

Trabalho premiado no Eixo 1 – Gestão de Bibliotecas,
do XXII Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias (SNBU 2023)

 [10.58876/rbbd.2024.2012051](https://doi.org/10.58876/rbbd.2024.2012051)

***Framework* Serviços Fundamentais para BU com ênfase nos ODS da Agenda 2030: relato da elaboração e utilização do instrumento**

Framework Core Services for University Libraries with a focus on the Sustainable Development
Goals: report on the preparation and use of the instrument

Tatiana Rossi

Doutora em Ciência da Informação pela
Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC).
Bibliotecária da Universidade Federal de Santa
Catarina (UFSC).
E-mail: tati_caua@hotmail.com

Marli Dias de Souza Pinto

Doutora em Engenharia de Produção pela
Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC).
Professora do Departamento de Ciência da
Informação da Universidade Federal de Santa
Catarina (UFSC).
E-mail: marli.dias@ufsc.br

RESUMO

O presente estudo objetivou apresentar para a comunidade bibliotecária e outros leitores com interesse nesta temática, a elaboração e instruções de utilização do 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. Apresenta-se a elaboração do *Framework* composto por 163 serviços angariados de uma pesquisa documental e bibliográfica. Demonstra-se as instruções para aplicação do mesmo, o qual é disponibilizado em uma pasta de trabalho do Excel com a finalidade de ser flexível e de fácil aplicação para bibliotecas de pequeno e grande porte. 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: Serviços. Gestão de bibliotecas. Biblioteca Universitária. *Framework*. Objetivos de Desenvolvimento Sustentável.

ABSTRACT

The present study aimed to present to the library community and other readers interested in this topic, the preparation and instructions for using the Framework Core Services for University Libraries with a focus on the Sustainable Development Goals. It is characterized as descriptive research. One of the justifications for its preparation focuses on proposing improvements, reformulation or adaptation of services provided in university libraries. The elaboration of the Framework composed of 163 services gathered from documentary and bibliographical research is presented. Instructions for applying it are demonstrated, which is available in an Excel workbook with the aim of being flexible and easy to apply for small and large libraries. It is believed that with the implementation of the Framework, libraries

can maintain services aligned with the informational and sociocultural needs of users and contribute to achieving the United Nations' global initiative, through the Sustainable Development Goals.

Keywords: Services. Management of libraries. University libraries. Framework. Sustainable Development Goals.

1 INTRODUÇÃO

As Bibliotecas Universitárias (BUs) prestam serviços para dar suporte ao ensino, pesquisa, extensão e inovação da Instituição de Ensino Superior a qual é vinculada e para atender as necessidades de seus usuários. Tendo em vista que essas necessidades tendem a mudar devido a inserção de cursos, alterações dos currículos de cursos, novas tecnologias, ingresso de novos servidores e estudantes das mais diversas idades, nacionalidades e demandas, entre outros, tanto a universidade quanto a BU precisam se adequar.

Acredita-se que os serviços prestados pela biblioteca têm que dar suporte para que os usuários desenvolvam seus estudos e pesquisas com qualidade, além de vislumbrar o papel social e cultural que os serviços da BU podem oferecer. Acrescido 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, observa-se que os esforços, muitas vezes, acabam não sendo suficientes para implementar outros serviços diagnosticados como relevantes, pela falta de recursos financeiros e humanos.

Alinhado a isso, ressalta-se a importância dos serviços contemplarem as três dimensões do desenvolvimento sustentável no âmbito social, ambiental e econômico. Isso pode se dar por meio da promoção dos 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), da Agenda 2030 da Organização das Nações Unidas (ONU), apresentada para as bibliotecas pela International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA) e, no Brasil, orientada pela Federação Brasileira de Associações de Bibliotecários, Cientistas da Informação e Instituições (FEBAB).

Ressalta-se que os serviços têm que ser significativos e importantes para os usuários a fim de que não se tornem desnecessários e dispendiosos. Sendo assim, teve-se como motivação a elaboração do “*Framework* Serviços Fundamentais para BU com enfoque nos ODS”, fruto de uma pesquisa de tese de doutorado, para poder colaborar no diagnóstico e análise dos serviços das BUs.

Este Instrumento se concentra no contexto de serviço de forma mais geral e ampla, trazendo os serviços mais tradicionais até os mais tecnológicos e inovadores, contemplando ainda influências do desenvolvimento sustentável. E, a fim de refletir as necessidades dos usuários locais da BU, orienta-se para a formação de uma equipe multidisciplinar que tenha como função verificar os serviços prestados pela BU 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 disso, teve-se como objetivo deste artigo apresentar para a comunidade bibliotecária e outros leitores com interesse nesta temática, a elaboração e instruções de utilização do “*Framework* Serviços Fundamentais para BU com enfoque nos ODS”. Metodologicamente, caracteriza-se como uma pesquisa descritiva.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

A BU foi legalmente estabelecida em 1901 com vistas, especialmente, ao uso do corpo docente e discente (Brasil, 1901). Contudo, teve seu crescimento em meados de 1945, em função do crescimento das universidades e consolidação do ensino privado e possui o maior acervo bibliográfico do país (Lemos, 2008).

Trabalhar em conjunto com os usuários auxilia no atendimento às suas necessidades e promove o refinamento dos serviços prestados, melhorando-os e permitindo uma visão holística e sistêmica da BU, como denominado por Marquez e Downey (2015) de Design de serviço.

Bacalchini e Silva (2015) apresentaram um novo conceito de BU com o redesenho do espaço físico abrigando diferentes ambientes, tendo uma estrutura mais flexível e com maior relacionamento entre departamentos da universidade, bem como, incluindo o apoio à pesquisa, inclusão de ambientes de aprendizagem e desenvolvimento de competências.

Com isso, observa-se uma evolução do potencial dos serviços da BU trazendo ainda os serviços tradicionais, mas implementando tecnologias e dando também lugar para um espaço dinâmico com diálogos e trocas instaurando um paradigma centrado no sujeito (Tanus; Oliveira; Paula, 2017; Passos, 2019).

Tendo em vista o atendimento ao princípio da indissociabilidade do tripé ensino, pesquisa e extensão da universidade (Brasil, 1988), observa-se que as BUs vão além, dando também suporte social e cultural.

Os ODS da Agenda 2030 são uma evolução de ações realizadas pela ONU desde a Segunda Guerra Mundial em que promoveram mundialmente reflexões acerca do meio ambiente, econômico e pessoas (Nações Unidas: Brasil, 2018).

A ONU aponta como princípios que regem a Agenda 2030: não deixar ninguém para trás; universalidade, integridade e indivisibilidade dos ODS; enfoque inclusivo e participativo; apropriação nacional; e, enfoque baseado nos Direitos Humanos (Nações Unidas: Brasil, 2020). No Brasil pode-se acompanhar os relatórios e indicadores para os ODS pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) (Brasil, 2023) e, no caso das bibliotecas, exemplos e incentivos de ações publicados pela FEBAB (2018) e IFLA ([2019a, b]), entre outros.

3 ELABORAÇÃO DO *FRAMEWORK*

Cabe ressaltar que se entende *Framework* como “[...] um construto fundamental que define suposições, conceitos, valores e práticas, e inclui orientações para sua implementação” (Tomhave, 2005, p. 7-8, tradução nossa), por isso, a denominação do instrumento de “*Framework* Serviços Fundamentais para BU com enfoque nos ODS”, que aqui será chamado de *Framework*, o qual teve sua elaboração por meio de uma:

- a) pesquisa documental, para “identificar os serviços informacionais e socioculturais prestados pelas bibliotecas universitárias brasileiras, a partir de informações disponibilizadas on-line”; e,
- 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 e a categorização posterior se deu pelas demais fases de exploração do material e tratamento dos resultados, inferência e interpretação.

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), por meio do “[...] sistema eletrônico de acompanhamento dos processos que regulam a educação superior no Brasil”, o e-MEC (Brasil, 2022, p. 1). Totalizou-se 132 (100%) universidades e 1.094 bibliotecas vinculadas a elas.

Esse recorte foi pensado porque acredita-se que universidades bem-conceituadas tendem a ter BUs de qualidade, além de poder contemplar todas as regiões do Brasil. Infere-se também que por meio desta pesquisa contempla-se questões políticas, tecnológicas, informacionais e socioculturais diversas.

A coleta de dados foi realizada a partir do site das Universidades, sendo elas 68 (51,51%) privadas e 64 (48,49%) públicas, no qual foi possível localizar o link de acesso para o site das BUs, a fim de coletar os serviços prestados por elas. A maior parte constava na página principal da Universidade ou nos links “Institucional” e “Serviços”, ou seja, com destaque para a BU.

Cabe ressaltar que a pesquisa dos serviços no site das BUs 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. Os dados foram coletados e armazenados em uma pasta de trabalho do Excel, na qual foram listados os serviços de cada Universidade nas respectivas colunas.

Na coleta desses dados, angariou-se 1.320 denominações de serviços das BU privadas e 3.599 das BU públicas, totalizando 4.919 (100%) denominações para os serviços. Após a remoção das duplicidades, permaneceu um quantitativo total de 3.524 (71,6%). Essas denominações foram agrupadas e alocadas em sete categorias (Tabela 1) resultando em 152 serviços.

Tabela 1 - Categorias, descrição e respectivas quantidades de serviços iniciais

CATEGORIA	DESCRIÇÃO	QTDE SERVIÇOS	%
acesso e aquisição de conteúdo	Oportuniza o acesso e obtenção de informações de forma física ou remota	26	17
recebimento de informações, aprendizagem e publicação	Possibilita a absorção das informações e elaboração da mesma para que possa ser criada e/ou disseminada	23	15

apoio e orientação	Envolve um amparo, auxílio, condução, guia para o desenvolvimento ou encaminhamento das atividades	28	19
suporte	Sustenta e serve de base para o desenvolvimento de atividades	26	17
sistemas facilitadores	Sistemas desenvolvidos para facilitar o desenvolvimento de atividades, angariar dados e informações	15	10
atividades socioculturais	Atividades com aspectos sociais e culturais	14	9
espaço e infraestrutura	Permite utilizar os locais e estruturas físicas	20	13
Total de serviços categorizados		152	100

Fonte: Rossi (2023, p. 108).

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 3.237 artigos científicos. Após a remoção das duplicidades, que foram eliminadas inicialmente pelo gerenciador bibliográfico Mendeley, sugeridas pelo sistema ou identificadas manualmente, resultou em 2.522 artigos.

Nesta pesquisa por meio dos artigos visou-se a contemplação de informações que não teriam sido angariadas na pesquisa documental, por meio dos relatos na literatura nacional e internacional, da área de Ciência da Informação, com relação aos serviços de BU já prestados, novos serviços, tendências ou serviços futuros.

Para auxiliar na exploração do material, tinham-se questões prévias descritas, a fim de definir o alinhamento à pesquisa, quais sejam: Aborda algum serviço prestado em biblioteca na linha de frente? O serviço já está categorizado na Tabela, elaborada após a pesquisa documental? O serviço é praticado ou pesquisado para incorporação em BU?

Eliminava-se no caso de: ter sido aplicado apenas para atender aos usuários no período da pandemia de Covid-19; caso fossem genéricos demais, sem especificar detalhes do serviço; tratar-se de serviços da área meio ou *back-office*; ser resenha de livro.

Foram lidos o título, resumo e palavras-chave dos 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 112 artigos.

Outros 11 serviços foram identificados nesses artigos e incorporaram o *rol* de serviços categorizados (Quadro 1) junto com os 152 anteriores, totalizando 163 serviços (Tabela 2). 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”.

Quadro 1 – Serviços relevantes, identificados na pesquisa bibliográfica e respectivas categorias

DENOMINAÇÃO DE SERVIÇO	DESCRIÇÃO	CATEGORIA
<i>streaming</i> de mídia	soluções digitais para acesso, móvel e web, a conteúdos audiovisuais	Relativos ao acesso e à aquisição de conteúdo
alfabetização de dados	entender a necessidade de coleta de dados, como coletar, verificar procedência e integridade dos dados, avaliação crítica, gerenciamento e uso ético dos dados	Relativos ao recebimento de informações, à aprendizagem e publicação
alfabetização midiática e digital	familiarização com conteúdo midiático, tecnologias de comunicação, provedores de informação, recursos da informática, uso de mídias sociais e diferentes softwares	Relativos ao recebimento de informações, à aprendizagem e publicação
bibliotecário de ligação*	serviços, avisos, notícias da universidade e informação disponibilizada pela equipe da biblioteca verbalmente, por e-mail ou aplicativo	Relativos ao recebimento de informações, à aprendizagem e publicação
apoio aos usuários estrangeiros, transferidos e em transição	relação de documentos necessários; guia da cidade; aulas de idioma e conversação com nativos; repasse de informações culturais, sobre direitos e deveres, sistema de saúde, bancário e de segurança; material bibliográfico	Relativos ao apoio e à orientação

	nos idiomas de maior frequência; capacitação direcionada	
apoio de bibliotecários especialistas funcional e de assunto	funcional: habilidades especializadas como de gerenciamento de dados, direitos autorais, bibliometria assunto: perito em uma área do conhecimento, tem mais relacionamento com as unidades acadêmicas	Relativos ao apoio e à orientação
orientação ou pesquisa sobre propriedade intelectual**	informações sobre a proteção à propriedade intelectual e reconhecimento de autoria, registro de patentes, pesquisas em bases de dados de patentes	Relativos ao apoio e à orientação
kit família	itens para distração das crianças como livros, lápis de cor, giz de cera, desenhos impressos, brinquedos, jogos	Relativos ao suporte
realidade virtual	por meio de uma interface, acessa um ambiente digital de forma imersiva, como o tour virtual em museus e monumentos históricos	Relativos ao suporte
ambiente para estudo em família	espaço que possa ter mais barulho, seguro e equipado, com mobiliário adulto e infantil	Relativos ao espaço e à infraestrutura
sala multimídia	equipamentos como microfone e câmeras, para os usuários elaborarem <i>podcast</i> e realizarem a produção de outros conteúdos midiáticos	Relativos ao espaço e à infraestrutura

Fonte: Rossi (2023, p. 142).

Onze serviços foram acrescentados, conforme pode ser observado no Quadro 1. Na Tabela 2 verifica-se o quantitativo atualizado das categorias e descrição dos serviços da pesquisa documental e bibliográfica.

Tabela 2 – 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 2 pode-se observar as sete categorias estabelecidas, com suas respectivas descrição, quantidade de serviços e percentual do total deles.

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*.

Considera-se relevante a identificação prévia dos serviços já prestados e espaços disponibilizados na BU, bem como os usuários reais e potenciais, recomenda-se também conhecer a quantidade de tempo dispensado pelos servidores a cada serviço e quais são os serviços mais utilizados pelos usuários. Acrescido a isso, a leitura do planejamento estratégico e estudos de usuários recentes.

Com base nessas informações, a equipe terá embasamento e poderá realizar um *brainstorming* para aplicar o *Framework* e identificar as fragilidades e as possibilidades de cada serviço no processo de diagnóstico, utilizando-se da Matriz SWOT ou também

chamada Análise FOFA. Por meio desta, tem-se como finalidade analisar os pontos fortes e fracos, as ameaças e oportunidades para cada serviço.

E, como as transformações nos serviços devem ocorrer continuamente, posterior ao diagnóstico, realiza-se a análise mediante um Plano de Ação amparado no Método *Plan, Do Check e Action* (PDCA), conhecido no Brasil como Ciclo PDCA. Por meio do PDCA, se realizará o planejamento para que as melhorias elencadas para cada serviço possam ser aplicadas, cheçadas e regularmente se possa agir, ajustando e reiniciando novo Ciclo, quando necessário.

No momento do estabelecimento das ações para o *Framework*, atrelou-se às metas e os ODS (Figura 1) da Agenda 2030 da ONU (Nações Unidas: Brasil, 2022).

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.

Essas metas tem aplicabilidade universal, devendo ser ajustada às características, contextos e realidades de cada BU, além de colaborar para o atingimento desta meta mundial. Como ressalta Geraldo (2021), atentando-se ao fato de “não deixar ninguém para

trás”, para os locais e povos que não foram alcançados anteriormente pelos Objetivos de Desenvolvimento do Milênio.

3 FRAMEWORK SERVIÇOS FUNDAMENTAIS PARA BU COM ENFOQUE NOS ODS

O “*Framework* Serviços Fundamentais para BU com enfoque nos ODS” consta em uma pasta de trabalho do Excel editável e disponível como anexo em Rossi (2023). É composta por 18 planilhas, as quais serão relatadas na sequência, a saber: 1) Apresentação; 2) Recomendações Iniciais; 3) Instrução Diagnóstico-Análise; 4) Acesso e aquisição de conteúdo; 5) Recebimento de informação, aprendizagem e publicação (abreviado na planilha, em função da quantidade de caracteres, para Receb. de inf., aprend. e publ.); 6) Apoio e orientação; 7) Suporte; 8) Sistemas facilitadores; 9) Atividades socioculturais; 10) Espaço e infraestrutura; 11) Instruções Análise; 12) Dados Consolidados do diagnóstico e análise; 13) Análise; 14) Recomendações Finais; 15) Atualização Framework; 16) Serviços; 17) ODS; e, 18) Validadores.

Ressalta-se essa forma de construção do *Framework*, de maneira mais completa possível, contudo possibilitando a customização por cada BU para melhor atender as demandas destas. Inclusive, neste formato, tendo a possibilidade de criar vínculos e contendo tabela dinâmica que permite a aplicação de filtros para aprimoramento e de acompanhar a análise dos serviços, visto que as BUs estão em constante mudança. Nos subtópicos seguintes são descritos os conteúdos e forma de utilização de cada planilha do *Framework*.

3.1 APRESENTAÇÃO DO FRAMEWORK

Nesta planilha denominada “Apresentação” são descritas as informações relativas a Instituição que foi desenvolvida a pesquisa, nome e mini bibliografia da pesquisadora e orientadora, natureza do trabalho, ano de publicação. É uma espécie de “capa” do *Framework* para identificação, quando utilizada de forma isolada da tese.

3.2 RECOMENDAÇÕES INICIAIS PARA APLICAÇÃO DO *FRAMEWORK*

Como mencionado anteriormente, algumas ações são necessárias antes de iniciar a aplicação do *Framework*, as quais constam na planilha “Recomendações iniciais”, tais quais:

- a) estabelecer a formação de uma equipe multidisciplinar para realizar o diagnóstico e análise dos serviços;
- b) realizar a leitura de documentos relevantes (planejamento estratégico e estudos de usuários, por exemplo);
- c) listar os serviços disponibilizados pela BU, os servidores envolvidos no processo e tempo de dedicação dos mesmos;
- d) elencar os serviços mais utilizados pelos usuários e aqueles com menos procura;
- e,
- e) estabelecer os usuários potenciais e reais da BU.

3.3 INSTRUÇÃO PARA O DIAGNÓSTICO E ANÁLISE DOS SERVIÇOS

Há uma planilha que instrui como realizar o diagnóstico e análise prévia dos 163 serviços que constarão nas sete planilhas sequenciais, separados por categoria. Na planilha “Instrução diagnóstico-análise” demonstra-se o preenchimento das 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 prévia 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.

3.4 CATEGORIAS DOS RESPECTIVOS SERVIÇOS

As sete próximas planilhas constantes na pasta de trabalho do *Framework* são descritas a seguir. Cada uma contempla uma categoria e é disposta em uma planilha com seus respectivos serviços para a realização do diagnóstico e análise prévia instruído no subtópico anterior:

- a) acesso e aquisição de conteúdo: composta pelos 27 primeiros serviços que oportunizam o acesso e obtenção de informações de forma física ou remota, recebem os códigos de 1 a 27;

- b) receb. de inf., aprend. e publ.: relaciona os 26 serviços que possibilitam a absorção das informações e elaboração das mesmas, para que possa ser criada ou disseminada, e são identificados pelos códigos de 28 a 53;
- c) apoio e orientação: lista os 31 serviços correspondentes ao amparo, auxílio, condução e guia para o desenvolvimento ou encaminhamento das atividades, estão registrados com os códigos de 54 a 84;
- d) suporte: inclui os 28 serviços que sustentam e servem de base para o desenvolvimento das atividades, registrados sob código 85 a 112;
- e) sistemas facilitadores: os 15 serviços constantes nesta planilha abarcam os sistemas desenvolvidos para facilitar o desenvolvimento de atividades e angariar dados e informações, incluem os códigos 113 a 127;
- f) atividades socioculturais: apresenta os 14 serviços que abrangem atividades com aspectos sociais e culturais e possuem os códigos do 128 ao 141; e,
- g) espaço e infraestrutura: a última planilha contempla os 22 serviços que permitem utilizar os locais e estruturas físicas da BU contendo os códigos 142 a 163.

3.5 INSTRUÇÕES PARA ANÁLISE DOS SERVIÇOS

Na planilha de “Instruções Análise” das categorias dos serviços são demonstradas a forma de preenchimento dos serviços diagnosticados para se “Manter” ou “Incluir”, os quais foram julgados como fundamentais para serem prestados pela BU.

Nesta etapa utiliza-se o acompanhamento da análise dos serviços amparada pelo Ciclo PDCA e a vinculação com as metas dos ODS da Agenda 2030. Cada ação vislumbrada pode ser relacionada a uma meta diferente do ODS, a qual tem a descrição preenchida de forma automatizada.

Após a vinculação com o ODS, será realizado o planejamento dos serviços com campos reservados para menção de quem, quando e como a ação será executada e quanto custará.

No caso do Ciclo ser reiniciado, inclui-se também a verificação. Sugere-se uma pesquisa com a comunidade acadêmica neste momento, com vistas a auxiliar a equipe multidisciplinar para mensurar os serviços listados como fundamentais. Sendo assim, o investimento humano e financeiro será mais assertivo.

3.6 DADOS CONSOLIDADOS DO DIAGNÓSTICO E ANÁLISE DOS SERVIÇOS

Na planilha denominada “Dados consolidados do diagnóstico e análise” pode ser consolidado os serviços definidos para “Manter” ou “Incluir”, de forma automatizada, caso seja utilizada a versão Excel 2016, ou superior, e Excel 365. Os dados gerados devem ser copiados para a próxima planilha “Análise”.

No caso de versão anterior a Excel 2016 ou editor de planilha de código aberto, essa planilha deve ser inutilizada. Devendo-se copiar os dados dos serviços definidos para “Manter” ou “Incluir” de cada uma das sete planilhas de categorias dos serviços.

3.7 ANÁLISE DOS SERVIÇOS

Na planilha de “Análise” são realizadas as análises nos serviços a serem mantidos ou incluídos, copiados da planilha anterior ou de cada uma das sete categorias de serviços, conforme instruções anteriormente listadas da planilha “Instruções Análise”.

3.8 RECOMENDAÇÕES FINAIS PARA APLICAÇÃO DO *FRAMEWORK*

O acompanhamento da análise e reaplicação do *Framework* devem ser feitos sempre que necessário reiniciando o Ciclo e realizando a checagem de todas as ações para que sejam concluídas, por isso previu-se uma planilha denominada “Recomendações finais”.

Neste momento também sugere-se a aplicação do *Framework* a cada dois anos para que os serviços continuem adequados às necessidades dos usuários, tendo em vista, por exemplo, o ingresso de muitos alunos da graduação a cada seis meses, além das necessidades sociais e demandas diversas dos usuários.

Recomenda-se a abertura de uma nova pasta de trabalho do Excel para que se tenha os históricos do diagnóstico e análise dos serviços a cada aplicação. A equipe também deve ser revista para oxigenar as ideias e ter uma nova percepção dos serviços.

As aplicações posteriores tendem a ser mais ágeis devido a: experiência dos membros que se manterão na equipe; por já ter sido levantadas dificuldades institucionais limitantes para o encaminhamento dos serviços; e, por possíveis semelhanças nos diagnósticos dos serviços.

3.9 ATUALIZAÇÃO DO *FRAMEWORK*

O *Framework* contemplou serviços amplamente prestados pelas BUs, outros que estão sendo incorporados ou tendências levantadas até 2022, mas, levando em consideração a constante transformação das BU e do mundo, prevê-se que o instrumento seja atualizado e por isso recomenda-se na planilha “Atualização *Framework*”:

- a) verificar novos serviços pensados para BU em instituições conceituadas que publicam tendências atentando-se para o ciclo de vida da tecnologia;
- b) realizar uma pesquisa com a comunidade acadêmica local antes do reinício da aplicação do *Framework*, para avaliarem o grau de importância de cada serviço;
- c) atualizar os ODS após 2030 incorporando novas diretrizes fornecidas pela ONU.

3.10 TABELA COM OS SERVIÇOS

Uma das planilhas da porção final do *Framework* contém a lista dos 163 serviços. A planilha “Serviços” está contida na pasta de trabalho para ser utilizada no carregamento automático nas demais planilhas. Nela, a BU poderá, por exemplo, realizar o ajuste de nome do serviço para melhor adequação à realidade da BU, neste caso, o nome do serviço será atualizado automaticamente nas demais planilhas do *Framework*.

3.11 TABELA COM OS OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

A lista das metas e dos ODS também recebeu uma planilha específica (“ODS”), a qual é utilizada para a vinculação às ações dos serviços da planilha “Análise” permitindo assim o carregamento automático sem a necessidade de digitação.

3.12 VALIDADORES PARA A PASTA DE TRABALHO

Por fim, e não menos importante, uma planilha denominada “Validadores” foi incluída na pasta de trabalho do *Framework* na qual foram registradas as opções de autopreenchimento das planilhas iniciais a fim de padronizar e facilitar o preenchimento.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo do presente artigo de apresentar para a comunidade bibliotecária e outros leitores com interesse nesta temática, a elaboração e instruções de utilização do

“*Framework* Serviços Fundamentais para BU com enfoque nos ODS”, foi totalmente atingido.

O *Framework* é um instrumento flexível e de fácil aplicação para todas as BUs, sejam elas de grande ou pequeno porte. A partir da aplicação deste Instrumento, oportunizará, para a BU, 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.

Este Instrumento abarca os serviços prestados por 1.094 BUs pertencentes a 132 universidades brasileiras, o qual foi condensado em 152 serviços. Acrescido a isso, foram verificados os serviços de 2.522 artigos nacionais e internacionais, de periódicos internacionais, que trouxeram mais 11 novos serviços para compor a base dele.

Esses 163 serviços foram agrupados em sete categorias por semelhança para proporcionarem melhor diagnóstico e análise dos serviços da BU por meio do *Framework*.

Optou-se pela inclusão das recomendações e instruções diretamente em uma Pasta de trabalho do Excel deste Instrumento, a fim de facilitar a aplicação, precisando minimamente à consulta para tese para melhores esclarecimentos.

Acredita-se que, com a aplicação do *Framework*, é possível a adequação dos serviços prestados pelas BU, de forma a estarem alinhados com a realidade da estrutura institucional, trabalhando em conjunto com os usuários, atentos às necessidades informacionais e socioculturais dos usuários, como também à melhoria contínua dos serviços.

REFERÊNCIAS

BACALGINI, Bruna; SILVA, Márcia Terra da. Redefinição do conceito de serviço de bibliotecas universitárias perante as mudanças tecnológicas. **Espacios**, Caracas, v. 36, n. 12, p. 1-14, 2015. Disponível em: <http://www.revistaespacios.com/a15v36n12/15361207.html>. Acesso em: 14 mar. 2024.

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

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. **Diário Oficial da União**, Brasília, v. 191-A, p. 1, 5 out. 1988. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 14 mar. 2024.

BRASIL. Decreto nº 3.890, de 1º de Janeiro de 1901. Aprova o Código dos Institutos Officiaes de Ensino Superior e Secundario, dependentes do Ministerio da Justiça e Negocios Interiores. **Diário Oficial da União**: seção 1, Capital Federal, p. 447, 25 de janeiro de 1901. 13. República.

Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/decret/1900-1909/decreto-3890-1-janeiro-1901-521287-publicacaooriginal-1-pe.html>. Acesso em: 14 mar. 2024.

BRASIL. Ministério da Educação. **Perguntas Frequentes**: Secretaria de Regulação e Supervisão da Educação Superior – SERES. Brasília, 2022. Disponível em: <https://www.gov.br/mec/pt-br/aceso-a-informacao/perguntasfrequentes/secretaria-de-regulacao-e-supervisao-da-educacao-superior-seres>. Acesso em: 20 fev. 2024.

FEBAB. **Bibliotecas por um mundo melhor**: Agenda 2030. São Paulo, 2018. Disponível em: <http://repositorio.febab.org.br/items/show/4563>. Acesso em: 14 mar. 2024.

GERALDO, Genilson. Agenda 2030 e as bibliotecas: universalização, aplicabilidade e planejamento. **Revista Eletrônica da ABDF**, Brasília, v. 5, n. 2, p. 41-61, jul./dez. 2021. Disponível em: <https://revista.abdf.org.br/abdf/article/view/174>. Acesso em: 20 fev. 2024.

IFLA. **As bibliotecas e a implementação da Agenda 2030 da ONU**. Netherlands, [2019a]. Disponível em: <https://www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/hq/topics/libraries-development/documents/libraries-un-2030-agenda-toolkit-pt.pdf>. Acesso em: 14 mar. 2024.

IFLA. **Acesso e oportunidade para todos**: como as bibliotecas contribuem para a agenda 2030 das Nações Unidas. Netherlands, [2019b]. Disponível em: <https://www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/hq/topics/libraries-development/documents/access-and-opportunity-for-all-pt.pdf>. Acesso em: 14 mar. 2024.

LEMOS, Antônio Agenor Briquet de. Bibliotecas. In: CAMPELLO, Bernadete Santos; CALDEIRA, Paulo da Terra. **Introdução às fontes de informação**. 2. ed. Belo Horizonte: Autêntica, 2008. p. 101-119.

MARQUEZ, Joe; DOWNEY, Annie. Service design: an introduction to a holistic assessment methodology of library services. **Journal of Library User Experience**, Michigan, v. 1, n. 2, p. 1, 2015. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.3998/weave.12535642.0001.201>. Acesso em: 14 mar. 2024.

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/2020-10/Publica%C3%A7%C3%A3o%20Articulando%20os%20ODS_REQ_ID_6998.pdf. Acesso em: 20 fev. 2023.

NAÇÕES UNIDAS: Brasil. **Os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável no Brasil**. Brasília, 2022. Disponível em: <https://brasil.un.org/pt-br/sdgs>. Acesso em: 20 fev. 2024.

NAÇÕES UNIDAS: Brasil. Recursos. Publicações. **A ONU e o meio ambiente**. Brasília, 2020. Disponível em: <https://brasil.un.org/pt-br/91223-onu-e-o-meio-ambiente>. Acesso em: 14 mar. 2024.

PASSOS, Ketry Gorete Farias dos. **Inovação tecnológica em bibliotecas universitárias no Brasil**: ações estratégicas. 2019. 349 p. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal de Santa Catarina,

Florianópolis, 2019. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/215709>. Acesso em: 14 mar. 2024.

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: 20 fev. 2024.

TANUS, Gabrielle Francinne de S. C.; OLIVEIRA, Elaine Diamantino; PAULA, Maianna Giselle de. Concepções de uma biblioteca do século XXI: protagonismo da Biblioteca Professora Etelvina Lima (ECI-UFMG). **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 13, n. esp. CBBB 2017, p. 1712-1730, dez. 2017. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/868/904>. Acesso em: 14 mar. 2024.

TOMHAVE, Benjamin L. **Alphabet Soup**: Making Sense of Models, Frameworks, and Methodologies. [S. l.], 2005. Disponível em: http://www.secureconsulting.net/Papers/Alphabet_Soup.pdf. Acesso em: 20 fev. 2024.

Recebido em: 20 de março de 2024
Aprovado em: 27 de abril de 2024
Publicado em: 10 de agosto de 2024