universitárias

28 de novembro a 01 de dezembro
Florianópolis - SC

Eixo 1 – Gestão de Bibliotecas

Framework Serviços Fundamentais para BU com enfoque nos ODS da Agenda 2030

Framework Core Services for BU with a focus on the ODS of Agenda 2030

Tatiana Rossi – Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC)

tat.caua@gmail.com

Marli Dias de Souza Pinto – Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC)

marli.dias@ufsc.br

Resumo: O presente estudo objetivou apresentar para a comunidade bibliotecária o *Framework* Serviços Fundamentais para Biblioteca Universitária com enfoque nos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável. Caracteriza-se como uma pesquisa descritiva. Uma das justificativas para sua elaboração centra-se na proposição de melhorias, reformulação ou adequação dos serviços prestados em bibliotecas universitárias. Acredita-se que com a implementação do *Framework*, as bibliotecas possam manter os serviços alinhados às necessidades informacionais e socioculturais dos usuários e contribuir para o atingimento da iniciativa global da Organização das Nações Unidas, por meio dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável.

Palavras-chave: *Framework*. Serviços. Gestão de bibliotecas. Biblioteca universitária. Objetivos de Desenvolvimento Sustentável.

Abstract: The present study aimed to present the Framework Core Services for University Library with a focus on the Sustainable Development Goals to the library community. It is characterized as a descriptive research. One of the justifications for its elaboration is centered on proposing improvements, reformulation or adequacy of services provided in university libraries. It is believed that with the implementation of the Framework, libraries can keep services in line with the informational and socio-cultural needs of users and contribute to achieving the global initiative of the United Nations, through the Sustainable Development Goals.

Keywords: Framework. Services. Libraries Management. University Library. Sustainable Development Goals.



1 INTRODUÇÃO

O “*Framework* Serviços Fundamentais para BU com enfoque nos ODS” foi elaborado a partir de uma pesquisa de tese de doutorado. A motivação para seu desenvolvimento deve-se ao fato de acreditar que os serviços prestados pela biblioteca têm que dar suporte relevante para que os usuários desenvolvam seus estudos e pesquisas com qualidade, além de vislumbrar o papel social e cultural que os serviços podem oferecer.

Acrescido a isso, a percepção de que os serviços podem não estar sendo adequados para os usuários e, a constatação junto aos pares, de que alguns serviços são mantidos por tradição, não sendo descontinuados, mesmo percebendo a baixa utilização. Neste cenário, os esforços acabam não sendo suficientes para implementar outros serviços diagnosticados como relevantes, pela falta de recursos financeiros e humanos.

Os serviços têm que ser significativos e importantes para os usuários a fim de que não se tornem desnecessários e dispendiosos. Sendo assim, o “*Framework* Serviços Fundamentais para BU com enfoque nos ODS” pode colaborar no diagnóstico e análise dos serviços das Bibliotecas Universitárias (BU), por meio de uma equipe multidisciplinar.

Essa equipe tem como função verificar os serviços prestados para determinar quais poderiam ser descontinuados, mantidos ou melhorados, bem como aqueles que teriam potencial para serem implementados, com base nas necessidades informacionais e socioculturais dos usuários da comunidade local e infraestrutura institucional.

Diante disto, teve-se como objetivo deste artigo apresentar para a comunidade bibliotecária o “*Framework* Serviços Fundamentais para BU com enfoque nos ODS”.

Metodologicamente, caracteriza-se como uma pesquisa descritiva.

2 ELABORAÇÃO DO *FRAMEWORK* SERVIÇOS FUNDAMENTAIS PARA BU COM ENFOQUE NOS ODS

O “*Framework* Serviços Fundamentais para BU com enfoque nos ODS”, aqui denominado de *Framework*, foi elaborado a partir de uma:

- a) pesquisa documental, para “identificar os serviços informacionais e socioculturais prestados pelas bibliotecas universitárias brasileiras, a partir de informações disponibilizadas on-line”;
- b) pesquisa bibliografia, para “identificar publicações científicas referentes aos serviços informacionais e socioculturais prestados em bibliotecas universitárias, a partir de bases de dados internacionais” (Rossi, 2023, p. 92).

Ambas as pesquisas tiveram o tratamento dos dados pela análise de conteúdo de Bardin (2010) com abordagem qualitativa, de forma que se pudesse categorizar os serviços por similaridade e relevância. Na pré-análise utilizou-se denominações mais amplas por meio da literatura e experiência da pesquisadora, sendo refinado ao longo do estudo.

Para a pesquisa documental foram selecionadas universidades com Conceito Institucional (CI) 4 ou 5, e aquelas Sem Conceito Institucional (SC) que tivessem pontuação 4, 5 ou SC no Índice Geral do Curso (IGC) do Ministério da Educação (MEC), totalizando 132 universidades e 1.094 bibliotecas vinculadas a elas.

A partir do site das universidades, sendo elas 68 privadas e 64 públicas, foi possível localizar o link de acesso para o site das BU a fim de coletar os serviços prestados por elas. Cabe ressaltar que não se limitou a pesquisa no campo “Serviços”, pois muitas informações se encontravam dispersas no site ou em documentos como Regulamento de Empréstimo, Normas de Utilização, entre outros.

Na coleta desses dados, angariou-se 1.320 denominações de serviços das BU privadas e 3.599 das BU públicas. Após a remoção das duplicidades, permaneceu um quantitativo de 3.524. Essas denominações foram alocadas em sete categorias (Tabela 1) resultando em 152 serviços.

Salienta-se que 34 serviços categorizados, previstos na pré-análise, não foram localizados nas BU pesquisadas. Em contrapartida, cinco, dos dez serviços mais vezes identificados pelas informações disponibilizadas on-line das BU públicas e privadas são convergentes, sendo eles: acesso a fontes de informação on-line e outras bases de dados e bibliotecas digitais/virtuais; acesso à produção intelectual, biblioteca digital e repositório institucional; capacitação/treinamento; material de apoio para acesso e

uso de recursos informacionais e normalização; e acesso a bases de dados de jornais e revistas digitais.

Na pesquisa bibliográfica foram selecionados artigos entre 2017 a 2021, das bases de dados Library, Information Science & Technology Abstracts with Full Text (Lista) e Web of Science (WoS), totalizando 2.522 artigos científicos, sem as duplicidades que foram eliminadas inicialmente pelo gerenciador bibliográfico Mendeley, sugeridas pelo sistema ou identificadas manualmente.

Foram lidos o título, resumo e palavras-chave desses artigos e selecionados 118 como potencialmente relevantes para pesquisa por apresentarem serviços aparentemente diferentes daqueles angariados na pesquisa documental. Destes, seis não possuíam acesso gratuito, contudo em quatro deles foi possível a compreensão do serviço prestado nos metadados e continuaram a fazer parte da pesquisa, por isso, a leitura do texto completo se deu em 116 artigos.

Outros 11 serviços foram identificados nesses artigos e incorporaram o *rol* de serviços categorizados (Tabela 1) junto com os 152 anteriores, totalizando 163 serviços. Acrescenta-se que a leitura dos artigos possibilitou o ajuste da nomenclatura de um serviço estabelecido na pesquisa documental, para melhor designação, de “impressora 3D” para “Impressora 3D, scanner 3D e cortes a laser”.

Tabela 1 – Categorias, descrição e respectivas quantidades de serviços

CATEGORIA	DESCRIÇÃO	QTDE SERVIÇOS	%
acesso e aquisição de conteúdo	Oportuniza o acesso e obtenção de informações de forma física ou remota	27	17
recebimento de informações, aprendizagem e publicação	Possibilita a absorção das informações e elaboração da mesma para que possa ser criada e/ou disseminada	26	16
apoio e orientação	Envolve um amparo, auxílio, condução, guia para o desenvolvimento ou encaminhamento das atividades	31	19
suporte	Sustenta e serve de base para o desenvolvimento de atividades	28	17
sistemas facilitadores	Sistemas desenvolvidos para facilitar o desenvolvimento de atividades, angariar dados e informações	15	9
atividades socioculturais	Atividades com aspectos sociais e culturais	14	9
espaço e infraestrutura	Permite utilizar os locais e estruturas físicas	22	13
Total de serviços categorizados		163	100

Fonte: Rossi (2023, p. 143).

Na Tabela 1 pode-se observar as sete categorias estabelecidas, com suas respectivas descrição, quantidade de serviços e percentual do total deles. A partir dessa base inicial, atrelado às metas e Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Agenda 2030 da Organização das Nações Unidas (ONU) (Nações Unidas: Brasil, 2022) (Figura 1), foi elaborado o *Framework*.

Figura 1 – Apresentação dos 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da ONU



Fonte: Nações Unidas: Brasil (2018, p. 7).

Descrição: Imagem composta por 17 quadrados coloridos que se unem como um quebra cabeças, estão alinhados em três fileiras, sendo que duas possuem seis deles um ao lado do outro, e a terceira possui 5 deles e no último quadrado no canto inferior direito da imagem, possui um círculo colorido e a inscrição "Objetivos globais". Em cada quadrado consta um o objeto sustentável, a saber: 1 erradicação da pobreza; 2 fome zero; 3 saúde e bem-estar; 4 educação de qualidade; 5 igualdade de gênero; 6 água potável e saneamento; 7 energia limpa e acessível; 8 trabalho decente e crescimento econômico; 9 indústria, inovação e infraestrutura; 10 redução das desigualdades; 11 cidades e comunidades sustentáveis; 12 consumo e produção responsáveis; 13 ação contra a mudança global do clima; 14 vida na água; 15 vida terrestre; 16 paz, justiça e instituições eficazes; e, 17 parcerias e meios de implementação. Fim da descrição.

Previu-se um instrumento flexível e de fácil aplicação, desenvolvido em uma pasta de trabalho do Excel customizável para que tanto pequenas bibliotecas quanto grandes sistemas de bibliotecas pudessem utilizá-lo.

O *Framework* foi estruturado de forma a conter orientações para implementação, incorporado inclusive na pasta de trabalho do Excel, a fim de facilitar a aplicação do instrumento, precisando minimamente a consulta à tese (Rossi, 2023) a fim de buscar melhores esclarecimentos.

O design de serviço propicia o pensamento dos serviços como um sistema aberto e interconectado, com a interação das pessoas que prestam o serviço e que os

utilizam. O conhecimento dos serviços já prestados, espaços disponibilizados e o reconhecimento dos usuários potenciais e reais são imprescindíveis para o melhor encaminhamento da aplicação desse *Framework*.

Dentre as recomendações e instruções, estabeleceu-se a aplicação em conjunto com uma equipe multidisciplinar, incluindo especialmente representantes dos usuários.

A partir disso, a equipe composta por servidores da BU, de setores/departamentos da universidade e dos usuários, farão reuniões e debates elencando as fragilidades e possibilidades de cada serviço contido no *Framework*. Para melhor encaminhar esse processo de diagnóstico, utiliza-se da Matriz SWOT.

Posterior ao diagnóstico, realiza-se a análise por meio de um Plano de Ação amparado no ciclo *Plan, Do, Check and Action* (PDCA). Por meio do PDCA, se realizará o planejamento para que as melhorias elencadas para cada serviço possam ser aplicadas, chegadas e regularmente se possa agir, ajustando e reiniciando novo ciclo, quando necessário.

Para o estabelecimento das ações a serem realizadas para cada serviço, utiliza-se as metas dos 17 ODS da Agenda 2030, os quais foram trazidos pela International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA) para o *rol* das bibliotecas, para contribuição no atingimento dessa iniciativa mundial.

3 FRAMEWORK SERVIÇOS FUNDAMENTAIS PARA BU COM ENFOQUE NOS ODS

O “*Framework* Serviços Fundamentais para BU com enfoque nos ODS” consta uma pasta de trabalho do Excel editável, disponível como anexo em Rossi (2023), composta por 18 planilhas as quais serão relatadas a seguir:

- a) apresentação: informações relativas a instituição que foi desenvolvida a pesquisa, nome e mini bibliografia da pesquisadora e orientadora, natureza do trabalho, ano de publicação;
- b) recomendações iniciais: ações necessárias antes de iniciar a aplicação do *Framework*;
- c) instrução diagnóstico-análise: possui a demonstração para o preenchimento das sete próximas planilhas relativas aos serviços e as informações acerca

da Matriz SWOT, ou seja, para diagnóstico se é um ponto forte ou fraco, ameaça ou oportunidade, tanto para os serviços prestados quanto para aqueles que não são prestados, também instrui para o registro da análise feita pela equipe, da decisão de “Manter”, “Incluir”, “Excluir” ou que não deseja que seja inserido (“Não se aplica”) e, do objetivo geral para o serviço;

- d) acesso e aquisição de conteúdo; receb. de inf., aprend. e publ.; apoio e orientação; suporte; sistemas facilitadores; atividades socioculturais; e, espaço e infraestrutura: referem-se as sete categorias com seus respectivos serviços para a realização do diagnóstico-análise instruído na planilha anterior;
- e) instruções análise: possui a demonstração para o preenchimento dos serviços diagnosticados a “Manter” ou “Incluir” referente ao ciclo PDCA, vinculação com as metas dos ODS da Agenda 2030, ações vislumbradas como necessárias, quem e quando será executada a ação, como e quanto custará e, caso o ciclo seja reiniciado, a verificação;
- f) dados consolidados do diagnóstico e análise: consolidação dos serviços definidos para “Manter” ou “Incluir”, de forma automatizada (caso seja versão anterior a Excel 2016 ou editor de planilha de código aberto, inutilize essa planilha), os dados gerados devem ser copiados para a próxima planilha “Análise”;
- g) análise: realização da análise nos serviços a serem mantidos ou incluídos, a ser copiada da planilha anterior ou de cada uma das sete categorias;
- h) recomendações finais: informações acerca do acompanhamento da análise e replicação do *Framework*, em época necessária;
- i) atualização Framework: instruções para a atualização do instrumento, ao longo dos anos, levando em consideração a constante transformação das BU e do mundo;
- j) serviços: lista com os 163 serviços, utilizada para carregamento automático nas demais planilhas, disponível para ajuste de nome do serviço para melhor adequação à realidade da BU;

- k) ODS: lista com as metas e os ODS, utilizada para vinculação aos serviços da planilha “Análise”;
- l) validadores: opções para o autopreenchimento das planilhas.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo do presente artigo de apresentar para a comunidade bibliotecária o “*Framework* Serviços Fundamentais para BU com enfoque nos ODS”, foi totalmente atingindo.

O *Framework* é um instrumento flexível e de fácil aplicação para todas BU, sejam elas, de grande ou pequeno porte. Oportunizará o diagnóstico e análise dos serviços prestados, permitirá a prospecção de novos serviços e promoverá o apoio global para a humanidade e o planeta, ao vincular com as metas dos ODS.

Acredita-se que, com a aplicação do *Framework*, é possível a adequação dos serviços prestados pelas BU, de forma a estarem alinhados às necessidades informacionais e socioculturais dos usuários, como também à melhoria contínua dos serviços.

REFERÊNCIAS

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. ed. rev. e atual. Lisboa: Edições 70, 2010.

NAÇÕES UNIDAS: Brasil. **Articulando os programas de Governo com a Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável e os Objetivos de Desenvolvimento**

Sustentável: orientações para organizações políticas e a cidadania. Brasília, 2018.

Disponível em: [https://brasil.un.org/sites/default/files/2020-](https://brasil.un.org/sites/default/files/2020-10/Publica%C3%A7%C3%A3o%20Articulando%20os%20ODS_REQ_ID_6998.pdf)

[10/Publica%C3%A7%C3%A3o%20Articulando%20os%20ODS_REQ_ID_6998.pdf](https://brasil.un.org/sites/default/files/2020-10/Publica%C3%A7%C3%A3o%20Articulando%20os%20ODS_REQ_ID_6998.pdf).

Acesso em: 20 dez. 2022.

NAÇÕES UNIDAS: Brasil. **Os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável no Brasil**.

Brasília, 2022. Disponível em: <https://brasil.un.org/pt-br/sdgs>. Acesso em: 20 dez. 2022.

ROSSI, Tatiana. **Framework para diagnóstico e análise dos serviços de bibliotecas universitárias**: um enfoque nos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável. 2023. 384 p. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Universidade Federal de Santa Catarina, Centro de Ciências da Educação, Programa Pós-Graduação em Ciência da Informação, Florianópolis, 2023. Disponível em: <https://bu.ufsc.br/teses/PCIN0316-T.pdf>. Acesso em: 26 abr. 2023.