



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CENTRO DE CIÊNCIAS DA EDUCAÇÃO
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

Tatiana Rossi

***Framework* para diagnóstico e análise dos serviços de bibliotecas universitárias: um enfoque nos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável**

Florianópolis
2023

Tatiana Rossi

***Framework* para diagnóstico e análise dos serviços de bibliotecas universitárias: um enfoque nos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável**

Tese submetida ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Santa Catarina, para obtenção do título de doutora em Ciência da Informação.

Orientadora: Prof.^a Marli Dias de Souza Pinto, Dr.^a

Florianópolis
2023

Ficha catalográfica elaborada pela Bibliotecária Tatiana Rossi – CRB 14/1186

R867f

Rossi, Tatiana

Framework para diagnóstico e análise dos serviços de bibliotecas universitárias: um enfoque nos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável / Tatiana Rossi ; orientadora, Marli Dias de Souza Pinto. -- Florianópolis, 2023.

383f. : Il. color., graf. , tab. ; 29,7cm.

Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2023.

Inclui bibliografia.

1. Bibliotecas universitárias. 2. Serviços em biblioteca universitária. 3. Gestão de bibliotecas. 4. Objetivos de desenvolvimento sustentável. 5. Framework Serviços Fundamentais para BU com enfoque nos ODS. I. Pinto, Marli Dias de Souza. II. Universidade Federal de Santa Catarina. III. Título.

CDU: 025:027.7

CDD: 027.7

Tatiana Rossi

***Framework* para diagnóstico e análise dos serviços de bibliotecas
universitárias: um enfoque nos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável**

O presente trabalho em nível de Doutorado foi avaliado e aprovado, em 14 de março de 2023, pela banca examinadora composta pelos seguintes membros:

Prof.^a Ieda Pelógia Martins Damian, Dr.^a
Universidade de São Paulo

Prof.^a Thais Batista Zaninelli, Dr.^a
Universidade Estadual de Londrina

Roberta Moraes de Bem, Dr.^a
Universidade Federal de Santa Catarina

Prof. Edgar Bisset Alvarez, Dr.
Universidade Federal de Santa Catarina

Certificamos que esta é a versão original e final do trabalho de conclusão que foi julgado adequado para obtenção do título de Doutora em Ciência da Informação atribuído pelo Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação.

Prof. Edgar Bisset Alvarez, Dr.
Coordenador do Programa de Pós-Graduação

Prof.^a Marli Dias de Souza Pinto, Dr.^a
Orientadora

Florianópolis, 2023.

Dedico esta tese aos meus familiares e amigos, pelo apoio e torcida, e a todos os profissionais da área, que possam desfrutar do conhecimento aqui registrado com o mesmo amor e carinho com que eu o construí.

AGRADECIMENTOS

À Deus pela oportunidade da vida e me guiar dia após dia.

Agradeço imensamente aos meus pais Deolinda Ribeiro Rossi e Antônio Natalino do Nascimento, marido Rosano da Rocha, irmã Luciene Rossi, cunhada Rosângela da Rocha, “sobrinha” Tabata Rocha e demais familiares, por acreditarem em mim, me apoiarem e motivarem constantemente. Obrigada pela paciência ao longo dos últimos anos e saibam, que foi muito difícil para mim estar ausente no período necessário para o desenvolvimento desta tese.

Ao meu pai, Ademir Aparecido Rossi, que partiu tão cedo e não teve a oportunidade de compartilhar essa vivência, tenho certeza de que estaria vibrando aqui comigo, como estão todos os meus entes queridos.

Amigas que compartilharam meus passos diariamente: Rosangela da Silva Medeiros, Mirani Massaneiro Melo, Mariza Morás, Grasieta Flores da Silva, ou com um pouco mais de distância: Simone Marques de Almeida, Heloisa Costa, Hellen Christina Ferreira, Khrisna Vivianne da Silva, Maíra Helena de Souza Viscenzi e Lourdes Stropollo, pela força constante, motivação e reconhecimento. E aos demais amigos que estiveram presentes em vários momentos desses anos, sempre torcendo por mim.

À Marli Dias de Souza Pinto, minha querida orientadora, que mesmo antes de aceitar essa tarefa já me instruí e amparava, e que depois de assumida essa posição me motivava e orientava com extrema doçura e competência.

À Marília Maria Roslindo Damiani da Costa que, mesmo ausente, foi minha inspiração e trouxe a força e paixão para a continuidade dos estudos, assim como minha mestra querida, Estera Muszkat Menezes, que foi uma das incentivadoras de minha dedicação e paixão pelos estudos na biblioteconomia.

À Roberta Moraes de Bem pelo suporte, por ter me apresentado ao *Framework GC@BU* e dado a oportunidade de participar da aplicação na BU/UFSC. Foi ele a minha inspiração, fornecendo embasamento e luz para que eu pudesse desenvolver esta pesquisa. Eu amo o que faço!

Às(aos) bibliotecárias(os), profissionais e apaixonadas(os) pela biblioteconomia, como eu, Prof.^a Marli Dias de Souza Pinto, Heloisa Costa, Grasieta Flores Alves, Roberta Moraes de Bem, Cristiano Motta Antunes, Sabrina Martins, Patrícia da Silva Neubert e Genilson Geraldo, por me auxiliarem no direcionamento

da pesquisa e/ou debaterem comigo sobre minha pesquisa enriquecendo minhas ideias.

Ao Cristiano Motta Antunes e Anderson Florentino da Silva pelo suporte e paciência com as minhas dificuldades e delírios. Acrescentando ao Cris a customização e fórmulas do *Framework* que são tão importantes para o pleno funcionamento do instrumento, porque seriam redigidas no Word, quem me conhece sabe...

À Heloisa Costa pela revisão de português, Luciene Rossi, Wilson José Pinto da Silva Junior, Cauã Rossi, Sofia Rossi, Mirani Massaneiro pelo apoio com as revisões e versões do resumo. Ao Lucas Costa pela melhoria na imagem capturada de um livro antigo.

A Karyn Mynyk Lehmkuhl, Edson Mário Gavron e Victória Soares, pelo suporte no momento da pesquisa bibliográfica. Acrescentando ao Edson o agradecimento especial pelo conselho tão sábio e importante para a continuidade dos estudos com a leveza necessária.

Ao Samuel Pereira Marcolin, que sempre com muita atenção e cuidado, me instruíra no encaminhamento dos documentos e burocracias do PGCin. Extensivos à Prof.^a Camila Monteiro de Barros e Prof. Edgar Bisset Alvarez que tinham certeza de minha competência e força e me apoiaram em momento oportuno. E a Sabrina de Conto, que mesmo distante do PGCin nesse momento, era, como os demais, servidores públicos exemplo, de caráter e competência, dignos de elogios. Saibam que vocês promovem a diferença!!!

Aos membros titulares da banca: Prof.^a Ieda Pelógia Martins Damian, Prof.^a Thais Batista Zaninelli, Roberta Moraes de Bem e Prof. Edgar Bisset Alvarez pelo aceite e o cuidado com que pensaram na melhoria do estudo apresentado e contribuições trazidas, extensivos à Sirlene Pintro. Também aos membros suplentes da banca: Prof.^a Elaine da Silva, Prof.^a Danielly Oliveira Inomata, Sirlene Pintro e Prof.^a Camila Monteiro de Barros por aceitarem prontamente ao convite. Obrigada também aos membros das bancas de qualificação e no IV Consórcio Mestral e Doutoral da Rede de Gestão da Informação e do Conhecimento, em especial para Prof.^a Ieda Pelógia Martins Damian e Prof.^a Gabrielle Francinne de Souza Carvalho Tanus, respectivamente, que tanto colaboraram no aprimoramento da pesquisa.

À Núbia Almeida e Denise Bardini Schlickmann, vocês me auxiliaram muito no foco necessário durante todo esse tempo.

Aos colegas de trabalho que seguiram me apoiando constantemente, em especial à Roberta Moraes de Bem, Anderson Florentino da Silva, Cristiano Motta Antunes, Joana Carla de Souza Matta Felício, Gleide Bitencourte José Ordovás, Eliane Rodrigues Mota Orelo, Andréa Figueiredo Leão Grants, Adriano Gonçalves, Luciana Bergamo Marques, Raquel Bernadete Machado e Cláudia Regina Luiz.

Aos colegas de turma, extensivos à Daniele Feldmann, Jéssica Bedin e demais acadêmicos do PGCIN que tive o prazer de vivenciar esse momento de plenitude ao longo do doutorado.

Aos membros do GPSCin que me acolheram com todo carinho e deram todo o apoio que necessitei, em especial ao Genilson Geraldo e Prof.^a Marli Dias de Souza Pinto.

Ao PGCIN e aos professores do doutorado pelo apoio e troca de conhecimentos.

À Universidade Federal de Santa Catarina, minha casa desde a graduação e minha fonte de sustento, pela oportunidade de mais essa formação.

Muito obrigada a cada um que de algum modo influenciou essa trajetória, seria impossível enumerar todas essas pessoas... mesmo porque, a cada inclusão é um balde de lágrimas que derramo... sou muito grata pela minha vida, pelas oportunidades que tenho, de encontrar pessoas brilhantes em meu caminho e por toda aquisição de conhecimento!

“Se você está cansado, descanse, mas não desista!
Se você cansar, aprenda a descansar, não a desistir.”

Autor desconhecido.

RESUMO

A presente tese trata dos serviços fundamentais para Bibliotecas Universitárias. Contextualiza-se que todos os serviços têm que continuamente adequar-se às necessidades informacionais e socioculturais da sociedade, especificamente, as Bibliotecas Universitárias que têm papel fundamental para suporte e apoio do processo de ensino-aprendizagem, pesquisa, extensão e inovação. Contudo, essa adequação tem que ser planejada e embasada para uso adequado dos recursos da instituição e para mudanças que possam ocorrer, especialmente no alinhamento com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da Agenda 2030, da Organização das Nações Unidas, conforme proposição delegada para as bibliotecas mundiais, pela International Federation of Library Associations and Institutions, em 2015. Nesse contexto, o objetivo geral do estudo buscou elaborar um *Framework* para diagnóstico e análise dos serviços das Bibliotecas Universitárias, com enfoque nos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável. Metodologicamente, caracteriza-se como: pesquisa documental, realizada a partir das informações disponíveis on-line no site das Bibliotecas Universitárias de instituições de ensino superior, públicas e privadas, consubstanciada pela pesquisa bibliográfica nas bases de dados Web of Science e Library, Information Science & Technology Abstracts with Full Text, a fim de identificar os serviços que têm sido prestados ou pesquisados nas Bibliotecas Universitárias nacionais e internacionais; e, estudo descritivo para descrever o *Framework* de Serviços com enfoque nos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável. Como principais resultados, destacam-se a verificação dos serviços prestados em 1.094 Bibliotecas Universitárias, vinculadas a 132 universidades, sendo consultados 563 sites e angariadas 4.919 denominações de serviços. Ao final, utilizaram-se 3.524 denominações, agrupadas em 152 serviços, e distribuídas em sete categorias: acesso e aquisição de conteúdo; recebimento de informações, aprendizagem e publicação; apoio e orientação; suporte; sistemas facilitadores; atividades socioculturais; e, espaço e infraestrutura. Também foram recuperados 3.237 artigos nas bases de dados e, após remoção de duplicidades, foram lidos os metadados de 2.522 artigos. Desses, foram selecionados 118 potencialmente relevantes para identificar serviços pesquisados e ou prestados em bibliotecas universitárias nacionais e internacionais, ainda não citados na pesquisa documental, o que resultou em 11 novos serviços que foram acrescentados ao agrupamento inicial, totalizando 163 serviços. Também se alterou a denominação de um serviço para melhor contemplação. A partir do material identificado e categorizado, associado à experiência profissional e acadêmica da pesquisadora, foi possível descrever o *Framework* Serviços Fundamentais para BU com enfoque nos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, o qual compreende: orientações para aplicação do instrumento; recomendações para Bibliotecas Universitárias realizarem o diagnóstico; e, análise dos serviços com vinculação aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da Agenda 2030, aplicando matriz SWOT, ciclo PDCA e design de serviço. Por fim, conclui-se que a pesquisa apresentou um panorama dos serviços tradicionais e contemporâneos das bibliotecas brasileiras e internacionais, que pretende contribuir para os avanços da área de Ciência da Informação e Biblioteconomia, possibilitando que as Bibliotecas Universitárias realizem um exame crítico de processos, funções e recursos, promovendo a melhoria contínua dos serviços em consonância com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável. Acrescenta-se que esta tese dispõe de apêndices

para melhor compreensão do *Framework*, e para elucidação dos dados trabalhados, a fim de resguardar a ética e a transparência da pesquisa.

Palavras-chave: Bibliotecas universitárias; Serviços em biblioteca universitária; Gestão de bibliotecas; Objetivos de Desenvolvimento Sustentável; *Framework* Serviços Fundamentais para BU com enfoque nos ODS.

ABSTRACT

The present thesis deals with the fundamental services for university libraries. All services have to continuously adapt to the informational and sociocultural needs of society, including university libraries, which have a fundamental role in supporting the teaching-learning process, research, extension, and innovation. However, this adequacy has to be planned and grounded for the appropriate use of institution resources and for changes that may occur, especially in alignment with the Sustainable Development Goals of The 2030 Agenda of the United Nations, according to the proposition delegated to all world libraries by the International Federation of Library Associations and Institutions, in 2015. In this context, the study sought elaborated a Framework for diagnosing and analysing university library services, with a focus on the Sustainable Development Goals of The 2030 Agenda. Using methods such as documentary research based on information available online at the websites of the university libraries, public and private, substantiated by bibliographic research in the databases of the Web of Science and Library, Information Science & Technology Abstracts with Full Text, in order to identify the services that have been provided or researched in national and international university libraries; and, descriptive study to describe the Framework Service with focus on Sustainable Development Goals. As the main result, the verification of services provided in 1,094 university libraries linked to 132 different universities through the consultation of 563 websites and 4,919 denominations of services can be highlighted. Overall, it was used 3,524 denominations, grouped into 152 services, and distributed in seven categories: access and acquisition of content, receiving information, learning and publishing, support and guidance, assistance, facilitator systems, sociocultural activities, and space and infrastructure. It was possible to retrieve 3,237 articles from the databases and, after removing duplicates, read the metadata from 2,522 articles. From these, 118 were selected as potentially relevant to identify researched/provided services on national and international university libraries which were not yet mentioned in documentary research, resulting in 11 new services that were added to the initial grouping, totaling 163 services. One of the service denominations was also changed to offer a better data overview. The Framework Core Services for BU with a focus on the Sustainable Development Goals was created based on the identified and categorized material associated with the professional experience and academic knowledge of the researcher. The researcher described the Framework using the guidelines for application of the instrument, the recommendations for university libraries to perform the diagnosis and analysis of the services linked on the Sustainable Development Goals of The 2030 Agenda, applying the SWOT matrix, PDCA cycle, and service design. Finally, one can conclude that the research presented an overview of Brazilian and international traditional and contemporary services, which intends to contribute to the advances in the field of Information Science and librarianship by enabling university libraries to perform a critical examination of processes, functions, and resources, promoting continuous improvement of services in line with the Sustainable Development Goals. This thesis has appendices for a better understanding of the Framework and to elucidate the data worked out in order to safeguard the ethics and transparency of the research.

Keywords: University libraries; University libraries services; Management of libraries; Sustainable Development Goals; Framework Core Services for BU with a focus on the SDG.

RÉSUMÉ

La présente thèse traite des services fondamentaux pour les Bibliothèques Universitaires. Il est contextualisé que tous les services doivent s'adapter en permanence aux besoins informationnels et socioculturels de la société, surtout les Bibliothèques Universitaires qui jouent un rôle fondamental dans le soutien du processus d'enseignement-apprentissage, de recherche, d'extension et d'innovation. Cependant, cette adéquation doit être planifiée et fondée pour faire une utilisation appropriée des ressources de l'institution, bien comme pour les changements qui peuvent survenir, ceci en cohérence avec les Objectifs de Développement Durable de l'Agenda 2030, des Nations Unies tels que proposés aux bibliothèques mondiales par l'*International Federation of Library Associations and Institutions*, en 2015. Dans ce contexte, l'objectif général de cette étude visait d'élaborer un *Framework* pour le diagnostic et l'analyse des services des Bibliothèques Universitaires, en mettant l'accent sur les Objectifs de Développement Durable. Sur le plan méthodologique, elle se caractérise par: une recherche documentaire qui a été réalisée à partir des informations disponibles en ligne sur le site des Bibliothèques Universitaires des établissements d'enseignement supérieur, publics et privés, étayée par des recherches bibliographiques dans les bases de données *Web of Science et Library, Information Science & Technology Abstracts with Full Text*, afin d'identifier les services qui ont été fournis ou recherchés dans les Bibliothèques Universitaires nationales et internationales; et, une étude descriptive pour décrire le *Framework* de Service ceci en cohérence avec les Objectifs de Développement Durable. Se démarque, comme principaux résultats, la vérification des services fournis dans 1094 bibliothèques universitaires, liées à 132 universités, en consultant 563 sites Web et en soulevant 4 919 dénominations de services. À la fin, 3 524 dénominations ont été utilisées, ceux-ci regroupées en 152 services, et réparties en sept catégories: l'accès et l'acquisition de contenus; la réception des informations, l'apprentissage et les publications; le soutien et l'orientation; l'assistance; les systèmes facilitateur; les activités socioculturelles; et, l'espace et l'infrastructure. En outre, 3 237 articles ont été repérés des bases de données et, après suppression des doublons, les métadonnées de 2 522 articles ont été lues. Parmi celles-ci, 118 potentiellement pertinentes ont été sélectionnées pour identifier les services recherchés et/ou fournis dans les bibliothèques universitaires nationales et internationales, mais pas encore mentionnés dans la recherche documentaire, ce qui a donné lieu à 11 nouveaux services qui se sont ajoutés au regroupement initial, totalisant 163 services. Le nom d'un des services a également été changé pour une meilleure compréhension. À partir du matériel identifié et catégorisé, associé à l'expérience professionnelle et académique de la chercheuse, il a été possible de décrire le *Framework* Services Fondamentaux BU en mettant l'accent sur les Objectifs de Développement Durable, celui-ci comprend: orientation pour l'application de l'instrument; recommandations aux Bibliothèques Universitaires pour réaliser le diagnostic et analyse des services liés aux Objectifs de Développement Durable de l'Agenda 2030, en appliquant la matrice *SWOT*, le cycle *PDCA* et le design des services. Enfin, il est conclu que la recherche a présenté une vue de l'ensemble des services traditionnels et contemporains des bibliothèques brésiliennes et internationales, qui vise à contribuer aux progrès dans le domaine des sciences de l'information et de la bibliothéconomie, permettant aux Bibliothèques Universitaires de procéder à un examen critique des processus, des fonctions et des ressources, favorisant l'amélioration continue des services, conformément aux Objectifs de Développement Durable. De plus, cette

thèse comporte des appendices pour une meilleure compréhension du *Framework*, et pour l'élucidation des données travaillées, afin de sauvegarder l'éthique et la transparence de la recherche.

Mots clés: Bibliothèques universitaires; Services en bibliothèque universitaire; Gestion de bibliothèques; Objectifs de Développement Durable; Framework Services Fondamentaux BU en mettant l'accent sur les ODD.

RESUMEN

La presente tesis trata de los servicios fundamentales para las Bibliotecas Universitarias. Se contextualiza que todos los servicios tienen que adaptarse continuamente a las necesidades informativas y socioculturales de la sociedad, específicamente las Bibliotecas Universitarias, las cuales juegan un papel fundamental en el apoyo al proceso de enseñanza-aprendizaje, investigación, extensión e innovación. Sin embargo, esta adecuación tiene que ser planificada y basada en el uso adecuado de los recursos de la institución, y para los cambios que puedan producirse, especialmente en alineación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030, de la Organización de las Naciones Unidas, de acuerdo con la propuesta para las bibliotecas a nivel mundial de la *International Federation of Library Associations and Institutions*, en 2015. En este contexto, el objetivo general del estudio buscó elaborar un *Framework* para el diagnóstico y análisis de los servicios de las Bibliotecas Universitarias, con enfoque en los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Metodológicamente se caracteriza como: una investigación documental, realizada a partir de la información disponible en línea en el sitio web de las Bibliotecas Universitarias de instituciones de educación superior, públicas y privadas, sustentada en la investigación bibliográfica en las bases de datos *Web of Science* y *Library, Information Science & Technology Abstracts with Full Text*, con el fin de identificar los servicios que se han prestado o investigado en Bibliotecas Universitarias nacionales e internacionales; y un estudio descriptivo para describir el *Framework* de Servicios con enfoque en los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Como principales resultados se destaca la verificación de los servicios prestados en 1.094 Bibliotecas Universitarias, vinculadas a 132 universidades; se consultaron 563 sitios web y se recogieron 4.919 denominaciones de servicios. Al final se utilizaron 3.524 denominaciones, agrupadas en 152 servicios y distribuidas en siete categorías: acceso y adquisición de contenidos; recepción de información, aprendizaje y publicación; apoyo y orientación; soporte; sistemas facilitadores; actividades socioculturales; y espacio e infraestructura. También se recuperaron 3.237 artículos de las bases de datos y, después de eliminar los duplicados, se leyeron los metadatos de 2.522 artículos. De estos, se seleccionaron 118 potencialmente relevantes para identificar servicios investigados y/o prestados en bibliotecas universitarias nacionales e internacionales, aún no mencionados en la investigación documental, lo que resultó en 11 nuevos servicios que se sumaron a la agrupación inicial, totalizando 163 servicios. También se cambió la denominación de un servicio para una mejor contemplación. A partir del material identificado y categorizado, asociado a la experiencia profesional y académica de la investigadora, fue posible describir el *Framework* Servicios Fundamentales para BU con enfoque en los Objetivos de Desarrollo Sostenible, que comprende: orientaciones para la aplicación del instrumento; recomendaciones para que las Bibliotecas Universitarias realicen el diagnóstico; y análisis de los servicios vinculados a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030, aplicando la matriz DAFO, ciclo PDCA y diseño de servicios. Finalmente, se concluye que la investigación presentó un panorama de los servicios tradicionales y contemporáneos de las bibliotecas brasileñas e internacionales, que pretende contribuir a los avances en el área de Ciencias de la Información y Biblioteconomía, posibilitando que las Bibliotecas Universitarias realicen un examen crítico de procesos, funciones y recursos, promoviendo la mejora continua de los servicios, en consonancia con los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Cabe añadir que esta tesis cuenta con anexos para una

mejor comprensión del *Framework*, y para la elucidación de los datos trabajados, con el fin de salvaguardar la ética y la transparencia de la investigación.

Palabras clave: Bibliotecas universitarias; Servicios en biblioteca universitaria; Gestión de las bibliotecas; Objetivos de Desarrollo Sostenible; *Framework* Servicios Fundamentales para BU con enfoque en los ODS.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Estrutura da tese.....	38
Figura 2 - Objetivos de Desenvolvimento Sustentável.....	55
Figura 3 - Classificação das tendências do Center for the Future of Libraries.....	68
Figura 4 - Síntese das tendências de serviços em bibliotecas.....	69
Figura 5 - Síntese das tendências sobre as tecnologias em bibliotecas.....	71
Figura 6 - Parâmetros utilizados para identificação das universidades brasileiras por Conceito Institucional 4 e 5.....	95
Figura 7 - Parâmetros utilizados para identificação das universidades brasileiras Sem Conceito Institucional.....	96
Figura 8 - Estratégia de busca aplicada e resultados obtidos na Lista.....	99
Figura 9 - Estratégia de busca, delimitações aplicadas e resultado obtido na WoS.....	100
Figura 10 - Desenvolvimento da pesquisa.....	102
Figura 11 - Síntese da quantidade de universidades e bibliotecas.....	105
Figura 12 - Síntese da quantidade de universidades e bibliotecas públicas e privadas.....	106
Figura 13 - O Ciclo Shewhart.....	149
Figura 14 - Apresentação dos 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da ONU.....	154
Figura 15 - Foco dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável.....	156
Figura 16 - Consolidação dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável.....	156
Figura 17 - Coleta dados da pesquisa documental.....	220
Figura 18 - Lista completa das denominações de serviços das BUs públicas.....	221
Figura 19 - Categorização das denominações de serviços das BUs públicas.....	222
Figura 20 - Grupo Doutorado e respectivas pastas do Gerenciador Mendeley.....	223

LISTA DE GRÁFICOS

- Gráfico 1 - Serviços mais frequentemente identificados entre as BUs privadas 115
- Gráfico 2 - Serviços mais frequentemente identificados entre as BUs públicas..... 115

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Tecnologias implementadas em BU.....	42
Quadro 2 - Estudos sobre <i>Framework</i> recuperados na base de dados Dissertations & Theses	58
Quadro 3 - Formas de apoio das bibliotecas para implementação da Agenda 2030	77
Quadro 4 - Serviços potencialmente relevantes para a pesquisa, identificados nos artigos selecionados.....	119
Quadro 5 - Serviços relevantes, identificados na pesquisa bibliográfica e respectivas categorias.....	142
Quadro 6 - Serviços relativos ao acesso e à aquisição de conteúdo	159
Quadro 7 - Serviços relativos ao recebimento de informações, aprendizagem e publicação	160
Quadro 8 - Serviços relativos ao apoio e à orientação.....	162
Quadro 9 - Serviços relativos ao suporte	163
Quadro 10 - Serviços relativos aos sistemas facilitadores	164
Quadro 11 - Serviços relativos a atividades socioculturais	165
Quadro 12 - Serviços relativos ao espaço e à infraestrutura.....	166
Quadro 13 - Demonstração do cabeçalho das planilhas voltadas para o diagnóstico e análise do <i>Framework</i> Serviços Fundamentais para BU com enfoque nos ODS, com exemplos de preenchimento	169
Quadro 14 - Esboço para desenvolvimento do Plano de ação.....	175
Quadro 15 - Pesquisa de teses e dissertações em bases multidisciplinares	215
Quadro 16 - Pesquisa de teses e dissertações em universidades específicas	216
Quadro 17 - Teses elencadas como relevantes para a leitura em ordem alfabética de referência	217
Quadro 18 - Universidades com índice do Conceito Institucional 4 ou 5, ordenadas pela Unidade Federativa	225
Quadro 19 - Universidades com índice do Conceito Institucional Sem Conceito, com Índice Geral de Curso quatro, cinco ou sem conceito, ordenadas pela Unidade Federativa	232
Quadro 20 - Serviços categorizados das BUs privadas e públicas	234
Quadro 21 - Artigos selecionados para leitura, em ordem alfabética de título	320
Quadro 22 - Metas dos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável no Brasil	372

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Localização do link para a BU, constante no site da Universidade, segundo a sua Categoria administrativa	104
Tabela 2 - Categorias, descrição e respectivas quantidades de serviços iniciais ...	108
Tabela 3 - Quantidade de denominações dos serviços, por categoria, identificados nas BUs privadas e públicas	109
Tabela 4 - Categoria e respectivas quantidades de serviços final.....	143

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

A	Ameaça
ACNUDH	Alto Comissariado das Nações Unidas para os Direitos Humanos
ACNUR	Alto Comissariado das Nações Unidas para Refugiados
ACRL	Association of College and Research Libraries
AI	<i>Artificial Intelligence</i>
ALA	American Library Association
AVA	Ambiente Virtual de Aprendizagem
AWS	Amazon Web Services
Brapci	Base de Dados Referenciais de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação
BU	Biblioteca Universitária
BUs	Bibliotecas Universitárias
Capes	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
CAS	<i>Current Awareness Services</i>
CBBD	Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação
CBBU	Comissão Brasileira de Bibliotecas Universitárias
CC	Conceito de Curso
CEPAL	Comissão Econômica Para a América Latina e Caribe
CI	Conceito Institucional
Comut	Comutação bibliográfica
Cod.Srv	Código do serviço
DDA	<i>Demand-Driven Acquisition</i>
DSI	Disseminação Seletiva da Informação
EaD	Educação a Distância
EEB	Empréstimo entre bibliotecas
Enade	Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes
Espine	Espaço Inovador de Ensino
F+	Forte
f-	Fraco
FAO	<i>Food and Agriculture Organization</i>
FAQ	<i>Frequently Asked Questions</i>
Febab	Federação Brasileira de Associações de Bibliotecários, Cientistas da

Informação e Instituições

FIDA	Fundo Internacional de Desenvolvimento Agrícola
FOFA	Forças, Oportunidades, Fraquezas e Ameaças
GC	Gestão do Conhecimento
GIS	<i>Geographic Information System</i>
GT	Grupo de Trabalho
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
IFLA	International Federation of Library Associations and Institutions
IGC	Índice Geral de Cursos
ISBN	International Standard Book Number
ISSN	International Standard Serial Number
LDB	Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional
Lista	Library, Information Science & Technology Abstracts with Full Text
LSP	<i>Library Service Platform</i>
MLIL	<i>MultiLingual Information Literacy</i>
MOOC	<i>Massive Open Online Course</i>
N	Não
NFC	<i>Near Field Communication</i>
O	Oportunidade
ODM	Objetivos de Desenvolvimento do Milênio
ODS	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
OIM	Organização Internacional para as Migrações
OIT	Organização Internacional do Trabalho
OMPI	Organização Mundial da Propriedade Intelectual
OMS	Organização Mundial da Saúde
ONU	Organização das Nações Unidas
ONU- HABITAT	Programa das Nações Unidas para os Assentamentos Humanos
OPAS	Organização Pan-Americana da Saúde
PDCA	<i>Plan, Do, Check and Action</i>
PGCin	Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação
PLP	<i>Personal Librarian Programs</i>
PME	Pequenas e Médias Empresas
PNUD	Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento

PNUMA	Programa Nações Unidas para o Meio Ambiente
PUC-RS	Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul
RA	Realidade Aumentada
REA	Recursos Educacionais Abertos
RV	Realidade Virtual
SC	Sem Conceito Institucional
SIG	Sistema de Informação Geográfica
SNBU	Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias
SRI	Sistemas de Recuperação de Informação
SWOT	<i>Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats</i>
TIC	Tecnologia da Informação e Comunicação
Udesc	Universidade do Estado de Santa Catarina
UF	Unidade Federativa
UFSC	Universidade Federal de Santa Catarina
UFSCar	Universidade Federal de São Carlos
UIT	União Internacional de Telecomunicações
UNAIDS	<i>United Nations Programme on HIV/AIDS</i>
UNDRR	<i>United Nations Office for Disaster Risk Reduction</i>
UNDSS	<i>United Nations Department of Safety & Security</i>
UNESCO	<i>United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization</i>
Unesp	Universidade Estadual Paulista
UNFPA	<i>United Nations Population Fund</i>
UNIC	<i>United Nations Information Centres</i>
UNICEF	<i>United Nations Children's Fund</i>
UNIDO	<i>United Nations Industrial Development Organization</i>
Univille	Universidade da Região de Joinville
UNODC	<i>United Nations Office on Drugs and Crime</i>
UNOPS	<i>United Nations Office for Project Services</i>
UNV	<i>United Nations Volunteers</i>
VBA	Virtual Basic for Applications
WFP	<i>World Food Programme</i>
WoS	Web of Science

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	27
1.1	OBJETIVOS	29
1.2	JUSTIFICATIVAS	30
1.2.1	Justificativa científica	30
1.2.2	Justificativa técnica	31
1.2.3	Justificativa sociocultural	33
1.2.4	Justificativa pessoal	34
1.2.5	Originalidade da pesquisa	35
1.3	ESTRUTURA DA TESE	37
2	REFERENCIAL TEÓRICO	39
2.1	BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA	39
2.2	SERVIÇOS ORIENTADOS AO USUÁRIO	48
2.3	OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL	52
2.4	<i>FRAMEWORKS</i> SOBRE SERVIÇOS EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS	58
2.5	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS.....	61
2.5.1	Serviços contemporâneos em bibliotecas universitárias	64
2.5.2	Serviços de bibliotecas alinhados aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável	73
2.5.3	Reflexo da Covid-19 nos serviços prestados pelas bibliotecas universitárias	81
2.6	CONSIDERAÇÕES DA SEÇÃO.....	89
3	ASPECTOS METODOLÓGICOS	90
3.1	CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA	90
3.2	UNIVERSO DA PESQUISA.....	93
3.2.1	Pesquisa documental	94
3.2.2	Pesquisa bibliográfica	97
3.3	TRATAMENTO DOS DADOS	100
3.4	CONSIDERAÇÕES DA SEÇÃO.....	101
4	ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS	103
4.1	IDENTIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS BRASILEIRAS	103

4.2	IDENTIFICAÇÃO DE PUBLICAÇÕES CIENTÍFICAS DOS SERVIÇOS EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS NACIONAIS E INTERNACIONAIS	116
4.3	ELABORAÇÃO DO <i>FRAMEWORK</i>	145
4.4	CONSIDERAÇÕES DA SEÇÃO.....	151
5	<i>FRAMEWORK</i> SERVIÇOS FUNDAMENTAIS PARA BU COM ENFOQUE NOS ODS	154
5.1	RECOMENDAÇÕES INICIAIS	157
5.2	DIAGNÓSTICO E ANÁLISE DOS SERVIÇOS	158
5.2.1	Categoria dos serviços relativos ao acesso e à aquisição de conteúdo para diagnóstico e análise.....	159
5.2.2	Categoria dos serviços relativos ao recebimento de informações, aprendizagem e publicação para diagnóstico e análise	160
5.2.3	Categoria dos serviços relativos ao apoio e à orientação para diagnóstico e análise	161
5.2.4	Categoria dos serviços relativos ao suporte para diagnóstico e análise	163
5.2.5	Categoria dos serviços relativos aos sistemas facilitadores para diagnóstico e análise	164
5.2.6	Categoria dos serviços relativos a atividades socioculturais para diagnóstico e análise	165
5.2.7	Categoria dos serviços relativos ao espaço e à infraestrutura para diagnóstico e análise	165
5.2.8	Exemplo de preenchimento das planilhas do diagnóstico e análise das categorias de serviços	166
5.3	ACOMPANHAMENTO DA ANÁLISE DOS SERVIÇOS DA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA	172
5.4	RECOMENDAÇÕES FINAIS.....	177
5.5	ATUALIZAÇÃO DO <i>FRAMEWORK</i> SERVIÇOS FUNDAMENTAIS PARA BU COM ENFOQUE NOS ODS	178
5.6	CONSIDERAÇÕES DA SEÇÃO.....	179
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS	181
6.1	LIMITAÇÕES DA PESQUISA.....	185
6.2	RECOMENDAÇÕES PARA PESQUISAS FUTURAS	186
	REFERÊNCIAS	188

APÊNDICE A - Teses elencadas como relevantes para a leitura.....	215
APÊNDICE B - Protocolo da análise de conteúdo	220
APÊNDICE C - Universidades selecionadas para a pesquisa documental	225
APÊNDICE D - Categorização dos serviços identificados nas bibliotecas universitárias brasileiras	234
APÊNDICE E - Artigos selecionados da pesquisa bibliográfica.....	320
ANEXO A - As metas dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável no Brasil.....	372

1 INTRODUÇÃO

[...] Inspiração é quando a gente não sabe de onde a ideia vem. Na ciência é o contrário: é preciso explicar o caminho que se tomou para chegar à ideia. [...] A inspiração chega em momentos raros de distração. [...] não tem método: o pássaro pousa no nosso ombro, sem que tivéssemos procurado e apenas nos espantamos de que ele seja assim tão bonito... [...]. (ALVES, 2014, p. 19).

No Brasil, os primeiros livros foram trazidos da Europa e ficaram concentrados em mosteiros, conventos, colégios religiosos ou com algumas pessoas. Apenas em 1810 foi formada a Real Biblioteca, mais tarde denominada Biblioteca Nacional, composta pelo acervo da Família Real Portuguesa, e, no ano seguinte, a primeira biblioteca pública, localizada na Bahia, iniciada com doações de acervos pessoais (MILANESI, 2002).

Com a independência do Brasil foram fundados jornais e passou-se a publicar livros localmente, criando-se várias outras bibliotecas de diferentes tipologias. Destaca-se, nesse sentido, que a biblioteca pode ser pública, comunitária, nacional, escolar, universitária, especializada. Nesta pesquisa será abordada a Biblioteca Universitária (BU).

As Bibliotecas Universitárias (BUs), por meio da prestação de serviços, atendem as mais diversas necessidades da comunidade acadêmica, colaboram na geração do conhecimento, aprendizagem e dão suporte ao processo de ensino, pesquisa, extensão e inovação desenvolvidos na universidade.

As necessidades informacionais dessa comunidade, composta por docentes, discentes e corpo administrativo, tendem a mudar constantemente, levando em consideração as novas tecnologias, especialmente de informação e comunicação, alterações de currículos dos cursos, criação de novos cursos, inserção de novos projetos de pesquisa e extensão universitária, ingresso de estudantes com demandas diferentes (estrangeiros, cotistas, indígenas, refugiados, estudo sanduíche), entre outras. Com isso, tanto a universidade quanto a BU precisam continuamente se adequar, não somente na absorção da tecnologia, mas também em relação à inovação dos serviços, inclusive abrangendo atividades socioculturais, repensando seu papel na sociedade.

Alinhado a isso, a International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA), trouxe para o *rol* das bibliotecas exemplos de ações para promoção dos 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Agenda 2030

da Organização das Nações Unidas (ONU), por meio de serviços que contemplem as três dimensões do desenvolvimento sustentável no âmbito social, ambiental e econômico.

A Agenda foi estabelecida em 2015 e, desde então, tanto a IFLA quanto a Federação Brasileira de Associações de Bibliotecários, Cientistas da Informação e Instituições (FEBAB), que é a representante no contexto brasileiro, incentivam a contemplação de ações para atingimento dessa iniciativa mundial, as quais podem colaborar na propagação das metas. Inclusive entre bibliotecários, os quais costumam trocar experiências, seja em eventos da área, fóruns ou mesmo em contato direto com os pares.

Cabe ressaltar que, para implantação ou adequação dos serviços, é preciso fazer um diagnóstico local para verificar se a proposta irá atender, de maneira satisfatória, as necessidades atuais dos seus usuários. É preciso foco e objetividade para se adequar ao contexto de mudanças. Mas, embora cientes dessa questão, normalmente as BUs demoram a se atualizar, e quando incorporam modificações, especialmente aquelas associadas às tecnologias, já estão desatualizadas perante a comunidade que apresenta novas necessidades.

A implementação de inovações já aplicadas em outras bibliotecas ou em instituições semelhantes, de forma tardia e sem a customização para o contexto em que está inserida, provavelmente fará com que a BU não atenda as necessidades informacionais e socioculturais de sua comunidade universitária.

Além disso, ocorrem nas BUs os estudos de usuários, contudo, o foco geralmente é na verificação do grau de satisfação tanto dos serviços prestados, quanto da infraestrutura disponibilizada, ou seja, no que já está disponível. Guiando-se dessa forma, apresentam-se poucos elementos para subsidiar uma adequação substancial dos serviços prestados, ou mesmo explicitar, de forma evidente, a real necessidade de implantação de outros serviços.

A partir desse contexto questiona-se: como analisar os serviços das bibliotecas universitárias a fim de adequá-los às necessidades informacionais e socioculturais da comunidade acadêmica e aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável?

Os serviços prestados pela BU deveriam ser àqueles significativos para o desenvolvimento do seu estudo, pesquisa, extensão e demandas de inovação, bem como para seus momentos de lazer, alinhados às suas necessidades informacionais

e socioculturais, ou seja, seria condizente aos serviços fundamentais, voltados para a vivência do usuário na universidade. Acrescido a isso, é importante a contribuição de todos, incluindo as BUs, para o atingimento dos ODS da Agenda 2030 da ONU.

Para melhor compreensão, entende-se como fundamental o conceito trazido por Ferreira (2009, p. 421) o “[...] Que serve de fundamento [...] o que importa; o essencial.” e como necessidade “[...] Aquilo que é inevitável, fatal. [...]” (FERREIRA, 2009, p. 575). Michaelis (2020, p. 1) apresenta o termo informacional como aquele “Relativo à informação” e sociocultural, “Relativo concomitantemente aos fatores ou aspectos sociais e culturais de um determinado grupo.”.

Considera-se, no âmbito da universidade, que a necessidade informacional abarca as informações que o usuário precisa para o desenvolvimento de seu estudo, pesquisa, extensão e inovação. Em se tratando da necessidade sociocultural, esta versa sobre as interações e relacionamento com outras pessoas por meio de atividades culturais, entretenimento, seja ele na arte, gastronomia, usos e costumes. A seguir, são apresentados os objetivos da pesquisa.

1.1 OBJETIVOS

O objetivo geral da pesquisa é: elaborar um *Framework* para diagnóstico e análise dos serviços das bibliotecas universitárias, com enfoque nos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável. Nos objetivos específicos pretende-se:

- a) identificar os serviços informacionais e socioculturais prestados pelas bibliotecas universitárias brasileiras, a partir de informações disponibilizadas on-line;
- b) identificar publicações científicas referentes aos serviços informacionais e socioculturais prestados em bibliotecas universitárias, a partir de bases de dados internacionais;
- c) descrever um *Framework* de Serviços com enfoque nos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável.

Para fins desta pesquisa entende-se *Framework*, com base no conceito criado por Tomhave (2005), como um protótipo contendo uma série de instruções práticas para implementação e, nesse caso, para possibilitar que a BU possa realizar o diagnóstico e análise dos serviços a serem prestados na BU de forma a repensarem

os serviços que atualmente estão sendo prestados, aos que poderiam compor seu portfólio e o alinhamento aos ODS.

1.2 JUSTIFICATIVAS

Entende-se que a informação é um recurso vital na organização, sendo um elo essencial de funcionamento (BEUREN, 2000). Para Choo (2003), a organização se comporta como um sistema aberto e, portanto, absorve informações do ambiente, permitindo que ela aprenda e adapte-se ao seu ambiente de mudança, transformando os recursos de conhecimento para desenvolver os serviços a serem prestados.

1.2.1 Justificativa científica

No que se refere ao caráter acadêmico, pontua-se o aprofundamento teórico na área de Ciência da Informação, propiciando o contínuo desenvolvimento do campo de pesquisa.

O desenvolvimento de um *Framework*, que estabelece critérios para diagnóstico e análise dos serviços, promove discussões teóricas sobre a temática na área de Ciência da Informação e propõe aplicações práticas para a biblioteconomia brasileira. Para Saracevic (1996, p. 47, grifo do autor):

A CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO é um campo dedicado às questões científicas e à prática profissional voltadas para os problemas da efetiva comunicação do conhecimento e de seus registros entre os seres humanos, no contexto social, institucional ou individual do uso e das necessidades de informação.

Inferre-se a aderência do tema ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PGCin) da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) e, conseqüentemente, à linha de pesquisa de Informação, Gestão e Tecnologia, em que este estudo foi desenvolvido, a qual:

Investiga os processos, ambientes, serviços, produtos e sistemas de gestão da informação e do conhecimento, por meio de abordagens interdisciplinares sobre o gerenciamento, produção, armazenamento, transmissão, acesso, segurança e avaliação de dados e informações existentes nos mais diversos meios, tendo em vista a sustentabilidade das organizações. Como suporte, aplica e desenvolve técnicas e tecnologias inteligentes e prospectivas. (UFSC, 2020, p. 1).

Desse modo, o presente estudo de tese vem alinhar-se à linha de pesquisa do PGCin/UFSC, pois proporciona a gestão de serviços em BU buscando a sustentabilidade.

1.2.2 Justificativa técnica

Os serviços prestados pelas BUs precisam atingir os usuários da comunidade acadêmica, pois, do contrário, serão desnecessários da mesma forma que “[...] um livro que nunca é lido, não importa quão potencialmente valioso seja, é inútil” (SHERA, 1973, p. 96, tradução nossa). Por conseguinte, os serviços tradicionais podem não estar sendo suficientes para os usuários, e, dessa forma, as BUs devem conhecer o que é significativo para sua comunidade, a fim de aprimorar seus serviços.

Nesta pesquisa, entende-se como serviços tradicionais, os serviços básicos da BU, tais como empréstimo, devolução, serviço de referência, entre outros. Souza, Nascimento e Silva (2020) indicam as práticas tradicionais como um conjunto de procedimentos e rotinas comuns as BUs.

Como o perfil dos usuários tem passado por mudanças significativas em função do suporte on-line, novas demandas por serviços, dentre outras, Passos (2019) observa que as bibliotecas devem se atentar para suas necessidades, evitando a continuidade de serviços que não tenham mais utilidade, e que é importante a reflexão de quais serviços deixarão de existir e quais serão requeridos no futuro a curto, médio e longo prazo. Além disso, para apoiar e atender os ODS da Agenda 2030, Siqueira, Trindade e Trindade (2022) afirmam que as BUs devem identificar, direcionar e adaptar os serviços já existentes.

É relevante alinhar as necessidades acadêmicas com a inovação e questões socioculturais a fim de acompanhar as transformações que vêm ocorrendo. Conforme destacado por Wiles (2015, p. 12, tradução nossa): “Para as bibliotecas continuarem a serem lugares importantes nas universidades, elas deverão adaptar-se para atender às novas e variáveis necessidades de seus usuários.”. Para Tanus, Oliveira e Paula (2017, p. 1716) “As bibliotecas não estão alheias às transformações sociais, econômicas, culturais [...]”, tentando de alguma forma se adaptar.

Em suma, a biblioteca possui como desafio:

- a) atender as necessidades da comunidade acadêmica integrada por um número crescente de estudantes;
- b) permanecer dentro da realidade da BU/universidade, com muitas vezes redução de recursos;
- c) tomar cuidado para realizar um planejamento e gerenciamento que não aumentem a pressão sobre a equipe de forma a tornar-se rapidamente insustentável.
- d) atentar-se para os serviços que não são necessários para os usuários, pois, costumam ser um negócio caro para a instituição (HARBO; HANSEN, 2012; PHILLIPS, 2016).

As BUs, que normalmente são organizações sem fins lucrativos, competem pelos recursos internos da instituição e, por isso, cabe a elas demonstrarem sua relevância perante os usuários e à instituição mantenedora. Normalmente, quando a BU recebe mais verba é porque há uma demanda reprimida, no entanto, acaba sempre mantendo, ou até mesmo aumentando, o nível de seus serviços com recursos limitados.

Com a limitação de recursos institucionais, por vezes, é preciso abdicar de um serviço em *prol* de outro. A BU precisa refletir qual serviço deveria empreender esforços por ser mais significativo para a sua comunidade. Por exemplo, pode ser investido em um serviço que tem um custo elevado para ser prestado, mas que atinge eficazmente a necessidade de um grupo, mesmo ele sendo composto por poucos usuários. Ou entender, para a sua realidade, que seja melhor prestar serviços com custos reduzidos, tentando atingir a maior parte dos usuários.

Arciniegas Tinjacá, Gómez Gutiérrez e Gregorio-Chaviano (2018) salientam o papel da biblioteca como criadora de conhecimento e o domínio de fontes de informação e metodologias de pesquisa. A partir disso, a BU pode oferecer a possibilidade do trabalho em conjunto com os departamentos da universidade, corroborando a avaliação, melhoria dos processos de pesquisa e visibilidade institucional. A BU também poderá cogitar possibilidades de colaboração com outras instituições, terceirização ou informatização de serviços, a fim de que os recursos humanos da BU sejam destinados aos serviços identificados como fundamentais para suprir as necessidades dos usuários.

Nesse contexto, pode-se citar os atendimentos individualizados para orientação e suporte à pesquisa, o qual necessita de pessoas qualificadas e dedicação exclusiva; ou, serviços informatizados ou que requeiram pouca intervenção dos colaboradores, tais como: utilização de sistemas para gerenciamento de reservas de salas de estudo; autoatendimentos para empréstimo e escaneamento de materiais; aquisição de conteúdo por meio de listas de discussão, como o COOPERA da Febab, ou empréstimos entre bibliotecas locais; espaços *maker* ou *coworking*.

É preciso analisar, conforme refletem Pokorná *et al.* (2020), se os usuários ainda estão tendo interesse no uso das salas de leitura e do serviço de empréstimo físico, tendo em vista que podem ter se acostumado a buscar informações on-line de forma remota e confortável em seu lar, motivado pelo isolamento durante a pandemia. Os autores instauraram a dúvida se o acesso físico às bibliotecas tenderia a diminuir ainda mais ou experimentaria um *boom* dos usuários famintos por comunicação social.

As BUs também precisam estar atentas ao comprometimento mundial com relação aos ODS para a promoção de um mundo melhor, colaborando para a proteção do planeta, da vida humana e terrestre, segurança e prosperidade para todas as pessoas, em todos os lugares, buscando “[...] que ninguém seja deixado para trás.” (NAÇÕES UNIDAS, 2015, p. 1). Uma das alternativas é aprimorar os seus serviços, vislumbrando o alcance de algumas das 169 metas universais dos 17 ODS.

1.2.3 Justificativa sociocultural

A biblioteca oportuniza o suporte informacional para que os usuários desenvolvam seus estudos, pesquisas, projetos de extensão e demandas de inovação, além de também exercer um papel social e cultural. E, como apontam Monteiro e Silva (2014, p. 64), a BU, “[...] concentra grande parte da informação de uma universidade, é necessário dispor para a comunidade acadêmica, informações que auxiliem a sua vivência na universidade e na sociedade.”.

Além disso, observar o que está se passando no mundo — como a Agenda 2030, um plano de ação global, que visa alcançar o desenvolvimento sustentável — é salutar para se posicionar na sociedade. Cabe pontuar que “O desenvolvimento

sustentável é aquele que atende às necessidades do presente sem comprometer a possibilidade de as gerações futuras atenderem a suas próprias necessidades.” (COMISSÃO..., 1991, p. 46).

A IFLA apresentou exemplos de ações que podem ser inspiradoras às bibliotecas em relação a cada ODS da Agenda 2030 e, com isso, as bibliotecas têm promovido debates, pesquisas e cooperação internacional entre elas, como também criado serviços para auxiliar o atingimento das metas.

A pandemia da Covid-19 também intensificou a necessidade de repensar os serviços prestados pelas bibliotecas, porque provavelmente os mais relevantes foram os que se mantiveram sendo prestados, mesmo que de forma adaptada. Segundo Pokorná *et al.* (2020), o fechamento completo das bibliotecas físicas foi uma mudança abrupta, pois forçou-as a buscar maneiras de suplementar alguns serviços na forma puramente digital, lidando com questões de direitos autorais, problemas técnicos e constatando que os recursos on-line disponíveis se mostraram insuficientes.

Fritz *et al.* (2020, p. 418, tradução nossa) corroboram essa questão quando expressam o seguinte: “Se quisermos fornecer conteúdo e serviços significativos, precisamos usar esse tempo caótico para reexaminar como fornecemos serviços.”. Contudo, ressalta-se a importância da melhoria contínua dos serviços da BU, independentemente de questões atípicas como a pandemia, entregando constantemente serviços alinhados às necessidades dos usuários.

1.2.4 Justificativa pessoal

Com relação ao caráter pessoal e profissional, essa pesquisa reflete a formação, engajamento com os pares e atuação da pesquisadora e autora desta tese no cargo de bibliotecária/documentalista em BU há 13 anos.

A pesquisadora constatou, por sua experiência profissional, formação acadêmica e em conversas com os pares, tanto localmente, quanto em participações em fóruns e eventos, que os serviços prestados nas BUs são convergentes e que alguns serviços se mantêm por sua tradição, pois, mesmo com o decréscimo de utilização não costumam ser descontinuados.

Também, outros serviços, embora diagnosticados como relevantes, não são implementados, normalmente por falta de recursos materiais e humanos. Por isso,

acredita-se na relevância em detectar quais os serviços agregam valor de maneira mais completa para a BU.

1.2.5 Originalidade da pesquisa

A originalidade deste estudo se reveste da importância para a ciência. A compreensão dos serviços prestados em BU e possíveis melhorias para reformulações ou adequações é a proposta da presente tese, cujo aprofundamento teórico e prático resultará na elaboração de um *Framework*. Entende-se que os serviços em BUs estejam cada vez mais alinhados às necessidades informacionais e socioculturais dos usuários, advindas de proposições contemporâneas que as Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) apontam com significativas mudanças. Também com relevância expressiva, o envolvimento da IFLA ao recordar que as bibliotecas mundiais atendem aos 17 ODS da Agenda 2030 da ONU.

Diante disso, e mesclando com o caráter pessoal, sociocultural, técnico e científico, prevê-se uma possível colaboração no aprimoramento dos serviços prestados pelas BUs brasileiras. Advoga-se pelo estabelecimento de um conjunto norteador de serviços fundamentais alinhados às necessidades dos usuários e aos ODS.

Por conseguinte, a partir deste estudo, será possível ter uma ferramenta flexível para que as BUs repensem seus serviços, tendo a possibilidade de realizar um diagnóstico e identificar, por meio da análise dos serviços prestados, aqueles que precisam ter continuidade, e os que possam passar a ser prestados, com base nas necessidades informacionais e socioculturais dos usuários da comunidade local, da estrutura institucional e do desenvolvimento sustentável mundial.

Essa reflexão vai ao encontro do pensamento de Almeida Junior (2013, p. 218) quando relata que as bibliotecas precisam se preocupar com a comunidade do local e não na “[...] importação de perfis de usuários específicos de outras comunidades, da cópia de concepções de usuários não propriamente vinculada às suas características”, pois é necessária adequação às necessidades de cada comunidade.

Portanto, evidencia-se a relevância da elaboração do *Framework*, que trará um instrumento de diagnóstico e análise local, contando com apoio de uma equipe multidisciplinar composta tanto por quem utiliza quanto por quem provê o serviço, de

modo a ofertar serviços fundamentais e orientados aos usuários. Acrescido a isso, corroborar o uso eficaz do capital humano, dos recursos materiais disponibilizados pela instituição, melhoria contínua dos serviços, alinhamento aos ODS e propiciar competitividade para a BU.

A equipe multidisciplinar é relevante pelo ambiente de inovação e de tantos desafios que se vive, sendo improvável obter sucesso trabalhando de forma unidisciplinar. A equipe pode ser composta por auxiliares e bibliotecários do atendimento, processamento técnico, tratamento físico e outros setores de apoio, além de equipes de: tecnologia da informação e comunicação; acessibilidade; administrativo; professores; corpo administrativo de outros departamentos; alunos ingressantes/concluintes, da graduação/pós-graduação; pesquisadores e, comunidade externa.

Inicialmente buscou-se verificar o comportamento das publicações sobre a temática e, para isso, realizou-se a recuperação de livros e artigos científicos, em periódicos nacionais e complementou-se a pesquisa com um levantamento bibliográfico em teses no contexto nacional e internacional sobre serviços em BUs.

Para recuperação das teses foi utilizado o Catálogo de Teses e Dissertações da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (Capes), ProQuest Dissertations & Theses, além da busca diretamente nas bases de algumas universidades estrangeiras que ofertam o curso de Ciência da Informação, tais como a: Urbana Champaign e Universidade de Indiana, localizadas nos Estados Unidos em Illinois e Indiana, respectivamente; Loughborough situada na Inglaterra; Carlos III de Madrid e Universidad de Granada, ambas na Espanha; e, Universidade do Porto de Portugal. Estas universidades foram selecionadas de forma intencional por ser de conhecimento da pesquisadora e orientadora da pesquisa.

Como resultado dessas buscas, foram recuperadas 23 teses, sendo 14 da ProQuest (2022), quatro da Universidad de Granada (2019), três da Universidad Carlos III de Madrid (2019), uma da Capes (BRASIL, 2016) e uma da Universidade do Porto (2019). Essas pesquisas foram categorizadas a partir de contribuições acerca de: serviços específicos; novos serviços; e, análise da biblioteca/usuários. Tanto a lista das teses quanto as estratégias de buscas utilizadas constam no Apêndice A.

Com relação aos serviços específicos, os mesmos se referem à biblioteca digital (CABRERA FAGUNDO, 2016), análise do serviço de referência (YOUNUS,

2014), serviço de referência digital (MOTA, 2017), repositórios institucionais (HALL, 2014), modelo de aprendizagem comum (BARTON, 2018) e atendimento a pessoas com deficiência (ANDERSON, 2016).

Os novos serviços versam sobre biblioteca inovadora (BENINGHOVE, 2016), serviços tecnológicos (AL-FARESI, 2014; GUO, 2015), serviços futuros (GONZÁLEZ SANTOS, 2014), novos projetos em bibliotecas (GSTALDER, 2017), informação para parques tecnológicos (APORTELA RODRÍGUEZ, 2015), impacto das bibliotecas digitais (GUAMBE, 2014), jogos como recursos de aprendizagem (CRUZ PALACIOS, 2019) e uso de bate-papo (PEREZ-VARGAS, 2015).

Na análise da biblioteca/usuários os estudos encontrados abordam o alinhamento estratégico (KREITZ, 2015; WILLIAMS, 2017), modelo de avaliação para BU (CÁRDENAS, 2015), avaliação da qualidade dos serviços (CUESTA RODRÍGUEZ, 2014), educação de usuário (GOMES, 2016), estudo de usuário (WILES, 2015), uso da biblioteca pelo corpo docente (THOMPSON, 2014), engajamento informacional dos doutorandos (MIKITISH, 2017).

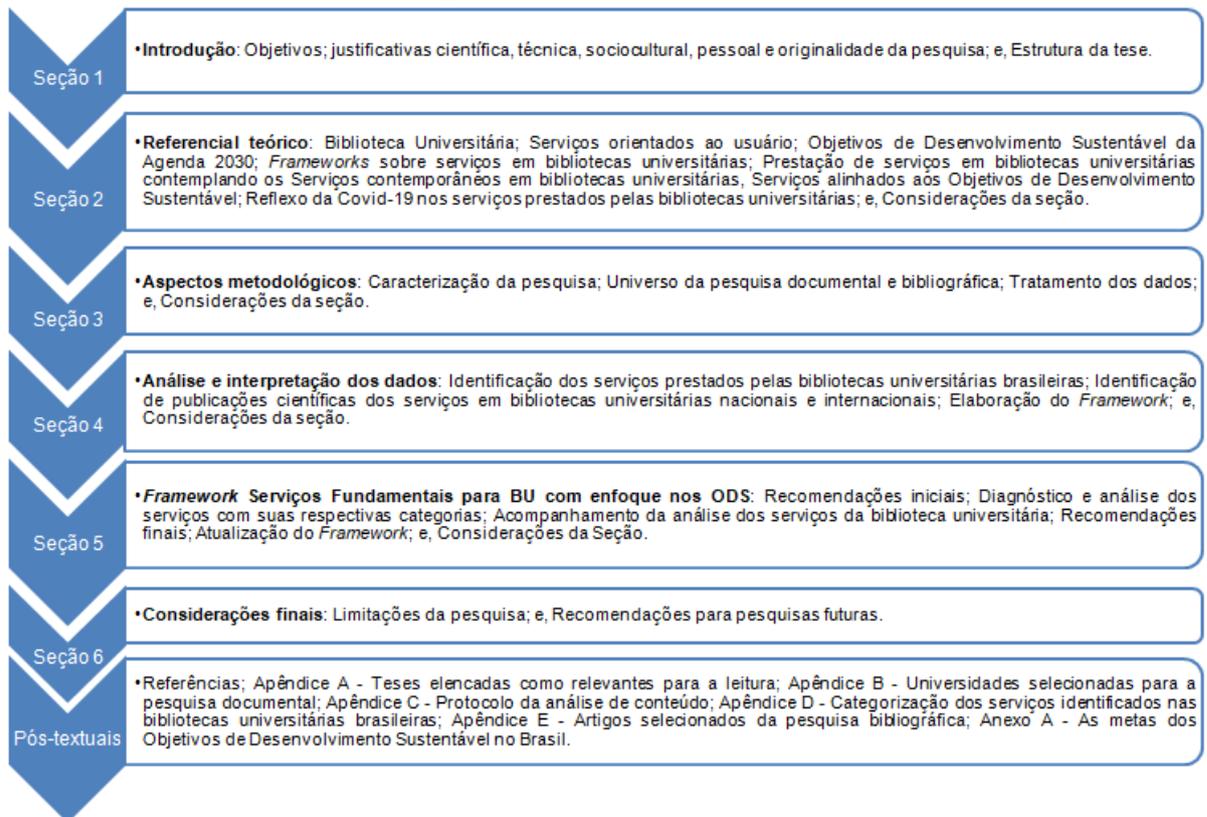
A originalidade foi comprovada a partir do acesso e recuperação das bases de dados de teses desenvolvidas em Ciência da Informação nacionalmente, em que se verificou escassos estudos sobre serviços em BU, sendo que nenhuma buscava uma compreensão ou reformulação dos serviços prestados pelas BUs ou fazia menção aos ODS, indicando o potencial de estudo nesse contexto, que resultou na elaboração do *Framework* aqui proposto.

1.3 ESTRUTURA DA TESE

O trabalho está estruturado em seis seções, conforme pode ser verificado na Figura 1¹.

¹ As figuras e gráficos constantes na tese possuem descrição de imagem registrada em “Formatar imagem”/“Todo o texto”.

Figura 1 - Estrutura da tese



Fonte: Elaborado pela autora (2023).

Após o estabelecimento dos objetivos e justificativas da pesquisa, apresentação da estrutura da tese, descreve-se, na próxima seção, o referencial teórico.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

A universidade e, conseqüentemente, a biblioteca vinculada a ela precisam se adaptar constantemente, especialmente para acompanhar as novas tecnologias e atender as necessidades dos usuários.

Para compreender o contexto em que o *Framework* está sendo construído, apresenta-se, a seguir, o referencial teórico realizado por meio de pesquisa na literatura, para compreensão dos conceitos essenciais do fenômeno estudado, além de alguns já expostos anteriormente. Abrange-se: Biblioteca Universitária; Serviços orientados ao usuário; Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da Agenda 2030; *Frameworks* sobre serviços em bibliotecas universitárias; Prestação de serviços em bibliotecas universitárias com seus respectivos desdobramentos; e, Considerações da seção.

2.1 BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA

A valorização da educação, utilizada como mecanismo de mobilidade entre as classes sociais, fez com que as BUs ganhassem impulso, a partir de meados do século XIX, passando a serem vistas como auxiliares no processo de educação formal (LEMOS, 2008).

As primeiras BUs a serem criadas no Brasil, segundo Milanesi (2002), foram: a Biblioteca da Faculdade de Direito de São Paulo, unificando as bibliotecas da Cúria e do Mosteiro de São Francisco, em meados de 1825; e, a Biblioteca da Faculdade de Direito de Pernambuco, em 1830.

Legalmente, a BU foi estabelecida no Brasil em 1901, por meio do Decreto nº 3.890 que aprovou o Código dos Institutos Oficiais de Ensino Superior e Secundário, dependentes, na época, do Ministério da Justiça e Negócios Interiores. Em seu capítulo XIX, Art. 258 consta que “[...] Haverá em cada estabelecimento uma bibliotheca, destinada especialmente ao uso do corpo docente e dos alumnos mas que será também franqueada a todas as pessoas decentes que alli se apresentarem.” (BRASIL, 1901).

Embora pareça contraditório ter uma legislação que obrigue as faculdades e universidades a terem bibliotecas, Milanesi (2002) salienta que as bibliotecas não eram presentes no ensino básico, sendo estranho subitamente passarem a existir.

Contudo, foram anos tentando efetivamente criar e regulamentar as universidades, as quais foram instituídas pelo regime universitário no Brasil em 1931, sendo que as BUs não tiveram por anos ações estabelecidas para criação e marcos regulatórios (CUNHA; DIÓGENES, 2016). Acrescido a isso, Bisset Alvarez (2017) pontua que essas instituições tiveram incidências marcantes devido a duas guerras mundiais e três revoluções científico-tecnológicas que impactaram em suas práticas.

O crescimento das BUs no Brasil se deu em meados de 1945 em função do crescimento das universidades e consolidação do ensino privado. Primeiramente foram estabelecidas de forma fragmentada por disciplinas, depois passaram a ser reunidas por departamentos, a partir de então, foram criadas as bibliotecas ligadas às universidades, denominadas de biblioteca central, ou bibliotecas ligadas às diversas faculdades (CUNHA; DIÓGENES, 2016; MILANESI, 2002).

Até os dias atuais, não há padrão ao mencionar a BU. Pode tratar-se de uma pequena biblioteca ligada a uma faculdade ou grande estrutura, composta por um sistema de bibliotecas (biblioteca central e bibliotecas setoriais) ligado à uma universidade. Neste sistema de bibliotecas, há casos também de a administração ocorrer de forma centralizada ou individual, por biblioteca.

Lemos (2008) sinaliza que as BUs contam com a maior parte do acervo bibliográfico de todo o país, nelas existem grande pluralidade e diversidade, estão abertas à comunidade em geral, contam com serviços de excelência e atendimento profissional. Em cidades do interior, por vezes, são as melhores e/ou as únicas fontes de informação a que se recorrer fisicamente, embora, para o autor, o acervo das BUs sejam basicamente voltados para o ensino de graduação, pós-graduação e pesquisa.

O livro, principal material do acervo das BUs, mesmo tendo mudado de aparência e qualidade desde a sua invenção, ainda é considerado como “[...] uma das tecnologias mais permanentes para registro, armazenamento, transporte e captura da informação.” (VIANNA, 2013, p. 19). O autor ainda aponta o periódico, criado há 1.650 anos tendo em vista a produção lenta dos livros versus a grande necessidade da informação científica pelos pesquisadores, e a tese, criada há 1.100 anos como um documento para a prova da obtenção de um título acadêmico.

Vale ressaltar que as bibliotecas foram, durante séculos, “[...] repositórios da transcrição de sua cultura. Elas eram criadas em caráter essencialmente de

arquivamento para proteger os documentos importantes [...]”, embora tenham sido criadas como uma “invenção social” (SHERA, 1973, p. 87, tradução nossa). O enfoque era a salvaguarda e segurança do acervo.

Roberto Taylor, já em 1969, mencionava que uma biblioteca não poderia ser meramente um armazém sofisticado, mas, sim, o centro para criação, uso e distribuição do conhecimento orientado para comunicação (KING, 2016).

Ao fazer a análise funcional da biblioteca, Akeroyd (2001) a definia como coleção, espaço, função e serviço. Percebe-se que, embora as mesmas definições possam ser mantidas, passaram a ter mensurações e empregos diferenciados:

- a) coleção de recursos: recursos tradicionais e físicos deram lugar aos recursos eletrônicos e consórcios, mantendo-se como uma grande fornecedora de recursos informacionais, mas para além dos limites de sua infraestrutura;
- b) espaço: antes destinado especialmente ao acervo, passa a ser redirecionado, cedendo lugar aos centros de aprendizagem e de convívio, espaços confortáveis para refletir e trabalhar por longos períodos;
- c) função: fornecimento de ferramentas relevantes para o acesso a informações, antes focadas no acervo, passa a agregar valor e personalizar de forma a tornar-se mais centrada no usuário;
- d) serviço: já faziam parte do *rol*, mas passou a agregar mais o apoio à aprendizagem e pesquisa, além de customizá-los, deixando-os mais próximos e centrados nos usuários.

A BU é vista, por Vianna (2013), em três períodos, como uma biblioteca: tradicional; automatizada; e, ubíqua e de uso autônomo.

- a) biblioteca tradicional: com origem das universidades em 1080 até o início da automação em meados de 1960/1970, com foco no acervo físico, catálogo em fichas e empréstimo em fichas impressas;
- b) biblioteca automatizada: até final do século XX, com foco na redução do trabalho manual, sendo que o acervo ainda é físico, mas tem início o acesso on-line a informações, a pesquisa no catálogo passa a ser on-line e o empréstimo é realizado via sistema automatizado;
- c) biblioteca ubíqua e de uso autônomo: a partir do século XXI, com foco na informação, no acesso on-line e na autonomia dos usuários, sendo assim,

o acervo é disponibilizado de forma impressa e on-line de forma própria, assinado ou gratuito; o catálogo evoluiu para o sistema de descoberta, com acesso único para pesquisa em qualquer acervo disponível; o acesso é feito dentro e fora da BU; tem-se a busca federada com acesso ao texto completo; o empréstimo é realizado via sistema por meio de autosserviço; e o usuário tem autonomia para pesquisa e produção de conhecimento.

Com base na literatura pesquisada, Bacalchini e Silva (2015) verificaram o desenvolvimento do novo conceito de BU, a partir do nível de operação e nível de experiência. Com relação ao nível de operação, os autores referem-se ao redesenho do espaço físico para abrigar diferentes ambientes, uma estrutura organizacional mais flexível e com maior relacionamento entre os departamentos da universidade. Para o nível experiência, sinalizam a assessoria à pesquisa, desenvolvimento de competências e criação de ambientes de aprendizagem.

A biblioteca almeja prestar serviços que atraiam os usuários, e uma das coisas que tem mudado são as ferramentas utilizadas para isso (VILLA BARAJAS; ALFONSO SÁNCHEZ, 2005; SILVA, C., 2006; PARTRIDGE *et al.*, 2010). A evolução tecnológica em BU é trazida por Passos (2019) e sintetizada no Quadro 1.

Quadro 1 - Tecnologias implementadas em BU

ANO	TECNOLOGIAS EM BU
1994	sites e catálogos disponíveis on-line
2000	e-books por meio de assinaturas
2002	repositórios institucionais
2005	bibliotecas digitais
2009	aplicativos de serviços para celular, incluindo contas da biblioteca

Fonte: Adaptado de Passos (2019, p. 59).

Com isso, se observa uma evolução do potencial dos bibliotecários e serviços da biblioteca, pois são responsáveis pelo acesso e pela disseminação da informação, a partir de diferentes serviços prestados nos mais diversos suportes, quando na antiguidade os bibliotecários tinham o papel de guardiões do acervo.

A BU, antes vista como um local relativamente monótono, centrado no livro, com ênfase na burocracia e regulamentos, tem sofrido alterações dando lugar para um espaço dinâmico, centrado na informação, no acesso e no usuário (TANUS; OLIVEIRA; PAULA, 2017). Inclusive aponta-se o perfil das bibliotecas contemporâneas, relatado por Valentim (2017), com espaços customizados para

interação, cultura e lazer, dando apoio à educação formal e informal e atendendo a diferentes públicos.

Em uma perspectiva global, Nunes e Carvalho (2016, p. 191) assinalam que a atuação das BUs “[...] envolve a difusão do conhecimento com a aplicação de recursos humanos e materiais na perspectiva da criação de redes de informação, da formação de competências em informação, e da construção do protagonismo social dos indivíduos.”.

Para os usuários, como retrata Marques (2006, p. 7), pode-se dizer que “O acesso às bibliotecas passou a estar em todo o lado onde há um computador [ou um celular] ligado à Internet [...]”. Isso vem ao encontro da definição de BU indicada por Cunha e Cavalcanti (2008, p. 53), como sendo aquela que “[...] atende às necessidades de informação dos corpos docente, discente e administrativo, tanto para apoiar as atividades de ensino quanto de pesquisa e extensão. Pode ser uma única biblioteca ou várias organizadas como sistema ou rede.”.

Embora no Brasil, muitas vezes o termo rede e sistema sejam vistos como sinônimos, rede normalmente é um termo empregado para redes de cooperação de BUs, as quais realizam a aquisição e catalogação compartilhada, empréstimo entre bibliotecas, colaboração em catálogos coletivos, entre outros. E, sistema, trata-se de um conjunto de unidades de informação com objetivo, planejamento e estrutura organizacional comuns (SILVA; TANUS, 2019).

As BUs, ou sistemas de BUs, atendem prioritariamente aos docentes e discentes por meio da disponibilização da bibliografia para o desenvolvimento das disciplinas científicas e técnicas cursadas na universidade (GUINCHAT; MENO, 1994) por meio de serviços de informação que, segundo Rozados (2006, p. 54), é “[...] todo processo de auxílio ao leitor na busca da informação ou na satisfação de suas necessidades de informação [...]” e tem por função:

Assegurar que qualquer informação requerida por um usuário esteja à sua disposição, dentro dos recursos disponíveis, no momento em que for solicitada. Bem como consiste em alertar a comunidade de usuários sobre os documentos ou dados que possam ser de seu interesse (ROZADOS, 2004, p. 25).

Ressalta-se que os serviços de informação sofreram transformações, adaptando-se ao longo dos anos aos diversos contextos de desenvolvimento: social, pelo acesso à informação; econômico, pelo interesse da informação; e, tecnológico,

pelas dinâmicas de acesso e disseminação da informação (SILVEIRA; KARPINSKI; VARVAKIS, 2020).

Além disso, as BUs muitas vezes prestam serviços de cunho social e cultural que contemplam o público em geral. Pois, embora os usuários requeiram, na maior parte do tempo, os serviços da biblioteca para o desenvolvimento de suas atividades acadêmicas, também se interessam por atividades socioculturais, utilizando a biblioteca como um local de refúgio, de descanso e interação.

As universidades legalmente atendem ao princípio da indissociabilidade entre o ensino, a pesquisa e a extensão (BRASIL, 1988, art. 207), ademais, tem-se incluído a inovação no mesmo nível do tripé. Como enfatiza Escobar (2019, p. 1) quando menciona que os:

[...] pesquisadores acreditam que as universidades devem assumir um protagonismo mais efetivo no processo do desenvolvimento de novas tecnologias, induzindo a transformação desse conhecimento em produtos e serviços inovadores, que atendam as demandas específicas da sociedade.

Com isso, as BUs dão o suporte informacional, educativo, social e cultural por meio de serviços que atendam a comunidade acadêmica no ensino, pesquisa, extensão e inovação. Vale ressaltar que as atividades de extensão são amplamente prestadas à comunidade externa.

Além dos padrões para BU e princípios apontados pela Association of College and Research Libraries (ACRL, 2018b), na norma ISO 11620:2014 são apresentados os indicadores de desempenho sobre a qualidade dos serviços bibliotecários e da biblioteca, tanto para comparação ao longo do tempo de uma mesma biblioteca, quanto para comparações entre bibliotecas, embora esse deva ser feito com cautela (INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION, 2019).

As normas, padrões e ferramentas auxiliam a BUs a alocar recursos de maneira eficaz porque conseguirá identificar os pontos a serem aperfeiçoados. Nunes e Carvalho (2016, p. 179) relatam que as BUs:

[...] estão voltadas para atender as necessidades de todos os membros da comunidade acadêmica de qual fazem parte, mas num processo dinâmico, onde cada uma de suas atividades não é desenvolvida de maneira estática e mecânica, mas com o intuito de agir interativamente para ampliar o acesso à informação e contribuir para a missão da universidade.

E, tendo em vista que as BUs são instituições complexas em constante modificação (BEM, 2015), as transformações nos serviços devem ocorrer frequentemente, acompanhando essas necessidades.

Para algumas BUs será necessária a mudança de cultura organizacional para promoção e reestruturação dos serviços prestados, especialmente quando o processo de mudança for grande. Contudo, Basore *et al.* (2017, p. 83) acalentam ao informar que “[...] dividir o processo de mudança em diferentes seções e colocar significado no contexto [...]” tornam o processo e esforços mais fáceis e eficazes.

Verificando os estudos que são aplicados à BU e dão embasamento para a gestão das mesmas, observou-se na literatura os estudos de comunidade, estudos de usuários e estudos de comportamento informacional.

Os estudos de comunidade foram trazidos pelas teorias e metodologias dos sociólogos da Escola de Chicago, sendo que, com a criação do doutorado em Biblioteconomia nesta Universidade, em meados de 1930, começaram a surgir as manifestações na área de Ciência da Informação, trazidas inicialmente por Egan e Shera, sob o foco da epistemologia social (EUFRÁSIO, 1995; VIEIRA, 2016).

O estudo de comunidade é apontado por Nascimento (2011, p. 43) como aquele que “[...] se constitui em uma análise das características de determinado grupo de indivíduos.”, com vistas a “[...] identificar suas necessidades e comportamento individual e do grupo, a fim de que a biblioteca possa suprir as carências informacionais dos indivíduos e da comunidade como um todo.”.

Embora esses estudos assinalassem um enfoque centrado no usuário, Case e Given (2016) alegam que, até a década de 1960, os estudos realizados concentravam-se nos artefatos e locais que os usuários buscavam a informação e que a atenção era em como os sistemas as atendiam. Essas pesquisas eram chamadas de necessidades de informação, estudos de uso e usuários.

As primeiras pesquisas no campo dos estudos de usuários ocorreram após a década de 1940, impulsionadas pela Conferência de Informação Científica da Sociedade Real, no Reino Unido, e pela Conferência Internacional de Informação Científica, nos Estados Unidos da América, em 1948 (GASQUE; COSTA, 2010).

A denominação como estudo de usuário ocorreu sete anos antes de Chris Hanson cunhar o termo “Ciência da Informação”, conforme Wilson (1999, p. 250, tradução nossa), que acrescenta ainda que milhares de estudos foram produzidos nessa época, contudo “[...] não se basearam em pesquisas anteriores de forma a

acumular um corpo teórico e descobertas empíricas que possam servir de ponto de partida para pesquisas futuras.”.

Na visão de Figueiredo, Nice (1994, p. 7), os estudos de usuários são:

[...] investigações que se fazem para saber o que os indivíduos precisam em matéria de informação, ou então, para saber se as necessidades de informação por parte dos usuários de uma biblioteca ou de um centro de informação estão sendo satisfeitas de maneira adequada.

Alguns motivos são apresentados por Silva, J. (2016) para a realização de estudos de usuários em bibliotecas, como por exemplo: aproximação com o usuário; reflexão dos usuários que os serviços não são estanques e que há possibilidade de diálogo e interação; possibilidade de observar os usuários, acervo, serviços e a gestão da biblioteca como uma estratégia de ação informacional; meio de negociação junto à organização sobre os aprimoramentos e mudanças; aperfeiçoamento dos procedimentos e conhecimento das deficiências da biblioteca.

Tendo em vista a dificuldade em prover todas as informações necessárias e, pela complexidade e singularidade das necessidades dos usuários, Gasque e Costa (2010) acreditam que os olhares deveriam estar com foco no inter-relacionamento humano e de ideias e não nos sistemas de informação. Com isso, Case e Gaven (2016) mencionam que os estudos de como os usuários veem suas necessidades e onde procuram a informação passaram a ser realizados com o termo abrangente de comportamento informacional.

Comportamento informacional é entendido por Wilson (1999, p. 249, tradução nossa) como “[...] as atividades em que uma pessoa pode se envolver ao identificar suas próprias necessidades de informação, pesquisar essas informações de qualquer forma e usar ou transferir essas informações.”. Case e Given (2016) complementam que é um termo abrangente e inclui comportamentos intencionais e não intencionais, planejados ou acidentais, incluindo não realizar uma busca efetivamente, rejeitá-la ou mesmo evitar a informação.

Essa mudança conceitual denota a ampliação da visão epistemológica social como uma diferença crucial e aponta as terminologias adotadas que passaram de “estudos de usuários” ou “necessidades e uso de informação” para “comportamento informacional de usuários”, incluindo o comportamento humano (GASQUE; COSTA, 2010).

Ademais, é provável que os bibliotecários visualizem as mudanças ocorridas

apenas como uma “onda” que os levaram a pensar dessa forma. De qualquer modo, as mudanças ocorreram e observa-se uma tentativa de conscientização tanto no desenvolvimento dos sistemas quanto na prestação de serviços, com o enfoque na percepção e necessidade do usuário.

Capurro (2003) apresenta o paradigma físico, o paradigma cognitivo e o paradigma social, este último com base em Egan e Sheran, que são correlacionados com as abordagens desses estudos. O paradigma físico é representado em uma abordagem tradicional nas bibliotecas, centrado no planejamento de sistemas e na gestão das coleções, ou seja, planejamento do acervo. O paradigma cognitivo apresenta a abordagem alternativa em que se conhece o usuário e tem o foco nele, em especial, na lacuna de seu conhecimento. O paradigma social abarca a abordagem social em que a ênfase está para além do ensino e pesquisa do paradigma cognitivo, envolvendo também as suas necessidades socioculturais.

No Brasil, os estudos efetuados e relatados pelas BUs ainda são denominados estudos de usuários e focados nos serviços prestados, o que inclui sistemas e infraestrutura ofertada. Silva, J. (2016) informa que é baixa a prática de realização do estudo nas bibliotecas, tendo em vista que: ainda é comum o foco no sistema; são vistos como atividades especializadas e formais que demandam tempo e esforço intelectual; nem sempre a organização está apta para implementar as mudanças solicitadas pelos usuários, o que acaba inibindo o bibliotecário; demandam formas de realização que contemplam aspectos que não são facilmente identificáveis e apresentam dificuldades de resolução.

Contudo, há artigos com menções do desenvolvimento de estudos de usuários e, alguns que investigam o comportamento informacional de maneira mais ampla, conforme pode ser observado nos últimos Seminários Nacionais de Bibliotecas Universitárias (SNBU) (2016, 2018, 2021).

Há de se levar em consideração que os usuários, normalmente, expressam as expectativas que têm do serviço a ser consumido, como alertam Gianesi e Corrêa (1994) e Santos, Varvakis e Gohr (2015), porém, muitas vezes, eles não têm consciência de suas reais necessidades, e mesmo tendo sanadas as suas expectativas, as necessidades prevalecem, levando em conta não terem sido atendidas.

Case e Given (2016) reforçam que a maior parte das tentativas em definir o termo necessidade ocorreu nas décadas de 1960 e 1970, o que inclui a menção de

Line (1974 *apud* CUNHA; AMARAL; DANTAS, 2015; FIGUEIREDO, Nice, 1994), a qual entende que: a necessidade é o que o indivíduo deve ter e o desejo, o que gostaria de ter, ambos designados como uma demanda em potencial; demanda é o que o indivíduo pede que acredita ser desejado e é um uso em potencial; o uso é o que o indivíduo realmente utiliza e pode ser que utilize somente o que está disponível. A autora ainda lança a palavra requisito como um termo de ligação para aglutinar o que é necessário, desejado ou demandando.

A partir disso, ressalta-se que a literatura é ampla e divergente com relação a essa temática. Derr (1983), por exemplo, entende necessidade como sendo a relação entre a informação e a finalidade da mesma para o usuário. Uma forma mais simplificada, se comparada à anteriormente mencionada.

Embora seja verdadeiro o que Line (1974 *apud* CUNHA; AMARAL; DANTAS, 2015; FIGUEIREDO, Nice, 1994) aponta, tem-se a dificuldade de comprovar se o termo necessidade, utilizado em todas as literaturas apresentadas, levou em consideração as suas definições.

Ressalta-se a noção de que a necessidade de informação é específica de cada usuário. Além disso, a construção de ideias mais amplas pode trazer conflito de entendimento aos leitores ao permear todas essas nuances.

Nesta pesquisa, ao se mencionar o termo necessidade do usuário, se referirá a tudo o que se pode identificar de significativo para o usuário no desenvolvimento do seu estudo, pesquisa, extensão, inovação e lazer na universidade. Por isso também, apresenta-se os serviços orientados ao usuário.

2.2 SERVIÇOS ORIENTADOS AO USUÁRIO

As bibliotecas têm como base a prestação de serviços e possuem “[...] uma interface entre os recursos de informação disponíveis e a comunidade de usuários a ser servida [...]” (LANCASTER, 1996, p. 2).

Serviço, na área da administração, é definido por Kotler (1998, p. 412) como: “[...] qualquer ato ou desempenho que uma parte possa oferecer a outra e que seja essencialmente intangível e não resulte na propriedade de nada. Sua produção pode ou não estar vinculada a um produto físico”.

Pode-se dizer que ainda não existe consenso nas definições sobre serviços, como apontam Fitzsimmons e Fitzsimmons (2014) e Santos, Varvakis e Gohr (2015).

Não obstante, os autores apresentam características frequentemente mencionadas aos serviços, quais sejam: intangibilidade (impossibilidade de possuir ou tocar); simultaneidade (prestação ao mesmo tempo em que está sendo consumido); participação do usuário (envolvimento no processo de produção).

Outros autores acrescentam a perecibilidade (não poder ser estocado) e a heterogeneidade (variação de fornecedor para fornecedor, usuário para usuário e no dia a dia) (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1985; GHOBADIAN; SPELLER; JONES, 1994; FITZSIMMONS; FITZSIMMONS, 2014) como característica dos serviços. Em suma, a essência do serviço é a interação entre as pessoas.

As bibliotecas deveriam levar em consideração as necessidades da comunidade acadêmica quando pensam nos serviços a serem prestados. Antes, embora já houvesse a disseminação da informação automatizada, o foco era no acervo, especialmente pela explosão informacional e necessidade de organização do acervo por meios dos catálogos priorizando normas e técnicas (HARBO; HANSEN, 2012; VIEIRA, 2016). Ou seja, abordagem tradicional.

A “[...] lógica centrada na biblioteca mantém a biblioteca no centro, como por exemplo, ao adotar os clássicos sistemas de classificação [...]” de Dewey ou Universal. E ressalta-se que “[...] o que é tradicionalmente significativo para a biblioteca não é necessariamente significativo para o usuário da biblioteca” (HARBO; HANSEN, 2012, p. 369, tradução nossa).

Essa visão tecnicista dos Estados Unidos da América esteve por muito tempo afluída nos cursos de Biblioteconomia do Brasil, refletindo, conseqüentemente, nas bibliotecas brasileiras (VIEIRA, 2016). O que não se pode esquecer é o papel do bibliotecário nesse ínterim, de mediador entre o homem e os registros (SHERA, 1973) e a visão humanista que passa a florescer.

Precisa-se reavaliar os papéis e o foco do trabalho. Na visão da antropóloga Foster ([2016?] *apud* ARÉVALO, 2016, p. 9):

Os edifícios tradicionalmente foram destinados em primeiro lugar aos livros, e em segundo lugar às pessoas, e isso está mudando, isto é, as pessoas primeiro e os livros depois; além disso, com o advento da digitalização [e disponibilização de e-books], os espaços para livros são cada vez menos importantes. Porque as pessoas já exigem das suas bibliotecas serviços que lhes permitam desenvolver melhor as suas atividades como espaço de trabalho, aprendizagem e coexistência.

As mudanças na biblioteca também são apontadas por Tanus, Oliveira e Paula (2017, p. 1716) quando sinalizam que, embora mantenha o espaço de silêncio

e estudo, incorpora “[...] espaço de trocas, diálogos, convivência, experiência e aprendizado.”, reforçam que os usuários são considerados como sujeitos centrais e a razão das bibliotecas, instaurando um novo “[...] paradigma centrado no sujeito informacional [...]”.

Esse novo paradigma unifica o paradigma pós-custodial (acesso ou difusão da informação) com o paradigma da apropriação da informação, sendo que o “[...] paradigma centrado no sujeito informacional [...]” não está isolado ou deva ser considerado oposto aos demais já debatidos na Ciência da Informação, esse novo paradigma instiga pensar o usuário e a informação ressignificada, como pontos focais (TANUS; OLIVEIRA; PAULA, 2017, p. 1719).

O serviço centrado no usuário é compreendido por tornar o usuário o centro do pensamento e do desenvolvimento dos serviços a serem prestados, como o design da biblioteca, as capacitações ou direcionamento das pesquisas nas bases de dados (HARBO; HANSEN, 2012). Já o serviço orientado ao usuário o traz para mais próximo, não só olhando as suas necessidades, mas colaborando para o desenvolvimento ou planejamento do serviço em conjunto com os prestadores dos serviços.

Para Rodriguez, Meyer e Merry (2017, p. 321, tradução nossa), “A maioria das tarefas e responsabilidades da equipe de serviços de acesso tem sido historicamente baseada na conclusão das transações, e não em como essas transações afetam a experiência do usuário.”. Prestar atenção às experiências dos usuários favorece a elaboração de serviços com maior pertinência para ele, maximizando sua satisfação e lealdade com a biblioteca. A preocupação com o usuário tornou-se mais evidente no decorrer dos anos e, observa-se que as bibliotecas brasileiras passaram a incorporar sua “voz” no planejamento e desenvolvimento dos estudos e serviços.

A abordagem social traz as necessidades do usuário para além da parte acadêmica, buscando integrar atividades socioculturais. É relevante lembrar também que normalmente os usuários tendem a ser mais avançados no uso das tecnologias do que as bibliotecas, as quais costumam ser conservadoras por natureza (HARBO; HANSEN, 2012). Com isso, espera-se que cada vez mais os treinamentos para atendimento aos usuários, ferramentas desenvolvidas, instruções estabelecidas na BU façam sentido para o usuário e que os bibliotecários aprendam sempre mais sobre eles (SCHMIDT, 2010, 2014).

Além de habilidosos no uso das tecnologias, os usuários passaram a ser produtores e disseminadores de conhecimento através de blog, das *wikis* e de outras mídias sociais (OLIVEIRA; COSTA; NUNES, 2020), e já adentram as universidades cada vez mais jovens e pertencentes a geração dos “nativos digitais” (TANUS; OLIVEIRA; PAULA, 2017), ou seja, que nasceu com as tecnologias digitais já presentes em sua vida. Por isso, trabalhar em conjunto com eles auxilia na obtenção de *insights* significativos para o refinamento dos serviços prestados, promovendo o design de serviço orientado aos usuários.

O design de serviço preocupa-se com a criação ou melhoria dos serviços, com base em uma abordagem orientada ao usuário, com ciclos contínuos de aprendizagem gerados a partir da experiência, propiciando serviços eficazes e competitivos no mercado.

Para Marquez e Downey (2015, p. 1, tradução nossa), “[...] o design de serviço permite uma visão holística e sistêmica dos vários sistemas que fazem uma biblioteca funcionar.”, pois, visualiza o serviço como parte de uma ecologia de serviços maior, já que os serviços são interligados e interdependentes. É um trabalho cocriativo realizado entre os servidores e os usuários, analisando os “[...] serviços aparentemente díspares como uma entidade inteira e da perspectiva do usuário [...]”.

Para que seja bem empreendida e facilitada, a equipe do design de serviço deve conter membros de todas as áreas da biblioteca que façam parte do serviço a ser aprimorado ou desenvolvido, além dos próprios usuários, para que se tenha diferentes níveis de feedback. O trabalho interconectado dos setores e atividades agrega a forma de se pensar os serviços da BU como um sistema aberto.

Como apontam Tanus, Oliveira e Paula (2017), são indispensáveis profissionais dinâmicos, proativos e engajados, que compreendam as necessidades dos usuários e estejam dispostos a servir, compondo, assim, uma BU alicerçada no conceito de comunidade.

Para que tudo isso aconteça, tanto a BU quanto os servidores precisam estar abertos a mudanças. Passos (2019) reforça isso ao afirmar que é necessário o apoio da alta administração, ter uma liderança voltada à mudança e que a equipe reconheça os valores e benefícios das mudanças.

Mas nem sempre é fácil “[...] fazer as pessoas aceitarem novas técnicas, tecnologias e padrões de trabalho [...]” e “[...] o caminho para uma implementação

bem-sucedida é pavimentado com os destroços de tentativas fracassadas.” (BESSANT, 2019, p. 1, tradução nossa). O autor lembra que as inovações não podem ser vistas como complexas para os utilizadores e que precisam ser compatíveis com as necessidades dos usuários. Além disso, as inovações mudam à medida que são difundidas, porque se aproveita das lições aprendidas e novas ideias contribuem para sua melhoria e ampliação de sua aceitabilidade.

A própria adoção das novas formas de descrição dos documentos, as mudanças de suporte da coleção e a ampliação dos espaços da BU, para além do armazenamento do acervo, são indícios do usuário como centro do pensamento e desenvolvimento das BUs. Atentos também ao que se passa no mundo, é salutar a observação dos ODS para verificar como se pode colaborar nessa vertente.

2.3 OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

Os ODS da Agenda 2030, publicados em 2015, são resultado de ações que historicamente fazem parte da ONU. As discussões iniciaram após a Segunda Guerra Mundial, devido a poluição por radiação emitida e, muito se deve pela popularização do livro “A Primavera Silenciosa” de Rachel Carson, em 1962, alertando sobre o uso dos pesticidas químicos sintéticos na agricultura, bem como da primeira foto da Terra vista do espaço, em 1969, difundindo sua beleza com o grande mar azul e a imensa galáxia (NAÇÕES UNIDAS, 2020b).

Até 1968, havia o entendimento que os recursos naturais e a natureza eram inesgotáveis, contudo, nessa época, passou-se a tratar sobre o uso indiscriminado dos recursos naturais do meio ambiente em termos mundiais (PINTO, 2022).

Em meio a preocupação mundial sobre o uso indiscriminado dos recursos naturais e de sua finitude, a ONU promoveu a Conferência das Nações Unidas sobre o Ambiente Humano, em Estocolmo, na Suécia, em 1972, resultando no Manifesto Ambiental com princípios para guiar os povos para a preservação e a melhoria do ambiente em que vivemos. Também foi criado o Programa Nações Unidas para o Meio Ambiente (PNUMA) que coordenava os trabalhos da ONU em nome do meio ambiente global (NAÇÕES UNIDAS, 2020b).

Em 1983, a ex-Primeira Ministra da Noruega e médica Gro Harlem Brundtland, mestre em saúde pública, foi convidada para presidir a Comissão Mundial sobre o Meio Ambiente e Desenvolvimento. Em 1987 a Comissão

Brundtland publicou o relatório “Nosso Futuro Comum” trazendo o conceito de desenvolvimento sustentável que “[...] é o desenvolvimento que encontra as necessidades atuais sem comprometer a habilidade das futuras gerações de atender suas próprias necessidades.” (NAÇÕES UNIDAS, 2020b, p. 1).

A Conferência das Nações Unidas sobre o Meio Ambiente e o Desenvolvimento, conhecida como “Cúpula da Terra”, foi realizada no Rio de Janeiro em 1992. Tratou sobre o meio ambiente e o desenvolvimento, sendo que a necessidade do desenvolvimento sustentável foi reconhecida por todos. Os governos incluíram na Agenda 21, adotada na Conferência, um programa para direcionar o mundo para atividades que rompessem com as causas dos danos ao meio ambiente, pela viabilização de ações de proteção e de renovação dos recursos ambientais. Neste evento, foi estabelecida uma Comissão para o Desenvolvimento Sustentável e, pouco depois, adotada a Convenção da ONU sobre a Diversidade Biológica e a Convenção da ONU de Combate à Desertificação (NAÇÕES UNIDAS, 2020b).

Em sessão especial, no ano de 1997, a Assembleia Geral, chamada de “Cúpula da Terra +5” elaborou um documento recomendando: adoção de metas para a redução das emissões de gases de efeito estufa; padrões sustentáveis de distribuição, produção e uso de energia; e, foco na erradicação da pobreza. Em 2000, os países membros da ONU propuseram oito Objetivos de Desenvolvimento do Milênio (ODM) (NAÇÕES UNIDAS, 2020b).

Sachs (2002) inclusive exalta a ONU, apontando o sucesso da entidade na promoção e conscientização ambiental nos 20 anos decorridos entre as conferências de Estocolmo e do Rio, mas ressalta a necessidade de configurações concretas à Agenda 21.

Em 2002, a Cúpula Mundial sobre Desenvolvimento Sustentável se reuniu em Johannesburgo, na África do Sul, quando fizeram um balanço da Agenda 21 transformando as metas, promessas e compromissos em ações concretas e tangíveis. Nesse evento, conhecido como Rio+10, foi detalhada as prioridades para ação com a concordância dos Estados-Membros, na Declaração de Joanesburgo sobre Desenvolvimento Sustentável e um Plano de Implementação (NAÇÕES UNIDAS, 2020b).

Entre 2005 e 2014, foi declarada a Década das Nações Unidas da Educação para o Desenvolvimento Sustentável, a fim de ter um avanço contínuo nessas ações

e a Década Internacional Água para a Vida. Além disso, foi estabelecido o Ano Internacional: de Fibras Naturais, em 2009; da Biodiversidade, em 2010; e, das Florestas, em 2011. Algumas datas comemorativas foram definidas mundialmente, como o Dia Mundial: da Água (22 de março); para a Diversidade Biológica (22 de maio); do Meio Ambiente (5 de junho); de Combate à Desertificação e à Seca (17 de junho). E como o Dia Internacional: para a Preservação da Camada de Ozônio (16 de setembro); para a Prevenção da Exploração do Meio Ambiente em Tempos de Guerra e Conflito Armado (6 de novembro); e, das Montanhas (11 de dezembro) (NAÇÕES UNIDAS, 2020b).

Essas datas podem ser utilizadas para sensibilizar a população, ampliar a conscientização, transmitir para futuras gerações a importância de cada uma delas e demonstrar a influência que provocou em todo o mundo. Fortalecendo assim a sustentabilidade cultural, que segundo Sachs (1993), busca as raízes endógenas para promoção de mudanças com continuidade cultural.

A partir de 2014 foi estabelecida a Assembleia Ambiental das Nações Unidas, uma plataforma para tomada de decisões sobre o meio ambiente, considerada um problema mundial (NAÇÕES UNIDAS, 2020b). Outra Conferência das Nações Unidas sobre Desenvolvimento Sustentável ocorreu no Rio de Janeiro, em 2012, a Rio+20, em que foi desenvolvido um documento de resultado político com medidas para implementação do desenvolvimento sustentável trazidas de maneira clara e prática. Os Estados Membros definiram desenvolver em conjunto uma agenda de desenvolvimento pós-2015, com base nos ODM, nomeada de ODS (ONU, [2012?]).

Em 2015, a Cúpula de Desenvolvimento Sustentável reuniu-se na sede da ONU, em Nova York, onde foram definidos os ODS como “[...] parte de uma nova agenda de desenvolvimento sustentável que deve finalizar o trabalho dos ODM e não deixar ninguém para trás. Com prazo para 2030, mas com o trabalho começando desde já [...]” (NAÇÕES UNIDAS, 2020b, p. 1).

A Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável foi adotada pelos Estados membros das Nações Unidas como um marco inclusivo do desenvolvimento ambiental, econômico e social em documento denominado “Transformar nosso mundo: a Agenda 2030 para o desenvolvimento sustentável”, o qual contempla os 17 ODS, 169 metas e 231 indicadores para medir o progresso dos ODS. Na Figura 2 são apresentados os 17 ODS da Agenda 2030 da ONU.

Figura 2 - Objetivos de Desenvolvimento Sustentável



Fonte: Nações Unidas (2022).

A Agenda 2030 traz “[...] objetivos e metas claras, para que todos os países adotem, de acordo com suas próprias prioridades, e atuem no espírito de uma parceria global que orienta as escolhas necessárias para melhorar a vida das pessoas, agora e no futuro.” (FIOCRUZ, 2020, p. 1).

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, 2018). Tendo como caminho um plano de ação para as Pessoas, Prosperidade, Paz, Parcerias e Planeta, também chamado de “5 Ps”,

sendo que cada foco está vinculado a um ou mais objetivos: **Pessoas** (ODS 1, 2, 3, 4 e 5); **Prosperidade** (7, 8, 9, 10 e 11); **Paz** (16); **Parcerias** (17); e, **Planeta** (6, 12, 13, 14 e 15) (PINTO, 2022).

Existem entidades da ONU que atuam mundialmente e que auxiliam na execução das ações dos ODS. Conhecê-las pode auxiliar os pesquisadores e profissionais a estabelecerem parcerias, promoverem a divulgação de ações, esclarecerem dúvidas, encaminharem ajuda financeira, entre outros. No Brasil (NAÇÕES UNIDAS, 2023) tem-se:

- a) Organização das Nações Unidas para a Alimentação e Agricultura, do inglês *Food and Agriculture Organization* (FAO);
- b) Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura, do inglês *United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization* (UNESCO);
- c) Organização das Nações Unidas para o Desenvolvimento Industrial, do inglês *United Nations Industrial Development Organization* (UNIDO);
- d) Organização das Nações Unidas para as Mulheres, chamado de ONU Mulheres;
- e) Fundo das Nações Unidas para a Infância, do inglês *United Nations Children's Fund* (UNICEF);
- f) Fundo Internacional de Desenvolvimento Agrícola (FIDA);
- g) Fundo de População das Nações Unidas, do inglês *United Nations Population Fund* (UNFPA);
- h) Alto Comissariado das Nações Unidas para os Direitos Humanos (ACNUDH);
- i) Alto Comissariado das Nações Unidas para Refugiados (ACNUR) ou Agência da ONU para Refugiados;
- j) União Internacional de Telecomunicações (UIT);
- k) Centro de Informação da ONU, do inglês *United Nations Information Centres* (UNIC);
- l) Organização Mundial da Propriedade Intelectual (OMPI);
- m) Organização Internacional do Trabalho (OIT);
- n) Organização Internacional para as Migrações (OIM);
- o) Organização Pan-Americana da Saúde da Organização Mundial da Saúde (OPAS/OMS);

Além dessas, existem ainda: Comissão Econômica Para a América Latina e Caribe (CEPAL); Departamento de Salvaguarda e Segurança das Nações Unidas, do inglês, *United Nations Department of Safety & Security* (UNDSS); Escritório das Nações Unidas de Serviços para Projetos, do inglês *United Nations Office for Project Services* (UNOPS); Escritório das Nações Unidas para a Redução do Risco de Desastres, do inglês *United Nations Office for Disaster Risk Reduction* (UNDRR); Escritório das Nações Unidas sobre Drogas e Crime, do inglês *United Nations Office on Drugs and Crime* (UNODC); Programa Conjunto das Nações Unidas sobre HIV/AIDS, do inglês *United Nations Programme on HIV/AIDS* (UNAIDS); Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD); Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente (PNUMA); Programa das Nações Unidas para os Assentamentos Humanos (ONU-HABITAT); Programa Mundial de Alimentos, do inglês *World Food Programme* (WFP); Voluntários das Nações Unidas, do inglês *United Nations Volunteers* (UNV); e, o Banco Mundial (NAÇÕES UNIDAS, 2023).

No Brasil é possível acompanhar os Indicadores Brasileiros para os ODS, além dos Relatórios dos Indicadores, Notícias, Eventos e Vídeos, disponibilizados no site do ODS Brasil pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) (BRASIL, 2023).

As Nações Unidas (2020a) realizam ainda parcerias e campanhas com personalidades, como foi o caso de A Turma da Mônica na campanha “Verificado”, para combater a desinformação na pandemia. Para isso Maurício de Sousa criou conteúdos ilustrativos para serem publicados nos canais de comunicação e redes sociais da ONU Brasil.

Por conseguinte, percebe-se que todos são parceiros e responsáveis para “não deixar ninguém para trás” e ter “nosso futuro comum”. Por isso, essa pesquisa teve como objetivo de dar enfoque nos ODS ao avaliar os serviços das BUs promovendo ações direcionadas ao atingimento das metas. Mas, antes do desenvolvimento do instrumento da pesquisa, fez-se uma busca para conhecer os *Frameworks* que pudessem ter alguma abordagem em serviços em BU, que será tratado na subseção a seguir.

2.4 FRAMEWORKS SOBRE SERVIÇOS EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

Com o intuito de recuperar publicações científicas sobre *Frameworks* voltados para os serviços de BU, nacionais e internacionais, foi realizada uma pesquisa acerca dessa temática na base de dados Dissertations & Theses (PROQUEST, 2022), no período de 2017 a 2021, compreendendo cinco anos completos a partir da data da coleta, realizada em 2022. Essa pesquisa visou observar como foram apresentados e construídos os *Frameworks*, mesmo que destinados a um serviço específico, para propiciar *insights*.

A estratégia para a busca foi: framework AND service* AND (“academic libraries” OR “academic library” OR “university libraries” OR “university library”). Os termos foram buscados nos campos “Qualquer lugar exceto texto completo” e limitados a “Texto completo”, nos idiomas inglês, português e espanhol. Foram marcadas as opções “Excluir documentos duplicados” e incluir “Variações de escrita para seus termos de busca” e “Variações de forma para seus termos de busca”. Teve-se como resultado 23 documentos.

Dessa busca, após leitura e análise, nove trabalhos apontam realmente a construção de *Framework*, mas um deles possui embargo até 2099. Com isso, as oito pesquisas são descritas em prosseguimento (Quadro 2).

Quadro 2 - Estudos sobre *Framework* recuperados na base de dados Dissertations & Theses

ANO	AUTOR	TÍTULO	TIPO
2021	FU, Yaming	Experiencing the Academic Library in the Digital Age: From Information Seeking and User Experience to Human Information Interaction	Tese
2020	ALOTAIBI, Faiz	Perceptions of University Digital Libraries as Information Source by International Postgraduate Student	Tese
2020	MABUNDA, Tiyani Tyson	Knowledge Management as a Change Enabler in an Academic Library in the Digital Age Paradigm	Tese
2019	BUI, Mary Ann C.	The influence of strategic orientation and strategic human resource management on organizational innovation at non-profit organizations: a realist synthesis	Dissertação
2018	FAN, Yue Quian	Evaluation and improvement on service quality of chinese university libraries under new information environments	Tese
2018	SARAVIA LÓPEZ DE CASTILLA, Luis Miguel	Contribución de las Bibliotecas Académicas a la Misión de la Universidad: propuesta de un Marco Analítico de Enfoque Cualitativo	Tese
2018	YEH, Shea-Tinn	Service innovation for knowledge-intensive services in the digital age: the case of Academic Libraries	Tese
2017	SAAD, Elmak	Optimizing e-management using web data mining	Tese

Fonte: Dissertations & Theses (PROQUEST, 2022).

No Quadro 2 apresenta-se as oito publicações sobre *Framework* sendo: três de 2018; duas de 2020; uma de 2021; uma de 2019; e, uma de 2017, as quais são descritas de forma resumida a seguir.

A mudança provocada pela era digital na BU e interação humana com a informação promoveu a construção do *Framework* contexto-percepção-criação de sentido para retratar uma imagem holística da experiência dos usuários, com base no contexto e percepção, os quais desencadeiam, moldam e alteram a experiência dos usuários. Fu (2021) reúne o comportamento da busca da informação e a experiência do usuário, definindo novas maneiras de interação com e dentro da BU.

Uma pesquisa para aproveitar a força das bibliotecas digitais e fundi-las com as plataformas tecnológicas utilizadas pelos usuários, foi desenvolvida por Alotaibi (2020), tendo em vista a identificação de preferência do uso do Google Acadêmico, em vez das bibliotecas digitais, pelos alunos internacionais de pós-graduação. O estudo desenvolveu um *Framework* para que a BU determine estratégias de busca de informações responsivas às preferências dinâmicas do usuário final, para isso, utilizou como base dois outros modelos: teoria unificada de aceitação e uso da tecnologia e modelo de comportamento de busca de informação.

Para explorar o potencial da Gestão do Conhecimento (GC) como facilitador de mudança nas BUs na era digital, Mabunda (2020) propôs um *Framework*, a fim de auxiliar as BUs a entenderem a GC como uma solução potencial para gerenciar melhor a mudança. A elaboração do *Framework* se deu com base em entrevistas para obtenção de informações sobre o papel da BU em relação ao gerenciamento de mudanças associadas ao paradigma da 4ª Revolução Industrial e da Biblioteca 4.0.

Na dissertação de Bui (2019), da Universidade de Maryland, foi elaborada uma revisão sistemática cobrindo 31 artigos publicados entre 2000 e 2018, com o intuito de investigar como as orientações estratégicas e recursos humanos influenciam a inovação organizacional em organizações sem fins lucrativos, incluindo a BU. A autora desenvolveu o *Framework* com orientações práticas para inovação, a fim de auxiliar os gestores das organizações a identificarem o que têm à sua disposição.

Uma análise sistemática de *Frameworks* de avaliação foi realizada por Fan (2018), com a motivação de identificar os principais componentes que precisam de melhorias para alcançar a qualidade de serviço eficaz, em BU chinesa, por meio de

métodos empíricos. As inferências extraídas da análise foram trazidas como recomendação para melhoria adequada da qualidade do serviço das BUs, sob um novo ambiente de informação em que se leva em consideração: a qualidade do resultado em nível de tangibilidade e confiabilidade; e, a qualidade do processo em nível de garantia, capacidade de resposta e empatia.

Um *Framework* que explica a relação entre a BU e a universidade, com base na Teoria da Mudança, enfocando a análise da contribuição na perspectiva do valor social é proposta por Saravia López de Castilla (2018). São identificadas quatro dimensões em que a BU tem uma contribuição fundamental: ensino-aprendizagem, pesquisa de qualidade, função social e o prestígio institucional. O autor conclui que, embora o estudo tenha sido útil, é necessário um instrumento mais simples que permita a BU realizar um autodiagnóstico para coletar, organizar e centralizar as evidências.

Yeh (2018) apresentou o *Framework* integrativo para inovação em serviços na era digital. Esse instrumento foi validado no contexto de BU que, segundo o autor, é um tipo de organização cujo objetivo central é a prestação de serviços intensivos em conhecimento e que contribuem positivamente para a inovação do serviço.

O *Framework* de mineração de uso da web para minimizar a dispersão de informações que sobrecarregam os alunos e dificultam o acesso a informações relevantes foi elaborado por Saad (2017). A estrutura incorpora técnica de mineração de *clustering* e dados de uso. Está dividido em componentes off-line composto por pré-processamento de dados e derivação de *cluster* de alunos, e on-line, que integra a construção do perfil do aluno e geração de recomendações.

Para além desta pesquisa, embora tenha sido feita a busca de publicações mais recentes e específicas para serviços, salienta-se também o *Framework* GC@BU (BEM, 2015), o qual apoia a concepção e implantação da GC em BU, embasado em uma abordagem de Sistemas Adaptativos Complexos, o qual foi um dos motivadores para a elaboração desta tese, inclusive em sua estrutura, pela facilidade de implementação experimentado pela pesquisadora na implantação na BU em que atua como bibliotecária.

2.5 PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

Cada BU pode prestar o serviço que melhor atenda a necessidade de seus usuários e objetivos estratégicos institucionais, como refletem Vieira e Silva (2005) quando apontam que não é algo concluído e imutável, pois pode ser redefinido em conformidade com o atual retrato da visão da organização e dos usuários.

Contudo, observa-se que os serviços são similares, havendo pequenas variações entre as instituições. Isso pode ser verificado no estudo de Rossi (2012) referente às BUs da grande Florianópolis, tanto para serviços que dão suporte ao ensino, pesquisa, extensão e inovação, quanto para serviços que promovem o desenvolvimento social e cultural. Aponta-se que os espaços estão sendo cada vez mais evidenciados entre os serviços prestados em BU.

A importância de a biblioteca possuir espaços dinâmicos que promovam atividades e a ocupação para estudo, lazer, diversão ou descanso dos usuários é relatada por Tanus *et al.* (2017). Santa Anna (2018) acrescenta que as BUs aproveitam as ações culturais ofertadas para mediar a informação por meio de ações lúdicas, de lazer e diversão, atraindo o interesse do público e cativando-os para utilização de outros serviços prestados pela biblioteca.

Alguns dos serviços fundamentais da biblioteca prestados fisicamente, conforme Tsekea e Chigwada (2020) são: circulação de materiais impressos, acesso aos computadores no prédio da biblioteca, espaço para leitura, serviços de impressão, serviços de apoio à pesquisa face a face, serviço de referência física e sessões de treinamento.

Os serviços de informação utilitária são apresentados por Monteiro e Silva (2014) como aqueles que ofertam informações que auxiliam na solução de problemas cotidianos sejam na educação, saúde, emprego, lazer ou cultura, como prementes para aproximação ao cotidiano do usuário. Seriam exemplos desse tipo de serviço a divulgação de: bolsas de estudo, projetos de pesquisa e extensão, telefones úteis aos usuários, trabalho e carreira análogos aos cursos da universidade, programação de cultura e lazer daquela região, entre outros. Podendo categorizá-los entre informações internas, referentes à universidade, e externas, relativas ou realizadas fora dela.

Quando se pensa na prestação de serviços, é salutar ter em mente que as necessidades da comunidade mudam com o tempo, que quantidade não significa

qualidade e que quanto mais próximo das expectativas do usuário, maior é a qualidade do serviço (SAMPAIO *et al.*, 2004; BORGES, 2007).

Nota-se também que as necessidades dos usuários divergem com relação à atuação na instituição. Como apontado por Vieira e Silva (2005, p. 1068), “[...] os usuários não enxergam a biblioteca da mesma forma que o pessoal administrativo o faz. Para uns, a biblioteca é vista como uma selecionadora e divulgadora da informação e para outros como apenas um local de estudos.”.

Segundo estudo de Vieira e Silva (2005) os estudantes de graduação utilizam mais os serviços básicos que envolvem a coleção e o espaço da BU para estudo; estudantes de pós-graduação aproveitam uma mescla maior dos serviços prestados e o suporte que o bibliotecário oferece; e docentes necessitam de buscas e localizações específicas com alto grau de personalização, configurando-se como os principais interessados pelos serviços prestados pela biblioteca.

Nessa mesma linha, Tanus, Oliveira e Paula (2017) mencionam que os serviços passaram a ser prestados de forma mais personalizada e individualizada com direcionamento no atendimento às demandas. O apoio dos prestadores de serviços tornou-se onipresente fazendo com que os usuários encontrem a informação por conta própria.

Acrescido a isso, com as novas tecnologias, a globalização e, em especial, com a valorização da informação, as BUs passaram a ter novas necessidades e aumento da utilização de recursos digitais para acesso de conteúdos pela Internet. Como dizia Cunha (2000), os universitários da geração digital aprendem por meio de participação e experimentações diretas, por isso esperam e desejam maior interação.

Como os usuários estão cada vez mais conectados à Internet, foram criados os guias para novos tipos de recurso e a antecipação de perguntas no *Frequently Asked Questions* (FAQ), disponibilizando-os on-line (SPUTORE; HUMPHRIES; STEINER, 2015). Também há relatos na literatura que as BUs têm incorporado atendimento on-line, avisos automáticos por e-mail, o uso de redes sociais para contato com o usuário, promoção do acesso aberto por meio dos Repositórios e Portais de Periódicos institucionais, renovação on-line dos ambientes, incluindo espaços culturais e pontos de encontro, disponibilização de terminais de autoatendimento e escâneres sem custo para o usuário (MARTINS, 2012; CARVALHO; PONTELO; GOMES, 2017; MURIEL-TORRADO; GONÇALVEZ, 2017;

SILVA *et al.*, 2017).

Nessa categoria, Fernández Marcial (2016) ainda lista os aplicativos para dispositivos móveis, os empréstimos de equipamentos e similares, a geração automática de ficha catalográfica, o atendimento on-line, entre outros tipos de serviços que atendam às necessidades da comunidade.

Algumas mudanças incrementais nos serviços prestados fazem toda a diferença como, por exemplo: destaque no site para os serviços mais procurados ou para um público específico, com o objetivo de otimizar a busca; trabalho do marketing nas redes sociais para aumentar os seguidores e conseqüentemente ampliar a divulgação dos serviços; e, menção dos gerenciadores bibliográficos durante orientações, para ampliar o interesse nos cursos de capacitação para este serviço (INCE, 2018; NORTON *et al.*, 2018).

Conforme apontado por Weber (2012, p. 493), “Ao pensarmos a biblioteca como um organismo vivo, dinâmico e crescente, é possível pensá-la como alicerçada nas diretrizes que norteiam a sustentabilidade” e, com isso, também inova-se nos serviços prestados, tais como: empréstimo de sacola retornável para o acondicionamento dos materiais bibliográficos emprestados (*ecobag*); sala de videoconferência para atender defesas, qualificações, aulas e eventos; *maker spaces* para experimentar e aprender utilizando tecnologias (incluindo impressoras 3D e robótica), metal, madeira, artes e artesanato (COLETTA; SILVA; CASSIN, 2016; DAVIS, 2018; PEIXOTO; BARCELLOS, 2016).

Dentre as BUs brasileiras, a Universidade Federal de São Carlos (UFSCar), a Universidade do Estado de Santa Catarina (Udesc) e a Universidade da Região de Joinville (Univille) possuem *coworking* para utilização gratuita pelos usuários. A UFSCar (2019), no campus de São Carlos, inaugurou o local, denominado Starteca, em outubro de 2019, onde também ocorrem cursos e eventos, e relatou ser um espaço destinado a empreender.

A Udesc (2020, p. 1) inaugurou, em março de 2020, o Espaço Inovador de Ensino (Espine), em Florianópolis, visando promover a interdisciplinaridade, criatividade e conexão entre as pessoas. O local conta com “[...] mesas rebatíveis, *puffs* e tela multiuso.”, possui sala dinâmica para realização de capacitações e aulas. O espaço *maker* foi “[...] equipado com impressora 3D, ferramentas, bancada de trabalho, guilhotina de papel e materiais de escritórios.”

A Univille (2018) e a Inovaparq possuem o UniCo, um *coworking* lançado em 2019 e está localizado no prédio onde funciona a BU. Foi um projeto resultado da cocriação entre professores e estudantes dos cursos de Design e Arquitetura e Urbanismo da Universidade e disponibiliza: biblioteca universitária e virtual; anfiteatro e salas para cursos e eventos; bicicletário; academia e vestiário com chuveiros; café e *lounges*. Dependendo do plano contratado, o usuário pode ter: mesa rotativa em espaço interno; mesa fixa em sala compartilhada; posição fixa em sala privativa; mesa fixa em sala compartilhada com computador desktop; sala de reunião, atendimento e treinamento; endereço fiscal e comercial; armário com chaves para guardar pertences.

No decorrer do desenvolvimento da pesquisa, alguns levantamentos foram realizados e são trazidos para este estudo, discernindo-os como serviços contemporâneos, alinhados aos ODS, além do reflexo da Covid-19 na prestação dos serviços de BUs.

2.5.1 Serviços contemporâneos em bibliotecas universitárias

A literatura de BU entre 1980 até metade dos anos 1990, segundo Bacalini e Silva (2015), aponta mudanças com relação à informatização, automação e digitalização e, a partir da metade dos anos 1990, sobre bibliotecas digitais, site e comunicação virtual. Dessa forma, as BUs que provinham informação e auxiliavam o usuário a encontrar a informação, passaram a assumir mais funções de produção de pesquisa e auxiliar o usuário no que ele precisa desenvolver.

Inclusive, Damian (2016) menciona o aprimoramento da Internet como uma das mais significativas inovações da Tecnologia da Informação, pois possibilitou oferecer serviços de maneira inovadora. Nessa linha, a identificação de tendências ajuda a BU a pensar sobre as mudanças que acontecem local e “[...] globalmente e os efeitos potenciais que elas terão sobre o futuro, e conseqüentemente possibilita agir proativamente.” (PASSOS, 2019, p. 67). Por isso, evidencia-se o acompanhamento das publicações realizadas por instituições conceituadas, como da ACRL (2022), American Library Association (ALA, 2022) e IFLA (2021), que trazem periodicamente atualizações das tendências.

A ACRL (2016) publica a cada dois anos as principais tendências para as BUs. Em 2016 havia divulgado as seguintes tendências para as bibliotecas: os

serviços de dados de pesquisa; políticas de dados e gestão de dados de pesquisa; centros de pesquisas digitais; fusões de provedores de conteúdo/concentração em plataformas de conteúdo; sucesso do aluno, aprendizagem analítica e acreditação; competência em Informação para o Ensino Superior; altimetria.

Nessa época, Arévalo (2016) menciona como atividade a ser prestada pelas BUs a mineração de dados, a comunicação acadêmica e os sistemas de informação geográfica.

A IFLA (2018) também apresenta o relatório de tendências, oferecendo perspectivas com base nas apresentações da Reunião do Presidente da mesma. Em 2018, em Barcelona, os pontos levantados foram: planejamento de cenários e bibliotecas; bibliotecas sob ataque; importância das bibliotecas; bibliotecas e comunidade de rede. Neste mesmo ano, a ACRL (2018a) apresentou, entre outros:

- a) editor e fornecedores têm prestado mais atenção à infraestrutura de publicação e aos elementos da comunicação acadêmica, tornando-se prestadores de serviço completo e facilitando a pesquisa acadêmica;
- b) importância em considerar a complexidade de notícias falsas e a alfabetização informacional no combate a elas;
- c) bibliotecários participando no desenvolvimento dos projetos como parceiros colaborativos;
- d) apoio da biblioteca no desenvolvimento do corpo docente e do curso;
- e) auxílio na coleta de dados e preocupações éticas de privacidade do usuário; e,
- f) aquisição de conjuntos de dados de pesquisa, dedicação à mineração dos dados e melhoria na formação da ciência de dados.

As plataformas para busca unificada de conteúdo estão sendo adotadas pelas BUs brasileiras, a fim de facilitar a recuperação da informação. Martins e Carmo (2015), inclusive, propuseram uma plataforma única para disponibilização dos e-books das BUs com o intuito de baratear o custo e reduzir os desníveis de acesso à leitura no país. Além disso, os estudos de serviços de dados de pesquisa e gestão de dados de pesquisa foram divulgados com frequência em 2020, aproveitando inclusive as lives que possibilitaram o encontro de profissionais de várias localidades do país.

As tendências trazidas em 2020 pela ACRL (2020a) foram: sistemas integrados de biblioteca (metabuscadores); análise de aprendizado para entender melhor o comportamento de aprendizagem do usuário; *machine learning* (aprendizado pelas máquinas) e inteligência artificial, que poderiam ser utilizados para alfabetização de dados e programação nas bibliotecas; acesso aberto e novos acordos com editores; adoção dos princípios FAIR como diretriz para os serviços de dados de pesquisa; justiça social, biblioteconomia crítica e pedagogia digital crítica para lidar com problemas e mudanças sociais; *streaming* de mídia dando suporte para cursos on-line, ampliando a acessibilidade e adquirindo licenças de conteúdos; e, bem-estar do aluno sendo ofertado espaço seguro e para diferentes atividades como meditação, cochilo, ioga, etc., parceiros, como agências de serviço social e profissionais no local.

Uma atualização foi realizada no relatório de tendências da IFLA (2021) pelos seus membros em 2021, os quais não têm a intenção de prever futuro, mas explorar forças que o influenciarão e listam: tempos difíceis à frente; virtual veio para ficar; retorno dos espaços físicos; ascensão das habilidades; diversidade levada a sério; avaliação ambiental; população móvel (nômades); usuário impaciente; reação analógica; assuntos de escala (trabalho em rede); dominação de dados; pesquisa transformada (por meio da inteligência artificial); corrida aos extremos (dificuldade de encontrar consenso); aprendizagem ao longo da vida; qualificações são importantes; coleção única e global; privatização do conhecimento (devido à demora da reforma sobre direitos autorais); valorização da competência em informação; desafio do acesso aberto para as bibliotecas; e, aprofundamento das desigualdades.

Em 2022, as tendências sinalizaram os últimos dois anos com tremenda agitação e mudança, incluindo a pandemia global, reflexões difíceis sobre justiça racial e guerra entre nações, além de incertezas e perspectivas de inovações:

- a) tendências relacionadas à Covid-19: com mudanças fundamentais que se estenderão muito além da pandemia;
- b) desafios da equipe da biblioteca: tendo servidores com habilidades trabalhando muito mais que os bibliotecários e com baixa renda, acrescido a isso, o desemprego e cortes orçamentários gerados na pandemia;
- c) utilização do espaço: equilibrando as demandas de uso dos espaços com o distanciamento e fornecimento de higienização adequados durante a pandemia;

- d) coleção colaborativa e crescimento da impressão compartilhada: devido às necessidades de mudança de uso dos suportes, financiamento limitado e restrições de espaço físico, além do empréstimo digital controlado que é a cópia digital temporária de livro impresso, o qual é retirado do acervo no momento que sua versão digital está emprestada;
- e) dados: seria a capacidade de trabalhar com grande quantidade de dados, treinamento dos funcionários, capacidade dos repositórios, serviços de gerenciamento de dados de pesquisa, curadoria de dados, mineração de dados;
- f) outras tendências já evidenciadas em 2020, tais como: fortalecimento do acesso aberto; biblioteconomia crítica, desafiando o conceito tradicional da biblioteca em ser neutra e se posicionar quanto à desigualdade, racismo, sexismo e outros problemas; inteligência artificial, com reconhecimento de padrões e de textos, *chatbots*, transcrição e pesquisa de documentos históricos, catalogação descritiva, entre outros (ACRL, 2022).

Na IFLA (2022), foram apontadas cinco tendências em 2022 para formação do futuro ecossistema de informações: as novas tecnologias irão expandir e limitar quem tem acesso à informação; a educação on-line irá democratizar e interromper o aprendizado global; os limites da privacidade e proteção de dados serão redefinidos; sociedades hiperconectadas ouvirão e capacitarão novas vozes e grupos; e, o ambiente de informação global será transformado por novas tecnologias.

Observa-se que muitas das tendências que são mencionadas pela ACRL e a IFLA são convergentes e há também um mapeamento das tendências relevantes para as bibliotecas e para a área de Biblioteconomia, realizado de forma constante pelo Center for the Future of Libraries da ALA (2022). As atualizações são feitas à medida que relatórios e artigos são publicados.

O compilado auxilia as bibliotecas e bibliotecários a entenderem como as tendências estão se desenvolvendo e a importância delas. Essas tendências estão organizadas em sete categorias organizadas por temas e cores (Figura 3), respectivamente: Sociedade (vermelho), Educação (azul escuro), Tecnologia (azul claro), Meio Ambiente (verde), Política e governo (laranja), Economia (roxo) e Demografia (amarelo). No ano de 2020, foi acrescentada ao mapeamento, a pandemia de Coronavírus, apenas essa tendência não foi categorizada (ALA, 2022).

Figura 3 - Classificação das tendências do Center for the Future of Libraries



Fonte: ALA (2022, tradução nossa).

Nota: Pandemia de Coronavírus não integrou nenhuma categoria

Observa-se que o *coworking* e o movimento *maker* estão começando a ter implantações, como citado pela UFSCar, Udesc e Univille. Há relatos de gamificação e *fandom*, mas aplicados às bibliotecas públicas e escolares. A questão da inteligência artificial, controle por voz, reconhecimento facial, tecnologia tátil e Internet das Coisas estão sendo ampliados em estudos com aplicabilidade em bibliotecas, da mesma forma que os nativos digitais.

Passos (2019) pontua o trabalho colaborativo das BUs, especialmente para o desenvolvimento de estratégias e ferramentas, e destaca que no futuro os serviços da BU “encontrarão” os usuários onde quer que eles estejam, como já tem acontecido com o uso dos metabuscadores e projetos envolvendo web semântica. Tanus, Oliveira e Paula (2017) e Tanus *et al.* (2017) comentam que o trabalho colaborativo possibilita a expansão de ações com envolvimento de mais parceiros no desenvolvimento dos projetos.

Uma síntese das tendências de serviços em bibliotecas, com base em uma pesquisa em vários relatórios sobre o futuro delas é apresentada na Figura 4.

Figura 4 - Síntese das tendências de serviços em bibliotecas



Fonte: Passos (2019, p. 76).

Na Figura 4, embora conste como cursos EaD, Passos (2019) ressalta como sendo a aprendizagem on-line e a Referência digital, como o Serviço de referência disponibilizado de forma virtual. No texto explicativo da imagem, a autora destaca ainda a: preservação digital pelas BUs das suas produções intelectuais e culturais locais; e, alfabetização digital com ações para reduzir as desigualdades digitais.

A autora aponta a necessidade de conhecimentos para curadoria de dados pelos bibliotecários para a gestão dos repositórios baseados em nuvem (PASSOS, 2019). No caso de repositórios, utiliza-se o termo curadoria digital, o qual envolve manter, preservar e agregar valor aos dados de pesquisa digital durante todo o ciclo de vida (DIGITAL CURATION CENTRE, [2020?]), que “[...] veio para auxiliar no processo de gestão, a partir do momento em que seu objeto de estudo se consolida na preservação e acesso de objetos digitais.” (COSTA; ELI; VIANNA, 2020) e que utilizam os metadados “[...] como um dos aspectos essenciais na etapa de preservação [...]” (FELDMAN, 2022, p. 20).

As tendências tecnológicas podem ser acompanhadas pela Educause (2020) que lança relatórios anuais, embora não específicas para BU, relacionadas à

tecnologia educacional, ou pelo site da Gartner (2020), que detalha o ciclo de vida da tecnologia em cinco fases:

- a) gatilho da inovação: pontapé inicial do avanço tecnológico, geralmente sem produtos utilizáveis e viabilidade comercial não comprovada;
- b) pico de expectativa inflacionada: publicidade precoce que produz uma série de histórias de sucesso, mas acompanhada por dezenas de fracassos;
- c) vale da desilusão: diminuição do interesse devido a experiências e implementações fracassadas, com continuidade da tecnologia apenas com a melhoria dos produtos e satisfação dos usuários iniciais;
- d) ponto de esclarecimento: os benefícios aplicados passam a ser compreendidos, mais empresas passam a financiar projetos pilotos, contudo os conservadores se mantêm cautelosos;
- e) platô de produtividade: ampla aplicabilidade e relevância da tecnologia.

Esse ciclo de vida da tecnologia é um ponto interessante para quando a BU planejar adotar tecnologia “de ponta”, pois, seria relevante verificar a fase da tecnologia a fim de que seja considerado o risco do investimento.

Uma tendência tecnológica que está sendo relatada por alguns autores são as bibliotecas inteligentes (BARYSHEV; VERKHOVETS; BABINA, 2018; CAO; LIANG; LI, 2018; KULKARNI; DHANAMJAYA, 2017; MONSTED, 2016; POLYCARPOU; SAMARAS; SAHALOS, 2014; SIMOVIĆ, 2018; TANUJA *et al.*, 2018; YANG *et al.*, 2016). A biblioteca inteligente utiliza-se da chamada Internet das coisas e é definida como sendo uma biblioteca com serviços interativos, baseados no usuário e na web, por meio de captura automática das necessidades do usuário (BARYSHEV; VERKHOVETS; BABINA, 2018; CAO; LIANG; LI, 2018).

Prevê-se, para as bibliotecas inteligentes, a aplicação de tecnologia para realizar o controle de estoque, autenticação dos usuários para acesso à BU, pagamentos móveis, registro de eventos, climatização do ambiente, tecnologias assistiva, livros inteligentes, aprendizagem baseada em objetos, jogos e realidade aumentada (OCLC, 2015).

Com base em uma pesquisa em vários relatórios sobre o futuro das bibliotecas, Passos (2019) resumiu as tendências sobre tecnologias, apresentadas na Figura 5.

Figura 5 - Síntese das tendências sobre as tecnologias em bibliotecas



Fonte: Passos (2019, p. 76).

Além das tendências sobre tecnologias listadas, pensa-se no uso das tecnologias para adotar o modelo de serviço que atende o usuário quando ele precisa, conhecido internacionalmente como *just-in-time* (PASSOS, 2019). Os investimentos das BUs em plataformas que gerenciam coleções complexas e de multiformatos são reforçadas por Breeding (2017), quando comenta sobre o uso de sistemas integrados e dos serviços de descoberta baseados em índices.

Vale ressaltar algumas tendências mencionadas por Passos (2019) que:

- a) podem não ser comumente conhecidas: como a impressão sob demanda que é realizada quando o livro está esgotado ou é comercializado apenas em suporte digital; e, *wearable computing*, traduzido como tecnologia vestida, é uma redefinição de interação humano-máquina, em que os dispositivos eletrônicos portáteis ficam conectados com o usuário;
- b) constante na imagem, porém, de forma genérica: os Repositórios digitais, a autora explica no texto como sendo Repositórios Digitais Temáticos e de melhores práticas, ou seja, repositórios específicos;
- c) indicado parcialmente: como a implementação de softwares e serviços, sendo que no texto é complementado por “próprios” indicando o

desenvolvimento de softwares e serviços pela organização sem depender dos fornecedores;

- d) mencionado por meio de sigla: como o SRI que se refere aos Sistemas de Recuperação de Informação, de interface única;
- e) não consta na imagem, mas é detalhado no texto: como o *Near Field Communication* (NFC) que é comunicação por campo de proximidade, com o pagamento apenas aproximando o cartão da máquina.

Pode-se dizer que a videoconferência passou a ser mundialmente, em 2020, incorporada às organizações, incluindo as BUs, devido à pandemia da Covid-19. É interessante ressaltar que na pesquisa de Muriel-Torrado e Gonçalves (2017, p. 11) não foi localizada “[...] nenhuma biblioteca que utilizasse YouTube ao vivo (*Live*), pois esta é uma interessante possibilidade, por exemplo, para transmitir palestras.”. Provavelmente, em breve, outros serviços serão tendências implementadas e fortalecidas como o YouTube e os espaços que, como citado por Arévalo (2016), estão sendo cada vez mais destinados aos encontros entre as pessoas dentro de uma BU.

Outro traço para biblioteca do futuro é relatado por Klimek (2016), com espaços para aprendizagem e diversão, ricos em tecnologia e cultura, reunindo pessoas em um centro de conhecimento, sendo que, dessa forma, as bibliotecas poderão se tornar mais dinâmicas, democráticas, acessíveis e centradas nas pessoas. O autor traz os elementos da biblioteca do século XXI contendo: luz natural e bem-estar; estilo e energia; atmosfera acolhedora; cultura e autenticidade; mescla de espaços para estudo individual e em grupo; conforto e ergonomia; aprendizagem e vidas integradas; tecnologia; ferramentas para transformação e inovação.

Arévalo (2016) reforça que os usuários querem acesso à biblioteca durante 24 horas por dia, sete dias na semana, para usarem o computador, meditarem, descansarem, usarem a sala de estudo individual para estudar, sala de estudo em grupo para trabalharem de forma colaborativa, ao mesmo tempo em que tenham um lugar para tomar um café, se desejarem.

As BUs precisam ofertar espaços para aprendizagem colaborativa e com interatividade para criação e compartilhamento de informação, a fim de que continuem, ou para algumas, voltem a ser locais para busca e acesso à informação e sociabilidade. Ademais, a IFLA delegou para as bibliotecas mundiais o

envolvimento com os serviços que contemple os ODS, para além das tendências que elenca, os quais são melhor explicitados a seguir.

2.5.2 Serviços de bibliotecas alinhados aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável

Os ODS foram trazidos para as bibliotecas pela IFLA ([2019b], p. 1), que “[...] é um organismo internacional que representa os interesses das bibliotecas e serviços de informação e de seus usuários.”, a qual esteve presente na ONU, como signatária, em 2015, quando do lançamento da Agenda 2030. E, como representante da sociedade civil organizada, delegou para as bibliotecas mundiais a contribuição e implementação dos ODS em cada país, por meio de serviços.

A sustentabilidade, a qual é entendida como “[...] o meio para alcançar o projeto maior, que é o desenvolvimento sustentável global.” (GERALDO, 2021, p. 48), é uma temática emergente, inclusive pela dedicação: do XIX Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias (SNBU) de 2016, tendo a BU como agente de sustentabilidade informacional (FEBAB, 2016); do XXVII Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação (CBBDD) (2017) com o tema “Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas: como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030”; e, o aumento deste debate nos anos seguintes.

Geraldo e Pinto (2019, p. 373) evidenciam a “[...] importância de introduzir a sustentabilidade informacional nas pesquisas científicas da Ciência da Informação.”, tendo em vista que é “[...] uma área que estuda, gerencia e organiza meios de disseminação e uso da informação, deve também estar inserida na causa da sustentabilidade, buscando suprir as necessidades informacionais de uma sociedade sustentável.”.

As BUs são caracterizadas como sistemas autopoieticos, ou seja, sistemas abertos que interagem com o meio, tendo em vista a influência que sofre das demandas da sociedade e da influência que realiza nos membros da sociedade por meio dos recursos informacionais oferecidos (SILVEIRA; JULIANI; CHAGAS, 2016). Sendo assim, são promissoras na implementação dos ODS, a partir dos serviços que oferecem, conforme relatado pela IFLA ([2019c]), quando ressalta que as bibliotecas são fundamentais para alcançar os objetivos elencados na Agenda 2030.

Weber (2012, p. 495) salienta que “[...] as bibliotecas atendem aos princípios de sustentabilidade, ao disponibilizarem seus serviços e formações.”. “As bibliotecas são excelentes parceiros, com boa relação custo/benefício para o estabelecimento de prioridades de desenvolvimento.”. Inclusive, “Muitos países designaram bibliotecas como depositárias das Nações Unidas, tornando-as importantes locais de recolha e partilha de informação sobre a ONU e os ODS (IFLA, [2019a], p. 14).

No Brasil, a Febab é a incentivadora, no contexto das bibliotecas, para incorporação dos 17 ODS da Agenda 2030, assumido internacionalmente pela IFLA, por meio de ações e atividades no sentido de apoiar, trabalhar e divulgar esses objetivos (GERALDO; PINTO, 2019).

Segundo a IFLA ([2019c]), apoiam com ações de: promoção de alfabetização da informação e mediática; superação das dificuldades no acesso à informação; promoção de serviços em rede; promoção da inclusão digital; atuação como centro da comunidade acadêmica e de pesquisa; preservação e por proporcionar o acesso à cultura e ao patrimônio mundial. Além de impulsionarem através da implementação de estratégias nacionais; do monitoramento das ações para o alcance dos objetivos; e, da divulgação dos progressos na área. Geraldo (2021, p. 55-56) ressalta que se pode direcionar a atuação dos serviços nas bibliotecas, no sentido de:

- a) estabelecer prioridades relacionadas aos 17 ODS com base em contextos locais, necessidades e recursos que possuem a biblioteca;
- b) identificar necessidades por meio da análise de planos e programas existentes, apontando a possibilidade de incluir no planejamento estratégico da biblioteca;
- c) identificar sinergias e ligações dentro das administrações locais ou regionais e adaptar iniciativas e estratégias existentes para os ODS e seus alvos existentes, pensando no local de atuação da biblioteca, a entidade mantenedora em que ela está inserida, ou organizações da sociedade civil;
- d) identificar as ações e os recursos necessários para implementar as áreas de prioridade dos ODS;
- e) criar mecanismos institucionais locais e estruturas de governança para apoiar a implementação dos ODS;
- f) envolver todas as partes locais interessadas e/ou impactadas na implementação para promover o senso de apropriação aos ODS, trazendo a importância de incluir a comunidade interna e externa da biblioteca nesses objetivos e;
- g) promover a troca de melhores práticas entre os seus membros, em compartilhar as experiências com outras bibliotecas.

A Febab (2018), com base nos debates realizados no XXVII CBBB de 2017, elaborou um documento de como as bibliotecas poderiam contribuir com a operacionalização da Agenda 2030. Esse documento tem o intuito de evidenciar a contribuição das bibliotecas brasileiras, assim como pode-se verificar nas

publicações da IFLA ([2019a, b, c]), as quais trazem diversos exemplos reais de ações e parcerias desenvolvidas pelas bibliotecas internacionais. Alguns desses exemplos, trazidos pela Febab (2018) e IFLA ([2019a, c]), são:

- a) **ODS 1:** Bibliocriativa (Biblioteca construída com os catadores) e Serviço de Informação e Emprego (capacitações em alfabetização informacional e midiática para preparação de currículo e candidatura a empregos);
- b) **ODS 2:** Série Produtor Rural (idealizada para levar informação qualificada e com linguagem acessível) e Aumentando os rendimentos dos pequenos produtores (equipe da biblioteca trabalhou com o governo local para ajudar os agricultores a utilizar as TIC);
- c) **ODS 3:** Biblioteca Central do CCS nas estações (campanhas socioeducativas para a promoção da saúde e qualidade de vida) e Não a TB! (capacitação e debates públicos para elevar a conscientização acerca da tuberculose);
- d) **ODS 4:** Inclusão digital para a comunidade da terceira idade e Conselho Nacional de Bibliotecas de Singapura (dão atenção especial às comunidades que enfrentam problemas de locomoção, ônibus móveis para acesso de escolas com necessidades especiais, orfanatos e abrigos);
- e) **ODS 5:** Clube das Manas em Tefé (promove o empoderamento das meninas e mulheres pelo estímulo à leitura, o debate e a reflexão acerca do feminismo) e Empoderamento de mulheres e meninas (formação em TIC para agricultoras para acesso a informações para os negócios);
- f) **ODS 6 e 7:** Eficiência no consumo de energia elétrica em biblioteca universitária (ações para redução de custos como desligar ar condicionado em horários adequados, fechar espaços durante o período de férias, entre outros) e Empréstimo de monitores de energia (possibilita controlar os equipamentos elétricos que consomem muita energia);
- g) **ODS 8:** Estação do conhecimento (desenvolver competências informacionais para o emprego a partir de atividades educativas e culturais) e Garantir emprego produtivo e trabalho decente (computadores de bibliotecas públicas sendo utilizados para candidaturas de emprego);

- h) **ODS 9:** Makerspace da casa Thomas Jefferson e Retorno de investimento (cada dólar investido em biblioteca pública na Letônia retorna dois dólares em valor de forma direta ou indireta);
- i) **ODS 10:** Biblioteca e o programa de prestação de serviços à comunidade (apenas exercem atividades na biblioteca como organização das prateleiras, limpeza, etiquetagem, etc.) e Biblioteca sem fronteiras (acesso à informação em campos de refugiados através de Ideas Box, por meio de conexão de internet por satélite e livros);
- j) **ODS 11:** Horta fitoterápica (espaço lúdico e pedagógico voltado para visitantes) e Biblioteca do Metrô M (livros eletrônicos que podem ser baixados gratuitamente pelos trabalhadores e passageiros do metrô);
- k) **ODS 12, 13, 14 e 15:** Uso do lixo escolar para geração de renda e redução do impacto ambiental (instalação de caixas coletoras e divulgação para conscientização) e Portal de Estudantes para a Saúde Ambiental (site para alunos e professores dos 6º a 8º anos sobre poluição da água e do ar, alterações climáticas e produtos químicos);
- l) **ODS 16:** Centro Comunitário da Paz - Compaz (diversos atendimentos, atividades esportivas, mediar conflitos, informações de assistência social, entre outros) e Governo Aberto (plataforma para transparência de governo e de sua responsabilidade, as bibliotecas ajudam no plano para incluí-las como fundamentais no acesso à informação);
- m) **ODS 17:** Portal Brasileiro de Acesso Aberto à Informação Científica – OASISBR (acesso gratuito à produção científica de autores vinculados a universidades e institutos de pesquisa do Brasil) e Plataforma unificada de busca e acesso (sete bibliotecas departamentais de ciência reuniram-se para unificar as informações promovendo a visibilidade e o acesso às coleções e repositórios).

Outra publicação nesse sentido é de Geraldo e Pinto (2019) que analisaram o tema sustentabilidade em periódicos científicos brasileiros da Ciência da Informação, entre os anos de 2008 e 2018, e verificaram que já há um percurso dessa temática, porém incentivam o desenvolvimento de novos estudos para concretizar esse tema na área. Silva, Geraldo e Pinto (2021) identificaram o desenvolvimento sustentável e Agenda 2030 nas publicações da Base de Dados Referenciais de Artigos de

Periódicos em Ciência da Informação (Brapci), constataram que os estudos demonstraram potencial para a discussão, vislumbrando o espaço de socialização do conhecimento, de práticas de mudanças sociais e promoção da Agenda 2030 nas bibliotecas.

Na pesquisa realizada por Dutra, Pinto e Geraldo (2017) verificou-se que as bibliotecas públicas catarinenses não desenvolviam ações para o desenvolvimento sustentável, vislumbrando, assim, a possibilidade de disseminação local da questão, no contexto bibliotecário, a partir da *Advocacy*. Acredita-se que nas BUs o contexto não seja muito diferente. No ano seguinte, outro estudo constatou algumas ações culturais envolvendo sustentabilidade, mas o serviço nessas bibliotecas se resume, praticamente, à consulta e empréstimo (PINTO *et al.*, 2018). Bem como Araújo e Araújo (2021), que foram motivadas para estudar as BUs de Alagoas como promotoras de desenvolvimento sustentável, levando em conta a ciência de que a maioria delas, por desconhecimento ou falta de conhecimento ambiental, não propagavam essa prática.

Para explicitar outros serviços e formas de apoio que as bibliotecas podem realizar para a implementação da Agenda 2030, em linhas gerais, são listados exemplos no Quadro 3.

Quadro 3 - Formas de apoio das bibliotecas para implementação da Agenda 2030
(continua)

ODS	AS BIBLIOTECAS APOIAM ESSE OBJETIVO MEDIANTE A PROVISÃO DE...
 <p>1 ERRADICAÇÃO DA POBREZA</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Acesso público à informação e recursos que geram oportunidades para melhorar a vida das pessoas; - Capacitação para adquirir novas habilidades necessárias para a educação e o emprego; - Informação para apoiar o processo de tomada de decisões para combater a pobreza por parte dos governos, da sociedade civil e do setor empresarial.
 <p>2 FOME ZERO E AGRICULTURA SUSTENTÁVEL</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Pesquisas e dados agrícolas para que os cultivos sejam mais produtivos e sustentáveis; - Acesso público a recursos em rede para produtores agrícolas, como, por exemplo, preços de mercado local, informes meteorológicos e novos equipamentos.
 <p>3 SAÚDE E BEM-ESTAR</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Pesquisas disponíveis em bibliotecas médicas e hospitalares que apoiem a educação e melhorem a prática médica dos provedores de cuidados médicos; - Acesso público à informação sobre saúde e bem-estar nas bibliotecas públicas para contribuir com que todas as pessoas e famílias sejam saudáveis.
 <p>4 EDUCAÇÃO DE QUALIDADE</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Equipes dedicadas que apoiem a educação na primeira infância (educação continuada); - Acesso à informação e à pesquisa para estudantes em todo o mundo; - Espaços inclusivos nos quais os custos não sejam uma barreira para adquirir novos conhecimentos e habilidades.

Quadro 3 - Formas de apoio das bibliotecas para implementação da Agenda 2030
(conclusão)

ODS	AS BIBLIOTECAS APOIAM ESSE OBJETIVO MEDIANTE A PROVISÃO DE...	
	<ul style="list-style-type: none"> - Espaços de encontro seguros e agradáveis; - Programas e serviços pensados para satisfazer as necessidades de mulheres e meninas como direito e saúde; - Acesso à informação e tecnologias que permitam às mulheres desenvolver habilidades no mundo dos negócios. 	
		<ul style="list-style-type: none"> - Acesso à informação de qualidade sobre boas práticas que permitam desenvolver projetos locais de gestão da água e saneamento; - Acesso livre e seguro à eletricidade e iluminação para ler, estudar e trabalhar.
	<ul style="list-style-type: none"> - Acesso à informação e capacitação para desenvolver habilidades que as pessoas necessitem para encontrar melhores postos de trabalhos, candidatar-se a eles e ter sucesso em melhores empregos. 	
	<ul style="list-style-type: none"> - Uma ampla estrutura de bibliotecas públicas, especializadas e universitárias e com profissionais qualificados; - Espaços agradáveis e inclusivos; - Acesso à TIC, como por exemplo, com Internet de alta velocidade que não se encontra disponível em todo lugar. 	
	<ul style="list-style-type: none"> - Espaços neutros e agradáveis que permitam a aprendizagem para todos, incluindo os grupos marginalizados, como os imigrantes, os refugiados, as minorias, os povos indígenas e pessoas com deficiência; - Acesso equitativo à informação que promova a inclusão social, política e econômica. 	
	<ul style="list-style-type: none"> - Instituições confiáveis dedicadas a promover a inclusão e o intercâmbio cultural; - Documentação e conservação do patrimônio cultural para as futuras gerações. 	
		<ul style="list-style-type: none"> - Um sistema sustentável de intercâmbio e circulação de materiais que reduza a geração de resíduos; - Registros históricos sobre mudanças costeiras e utilização da terra; - Pesquisa e produção de dados necessários para elaboração de políticas de mudanças climáticas; - Acesso difundido para informações necessárias para orientar os tomadores de decisão por parte dos governos locais ou nacionais sobre temas como: caça, pesca, uso da terra e gestão da água.
		
	<ul style="list-style-type: none"> - Acesso público à informação sobre governo, a sociedade civil e outras instituições; - Capacitação nas habilidades necessárias para compreender e utilizar esta informação; - Espaços inclusivos e politicamente neutros para que as pessoas possam reunir-se e organizar-se. 	
	<ul style="list-style-type: none"> - Uma rede de instituições baseadas nas comunidades que formam os planos de desenvolvimento locais. 	

Fonte: IFLA ([2019b, p. 1-2]).

Como pode ser observado no Quadro 3, são muitas formas de apoio que as bibliotecas podem oferecer à comunidade. A mais evidenciada nas publicações se refere à meta 16, devido a democracia e, mais especificamente ao acesso à informação, talvez pela temática do XXVIII CBBU, que abordou “Desigualdade e democracia: qual é o papel das bibliotecas?” (CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECOLOGIA E DOCUMENTAÇÃO, 2019). Temática também verificada pelo estudo realizado por Geraldo e Pinto (2021b, p. 11), em que todos os autores pesquisados:

[...] destacam o uso e o acesso à informação como instrumento de mudança social e cognitiva, englobando tanto uma visão do uso da informação, para o alcance do Desenvolvimento Sustentável, como a inserção da gestão sustentável em unidades de informação, bibliotecas, centros de informação etc.

A proliferação e o aumento do acesso à informação criaram uma sociedade com maiores expectativas em relação à recuperação da informação. Embora existam deficiências, evidencia-se as diversas incorporações de técnicas e tecnologias para melhoria dos serviços.

Outras ações, pesquisas e estudos na Ciência da Informação abordando a sustentabilidade são apontados por Geraldo e Pinto (2021a, p. 19):

Marketing Verde em Unidade de Informação; uso de tecnologias sustentáveis de informação; organização sustentável da informação; competências da sustentabilidade informacional na Ciência da informação; desafios informacionais da sustentabilidade informacional; alinhamento da Ciência da Informação a objetivos globais; sustentabilidade da informação contra a desinformação; ecossistemas sustentáveis; entre outros.

Em uma pesquisa em três BUs de Gana, na África, realizada por Atta-Obeng e Dadzie (2020), foi relatado que: as três estavam cientes dos ODS em geral, inclusive tinham consciência que o Objetivo 4 tratava-se da Educação; as três realizavam esforços para divulgação como banners, exposições, folhetos e leitura especial relacionada a essas questões; duas delas exibiam os ODS de forma ousada em banner; uma delas possui balcão de informações da ONU para divulgação das atividades.

Nesse estudo, os autores tinham por objetivo verificar acerca da meta “4.7 até 2030, garante que todos os alunos adquiram o conhecimento e as habilidades necessárias para promover a aprendizagem ao longo da vida” e, os respondentes elencaram vários serviços ofertados, como: oferta de recursos impressos e eletrônicos, treinamentos/serviços de instrução, programas de debate, clubes de

leitura, salas de leitura e mesas isoladas, computador e Internet, serviço de referência, entre outros (ATTA-OBENG; DADZIE, 2020, p. 1).

Outro estudo desenvolvido em Gana revelou as áreas nas quais os serviços da BU contribuíram para o ODS 4, sendo: ensino e aprendizagem; cooperação e colaboração; promoção de práticas de informação sustentáveis; e, informação em contextos especializados. Os autores relatam ainda as estratégias implantadas em direção ao cumprimento desse objetivo, quais sejam: conscientização; realização de pesquisas de ponta; sustentação da aprendizagem continuada e educação de qualidade; e o fornecimento de ensino e aprendizagem de qualidade (OWUSU-ANSAH, 2021).

Uma proposta de implantação do serviço Bibliotens foi apresentada por Fonseca e Zaninelli (2021) visando o empréstimo de itens na biblioteca a fim de incentivar a economia compartilhada e o consumo colaborativo, inclusive os autores fazem o alinhamento com os ODS 12, 13 e 17.

A Biblioteca Central da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUC-RS, 2019) disponibiliza os espaços de uso comum, sem distinção de vínculo com a universidade, possibilitando acolhimento e auxílio para um mundo mais justo e consciente.

Além disso, alguns outros serviços foram apontados por Magnus *et al.* (2022). Alinhado ao ODS 4 relataram: disponibilização de 1 milhão e 700 mil itens; ambientes seguros e confortáveis com iluminação natural; disponibilização de computadores e recursos de Internet; e, escâner. Em consonância com a meta 11 apontaram: salvaguarda e curadoria de obras raras com correto acondicionamento; espaços para estudo e produção do conhecimento; ambientes voltados para cultura e descanso; sala Espaço Aberto com poltrona, quadro branco e *Smart TV* com acesso a *streaming* e Youtube; e, Espaço Cultural para exposições e concertos de música em piano de cauda.

Evidenciando o fazer social das BUs, Siqueira, Trindade e Trindade (2022) relatam mudanças realizadas para uma cultura sustentável nos ambientes das BUs, tais quais: sugestão de uso de papel reciclado para impressão de TCC; disponibilização de rascunho para os usuários; uso das TIC por meio de formulários eletrônicos para solicitação de material, envio de recibo dos serviços por e-mail, uso de TV e Totem eletrônico para comunicação e exposição digital; digitalização e envio

por e-mail das solicitações do Comut e em tarefas administrativas; uso de Google docs e Dropbox.

E, recomenda-se, segundo Araujo e Araujo (2021), que práticas já utilizadas pelas pessoas, devem ser levadas para o ambiente profissional, como, por exemplo: a substituição de lâmpadas que sejam mais econômicas; controle do uso do ar-condicionado e do consumo de energia; sensor de presença para acionamento de lâmpadas; aproveitamento de ambos os lados da folha na impressão; confecção de blocos com folhas rascunho; pequenos reparos e restauro de livros; assinatura de livros e periódicos virtuais, substituindo os impressos; adoção de tecnologias; coleta seletiva de livro; ações educativas; parcerias, entre outras.

Percebe-se que muitas ações podem ser desempenhadas pelas bibliotecas para alinhamento ao desenvolvimento sustentável, passos que são dados no presente, mas que refletirão com intensidade no futuro. Outro fator relevante para ser abordado foi o risco biológico que passamos pela Covid-19, na qual as BUs tiveram que se adaptar em pouco tempo.

2.5.3 Reflexo da Covid-19 nos serviços prestados pelas bibliotecas universitárias

O projeto para o desenvolvimento desta pesquisa iniciou em 2017, antes do ingresso ao programa de pós-graduação. Foi tomando corpo no decorrer das orientações e pesquisas para as disciplinas realizadas entre 2018 e 2019 e para o aprofundamento do projeto durante todo o período. Porém, em 2020 o mundo foi acometido pela pandemia da Covid-19. Houve o fechamento das universidades e, conseqüentemente, de suas bibliotecas. Todos tiveram que se habituar à nova fase e se preocupar quando tudo voltasse a um “novo normal”, ou melhor, a uma nova realidade.

Como sinalizado por Lobão *et al.* (2020, p. 2), “[...] a pandemia de COVID-19 gerou mudanças significativas e, porque não dizer, abruptas em todas as organizações e com as bibliotecas, não foi diferente.”. Por isso, esta pesquisa não poderia deixar de abordar esse contexto, tendo em vista que atinge diretamente os serviços prestados pelas BUs.

As bibliotecas, sempre tão relevantes para o acesso à informação, não poderiam se omitir nesse momento. Com o passar dos dias do início do isolamento,

ocorrido em meados de março de 2020, praticamente no mundo todo, as BUs passaram a reestruturar os serviços. Aqueles que já eram prestados remotamente foram fortalecidos, outros presenciais ou semipresenciais tiveram que ser repensados ou sofreram adaptações. É provável que os gestores tenham passado a observar com mais atenção quais os principais serviços da BU. Contudo, de forma apressada e, em meio a um turbilhão de cobranças, fica mais difícil refletir estrategicamente.

Como reflete Kern (2020, p. 16), o que foi feito pelas BUs durante a pandemia foi uma grande adaptação e não implementação de novos serviços, tendo em vista que não teve preparação antecipada, o cenário era imprevisível e, acrescenta que a “[...] implementação definitiva de qualquer serviço requer estudo, planejamento, instrumentos de controle e avaliação.”. Para isso, o *Framework* proposto nesta tese, promove um subsídio, porque traz aos bibliotecários a oportunidade de realizar uma reflexão, por meio do diagnóstico e análise dos serviços.

Tendo em vista o lançamento do fascículo sobre “Bibliotecas digitais e COVID-19, Parte 1: respondendo a uma emergência global” da Digital Library Perspectives (2020) e do periódico RevIU: Revista Informação & Universidade (2020), publicado pela Febab no Brasil, que lançou, no mês de dezembro de 2020, um fascículo especial sobre “Bibliotecas Universitárias e Covid-19: a ressignificação das práticas e funções de nossas bibliotecas”, foi realizada a pesquisa em ambos.

A busca no periódico Digital Library Perspectives (2020) foi feita pela palavra-chave “Covid-19”, sendo recuperados 17 documentos, contudo um referia-se ao estímulo de leitura infantil pelo governo, um se referia a arquivo e três a editoriais dos fascículos da revista. Com isso, 12 artigos foram selecionados como pertinentes para essa pesquisa e serão abordados a seguir.

Neatrou, Myntti e Wittmann (2020) trazem a iniciativa do projeto de coleção digital da Biblioteca Marriott da Universidade de Utah, composta por arquivos de fotografias, histórias escritas e orais de residentes do Estado, para preservar como fonte primária para futuros historiadores sobre Síndrome Respiratória Aguda Grave e surtos de influenza.

As estratégias para posicionar as BUs do Zimbábue no apoio ao *e-learning* foi o estudo realizado por Tsekea e Chigwada (2020). Na pesquisa confirmaram a relevância do serviço da biblioteca digital se manter ativa, do treinamento aos usuários e continuidade dos serviços básicos da biblioteca. Contudo verificaram a

dificuldade pelo valor da contratação de redes de dados, falta de equipamentos e conexão à Internet em casa.

Também com relação ao *e-learning*, Mbambo-Thata (2020) relata que a Universidade Nacional do Lesoto e o Governo conseguiram taxa zero das operadoras para acesso de alunos às plataformas de aprendizagem da Universidade e sites institucionais. Nesse ínterim, a BU criou sua própria biblioteca digital institucional, automatizou uma ferramenta para acesso fora do campus ao conteúdo digital, realizou workshop, elaborou uma instrução para conexão aos periódicos online de acesso aberto, avaliou e renovou o site da BU.

Os benefícios aos docentes no uso do recurso eletrônico oferecido pela BUs da Universidade do Kuwait nesse período em que estavam fechadas, foi abordado por Hendl (2020). Verificaram, em uma pesquisa, o baixo uso, sendo que a maioria acusou não precisar ou desconhecer esses recursos e a parte que utilizava, o fazia principalmente para escrever artigos.

Da mesma forma, La Macchia (2020) aborda o uso dos recursos digitais. Mas averiguou o aumento do uso dos recursos digitais. A autora já promovia a conscientização com relação ao uso de bancos de dados desde 2017 e manteve, especialmente sobre tópicos ambientais, sociais e de governança, devido às desigualdades sociais destacadas pela Covid-19.

A observação de comportamento do usuário ao acesso de documentos protegidos por direitos autorais por meio do Google Analytics em 2020, foi o estudo desenvolvido por Pokorná *et al.* (2020). Comparando com o mesmo período de 2019, descobriram que houve um aumento de 215,93% de acessos no período de liberação de conteúdo protegido, sendo que 84,65% eram obras protegidas por direitos autorais, o que demonstra a importância de a biblioteca disponibilizar esses conteúdos.

Saavedra-Alamillas *et al.* (2020) relatam a cooperação para o serviço de entrega de documentos de seis BUs mexicanas e as necessidades documentais dos usuários. Observaram o aumento de quase cinco vezes mais utilizadores no primeiro mês da pandemia reforçando o benefício e eficiência da cooperação devido à falta de acesso a coleções impressas e de habilidade digital do usuário, além dos ativos digitais limitados contratados pelas universidades.

Os serviços digitais de 39 BUs suecas foram mapeados por Temiz e Salelkar (2020) durante a pandemia e observaram: funcionamento limitado em horas e

fechamento físico ao público; mudança para ferramentas on-line; disponibilidade de informações e tentativa de contato com os usuários por diferentes meios de comunicação; acessibilidade de recursos com informações claras de número de telefone, e-mail, suporte por chat, tutoriais, entre outros; colaboração com outras universidades e editores; aumento da utilização dos serviços existentes como autoatendimento, envio de livros pelo correio, capacitações, aulas de redação; motivação e apoio para praticar o distanciamento social e suporte emocional e psicológico por meio de vídeos, livros falados, encontros sociais on-line entre outros.

Winata, Fadelina e Basuki (2020) compartilham os serviços de BU na Indonésia, desde a reabertura. Verificaram, por meio da pesquisa, a aplicação de novos métodos para os serviços tradicionais, com redesenho da biblioteca por meio de protocolos de saúde e higiene. Como dificuldades, elencaram: a instabilidade das redes de Internet e o gasto de muitos dados do pacote; nova habilidade para os gestores e especialidade para os bibliotecários; limitação da prestação do serviço; mais pessoas envolvidas na devolução; gerenciamento do orçamento e dos eventos agendados. Como sugestões orientam a construção de bibliotecas digitais e o backup dos bancos de dados da BU para evitar perda devido a desastres.

Os desafios impostos pela pandemia à adaptação para o formato digital e prestação dos serviços digitais da BU da Universidade do Estado de Bridgewater são ilustrados por Mehta e Wang (2020). A BU manteve-se aberta durante todo o período com horário reduzido, serviços físicos limitados, atendimento a certos usuários e com oferta de serviços digitais. Os bibliotecários, considerados não essenciais, trabalharam remotamente, mas enfrentaram dificuldades devido à falta de equipamento, Internet e acesso remoto aos softwares, porém, aprenderam e se tornaram mais tecnológicos, criativos e colaborativos.

As implicações em torno da transição de eventos presenciais transformados em on-line são retratadas pelos autores Fritz *et al.* (2020). A experiência dessa equipe do Canadá apontou dois aspectos positivos: dos membros já trabalharem *home office* ou semipresencial e da hospedagem e infraestrutura técnica do evento já ter sido planejada em nuvem. Apesar disso, referem que o trabalho remoto perde muito da dinâmica social e o objetivo do evento era criar conexões.

Cleave e Geijsman (2020) apresentam a LibraryCraft, da Biblioteca Fremantle, que reúne as comunidades que utilizam os recursos do Minecraft da Austrália Ocidental. Começou como uma programação semanal no final de 2019

com recompensa para os participantes promovendo a socialização, colaboração e criatividade. Com o tempo foi crescendo e contou com a parceria de governos locais em todo o Estado. O propósito era que o serviço fosse um lugar para estar (espaços físicos e on-line da biblioteca), abrindo mentes (aprendizado autodirigido, escapismo e entretenimento) e criando conexões (conectando informações e pessoas).

Embora o LibraryCraft tenha sido direcionado para o público infanto-juvenil de uma biblioteca pública, foi trazido nesta pesquisa para vislumbrar uma oportunidade de desenvolvimento de serviço para a BU por meio de jogo virtual. Assim como apontado anteriormente pela OCLC (2015) e por Cruz Palacios (2019), sobre jogos sendo utilizados em BUs com o intuito de apoiar a aprendizagem, desenvolver habilidades sociais, ampliar a inovação e o pensamento criativo.

Em razão dos relatos de experiência e dos artigos específicos de BU no fascículo da RevIU (2020), abordando a Covid-19, considera-se importante descrever o documento e 13 artigos, mesmo que de forma breve.

Almeida (2020) aborda o auxílio que a BU pode fornecer ao combate à infodemia. Destaca como barreiras impeditivas e/ou limitadoras das ações da BU: a pós-verdade; a inabilidade tecnológica pelo sujeito; e, a baixa capilaridade de alcance/engajamento das BUs na sociedade em geral. Como alternativa, apresenta os programas de Competência em informação, a disseminação de fontes e informações fidedignas por WhatsApp e mídias sociais, e os cursos de informática para a terceira idade, que são os maiores propagadores de notícias falsas.

Kern (2020) traz reflexões e perspectivas para atuação no contexto do ensino superior pós-pandemia. Reflete que o bibliotecário se reinventou com serviços de referência on-line, acervos virtuais, incentivo ao uso de e-books, entre outros e que pode ocorrer migração definitiva de alguns segmentos para a modalidade a distância. Sugere atuação do bibliotecário no polo cultural da universidade e como mediador da informação científica para além do espaço de discussão acadêmica.

A atuação do bibliotecário de BU federal no teletrabalho é resgatado por Silva, Anastácio e Almeida (2020), as quais destacam o engajamento, a espontaneidade, o respeito com horário e o rendimento das discussões nas reuniões que passaram a ser realizadas via videoconferência, ferramenta também utilizada para apresentações, treinamentos, palestras e outros eventos. As autoras fazem um comparativo entre as ferramentas Conferência Web e Messenger Rooms, concluindo que ambas são de fácil acesso e atendem as necessidades de trabalho remoto.

Vicari, Selbach e Magnus (2020) apontam a importância da comunicação entre BU e usuários e apresentam o Grupo de Trabalho (GT) de Comunicação da Biblioteca da PUC-RS. O GT, criado em 2004, infere que os canais de comunicação on-line, no caso Facebook, Twitter, site e boletins enviados por e-mail, ficaram mais ativos e foram adaptados para a nova realidade, reforçando os serviços disponibilizados, divulgando conteúdo científico e se aproximando dos usuários.

As experiências do GT BU de Prevenção à Covid-19 no âmbito da BU da UFSC foram abordadas por Soares *et al.* (2020). Relatam que foram preservados os serviços já prestados remotamente e outros foram adaptados, mantendo a devolução, para obter a negativa de débito, e retomado o empréstimo para professores em agosto de 2020. Descrevem em detalhes: as diretrizes do GT para o atendimento presencial e orientações iniciais para convívio; ações realizadas para ampliação do atendimento presencial; recomendações gerenciais; e, as perspectivas de idealização para o retorno pós-pandemia.

A experiência das 35 bibliotecas do Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade Tiradentes é objeto de estudo de Lobão *et al.* (2020). As ações da BU constam no projeto “Biblioteca sem paredes” e foram referência para: orientação ao retorno das atividades pós Covid-19; política de contingenciamento; programa de gestão do conhecimento “SIB Capacita” para a equipe da BU; capacitação docente na era digital; “BiblioAula GT” com capacitações em sala de aula virtual em conjunto com o professor; plantão virtual com atendimento em sala virtual, e-mail e App de mensagem.

Nicolino e Mendonça (2020) citam as mudanças e adaptações dos serviços da BU da Faculdade de Filosofia e Ciências da Universidade Estadual Paulista (Unesp), em conjunto com as demais BU da Rede, sendo elas: atendimentos individuais via Google Meet; capacitações coletivas à distância; construção do “Guia Prático de Fontes de Informação: produtos e serviços digitais das Bibliotecas da Unesp”; criação de perfil no Instagram; aumento do uso das mídias digitais e redes sociais para interação com usuários; e, promoção da “Semana Virtual do Livro e das Bibliotecas da Unesp 2020”.

Os desafios da resignificação das novas práticas e funções da Biblioteca Central da Universidade Católica de Pernambuco foram compartilhados por Souza, Nascimento e Silva (2020). Retratam os produtos criados pela equipe para manter os usuários, engajar novos e atendê-los da melhor maneira, tais como: postagens

temáticas; vídeo institucional do protocolo de segurança para reabertura; *podcast* Bibliocast acerca dos assuntos relacionados com a BU e a Universidade; lives para a visita dirigida e oficinas; guia de serviços on-line; e, atendimento híbrido com empréstimo presencial agendado.

As práticas inovadoras da Biblioteca Central Irmão José Otão da PUC-RS, foram evidenciadas por Araújo, Selbach e Silveira (2020) diante do cenário da Covid-19, que oportunizou o crescimento nos serviços on-line e atividades remotas. Foram mapeados os processos essenciais e não essenciais e formas de trabalho presencial ou teletrabalho, foram definidas estratégias e elaborados planos específicos de funcionamento. As reuniões passaram a ser realizadas por videoconferência, os canais de comunicação foram mantidos por e-mails e redes sociais, acrescidos do atendimento via WhatsApp.

Sartori *et al.* (2020) relatam que o atendimento no formato remoto já estava sendo projetado na Biblioteca Central Irmão José Otão da PUC-RS, contudo a pandemia fez com que ocorresse de forma mais rápida. Criaram tutoriais para acesso a documentos eletrônicos, ofereceram serviço por meio de WhatsApp, ampliaram a aproximação com os alunos de cursos exclusivamente on-line e criaram uma página no site com informações específicas para eles, utilizaram Teams da Microsoft para capacitações e atendimentos individuais, e criaram dois módulos de capacitações. Realizaram também pesquisas de satisfação nesse período.

A experiência das BUs da Universidade de Caxias do Sul é relatada por Baptista e Servi (2020). As autoras abordam o estudo de usuário chamado de “Pesquisa de satisfação 2020 em época de pandemia” e retratam os serviços que precisaram ser repensados de maneira a reformulá-los e adaptá-los. Ressaltam que houve aumento do uso do serviço de WhatsApp e o uso intensivo das redes sociais para divulgação de informações da BU.

As experiências vivenciadas pela equipe da Biblioteca da Escola de Veterinária da Universidade Federal de Minas Gerais no estágio supervisionado de dois alunos do curso de Biblioteconomia foram destacadas por Rios *et al.* (2020). Os estagiários auxiliaram na gestão das redes sociais, elaboração de projeto de nova maneira de gerar a guia para pagamento da penalidade e, para o preenchimento dos dados para elaboração da ficha catalográfica, a qual se desenvolveu em um projeto maior para padronização entre as demais bibliotecas.

As recomendações da Comissão Brasileira de Bibliotecas Universitárias (CBBU) (2020) para elaboração de planejamento de reabertura das BUs haviam sido divulgadas no site da Febab em maio de 2020, todavia, foram trazidas nessa edição. Nela são retratadas as sugestões de procedimentos a serem observados pelas BUs para o planejamento da retomada das atividades, indicando a integração com o plano oficial da instituição. Aborda recomendações quanto: equipes de trabalho; acesso físico à BU; acervo; outros serviços técnicos; e, oferta de serviços on-line.

Ribeiro (2020) menciona as orientações para a elaboração de protocolo de reabertura de bibliotecas em tempos de pandemia, especialmente embasada nas recomendações da CBBU. Recomenda ações quanto à capacitação e desafios do *staff* da biblioteca, higienização do acervo e das instalações físicas, empréstimos e devoluções, aquisição através de compra e doação do acervo e serviços técnicos.

Para os bibliotecários, foram publicadas informações de recursos externos no site *Pandemic Resources for Academic Libraries* da ACRL (2020b) nas seguintes categorias: Educação a distância e engajamento; Autocuidado e novas formas de trabalhar; Manutenção de coleção; Tempo livre? Aprendizagem grátis!; Preparando-se para reabrir; Recursos governamentais; Recursos ALA; e Recursos da comunidade. No Brasil, a Febab (2020) promoveu várias lives com profissionais para debater assuntos relacionados à Covid-19 e outras temáticas variadas da área.

Conclui-se que é provável que a resposta da humanidade a essa crise passe de reativa para proativa. Sendo assim, acrescentam-se algumas medidas trazidas por Isaacs (2020) para sobrevivência em meio à crise, as quais foram adaptadas para o contexto da biblioteca:

- a) manter e encontrar novos usuários por meio de uma rede de contatos;
- b) adaptar os serviços para se destacar, reunir-se com a equipe, para juntos analisarem ideias para solução dos problemas atuais;
- c) investir em marketing para divulgação dos serviços úteis, principalmente aos projetados para o momento da crise;
- d) certificar que os serviços serão úteis, mesmo depois da pandemia, porque os hábitos dos usuários terão mudado, oferecer soluções proveitosas, flexíveis com os serviços e que tenha uma estratégia consolidada;
- e) identificar as dificuldades e os desafios que a biblioteca está enfrentando para estabelecer estratégias eficazes;

- f) estabelecer planejamentos em cenários mais otimistas ou mais pessimistas;
- g) criar soluções alternativas para manter as atividades.

2.6 CONSIDERAÇÕES DA SEÇÃO

Observou-se pelo referencial teórico uma diversidade de serviços e necessidades das bibliotecas e dos usuários, potencializando a elaboração do *Framework* para que os serviços das BUs sejam analisados e adequados.

O relato dos estudos de comunidade, usuários e comportamento informacional nas BUs, realmente reflete a deficiência na continuidade das pesquisas e descobertas como ponto de partida acerca dessa temática, propagando até recentemente, menções amplas e difusas.

Nas ponderações sobre o serviço centrado no usuário (usuário como centro do pensamento para desenvolvimento dos serviços), percebe-se relatos da década de 1960, em que trazia o usuário como centro, contudo era voltado para como os sistemas eram elaborados. Há um engajamento para o serviço orientado ao usuário (usuário colaborando no desenvolvimento do serviço), para que não se evidencie apenas as percepções dos profissionais, mas também se discuta diretamente com o usuário as suas necessidades e sugestões, dentre as possibilidades que a instituição possa oferecer.

Conhecer os *Frameworks* que tivessem alguma abordagem sobre serviços foi relevante para o aprimoramento deste estudo, tendo em vista o enfoque diferenciado de cada um deles por trazerem pesquisas sobre GC, visão holística da experiência dos usuários, plataformas tecnológicas, biblioteca digital, inovação, mineração, qualidade do serviço e contribuição social. Todos corroboram o refinamento das práticas das BUs, além de reafirmar a inovação desta tese.

Trazendo os serviços de forma mais específica, focou-se naqueles que poderiam ser desconhecidos ou que tivessem sido remodelados, a fim de trazer melhor compreensão para os leitores e substrato para a elaboração da tese. Os serviços contemporâneos permeiam as tecnologias, inovações e sustentabilidade, pontos destrinchados também ao relatar os serviços alinhados ao ODS e o reflexo da Covid-19.

3 ASPECTOS METODOLÓGICOS

Para atingir os objetivos propostos, estão descritos nesta seção a metodologia e o percurso metodológico para responder a problemática, em consonância com os objetivos, assegurando o rigor da pesquisa e a confiabilidade dos resultados, tendo em vista que “O conhecimento científico é conhecimento confiável porque é o conhecimento provado objetivamente.” (CHALMERS, 1993, p. 23).

O método é o meio de acesso para o desenvolvimento do conhecimento científico. Marconi e Lakatos (2010, p. 65) apontam que método é “[...] o conjunto de atividades sistemáticas e racionais que, com maior segurança e economia, permite alcançar o objetivo [...]” por meio de um caminho que possibilita a detecção de erros e que auxilia na decisão do pesquisador.

O propósito deste estudo foi elaborar um *Framework* para diagnóstico e análise dos serviços prestados pelas BUs, com enfoque nos ODS e, para isso, especifica-se a seguir, a caracterização da pesquisa realizada para atingi-lo.

3.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

Partindo do questionamento inicial — como analisar os serviços das BUs a fim de adequá-los às necessidades informacionais e socioculturais da comunidade acadêmica e aos ODS? —, encaminha-se a pesquisa, pelo método indutivo, para explicar o conteúdo de premissas, partindo do particular para o todo, uma vez que a teoria é apoiada pela observação com a finalidade de chegar a uma confirmação.

É interessante que o cientista seja sensível e registre o que puder ver e ouvir, sendo que na visão indutivista, segundo Chalmers (1993, p. 26), “[...] desde que certas condições sejam satisfeitas, é legítimo generalizar a partir de uma lista finita de proposições de observação singulares para uma lei universal.”, desde que se respeite algumas condições:

1. número de proposições de observação que forma a base de uma generalização deve ser grande;
2. as observações devem ser repetidas sob uma ampla variedade de condições;
3. nenhuma proposição de observação deve conflitar com a lei universal derivada. (CHALMERS, 1993, p. 26).

Como o argumento indutivo se baseia na generalização dos casos observados e nas ocorrências de fatos similares futuros, Cervo, Bervian e Silva (2007, p. 24) apontam que “[...] pode-se acrescentar ao argumento, evidências adicionais, sob forma de premissas novas que figuram ao lado das premissas inicialmente consideradas.”, a fim de que tenha maior grau de sustentação e a conclusão da indução verdadeira seja mais frequente possível.

Nessa linha, apresenta-se o estudo desta tese, a qual trata de uma pesquisa aplicada com a utilização de procedimentos técnicos de pesquisa documental, bibliográfica e estudo descritivo com abordagem qualitativa.

A pesquisa aplicada tem o intuito de produzir conhecimento que possa ser aplicado, como o próprio nome diz, com a finalidade de solucionar problemas. Para Cervo, Bervian e Silva (2007), essa pesquisa busca atualizar o conhecimento e transformar em ação concreta os resultados de seu trabalho. Esse tipo de pesquisa caracteriza-se por seu interesse prático, a fim de que seus resultados sejam aplicados ou utilizados na solução de problemas reais (MARCONI; LAKATOS, 2013).

De acordo com os objetivos do presente estudo, esta pesquisa classifica-se como: exploratória e descritiva. O estudo exploratório, no entender de Hernández Sampieri, Fernández Collado e Baptista Lucio (2013, p. 101), é realizado para fenômenos desconhecidos ou novos “[...] quando o objetivo é examinar um tema ou um problema de pesquisa pouco estudado, sobre o qual temos muitas dúvidas ou que não foi abordado antes [...] ou ainda se queremos pesquisar sobre temas e áreas a partir de novas perspectivas.”. O descritivo, procura descobrir “[...] a frequência com que um fenômeno ocorre, sua relação e conexão com outros, sua natureza e suas características [...]” a partir da observação, registro, análise e correlacionamento de fatos ou fenômenos, sem manipulá-los (CERVO; BERVIAN; SILVA, 2007, p. 61).

Para os procedimentos técnicos, foi realizada a documentação indireta que “[...] implica o levantamento de dados de variadas fontes [...]” (MARCONI; LAKATOS, 2010, p. 157) formando uma triangulação, ou seja, o “[...] uso de múltiplas e diferentes fontes, métodos, investigações e teorias para fornecer evidências confirmadoras para a validação da precisão do estudo.” (CRESWELL, 2014, p. 230). Para esta tese considerou-se:

- a) pesquisa documental para atingir ao objetivo “a) identificar os serviços informacionais e socioculturais prestados pelas bibliotecas universitárias brasileiras, a partir de informações disponibilizadas on-line”;
- b) pesquisa bibliográfica para compor a tese e alcançar o objetivo “b) identificar publicações científicas referentes aos serviços informacionais e socioculturais prestados em bibliotecas universitárias, a partir de bases de dados internacionais”; e,
- c) estudo descritivo para elaboração do *Framework* contemplando o objetivo “c) descrever um *Framework* de Serviços com enfoque nos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável”.

A pesquisa documental é caracterizada pela fonte de coleta de dados, restrita a documentos de fontes primárias, compilados pelo autor, tais como documentos de arquivos públicos e privados, contratos, publicações parlamentares e administrativas, entre outros (MARCONI; LAKATOS, 2010).

A pesquisa bibliográfica tem como finalidade “[...] colocar o pesquisador em contato direto com tudo o que foi escrito, dito ou filmado sobre determinado assunto [...]”, é transcrita de fontes secundárias e “[...] abrange toda bibliografia já tornada pública em relação ao tema de estudo, desde publicações avulsas, boletins, jornais, revistas, livros, pesquisas, monografias, teses, material cartográfico, etc.” (MARCONI; LAKATOS, 2007, p. 166).

O estudo descritivo busca, para Hernández Sampieri, Fernández Collado e Baptista Lucio (2013, p. 102), “[...] especificar as propriedades, características e os perfis de pessoas, grupos, comunidades, processos, objetos ou qualquer outro fenômeno que se submeta a uma análise.”, podendo ser mais ou menos profundo. Os autores ainda apontam que o uso para mostrar com precisão as dimensões de um fenômeno ou contexto, os quais são escolhidos entre uma série de conceitos, os medem, sendo o resultado utilizado para descrever o fenômeno de interesse da população.

Os procedimentos de análise da coleta dos dados levantados pela pesquisa documental e bibliográfica foram realizados tomando como base a análise de conteúdo de Bardin (2010), que é um tratamento descritivo controlado das comunicações, por meio de inferência de conhecimentos aos indicadores e é

descrita com detalhes nas subseções 4.1 e 4.2, sendo o protocolo apontado no Apêndice B.

A análise de conteúdo, para Prasad (2008), trata de fazer inferências válidas, replicáveis e objetivas com base em regras explícitas. Como os outros métodos, está em conformidade com três princípios básicos: 1) objetividade, por ser feito com base em regras explícitas que permitem que os pesquisadores obtenham os mesmos resultados a partir dos mesmos documentos; 2) sistemático, pelas regras aplicadas de forma consistente para inclusão/exclusão do conteúdo; 3) generalização, pelos resultados obtidos poderem ser aplicados em outras situações semelhantes.

A pesquisa com abordagem qualitativa é apontada por Figueiredo, Nélia (2004, p. 107) como aquela que “[...] trabalha com dados não quantificáveis, coletam e analisam materiais pouco estruturados e narrativos.”. Para Creswell (2007, p. 88) “[...] os pesquisadores a utilizam para explorar um tópico quando as variáveis e a base teórica são desconhecidas. [...]”.

O universo da pesquisa documental, bibliográfica e descritiva é descrito em prosseguimento.

3.2 UNIVERSO DA PESQUISA

A pesquisa concentra-se no estudo de serviços prestados em bibliotecas universitárias. Contextualiza-se que os serviços de BUs têm que continuamente se adequar às necessidades informacionais e socioculturais da comunidade acadêmica, pois, dão suporte ao processo de ensino-aprendizagem, pesquisa, extensão e inovação.

Essa adequação precisa ser planejada e embasada para uso apropriado dos bibliotecários e profissionais de apoio, dos recursos financeiros e materiais da instituição mantenedora, além de estruturada, para mudanças relevantes nas quais as novas demandas contemporâneas impõem a todas as bibliotecas.

Para isso, foi estabelecido o universo da pesquisa, definido por Hernández Sampieri, Fernández Collado e Baptista Lúcio (2013, p. 192) como o “Conjunto de todos os casos que preenchem determinadas especificações.”. A seguir é apresentado o universo da pesquisa documental e bibliográfica.

3.2.1 Pesquisa documental

Nesta pesquisa realizou-se a investigação de 132 universidades privadas e públicas brasileiras (Apêndice C). Salienta-se que as universidades analisadas teriam que ter o Conceito Institucional (CI) 4 ou 5, e aquelas Sem Conceito Institucional (SC) teriam que ter pontuação 4, 5 ou SC no Índice Geral do Curso (IGC).

A coleta dos dados da pesquisa documental foi realizada por meio de informações disponibilizadas on-line. Considerou-se: site geral para os sistemas centralizados de BU; site de cada BU, no caso de a biblioteca ser única; site de cada BU quando fossem bibliotecas de sistema descentralizado de BU. Como forma de complementar, caso necessário, as informações foram identificadas também nos regulamentos, regimentos, normativas, entre outros documentos disponibilizados on-line.

A seguir detalha-se que a investigação se deu a partir de pesquisa no sistema e-MEC. “O e-MEC é um sistema eletrônico de acompanhamento dos processos que regulam a educação superior no Brasil.” (BRASIL, 2022). O sistema e-MEC incorpora o Cadastro Nacional de Cursos e Instituições de Ensino Superior (chamado de Cadastro e-MEC) que é “[...] regulamentado pela Portaria Normativa nº 21, de 21/12/2017, base de dados oficial dos cursos e Instituições de Educação Superior - IES, independentemente de Sistema de Ensino.” (BRASIL, 2021, p. 1).

Os indicadores de qualidade constantes no Cadastro e-MEC são: CI, que é uma avaliação realizada pelo Ministério da Educação no curso de forma presencial; IGC, que sintetiza em um único indicador a qualidade de todos os cursos de graduação e pós-graduação *stricto sensu* da universidade; Conceito de Curso (CC), que é a avaliação do curso *in loco* com base no Instrumento de Avaliação de Cursos de Graduação presencial e a distância, sendo que a nota pode variar entre 1 a 5, sendo 5 o valor máximo; ou SC, quando não houve alunos participantes do Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes (Enade) (BRASIL, 2022).

Os parâmetros da primeira seleção da pesquisa documental foram explicitados na Figura 6, sendo: busca por “Instituição de Ensino Superior”; instituição acadêmica “Universidade”; com situação “ativa”; índice do conceito institucional 4 e 5; sem especificar a instituição, a Unidade Federativa (UF), município, categoria administrativa e tipo de credenciamento.

Figura 6 - Parâmetros utilizados para identificação das universidades brasileiras por Conceito Institucional 4 e 5

BRASIL Acesso à informação Participe Serviços Legislação Canais

e-MEC Consultar Cadastro Perguntas Frequentes Documentos de Apoio ao Sistema Inscrição para BASIs Regulação / Avaliação

Cadastro Nacional de Cursos e Instituições de Educação Superior
Cadastro e-MEC

Ação Premiada
14º Concurso Inovação na Gestão Pública Federal

Bem vindo ao Cadastro e-MEC, regulamentado pela Portaria Normativa nº 21, de 21/12/2017, base de dados oficial dos cursos e Instituições de Educação Superior - IES, independentemente de Sistema de Ensino. Os dados do Cadastro e-MEC devem guardar conformidade com os atos autorizativos dos cursos e das IES, editados pelo Poder Público ou órgão competente das instituições nos limites do exercício de sua autonomia.
A regularidade dos cursos e instituições depende da validade dos respectivos atos autorizativos e da tempestividade de protocolo dos processos regulatórios de manutenção da autorização para o funcionamento da instituição e oferta dos cursos.
As informações inseridas pelas IES dos Sistemas Estaduais, reguladas e supervisionadas pelo respectivo Conselho Estadual de Educação, ou pelas IES do Sistema Federal, no âmbito da autonomia universitária, são declaratórias e a veracidade é de responsabilidade da respectiva instituição, nos termos da legislação.
Os dados dos cursos de Especialização possuem natureza declaratória, pertencendo às instituições a responsabilidade pela veracidade das informações inseridas no Cadastro, nos termos da legislação. (Art. 29, PN nº 21/2017)

Consulta Interativa Consulta Textual **Consulta Avançada** IES Extintas

Buscar por: Instituição de Ensino Superior Curso de Graduação Curso de Especialização

Nome, Sigla ou Código da Instituição:

UF:

Município:

Categoria Administrativa: Pública Municipal Pública Federal Pública Estadual
 Privada sem fins lucrativos Privada com fins lucrativos Especial

Organização Acadêmica: Faculdade Centro Universitário Institutos Federais Universidade Escola de Governo

Tipo de Credenciamento: Presencial EAD Escola Governo - EAD
 Escola Governo - Presencial

Índice: 1 2 3 4 5 SC

Situação:

 Código de verificação: *

Fonte: e-MEC (BRASIL, 2021).

Essa composição de filtros estabelecidos na Figura 6 resultou em 112 universidades e permitiu a representatividade de bibliotecas de universidades de todas as regiões do Brasil, sendo quatro do Centro Oeste, oito do Norte, 19 do Nordeste, 32 do Sul e 49 do Sudeste.

Percebeu-se, após a primeira seleção, que não havia sido contemplada nenhuma BU pública estadual, embora se conheça várias delas representativas nacionalmente.

Verificou-se que as universidades públicas estaduais e municipais realizam processo avaliativo diferenciado, “Conforme previsto na LDB [Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional], as Instituições de Ensino Superior, estaduais e municipais, são ligadas aos respectivos Conselhos Estaduais de Educação.”, com

normativas gerais em cooperação com a União (PENIN; CORTELAZZO, 2008, p. 1), por isso, não possuem CI e algumas também não têm o IGC. Ressalta-se que, segundo o e-MEC (BRASIL, 2021, p. 1):

As informações inseridas pelas IES dos Sistemas Estaduais, reguladas e supervisionadas pelo respectivo Conselho Estadual de Educação, ou pelas IES do Sistema Federal, no âmbito da autonomia universitária, são declaratórias e a veracidade é de responsabilidade da respectiva instituição, nos termos da legislação.

Dessa forma, a segunda seleção para a pesquisa, realizada no site do e-MEC, efetivou-se por meio dos parâmetros explicitados na Figura 7, sendo: busca por “Instituição de Ensino Superior”; organização acadêmica “Universidade”; com situação “ativa”; índice do conceito institucional “SC”; sem especificar a instituição, a UF, município, categoria administrativa e tipo de credenciamento.

Figura 7 - Parâmetros utilizados para identificação das universidades brasileiras Sem Conceito Institucional

Bem-vindo ao Cadastro e-MEC, regulamentado pela Portaria Normativa nº 21, de 21/12/2017, base de dados oficial dos cursos e Instituições de Educação Superior - IES, independentemente de Sistema de Ensino. Os dados do Cadastro e-MEC devem guardar conformidade com os atos autorizativos dos cursos e das IES, editados pelo Poder Público ou órgão competente das instituições, nos limites do exercício de sua autonomia. A regularidade dos cursos e instituições depende da validade dos respectivos atos autorizativos e da tempestividade de protocolo dos processos regulatórios de manutenção da autorização para o funcionamento da instituição e oferta dos cursos. As informações inseridas pelas IES dos Sistemas Estaduais, reguladas e supervisionadas pelo respectivo Conselho Estadual de Educação, ou pelas IES do Sistema Federal, no âmbito da autonomia universitária, são declaratórias e a veracidade é de responsabilidade da respectiva instituição, nos termos da legislação. Os dados dos cursos de Especialização possuem natureza declaratória, pertencendo às instituições a responsabilidade pela veracidade das informações inseridas no Cadastro, nos termos da legislação. (Art. 29, PN nº 21/2017)

Consultar Cadastro Perguntas Frequentes Documentos de Apoio ao Sistema Inscrição para BASIs Regulação / Avaliação

Cadastro Nacional de Cursos e Instituições de Educação Superior
Cadastro e-MEC

Ação Premiada
14º Concurso Inovação na Gestão Pública Federal

Consulta Avançada Consulta Textual IES Extintas

Buscar por: Instituição de Ensino Superior Curso de Graduação Curso de Especialização

Nome, Sigla ou Código da Instituição:

UF:

Município:

Categoria Administrativa: Pública Municipal Pública Federal Pública Estadual
 Privada sem fins lucrativos Privada com fins lucrativos Especial

Organização Acadêmica: Faculdade Centro Universitário Institutos Federais Universidade Escola de Governo

Tipo de Credenciamento: Presencial EAD Escola Governo - EaD
 Escola Governo - Presencial

Índice: 1 2 3 4 5 SC

Situação:

Código de verificação: *

Trocar Imagem

Pesquisar

Fonte: e-MEC (BRASIL, 2021).

Na Figura 7 tem-se o retorno dos parâmetros estabelecidos no e-MEC, que foi de 205 instituições, embora tenha sido assinalado SC para o CI, 148 possuíam CI entre 2 e 5 e foram descartadas. As 57 instituições restantes passaram pelo segundo crivo, do IGC 4, 5 ou SC, totalizando 20 universidades sendo: duas com conceito do IGC 5; 17 com conceito 4; e, uma SC. Com isso, foram adicionados à pesquisa mais uma universidade da região Norte, seis do Nordeste, nove do Sul e quatro do Sudeste. Totalizando, como o universo pesquisado, as 132 universidades.

Os recortes desta pesquisa, pelo índice 4 ou 5, se deram por entender que universidades bem-conceituadas conseqüentemente têm BUs com qualidade, uma vez que são avaliadas por suas bibliografias e infraestrutura, e nesse alinhamento, tendem a ofertar serviços mais voltados às dimensões ambientais, sociais e econômicas, na perspectiva da IFLA, para atendimento dos ODS da Agenda 2030. Dessa forma, e contemplando todas as regiões do Brasil, infere-se que a pesquisa contempla as questões políticas, tecnológicas, informacionais e socioculturais diversas.

3.2.2 Pesquisa bibliográfica

A pesquisa bibliográfica foi realizada nas bases de dados Library, Information Science & Technology Abstracts with Full Text (Lista) (EBSCOHOST, 2022) e Web of Science (WoS) (2022), referente ao período compreendido entre 2017 e 2021, totalizando a recuperação de 2.522 (100%) artigos científicos, sem as duplicidades inicialmente identificadas pelo gerenciador bibliográfico Mendeley (2022), compondo o universo desta pesquisa.

Essa pesquisa visou complementar as informações da pesquisa documental nacional. Foi realizada para verificar os relatos na literatura da área de Ciência da Informação com relação aos serviços de BU, tanto de serviços já prestados como novos serviços, tendências e serviços futuros que fossem desconhecidos pela pesquisadora até esse ponto da pesquisa.

Os artigos científicos, além do recorte temporal de cinco anos completos, ou seja, de 2017 a 2021, não tiveram delimitações pelo idioma e país de origem, abrangendo assim os artigos nacionais e internacionais. Utilizou-se de conexão por intermédio da rede virtual privada da UFSC e Portal de Periódicos da Capes, não tendo custos para acesso e recuperação das informações.

A pesquisa foi realizada acessando as bases de dados Lista e WoS, tendo sido selecionadas considerando que a primeira é da área de Ciência da Informação e a segunda, uma base de dados multidisciplinar. Embora internacionais, ambas as bases pesquisadas contêm publicações nacionais e internacionais, por isso não foi realizada a pesquisa em bases de dados especificamente nacionais.

Na base de dados Lista (EBSCOHOST, 2022), a estratégia de busca adotada foi mais extensa, tendo em vista ser uma base da área de Ciência da Informação, precisando especificar melhor os termos para obter o retorno adequado, o qual segue: (TI (service* OR “library public services”) AND TI (“college & university libraries” OR “college libraries” OR “university libraries” OR “academic libraries” OR “university library” OR “academic library” OR “college library”)) OR (SU (service* OR “library public services”) AND SU (“college & university libraries” OR “college libraries” OR “university libraries” OR “academic libraries” OR “university library” OR “academic library” OR “college library”)) OR (AB (service* OR “library public services”) AND AB (“college & university libraries” OR “college libraries” OR “university libraries” OR “academic libraries” OR “university library” OR “academic library” OR “college library”)) OR (KW (service* OR “library public services”) AND KW (“college & university libraries” OR “college libraries” OR “university libraries” OR “academic libraries” OR “university library” OR “academic library” OR “college library”))).

Na Figura 8 verifica-se a quantidade de artigos recuperados na base de dados Lista, com os termos relatados anteriormente, sendo a estratégia de busca incluída no campo de busca inicial.

Figura 8 - Estratégia de busca aplicada e resultados obtidos na Lista

The screenshot shows the EBSCOHost search history interface. At the top, there are navigation links for 'Imprimir histórico de busca', 'Recuperar buscas', 'Recuperar alertas', and 'Salvar buscas / alertas'. Below this, there are search filters: 'Selecinar/desmarcar todos', 'Buscar com AND', 'Buscar com OR', 'Excluir buscas', and 'Atualizar resultados da busca'. The main content is a table with columns: 'Buscar número de ID', 'Termos da busca', 'Opções de busca', and 'Ações'.

Buscar número de ID	Termos da busca	Opções de busca	Ações
S2	(TI (service* OR "library public services") AND TI ("college & university libraries" OR "college libraries" OR "university libraries" OR "academic libraries" OR "university library" OR "academic library" OR "college library")) OR (SU (service* OR "library public services") AND SU ("college & university libraries" OR "college libraries" OR "university libraries" OR "academic libraries" OR "university library" OR "academic library" OR "college library")) OR (AB (service* OR "library publi ...	Limitadores - Data de publicação: 20170101-20211231 Expansores - Aplicar assuntos equivalentes Modos de busca - Booleano/Frase	Exibir resultados (2,033) Exibir detalhes Editar
S1	(TI (service* OR "library public services") AND TI ("college & university libraries" OR "college libraries" OR "university libraries" OR "academic libraries" OR "university library" OR "academic library" OR "college library")) OR (SU (service* OR "library public services") AND SU ("college & university libraries" OR "college libraries" OR "university libraries" OR "academic libraries" OR "university library" OR "academic library" OR "college library")) OR (AB (service* OR "library publi ...	Expansores - Aplicar assuntos equivalentes Modos de busca - Booleano/Frase	Exibir resultados (11,470) Exibir detalhes Editar

At the bottom of the page, there is a link: 'Para tutoriais, materiais de apoio e treinamentos, acesse: <http://bit.ly/2iurfs-ehsn>'.

Fonte: EBSCOHost (2022).

De acordo com a Figura 8, foram recuperados 11.470 artigos sendo, então, aplicado o recorte temporal pela data de publicação de 01 janeiro de 2017 a 31 dezembro de 2021, resultando em 2.033 artigos. A exportação dos dados foi feita a cada 500 registros, no formato RIS, para importar posteriormente no Mendeley.

Na base de dados Web of Science (2022), a estratégia de busca adotada foi: TS=(service* OR "library public services") AND TS=("college & university libraries" OR "college libraries" OR "university libraries" OR "academic libraries" OR "university library" OR "academic library" OR "college library"). Em prosseguimento, a Figura 9 apresenta a estratégia de busca e o resultado da WoS.

Figura 9 - Estratégia de busca, delimitações aplicadas e resultado obtido na WoS

The screenshot displays the Web of Science search results page. The search query is: `TS=(service* OR "library public services") AND TS=("college & university libraries" OR "college libraries" OR "university libraries")`. The results show 1,204 items. The first result is:
 1. There Is No View From Nowhere: User Experience Research at the Center of Southwest Studies Library. Aase, J. 2017. COLLECTION MANAGEMENT 42 (3-4), pp.139-158.
 In the fall semester of 2016, Delaney Southwest Research Library at Fort Lewis College researched user experience, particularly of Native American undergraduate students. Results showed that Native American students were more concerned about appropriate
 Citations: 3, Referências: 18.

Fonte: Web of Science (2022).

A Figura 9 refere-se ao levantamento dos artigos na WoS. A estratégia de busca foi incluída no campo “Visualização de busca” contida na “Pesquisa avançada”, recuperando um total de 3.668 artigos. Especificou-se a área “Information Science Library Science” obtendo 2.936 artigos e pelos “Anos de publicação” de 2017 a 2021, totalizando 1.204 artigos. A exportação dos dados foi realizada gravando conteúdo de “Autor, Título, Fonte, Resumo”, dos registros 1 a 1.000 e de 1.001 a 1.204, no formato RIS, para importar posteriormente no Mendeley.

3.3 TRATAMENTO DOS DADOS

Com a análise de conteúdo de Bardin (2010) foi possível realizar a categorização dos dados coletados na pesquisa documental e bibliográfica, com abordagem qualitativa, ao realizar a categorização dos serviços por similaridade.

Por meio do estudo descritivo, a pesquisadora estabeleceu as categorizações necessárias para a construção do *Framework*, possibilitando imergir na lacuna investigada de diagnóstico e análise de serviços em BU, pois, nesse tipo de estudo, o foco é compreender os padrões por trás dos fenômenos que se repetem, sendo o pesquisador capaz de definir o que será medido para descrever o fenômeno de interesse.

Vale ressaltar que um dos quesitos importantes para elaborar as categorias, a *priori*, foi a experiência pessoal e profissional da pesquisadora, que vem há 13 anos atuando em diferentes áreas da BU, diretamente nos serviços prestados aos usuários e na atuação como membro da comissão de Gestão do Conhecimento por sete anos. Essa comissão fez a aplicação do *Framework* GC@BU (BEM, 2015), importante instrumento para “Implantar práticas e projetos de gestão do conhecimento [...] com o objetivo de melhorar o fluxo e o mapeamento de informações e conhecimentos no sistema de Bibliotecas da UFSC.” (UFSC, 2022, p. 1). Acrescido a isso, o diálogo com os pares na Instituição, em seminários e com os demais colegas de profissão.

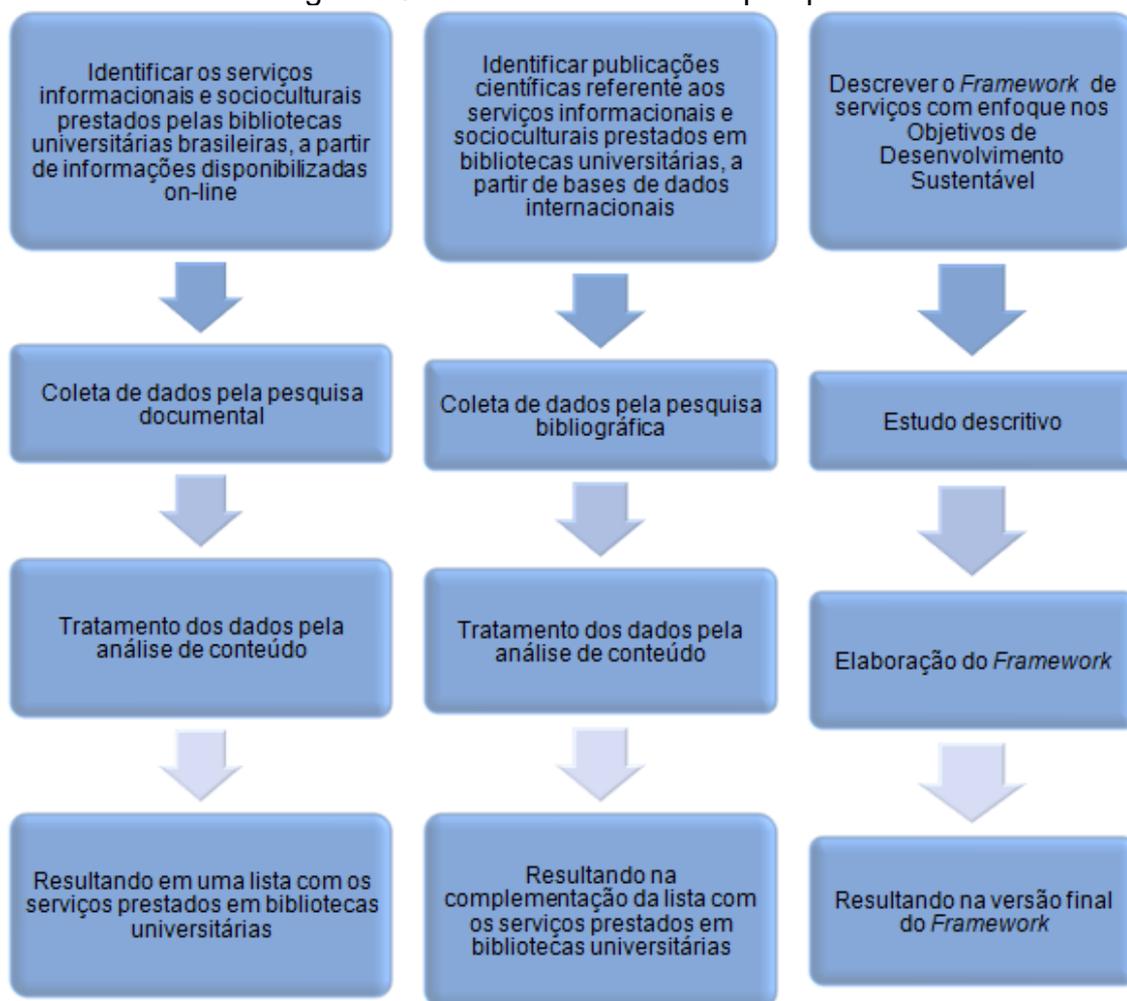
Respaldado por essa experiência, pela literatura e pesquisas realizadas, foi possível a unificação dos dados, e, ao final, a elaboração do *Framework* constante na subseção 4.3, com a descrição em toda a seção 5, em consonância com a responsabilidade da IFLA para as bibliotecas mundiais do que podem contribuir com os ODS da Agenda 2030.

Os serviços categorizados da pesquisa documental nas BUs privadas e públicas são apresentados na íntegra no Apêndice D. Os artigos que foram selecionados para leitura, a fim de complementar a lista de serviços categorizados, que ainda não haviam sido identificados pela pesquisadora pelo seu conhecimento, referencial teórico e na pesquisa documental, estão listados no Apêndice E.

3.4 CONSIDERAÇÕES DA SEÇÃO

Cada um dos instrumentos de coleta de dados da pesquisa foi desenvolvido (Figura 10) para atingir a um objetivo específico da tese e auxiliar no atendimento do objetivo geral, que buscou elaborar um *Framework* para diagnóstico e análise dos serviços prestados pelas BUs, com enfoque nos ODS.

Figura 10 - Desenvolvimento da pesquisa



Fonte: Elaborado pela autora (2022).

As pesquisas, documental e bibliográfica, deram a base necessária para a elaboração do *Framework* porque permitiu a identificação dos serviços que estão sendo prestados no Brasil, bem como no exterior, além de novos serviços, tendências e serviços futuros angariados nessas pesquisas e em outras complementares para a construção do referencial teórico.

4 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

Os resultados alcançados nesta pesquisa, bem como a elaboração do *Framework*, são expostos nas próximas seções, seguindo a ordem de execução, a saber: pesquisa documental; pesquisa bibliográfica; e, elaboração do *Framework*.

Com a pesquisa documental foi possível realizar a identificação dos serviços prestados pelas BUs brasileiras e com a pesquisa bibliográfica foram identificados os serviços que os pesquisadores têm estudado ou que os profissionais têm prestado, tanto em BUs nacionais, quanto internacionais. A partir disso, foi efetivada a elaboração do *Framework*, que consta na subseção 4.3, sendo a descrição para aplicação e detalhamento, explorado na seção 5.

4.1 IDENTIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS BRASILEIRAS

Para cumprir o objetivo específico “a) identificar os serviços informacionais e socioculturais prestados pelas BUs brasileiras, a partir de informações disponibilizadas on-line”, a pesquisa, centrou-se em informações públicas disponíveis nos sites das BUs de 132 (100%) universidades brasileiras (Apêndice C), das quais, 68 (51,51%) são universidades privadas e 64 (48,49%) universidades públicas.

A localização do link para o site das BUs ocorreu por meio do acesso ao site das universidades, constante da planilha do e-MEC (BRASIL, 2021). A localização em que se encontrava o link para acessar o site da BU, no site das 132 universidades, é apresentada na Tabela 1.

Tabela 1 - Localização do link para a BU, constante no site da Universidade, segundo a sua Categoria administrativa

LOCALIZAÇÃO NO SITE		PÚBLICA	PRIVADA
Página principal		14	23
Institucional/Conheça/Nome da Universidade		8	19
Serviços		14	5
Ensino		5	0
Pesquisa		5	1
Extensão		1	0
Localizado por meio do campo de pesquisa no site		0	6
Localizado por meio de pesquisa no Google		4	6
Outros	Administração	1	0
	Aluno	0	1
	Alunos	0	3
	Área do estudante	1	0
	Cultura e lazer	0	1
	Ensino, pesquisa, extensão	1	0
	Estrutura	2	1
	Estudantes	1	0
	Gestão	1	0
	Infraestrutura	0	1
	Links acadêmicos	1	0
	Órgãos suplementares	1	0
	Publicações	1	0
	Rotina acadêmica	1	0
	Tem que entrar em cada campus e cada campus é em um local diferente	1	1
	Vida acadêmica	1	0
	Subtotal		64

Fonte: Dados da pesquisa (2022).

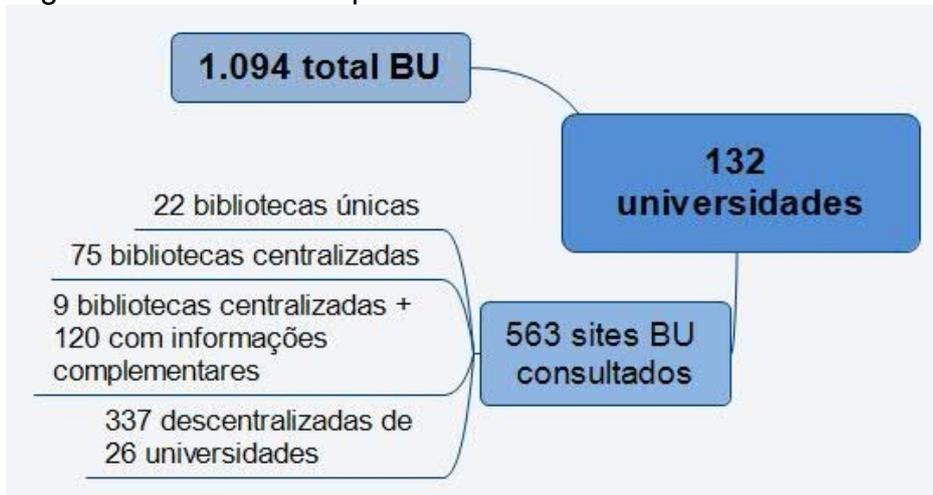
Conforme consta na Tabela 1, quanto à localização do link para acessar o site da BU, no site das universidades privadas do total de 68, a maioria, 59 (86,76%), está disposta: na página principal; na parte institucional; foi localizada por meio do campo de pesquisa do site ou do Google, em virtude de não ter sido identificada visualmente no site da Universidade; e, na parte de serviços. Das 64 bibliotecas públicas, a localização do link das BUs para acessar o site de 50 (78,12%) delas está apresentada na: página principal; serviços; institucional; ensino; pesquisa; e, foi localizada por meio de pesquisa no Google, tendo em vista não ter sido encontrado, visualmente, no site da Universidade.

Entre fevereiro e maio de 2021 foram levantadas as informações das 112 instituições com CI 4 ou 5 e coletado os serviços das bibliotecas que estavam distribuídas em 378 sites.

Entre junho e agosto de 2021 foram realizados os levantamentos das outras 20 universidades com SC no CI e com IGC 4, 5 ou SC. Nesse levantamento, grande parte das BUs era descentralizada, necessitando de consulta a 185 sites diferentes para a coleta dos serviços.

Esclarece-se que no total de 132 universidades pesquisou-se 563 sites de BUs, conforme evidencia-se na Figura 11.

Figura 11 - Síntese da quantidade de universidades e bibliotecas



Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Conforme a Figura 11, as 132 universidades pesquisadas totalizam 1.094 bibliotecas, contudo, para buscar informações sobre as BUs foram consultados 563 sites. Isso porque 22 universidades possuíam apenas uma BU cada. Em outras 75 universidades, as 615 BUs faziam parte de sistemas centralizados, possuindo acesso por um único site cada e totalizando a pesquisa em 75 sites dos sistemas de bibliotecas. Nove universidades, embora tivessem as BUs centralizadas, tinham informações complementares no site de cada uma delas, totalizando uma pesquisa em 129 sites. Por fim, 26 universidades apresentavam BUs descentralizadas e, por isso, foram pesquisados 337 sites para a coleta dos serviços prestados.

É relevante ressaltar que sete (27%) das 26 (100%) universidades que possuem BUs descentralizadas são estaduais e detêm metade dos sites das bibliotecas pesquisadas, 169 (50%) de 337 (100%), o que gerou bastante demanda. Observou-se que nessas BUs descentralizadas não há uma uniformização da nomenclatura de seus serviços, mesmo sendo de uma mesma instituição, como as denominações exemplificadas a seguir:

- Comutação Bibliográfica; Comut; Comutação Bibliográfica Nacional (COMUT); Comutação bibliográfica nacional e internacional; Solicitação de artigos e outros documentos; Busca de artigos (Comut); Solicitação de COMUT; Solicitação de artigos; Pedido de Artigos; Solicitação de Artigos e

Outros Documentos; COMUT - Fotocópia de Documentos; Solicitação de documentos; Solicitação de artigos científicos internacionais com custo subsidiado; Solicitação de artigos subsidiados; e, Artigos Científicos Internacionais com Custo Subsidiado;

- b) Capacitação de usuários; Cursos e Treinamentos; Biblio ensina; Cursos; Conheça nossa Biblioteca; Ingressantes; Mini curso: Citações e Referências estilo ABNT; Oficinas e Capacitações; Treinamentos/Orientações; e, Espaço para Informação;
- c) Acesso às fontes de informação especializada; Acesso a recursos eletrônicos; Acesso a títulos eletrônicos; Acesso às fontes eletrônicas de informação; Outras fontes de informações; Fontes de informação; Textos disponíveis para download; Pesquise; Fontes para pesquisa; Links úteis; Links interessantes; Links de interesse; Links recomendados; Links; e, Links de pesquisa.

Apresenta-se na Figura 12 a síntese da quantidade de BU por categoria de universidade.

Figura 12 - Síntese da quantidade de universidades e bibliotecas públicas e privadas



Fonte: Dados da Pesquisa (2022).

Na Figura 12 evidencia-se que das 64 universidades públicas pesquisadas: quatro delas possuíam apenas uma BU; 36 continham BUs centralizadas; cinco eram centralizadas, mas incluíam informações em cada site da BU; e, 19

apresentavam BUs descentralizadas. Já das 68 universidades privadas: 18 tinham apenas uma BU; 39 possuíam BUs centralizadas; quatro eram centralizadas, mas continha novas informações em cada site da BU; e, sete possuíam BUs descentralizadas.

Para a coleta de dados da pesquisa documental seguiu-se a organização da análise de Bardin (2010), composta pelas etapas de: pré-análise; exploração do material; e, tratamento dos resultados, a inferência e a interpretação.

Na pré-análise foram elencados serviços com denominações mais amplas, distribuídos em dez categorias de serviços, os quais foram angariados por meio da literatura, experiência da pesquisadora e coleta de informações disponibilizadas on-line de sites de BUs brasileiras em disciplinas cursadas no doutorado, a saber: acesso; apoio e orientação; aprendizagem; aquisição de conteúdo; atividades socioculturais; espaço e infraestrutura; publicação; recebimento de informações; sistemas facilitadores; e, suporte.

Foi possível estabelecer a escolha dos documentos pela regra de pertinência, com a coleta de dados da pesquisa documental, a partir de informações relacionadas aos serviços, disponibilizadas on-line nos sites das 132 universidades.

Para a codificação, ao realizar a pesquisa das informações disponibilizadas on-line, não se limitou ao link “serviços” do site da BU, mesmo porque muitas nem faziam menção a ele. Apenas as BUs de cinco universidades incluíam o termo “produtos”, a maior parte dispunha as informações de maneira dispersa no site e em algumas delas foram necessárias buscas mais amplas para obter informações, por meio de documentos como: regimento; regulamento; normas de utilização da BU, essa sempre apresentando o termo “serviços”; entre outros.

Para a preparação do material utilizou-se uma pasta de trabalho do Excel onde foram listadas as universidades em cada coluna, na primeira linha, e nas linhas abaixo de cada uma eram identificados os serviços constantes no site das BUs, prestados na área-fim, que são da linha de frente.

A segunda etapa de Bardin (2010), da exploração do material, foi realizada a partir da unificação dos serviços listados nas 64 colunas referentes às universidades públicas e, um outro, das 68 privadas. Essa etapa foi realizada entre os meses de setembro a dezembro de 2021.

Na coleta de dados da pesquisa documental angariou-se 1.320 (100%) denominações de serviços identificadas nas BUs privadas e, após a remoção de 481

(36%) termos duplicados, resultou em 839 (64%) termos. Com relação às BUs públicas, foram coletadas 3.599 (100%) denominações de serviços, resultando em 2.685 (75%) sem as duplicidades (914 – 25%). No Apêndice D é possível identificar todas as denominações de serviços identificados nas BUs privadas e públicas, sem as duplicidades.

Após essa exploração dos dados coletados, fez-se a readequação das categorias de serviços estabelecida na pré-análise, reduzindo de dez para sete, as quais são apresentadas na Tabela 2, com a descrição das categorias, respectivas quantidades de serviços atrelados a elas, identificados nas BUs públicas e privadas.

Tabela 2 - 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: Dados da pesquisa (2022).

Conforme apresentado na Tabela 2, foram estabelecidas sete categorias com 152 (100%) serviços distribuídos entre elas, sendo: 26 (17%) de acesso e aquisição de conteúdo; 23 (15%) de recebimento de informações, aprendizagem e publicação; 28 (19%) de apoio e orientação; 26 (17%) de suporte; 15 (10%) dos sistemas facilitadores; 14 (9%) das atividades socioculturais; e 20 (13%) do espaço e infraestrutura. Como pode-se verificar, 103 (67%) serviços estão voltados para o atendimento ao usuário e, com menor percentual, 14 (9%), com atividades socioculturais.

Para terminar, a etapa de tratamento dos resultados obtidos e interpretação, segundo Bardin (2010), são resumidas na Tabela 3 a quantidade de denominações

de serviços identificados nas BUs privadas e públicas, distribuídos entre as sete categorias.

Tabela 3 - Quantidade de denominações dos serviços, por categoria, identificados nas BUs privadas e públicas

(continua)

SERVIÇOS RELATIVOS AO ACESSO E À AQUISIÇÃO DE CONTEÚDO	BU privada	BU pública
acessibilidade digital e nas comunicações/adaptação de materiais (conversão para software leitor e braille ou impressão ampliada)	7	13
acesso a bases de dados de e-books/livros eletrônicos	18	57
acesso a bases de dados de jornais e revistas digitais	26	56
acesso a bases de dados de monografias, teses e dissertações digitais	2	23
acesso a bases de dados de normas digitais	1	37
acesso à produção intelectual, biblioteca digital e repositório institucional	31	136
acesso a fontes de informação on-line e outras bases de dados e bibliotecas digitais/virtuais	50	222
acesso ao acervo físico (livros, jornais e revistas, normas, monografias, teses e dissertações, CD, DVD, material cartográfico, entre outros)	18	90
acesso ao catálogo on-line (pesquisa no acervo de material bibliográfico físico e digital)	22	52
acesso ao conteúdo, serviços e setores por aplicativo	3	16
acesso ao portal de periódicos institucional	10	31
acesso ao repositório digital temático/dados de pesquisa	0	1
acesso remoto aos conteúdos restritos (servidores VPN, Proxy)	2	35
consulta local a materiais bibliográficos (livros, jornais e revistas, normas, monografias, teses e dissertações, CD, DVD, material cartográfico, entre outros)	16	30
convênio/cooperação entre instituições e voluntariado	3	15
digitalização (disponibilidade de escâner), impressão e reprografia (xerox)	15	24
doação de material bibliográfico para a Biblioteca	2	33
doação e compartilhamento de materiais entre as pessoas (Pegue & Leve, <i>BookCrossing</i>)	0	6
editora e livraria universitária	3	8
empréstimo de materiais bibliográficos de outras bibliotecas (EEB) (da mesma instituição, instituições parceiras nacionais e internacionais)	30	30
empréstimo domiciliar de materiais bibliográficos (livros, jornais e revistas, normas, monografias, teses e dissertações, CD, DVD, material cartográfico, entre outros)	15	27
empréstimo especial de material bibliográfico (por hora, diário, final de semana, permanente)	9	5
impressão sob demanda (aquisição de partes de materiais em suporte digital)	0	0
levantamento bibliográfico da área de interesse (automatizado ou pelos bibliotecários)	8	13
obtenção de cópia de material bibliográfico que a biblioteca não possuía (comutação bibliográfica)	19	53
sugestão de aquisição de material bibliográfico	4	65
subtotal	314	1.078

Tabela 3 - Quantidade de denominações dos serviços, por categoria, identificados nas BUs privadas e públicas

(continuação)

SERVIÇOS RELATIVOS AO RECEBIMENTO DE INFORMAÇÕES, APRENDIZAGEM E PUBLICAÇÃO	BU privada	BU pública
aula prática/trabalho em ambientes que prestam serviços reais (relacionados ao curso)/bolsa/estágio/monitoria	0	5
aprendizagem conectada (acessada por computador e dispositivos móveis é uma combinação entre interesses pessoais, conexões sociais e oportunidades de colocar em prática o que foi aprendido)	0	1
capacitação/treinamento on-line (uso de recursos informacionais e normalização)/alfabetização científica	33*	14
capacitação/treinamento presencial (uso de recursos informacionais e normalização/alfabetização científica)		75
competência em informação (letramento informacional/alfabetização informacional)	0	0
comunidades de aprendizagem (ensino ou apoio na aprendizagem)	0	2
<i>design thinking</i> (participação ativa na ideação e prototipagem de resolução de problemas reais)	0	0
dicas de leitura	3	5
divulgação de resenhas de livros	0	2
editoração de periódicos e e-books	1	7
gamificação (aprendizagem baseada em objetos e jogos)/realidade aumentada	0	0
informação disponibilizada de forma impressa/por mídia local (serviços e notícias da universidade)		2
informação disponibilizada pelas redes sociais (serviços, avisos e notícias da universidade)	13*	29
informação disponibilizada no site (serviços, avisos e notícias da universidade)		78
informação utilitária (auxílio na solução de problemas cotidianos como estágio, bolsa, matrícula)	0	0
lista de novas aquisições de material bibliográfico	4	25
lista de publicações novas e da área de interesse (sumários correntes, alerta, Disseminação Seletiva da Informação (DSI))	9	7
material de apoio para acesso e uso de recursos informacionais e normalização (tutorial, guia, <i>template</i> , manual, vídeo, entre outros)	41	120
perguntas frequentes (<i>Frequently Asked Questions</i> (FAQ))	2	13
publicação de material de ensino	0	0
publicação de resultados de pesquisas	0	0
videoconferência (reunião, roda de conversa, live, evento)	0	1
visita orientada para conhecer os serviços e espaços/visita virtual/visita 360°	14	22
subtotal	120	408
SERVIÇOS RELATIVOS AO APOIO E À ORIENTAÇÃO	BU privada	BU pública
apoio aos alunos de Educação a Distância (EaD)	0	2
apoio emocional e psicológico	0	0
apoio no desenvolvimento da escrita acadêmica/redação (comunicação acadêmica)	0	1
atendimento individualizado presencial e/ou on-line	0	5
atendimento on-line assíncrono (e-mail, redes sociais, formulários)	2	46

Tabela 3 - Quantidade de denominações dos serviços, por categoria, identificados nas BUs privadas e públicas

(continuação)

SERVIÇOS RELATIVOS AO APOIO E À ORIENTAÇÃO	BU privada	BU pública
atendimento on-line síncrono (telefone, <i>chat</i> , Zoom, Skype, WhatsApp, Telegram)	4	24
atendimento presencial (recepção, balcão de atendimento, guichê)	5	11
disponibilização de normas e procedimentos institucionais	16	123
orientação ou solicitação de International Standard Book Number (ISBN) e de International Standard Serial Number (ISSN)	1	19
orientação para curadoria de dados, preservação digital, <i>big data</i> , gestão de ativos digitais	0	1
orientação para elaboração de revisão integrativa, narrativa e sistemática	0	0
orientação para financiamento estudantil	0	1
orientação para gestão de dados de pesquisa e reuso dos dados	0	6
orientação para normalização (trabalho acadêmico, artigos, livros)	33	107
orientação para o desenvolvimento de projetos de extensão	0	0
orientação para recuperação da informação, pesquisa e publicação	16	38
orientação para uso da biblioteca	7	24
orientação profissional (trajetória profissional, mercado de trabalho, elaboração de currículo)	0	3
orientação sobre agências e oportunidades de financiamento de pesquisa	0	2
orientação sobre detecção de plágio e má conduta em pesquisa	2	15
orientação sobre direitos autorais	0	3
orientação sobre <i>fake news</i> (notícias falsas)	0	0
orientação sobre Fator de Impacto e Índice H	0	14
orientação sobre gerenciadores bibliográficos/de referências	0	1
orientação sobre métricas (altmetria, cibermetria, webometria, cientometria, bibliometria)	2	1
orientação sobre sistemas de identificação do pesquisador	0	16
profissionais da universidade como parceiros colaborativos dos projetos	0	0
serviço de referência (conversa/entrevista para identificar a necessidade informacional)	5	6
subtotal	93	469
SERVIÇOS RELATIVOS AO SUPORTE	BU privada	BU pública
acessibilidade arquitetônica	8	6
acesso a equipamentos informáticos (computadores, <i>tablets</i>)	23	27
acesso à Internet	13	29
atendimento por meio de máquinas inteligentes	0	0
autoatendimento	6	5
biblioteca das coisas (empréstimo de guarda-chuva, sacola, calculadora, carregador de celular, adaptador, entre outros)/empréstimo de equipamentos informáticos	7	18
cadastro/cartão de identificação	12	36
caixa de assinatura (<i>box</i> de produtos)	0	0
catalogação na fonte/ficha catalográfica	17	44
depósito legal/autoarquivamento	3	42

Tabela 3 - Quantidade de denominações dos serviços, por categoria, identificados nas BUs privadas e públicas

(continuação)		
SERVIÇOS RELATIVOS AO SUPORTE	BU privada	BU pública
devolução de material bibliográfico	6	9
devolução de material bibliográfico 24 horas por dia (caixa coletora)	2	8
<i>drive-thru</i> para empréstimo e devolução de material bibliográfico	1	0
<i>drones</i> para ampliar a rede de Internet ou realizar o transporte rápido de objetos	0	0
emergência médica	0	0
ferramenta para acesso à página pessoal na Biblioteca	3	4
ferramentas e softwares gerais	0	22
impressora 3D	0	0
influência corporativa (empresas externas que realizam divulgação)	0	0
lembretes/avisos automatizados	2	5
painel interativo	0	0
regularização de pendências e emissão de nada consta	14	40
renovação de empréstimo	16	26
reserva/agendamento de ambiente	4	26
reserva de material bibliográfico/reserva eletrônica	10	23
terminais de consulta	10	11
subtotal	157	381
SERVIÇOS RELATIVOS AOS SISTEMAS FACILITADORES	BU privada	BU pública
Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) (Moodle, Google Classroom)	0	0
<i>blockchain</i> (tecnologia para promover segurança e resiliência nos sistemas de informação)	0	0
ferramenta para elaboração de citação, referência e trabalho acadêmico	0	13
internet das coisas (para autenticação, registro de eventos, pagamentos móveis, tecnologia assistiva)	0	0
<i>linked data</i> (publicação e conexão de dados estruturados na web)	0	0
mineração de dados (software para estabelecimento de padrões de dados consistentes)/análise de conteúdo	0	0
provedores de serviços para projetos	0	0
reconhecimento facial/tecnologia tátil para acesso aos ambientes controlados	0	0
Recursos Educacionais Abertos (REA) (acesso centralizado a conteúdos digitais de ensino, aprendizado e pesquisa de acesso aberto ou publicado sob licença livre)	0	1
serviço de descoberta/metabuscador (acesso centralizado a base de dados de periódicos, e-books, patentes, teses e dissertações para pesquisa)/Library Service Platform (LSP)	5	29
Sistema de Informação Geográfica (SIG) ou Geographic Information System (GIS)/Geoespacial	0	0
sistemas com mecanismos de acessibilidade/acessibilidade digital e instrumental	7	8
software gerenciador bibliográfico	4	10
software para busca semântica	0	0
software para coleta e gerenciamento de dados	0	0
subtotal	16	61

Tabela 3 - Quantidade de denominações dos serviços, por categoria, identificados nas BUs privadas e públicas

	(conclusão)	
SERVIÇOS RELATIVOS A ATIVIDADES SOCIOCULTURAIS	BU privada	BU pública
biblioteca itinerante	0	0
exposições e eventos	10	46
<i>fandom</i> (reino dos fãs)	0	0
hora do conto/contação de histórias	1	1
informativo com programação cultural	0	4
lançamento de livros	1	2
oficina de leitura	0	15
<i>placemaking</i> criativo (participação colaborativa das pessoas em atividades artísticas e culturais)	0	0
projeção de filme e vídeo	1	2
projetos de impacto coletivo social	2	17
promoção de campanhas	1	28
promoção de debates/ <i>podcast</i> /entrevista	0	1
promoção de palestras/cursos	0	1
trabalho colaborativo (elaboração de website, desenvolvimento de textos de tradução, legenda para vídeos etc.)	0	0
subtotal	16	117
SERVIÇOS RELATIVOS AO ESPAÇO E À INFRAESTRUTURA	BU privada	BU pública
achados e perdidos	1	1
ambiente para leitura, estudo e pesquisa	34	46
ambiente para prática de lazer e descanso (artesanato, escrita, ioga, meditação)	2	11
área acervo (sala/espço destinado aos materiais bibliográficos)	6	5
área para exposição e atividade cultural	7	10
armário com chaves	4	7
auditório/miniáuditório	2	6
concha acústica e teatro	0	0
conveniência (agência bancária, academia, vestiário com chuveiros, mercado, lojas diversas)	1	0
<i>coworking</i> (ambiente para colaboração criativa e compartilhamento de espaço)	0	4
espaço para convivência (trocas, diálogos, experiências, diversão)	5	7
<i>makerspace</i> (oficina/laboratório/estúdio comunitário)	0	1
sala de aula (para aprendizagem)	2	1
sala de estudo em grupo	15	19
sala de estudo individual	16	21
sala de projeção/cabine de áudio e vídeo	20	15
sala de reunião/videoconferência	1	3
sala de treinamento e capacitação	2	2
sala multiuso	5	1
outros espaços (recepção/balcão de atendimento)	0	11
subtotal	123	171
Total	839	2.685

Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Nota*: Tanto os serviços de capacitação/treinamento presencial e on-line, quanto as informações disponibilizadas de forma impressa/por mídia local, pelas redes sociais e site foram unificadas para as BUs privadas, tendo em vista a dificuldade em identificar a modalidade exata da disponibilidade dos serviços.

Com relação aos serviços oferecidos pelas BUs privadas, verifica-se, na Tabela 3 que das 839 (100%) denominações de serviços identificados: 314 (37%) eram relativos à categoria de acesso e aquisição de conteúdo; 120 (14%) eram de recebimento de informações, aprendizagem e publicação; 93 (11%) do apoio e orientação; 157 (19%) ao suporte; 16 (2%) aos sistemas facilitadores; 16 (2%) das atividades socioculturais; e, 123 (15%) relativo ao espaço e à infraestrutura.

Complementando sobre as BUs públicas, na Tabela 3, totaliza-se 2.685 (100%) denominações de serviços: 1.078 (40%) eram relativos à categoria de acesso e aquisição de conteúdo; 408 (15%) eram de recebimento de informações, aprendizagem e publicação; 469 (18%) do apoio e orientação; 381 (14%) ao suporte; 61 (2%) aos sistemas facilitadores; 117 (4%) das atividades socioculturais; e, 171 (7%) relativo ao espaço e infraestrutura.

Alguns serviços categorizados (34 – 22%), que foram previstos com base no referencial teórico e pela experiência da pesquisadora, não tiveram nenhum apontamento identificado na pesquisa documental das BUs privadas e públicas, conforme apontado na Tabela 3. São eles: ambiente virtual de aprendizagem; apoio emocional e psicológico; atendimento por meio de máquinas inteligentes; biblioteca itinerante; *blockchain*; caixa de assinatura; competência em informação; concha acústica e teatro; design *thinking*; *drones* para ampliar a rede de Internet ou realizar o transporte rápido de objetos; emergência médica; *fandom*; gamificação e realidade aumentada; impressão sob demanda; impressora 3D; influência corporativa; informação utilitária; Internet das coisas; *linked data*; mineração de dados e análise de conteúdo; orientação para elaboração de revisão integrativa, narrativa e sistemática; orientação para o desenvolvimento de projetos de extensão; orientação sobre *fake news*; painel interativo; *placemaking* criativo; profissionais da universidade como parceiros colaborativos dos projetos; provedores de serviços para projetos; publicação de material de ensino; publicação de resultados de pesquisas; reconhecimento facial/tecnologia tátil para acesso aos ambientes controlados; SIG ou GIS/Geoespacial; software para busca semântica; software para coleta e gerenciamento de dados; e trabalho colaborativo.

Destaca-se, por meio dos dados constantes na Tabela 3, os dez serviços mais vezes identificados nas BUs privadas e públicas. Cada um dos serviços, com a respectiva quantidade, pode ser averiguado nos Gráficos 1 e 2.

Gráfico 1 - Serviços mais frequentemente identificados entre as BUs privadas



Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Conforme o Gráfico 1, os dez serviços com maior incidência em BUs privadas são: cinco relativos ao acesso e aquisição do conhecimento; dois ao recebimento de informações, aprendizagem e publicação; um de apoio e orientação; um ao suporte; e, um do espaço e infraestrutura.

Gráfico 2 - Serviços mais frequentemente identificados entre as BUs públicas



Fonte: Elaborado pela autora (2022).

Nas BUs públicas, dentre os dez serviços mais vezes identificados foram: seis relativos ao acesso e aquisição do conhecimento; três ao recebimento de informações, aprendizagem e publicação; e um de apoio e orientação.

Pode-se observar, pelos Gráficos 1 e 2, que cinco dos dez serviços mais vezes identificado, pelas informações disponibilizadas on-line das BUs, foram comuns tanto nas privadas quanto nas públicas, são 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.

E, diferentemente das BUs privadas, que os demais serviços mais citados foram: acesso a equipamentos informáticos; acesso ao catálogo on-line; EEB; orientação para normalização e ambiente para leitura, estudo e pesquisa. Nas BUs públicas foram: acesso ao acervo físico; acesso à base de dados de e-books; sugestão de aquisição; informação disponibilizada no site; disponibilização de normas e procedimentos institucionais.

4.2 IDENTIFICAÇÃO DE PUBLICAÇÕES CIENTÍFICAS DOS SERVIÇOS EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS NACIONAIS E INTERNACIONAIS

Com o intuito de atingir o objetivo “b) identificar publicações científicas referentes aos serviços informacionais e socioculturais prestados em BUs, a partir de bases de dados internacionais”, foi realizada uma pesquisa bibliográfica nas bases de dados WoS e Lista, resultando, respectivamente, em 1.204 (37%) e 2.033 (63%) registros.

A organização da análise de Bardin (2010) também foi seguida para a coleta de dados da pesquisa bibliográfica em suas três etapas. Para a etapa de pré-análise utilizou-se os serviços relacionados na Tabela 3 (citada na subseção 4.1), sendo que a escolha de pertinência dentre os 3.237 (100%) registros recuperados na pesquisa se deu por meio da identificação de serviços pesquisados e/ou prestados em BUs nacionais e internacionais, a fim de complementar as denominações de serviços relacionados anteriormente.

Para a preparação do material, os registros foram carregados no gerenciador bibliográfico Mendeley (2022), em 03 de março de 2022, no “Grupo” designado como “Doutorado”, em pastas distintas “2 Lista” e “3 WoS”. Ao serem unificados em uma única pasta, denominada “1 Todos”, somou 2.573 (79%) registros, tendo em vista que o sistema elimina automaticamente as duplicidades (664 – 21%) encontradas explicitamente. Além disso, o Mendeley (2022) oferece a opção de checagem de duplicidade de itens extras, que pode ser efetivada manualmente, um a um, ou de forma unificada, em que se aceita todas as demais duplicações listadas pelo sistema, clicando no botão “*Confirm merge*”. Optou-se por fazer a checagem um a um.

A pasta “6 TodosSemDuplicidade” foi criada e foram salvos todos os registros constantes na pasta “1 Todos”, a fim de averiguar outras duplicidades não captadas pelo sistema explicitamente, e demais análises como “*No title*” e idioma desconhecido. Foi sinalizado no Mendeley 53 conjuntos de registros como possivelmente duplicados, totalizando 108 registros que foram confirmados pela pesquisadora um a um.

Três conjuntos de duplicatas, que totalizavam oito registros, não se referiam à mesma obra e foram desconsiderados. Os 50 outros conjuntos, os quais totalizavam 100 registros, foram confirmados como duplicatas e, como consequência, obteve-se uma redução de 50 registros da pasta “6 TodosSemDuplicidade” derivando um total de 2.523 registros, 78% do total inicial.

Nesse momento aproveitou-se para verificar os registros constantes como “*No title*”, identificando-os por meio dos metadados de autores, periódico e/ou abstract constante no arquivo vinculado ao sistema ou pela busca na web. Também foram verificados 44 registros com idiomas desconhecidos pela pesquisadora. Nesses registros, foram acrescentados metadados em inglês, quando localizado no texto original, sendo 15 japonês/chinês, 16 russo e 13 árabe/persa. Para os registros em japonês/chinês ou russo foi acrescentado o metadado em inglês entre colchetes ([]), já o árabe/persa, que possui a escrita da direita para a esquerda e dificulta a inserção de informações, foi substituído completamente pelos metadados em inglês.

Depois da inclusão dos metadados em inglês nos idiomas em japonês/chinês, russo e árabe/persa, fez-se novamente a checagem das duplicatas dos 2.523 registros da pasta “6 TodosSemDuplicidade”, resultando em dois conjuntos de duplicidades, porém, apenas um deles era duplicado.

A etapa de exploração do material (BARDIN, 2010) se deu entre março e outubro de 2022, com a leitura do título, resumo e palavras-chave dos 2.522 registros, ou seja, 78% do total inicial que continha duplicatas. 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 3, 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.

Como consequência, dos registros lidos (2.522 - 100%), 118 (4,7%) foram selecionados como potencialmente relevantes para a pesquisa por serem diferentes daqueles categorizados anteriormente na pesquisa documental. Os demais foram descartados tendo em vista que: 35 (1,4%) eram duplicados; 1.066 (42,3%) não estavam alinhados com a pesquisa; e, 1.303 (51,6%) eram serviços que já estavam categorizados.

Realizou-se, então, a busca pelo texto completo dos 118 registros (Quadro 4 e Apêndice E) potencialmente relevantes no decorrer da seleção. Desses, seis artigos (5,1%) tinham acesso restrito (não estavam disponibilizados de forma gratuita) ou não foram localizados, 112 artigos (94,9%) estavam disponíveis e foi realizado o download do arquivo.

As etapas de tratamento dos resultados e interpretação (BARDIN, 2010) foram obtidas com a leitura dinâmica dos artigos. Embora não se tenha obtido o texto completo de seis artigos, em apenas dois deles não foi possível identificar detalhes do serviço por meio dos metadados do registro e por isso foram desconsiderados. A descrição dos serviços, angariados nos artigos selecionados como potencialmente relevantes, são descritos no Quadro 4, em ordem alfabética pelo título.

Quadro 4 - Serviços potencialmente relevantes para a pesquisa, identificados nos artigos selecionados

(continua)

Nº	AUTORES	TÍTULO	DESCRIÇÃO DE SERVIÇOS IDENTIFICADOS NO ARTIGO
1	HEPPERGER, Andreas; GSTÖTTENMEIER, Elisabeth	"Ich kann ja nicht an die fh kommen und brauche das wirklich ganz dringend...". Möglichkeiten einer fachhochschulbibliothek effizient benutzer*innenwünsche in zeiten der Covid-19-krise zu erfüllen	<p style="text-align: center;">LibAnswers</p> <p>Serviço em nuvem que permite a inclusão/integração do trabalho e funções desempenhadas na biblioteca. Permite ao aluno tirar suas dúvidas através de um bate-papo disponível na plataforma, bem como vinculá-la ao aplicativo <i>Microsoft Teams</i>.</p>
2	TANASSE, Gisèle	"Implementing and Managing Streaming Media Services in Academic Libraries" white paper now available from Choice	<p style="text-align: center;">Streaming de vídeo</p> <p>Inclui vídeo on-line, filmes sob demanda, filme para educação. Há dificuldade de as bibliotecas conseguirem licença para <i>streaming</i> de cinema (Amazon, Netflix, Hulu etc.).</p>
3	LAPIERRE, S. S.; KITZIE, V.	"Lots of Questions about 'Fake News'": How Public Libraries Have Addressed Media Literacy, 2016-2018	<p style="text-align: center;">Alfabetização midiática</p> <p>Instruções para uso de mídias e plataformas digitais (principalmente com idosos). Tutoriais aos moradores da região para utilização de materiais on-line da biblioteca (e-books e <i>e-audiobooks</i>).</p>
4	ESKRIDGE, Honora N.; CARROLL, Alexander J.	"Why Do We Need an Engineering Library?": Designing Team-Based Liaison Services for STEM Educators and Researchers.	<p style="text-align: center;">Especialista funcional e especialista em assunto (em disciplina)</p> <p>A pessoa que tem um interesse ou habilidade em particular pode se transformar involuntariamente em um especialista funcional, da mesma forma, o bibliotecário com formação em química pode trabalhar com o corpo docente de química ou ensinar os alunos de química. Mas no artigo defende-se que a melhor forma é a troca de responsabilidades, analisando os serviços em conjunto uma ou duas vezes por ano para desenvolver uma estratégia para as próximas etapas e alternar as responsabilidades dos bibliotecários, a fim de que os professores e alunos conheçam mais de um bibliotecário, assim também, tarefas cognitivamente mais exigentes podem ser compartilhadas com os colegas.</p>
5	CRALEY, Andie	A community of collaboration	<p style="text-align: center;">Library Computer Lab</p> <p>Neste espaço trabalham, majoritariamente, estudantes e funcionários da área de mídia digital desempenhando serviços como catalogação e registros de e-books.</p> <p style="text-align: center;">Digital Media Lab/One Button Studio</p> <p>Serviços técnicos divididos com funcionários que trabalham no balcão de circulação do setor. Ao lado do balcão, há o atendimento de referência.</p> <p style="text-align: center;">Preservação da História Hays-Heighe House</p> <p>Espaço da biblioteca voltado a exposições e programas desenvolvidos pelo campus.</p>

Quadro 4 - Serviços potencialmente relevantes para a pesquisa, identificados nos artigos selecionados

(continuação)

Nº	AUTORES	TÍTULO	DESCRIÇÃO DE SERVIÇOS IDENTIFICADOS NO ARTIGO
6	DOWNEY, K.; Zhang, Y.	A Cross-Institutional Study of eBook Demand-Driven Acquisition (DDA) Use and Efficacy of Eight Large Academic Libraries	<p>Aquisição orientada por demanda</p> <p>Serviços terceirizados (ProQuest e Ebsco) e intermediário para aquisição de e-books. Varia de acordo com necessidades da instituição, bem como a demanda dos usuários, possibilitando uma gama maior de conteúdos. Aquisição através de consórcios de bibliotecas de forma colaborativa com outras instituições.</p>
7	MISSINGHAM, R.	A New Lens for Evaluation - Assessing Academic Libraries Using the UN Sustainable Development Goals	<p>Amparo às mulheres</p> <p>Utilização das tecnologias de informação e comunicação para desenvolvimento de habilidades para empreendedorismo feminino e programas de amparo e prevenção ao assédio sexual nas universidades (informes).</p> <p>Amparo às indústrias</p> <p>Apoio da biblioteca no acesso aos dados em diferentes países, "Estratégia Nacional de Infraestrutura de Pesquisa Colaborativa do Governo".</p> <p>Participação da comunidade</p> <p>Exposições on-line e físicas à comunidade externa. Oferta de treinamentos (alfabetização digital) gratuitos a toda comunidade.</p> <p>Arquivo vivo de línguas aborígenes</p> <p>Resgate e preservação dos povos aborígenes com armazenamento da cultura e digitalização do material a fim de preservação e promoção de acesso facilitado à comunidade indígena.</p>
8	MENDEZ, Israel M. <i>et al.</i>	A pilot project to increase health literacy among youth from seasonal farmworker families in rural eastern North Carolina: a qualitative exploration of implementation and impact	<p>Apoio a jovens trabalhadores rurais e suas famílias</p> <p>Entregaram <i>tablet</i> com acesso à Internet aos agricultores e deram capacitação para uso de fontes de informação (treinamento em alfabetização informacional).</p>
9	MROSS, Emily; RIEHMAN-MURPHY, Christina	A place to study, a place to pray: Supporting student spiritual needs in academic libraries	<p>Apoio religioso</p> <p>Espaços para prática religiosa e apoio à vida religiosa (dentro dos limites de serviços comunitários justos e equitativos para todos).</p>
10	VINYARD, M. <i>et al.</i>	A Pop-up Service Point and Repurposed Study Spaces: Maintaining Market Share During a Renovation	<p>Library hub</p> <p>Espaço da biblioteca com oferta de serviços de atendimento personalizado aos estudantes (incluindo aos finais de semana e horários prolongados). Possui infraestrutura com salas de estudos, computadores públicos e serviço de impressão, laboratório para aprendizagem digital, laboratório de fala e centro de redação.</p> <p>RAPID-ILL</p> <p>Visa automatizar os serviços de empréstimo entre bibliotecas. É um serviço rápido, pois permite que após a solicitação, o material seja entregue em até 24h.</p>

Quadro 4 - Serviços potencialmente relevantes para a pesquisa, identificados nos artigos selecionados

(continuação)

Nº	AUTORES	TÍTULO	DESCRIÇÃO DE SERVIÇOS IDENTIFICADOS NO ARTIGO
11	CARLTON, Amy	A Safe Haven in the Sea: Tiny Canadian library plays unexpected role during chaotic week	Abrigo Biblioteca sendo utilizada como abrigo em casos emergenciais (por exemplo, 11 de setembro nos EUA).
12	MURPHY, J. E.; PREMJI, Z.; JONES, R.	A scoping review of personal librarian programs in academic libraries	Personal Librarian Programs (PLP) Comunicação direcionada a um aluno/grupo específico através do bibliotecário de ligação para divulgação de serviços ofertados pela biblioteca, proporcionando uma conexão direta entre aluno e bibliotecário. Em alguns casos há a participação de assistentes de biblioteca e arquivistas.
13	KAMBLE, R R; Barad, P H	A Selective Review of Literature on Social Contribution of Libraries	Cultura social Uso de tecnologias de informação e comunicação no desenvolvimento comunitário e em bibliotecas rurais, pensando em uma atmosfera digital dos serviços prestados da biblioteca à comunidade. Desenvolvimento econômico e político Contribuição na valorização de comunidades rurais. Reconhecer as especificidades locais e proporcionar o empreendimento local através da informação (âmbito econômico), proporcionar espaços democráticos e com facilidade no acesso a qualquer informação (âmbito político).
14	SEBASTIAN, M. C.; CARDAMA, S. M.; HERNANDEZ, E. P.	Academic libraries in Ecuador: The reality and situation of digital content services	Ferramentas tecnológicas Uso de plataformas de descobertas para recuperação de informação. Comunicação Sugere-se a implementação de marketing digital para acompanhamento dos processos e funções do setor e desenvolvimento de ações voltadas à curadoria educacional.
15	BOWDOIN, Natalia Taylor <i>et al.</i>	Academic libraries serving refugees and asylum seekers: Approaches for support	Apoio aos estrangeiros Recursos eletrônicos e aulas de inglês aos refugiados, imigrantes e requerentes de asilo.
16	SANCHEZ-TARRAGO, N.; CASTELLANOS-GALLARDO, I.; BUFREM, L. S.	Academic library contributions to internationalization: a systematic review	Internacionalização Apoio a estudantes e programas de estudo no exterior, alfabetização informacional, desenvolvimento de coleções, estudos sobre a influência de diferenças culturais e linguísticas na comunicação e serviços, entre outros.
17	MATTESON, Miriam L.	Academic Library Service to Domestic Violence and Sexual Assault Survivors	Apoio às vítimas de violência doméstica e agressão sexual Sugere-se a realocação dos materiais sobre a temática de violência doméstica e agressão sexual em outra parte do acervo, a fim de acabar com pré-julgamentos diante da localização em que se encontram nas estantes. Sugere-se também o treinamento para a equipe sobre as referidas temáticas, de modo a contribuir com usuário e possíveis vítimas de qualquer tipo de violência/abuso.

Quadro 4 - Serviços potencialmente relevantes para a pesquisa, identificados nos artigos selecionados

(continuação)

Nº	AUTORES	TÍTULO	DESCRIÇÃO DE SERVIÇOS IDENTIFICADOS NO ARTIGO
18	STIEGLITZ, Lauren	Academic Library Services for Indigenous Students in Canada and Reconciliation in Academic Libraries	Apoio ao estudante indígena Apoio ao estudante indígena em transição universitária, apoio à metodologia de pesquisa indígena e contratação de alunos indígenas para o setor. Oferta de cursos/estudos indígenas, espaços culturais voltados à exposição de arte e preservação da cultura.
19	GROVE, Tara Murray	Academic Library Video Services: Charting a Post-COVID Course	Streaming de vídeo Acesso ao conteúdo de vídeo para instrução remota com respeito aos direitos autorais e termos de uso para conteúdo.
20	KOLTAY, Tibor	Accepted and Emerging Roles of Academic Libraries in Supporting Research 2.0	Alfabetização de dados Bibliotecários e cientistas de dados necessitam de um conjunto de habilidades relacionadas aos dados e o gerenciamento é apenas parte dele. Ensinar alfabetização de dados requer entender a necessidade de coletar dados e as várias maneiras de fazê-lo. A educação em alfabetização de dados deve acentuar a verificação da procedência e integridade dos dados, pois é vital entender os fatores que podem impactar os dados, incluindo viés, padrões, erros e omissões. A educação pode ser aprimorada pela aplicação de princípios de governança de dados, parcialmente relacionados à qualidade dos dados.
21	PEACOCK, R.; VECCHIONE, A.	Accessibility Best Practices, Procedures, and Policies in Northwest United States Academic Libraries	Streaming de mídia As bibliotecas acadêmicas são responsáveis por fornecer cópias acessíveis de materiais de coleção para indivíduos que enfrentam uma variedade de necessidades de acessibilidade e verificam como atendem essa necessidade com os serviços de <i>streaming</i> de mídia, entre outras coleções para usuários com necessidades de acessibilidade.
22	RIEHMAN-MURPHY, Christina; HUNTER, Jennifer	Affirming the research party reference model	Participação em grupos de pesquisa Bibliotecário participante de grupos de pesquisa como uma extensão do serviço de referência da biblioteca.
23	BARO, E. E.; OBARO, O. G.; ADUBA, E. D.	An assessment of digital literacy skills and knowledge-based competencies among librarians working in university libraries in Africa	Alfabetização digital Desenvolvimento de habilidades de pesquisa de banco de dados, upload de documentos para plataformas online, habilidades no uso de diferentes mídias sociais, habilidade de envio e recebimento de e-mails, habilidades de desenvolvimento de bibliotecas digitais, habilidades na aplicação de novas tecnologias em serviços de biblioteca, capacidade de criar diferentes formatos de arquivo e capacidade de usar software de código aberto.

Quadro 4 - Serviços potencialmente relevantes para a pesquisa, identificados nos artigos selecionados

(continuação)

Nº	AUTORES	TÍTULO	DESCRIÇÃO DE SERVIÇOS IDENTIFICADOS NO ARTIGO
24	GREENE, David; GROENENDYK, Michael	An environmental scan of virtual and augmented reality services in academic libraries	<p>Realidade virtual (RV) É um mundo à parte, independente da realidade do mundo real. Recursos como HTC Vive, Oculus Rift, Google Cardboard (headsets).</p> <p>Realidade aumentada (RA) Inclusão de tecnologia no mundo real.</p> <p>Misto (RV + RA) O tipo misto é o mais utilizado pelas bibliotecas, como a impressão 3D. A maioria das bibliotecas pesquisadas oferta salas/espços no setor para utilização da tecnologia. Outros exemplos são Steams: uma plataforma popular voltada principalmente à distribuição de jogos; e, Microsoft Hololens: óculos inteligente desenvolvido pela Microsoft que permite a interação com hologramas, sem necessidade de estar conectado a um dispositivo móvel ou computador.</p>
25	WHITMER, Susan	An Interview with Slaven Zivkovic on the 10th Anniversary of LibGuides	<p>Sistemas de biblioteca</p> <p>Eres: primeiro sistema de reserva eletrônica da indústria (década de 90). VRLplus: um dos primeiros sistemas de referência virtual, plataformas para ajudar os usuários remotos, incluindo navegação e <i>widget</i> de bate-papo em tempo real na década de 90. LibGuides: plataforma simples e fácil de usar, com hospedagem em nuvem, para compartilhamento de conhecimento, criação de conteúdo multimídia, promoção de recursos da biblioteca para a comunidade como guias de assuntos, portais de informações, ajuda em pesquisas, suporte etc. (lançado inicialmente em 2007).</p>
26	ARLITSCH, K.; TZOC, E.; MILLARD, J.	An on-demand and cloud-based digital scholarship applications dashboard	<p>Scholars Dashboard</p> <p>Solução que permite que professores e alunos escolham, configurem, implantem e avaliem facilmente qualquer conjunto de aplicativos da web em um ambiente de hospedagem compartilhado e virtual com foco nos estudos digitais e humanidades digitais. Utiliza o OpenNebula, uma plataforma de computação em nuvem de código aberto para gerenciar ambientes de <i>data center</i> distribuídos e o Amazon Web Services para implantar máquinas virtuais.</p>
27	RUBENSTEIN, E. L.; MCCAIN, C; BOULDEN, K. S.	ARL instruction librarians and the one-box: a follow-up study	<p>One-box</p> <p>Ferramenta de busca (semelhante ao Google/Google acadêmico). Há orientações de uso para os estudantes, a partir do balcão de atendimento personalizado, sobre como acessar a base de dados.</p>

Quadro 4 - Serviços potencialmente relevantes para a pesquisa, identificados nos artigos selecionados

(continuação)

Nº	AUTORES	TÍTULO	DESCRIÇÃO DE SERVIÇOS IDENTIFICADOS NO ARTIGO
28	ALI, Muhammad Yousuf; NAEEM, Salman Bin; BHATTI, Rubina	Artificial Intelligence (AI) in Pakistani university library services	<p>Inteligência artificial</p> <p>Serviço de referência: <i>chatbot</i>.</p> <p>Proteção do material da biblioteca e inventário: tecnologia RFID.</p> <p>Catálogo: baseada em dados MARC vinculados a dados abertos de sistemas integrados de bibliotecas suportados na web semântica fornecesse acesso fácil à biblioteca OPAC.</p> <p>Pesquisa em várias bases: integração de recursos de informação em uma única plataforma pelo serviço de descoberta.</p> <p>Check-in e check-out: reconhecimento facial ou processamento de imagem via <i>deep learning</i>.</p>
29	OMELUZOR, S. U.; OYOVWE-TINUOYE, G. O.	Assessment of Information and Communication Technology for Selective Dissemination of Information and Current Awareness Services: A Case Study of University Libraries in the South-West Zone of Nigeria	<p>Current Awareness Services (CAS) (serviços atuais de conscientização)</p> <p>Compara que, enquanto a DSI é adaptada para um grupo específico de usuários de bibliotecas, os serviços de conscientização atuais são para todos os usuários de bibliotecas. O CAS mantém os usuários atualizados com a literatura profissional mais recente em suas áreas de interesse e informa os usuários da biblioteca sobre novas aquisições na biblioteca.</p>
30*	HAWKINS, Donald T.	ATG Interviews Steven J. Bell - Part 2	Indisponível
31	FAST BAILEY, Ashley; ARTHUR, Michael A.	Being Earnest with Collections - Collection Development from the Library Services Vendor's Point of View	<p>Programa de Aquisições Orientadas pela Demanda</p> <p>Fornecedor de serviços de biblioteca da Ebsco, o Programa de Aquisições Orientadas pela Demanda cria coleções que atende às necessidades dos usuários.</p>
32	JAFFY, M.	Bento-Box User Experience Study at Franklin University	<p>Bento Box</p> <p>O termo Bento box é baseado na cozinha japonesa onde diferentes partes de uma refeição são compartimentadas de forma esteticamente agradável. O usuário vê uma única caixa de pesquisa que fornece resultados lado a lado de várias ferramentas de pesquisa de biblioteca, por exemplo, catálogo de biblioteca, índice de artigos, repositório institucional, site, LibGuides etc.</p>
33	FLYNN, Holly	Beyond therapy dogs: coordinating large-scale finals week activities	<p>Atividades populares</p> <p>Encontro às cegas: através de um livro.</p> <p>Zona livre de estresse: sala que oferta jogos, música clássica e doces aos alunos.</p> <p><i>Kits</i> de sobrevivência: kit para os alunos com guloseimas e jogos para preparar e animá-los para as provas finais.</p> <p>Cão terapia: psicólogos e sete cães entram na biblioteca como forma de acolhimento e de escuta aos alunos.</p>

Quadro 4 - Serviços potencialmente relevantes para a pesquisa, identificados nos artigos selecionados

(continuação)

Nº	AUTORES	TÍTULO	DESCRIÇÃO DE SERVIÇOS IDENTIFICADOS NO ARTIGO
34*	GARATE, Sachin; GARATE, Archana	'Book-Bank Facility' in an Academic Library: A Survey of Users at D.G. Ruparel College Library, Mumbai	Book Bank Facility Livros disponibilizados a baixo custo para alunos carentes ou pagos pelo Fundo de Auxílio da Universidade, os quais são distribuídos durante todo o ano e devolvidos após o término do exame final.
35	INGALLS, Dana	Breaking New Ground: The Case for Seed Libraries in the Academic Library	Biblioteca de sementes Disponibilidade de sementes variadas para que os alunos cultivem as sementes em suas casas e, posteriormente possam emprestá-las. Após o período de crescimento, a ideia é devolver a semente da planta à biblioteca. Há o controle dos alunos e quais sementes estão sendo "emprestadas" através de inscrição do interessado.
36	KADEEJA, Banu C. V.; ABDUL, Azeez T. A.	College libraries as learning spaces for civil service aspirants: a study among autonomous colleges in Kerala, India	Orientação profissional Fornecimento de materiais de apoio aos alunos que estão se preparando para concurso público. Há também, na biblioteca, serviço referente à formação profissional e carreira aos estudantes interessados, principalmente, de livros e revistas sobre orientação profissional. Materiais de apoio/estrutura Disponibilidade de materiais específicos de preparação para o concurso público. A maioria das bibliotecas oferta salas específicas voltadas a este usuário em particular, mais silenciosa e, apenas algumas fornecem material específico (pacotes eletrônicos preparatórios aos aspirantes) e, atividades como testes on-line voltados aos exames do concurso público.
37	WOOD, Nicole; REID, Tina; HARRIS, Jennifer	Connecting Compassion with Service: Opening Doors for a Neglected Population in the Academic Library	Amparo aos alunos Ajuda financeira aos estudantes diante de despesas repentinas, além do fornecimento de alimento aos alunos que enfrentam a insegurança alimentar. LibGuide Criado pela biblioteca para centralizar os recursos de ajuda aos estudantes em situações de vulnerabilidade. Auxílio na área da saúde, alimentação, apoio financeiro, incluindo, também, estudantes filiados às forças armadas.
38	ATEKA, Azenath N.	Considerations in the design of 'new' academic library spaces in Kenya	Espaços no projeto pós-moderno Projeto de salas, longe do acervo da biblioteca, para atender aos diferentes interesses dos usuários. Um espaço aberto é destinado às leituras e estudos individuais; há outro espaço aberto (no porão) chamado de "área barulhenta" que pode acomodar até 1.200 pessoas e, outro espaço (no térreo) para os alunos que queiram relaxar e conversar, uma espécie de <i>lounge</i> . Previsão de incluir, também, salas pensadas exclusivamente aos alunos deficientes, de modo a integrar tecnologia adaptativa e estações multimídia. Ampliação/adequação dos espaços Salas em ambientes abertos, dividindo espaço com jardim; o porão, projetado, principalmente como espaço para momentos de "solidão" e que exigem concentração do aluno; biblioteca infantil; serviços de conferência e serviço comunitário com escolas do ensino médio da região. Inclusão de novas tecnologias: <i>smart boards</i> (quadros interativos); televisões destinadas às apresentações; estúdio virtual.

Quadro 4 - Serviços potencialmente relevantes para a pesquisa, identificados nos artigos selecionados

(continuação)

Nº	AUTORES	TÍTULO	DESCRIÇÃO DE SERVIÇOS IDENTIFICADOS NO ARTIGO
39	MANI, N. S. <i>et al.</i>	Creating a Data Science Framework: A Model for Academic Research Libraries	<p>Ciência de dados</p> <p>Ciência de dados engloba, dentre outros, dados estatísticos e permite a extração e análise de dados mais avançados, combinando com o uso de inteligência artificial. As bibliotecas vêm oferecendo a ciência de dados com funcionários treinados e especializados nesta área. Há oferta de oficinas e workshops para os alunos sobre gerenciamento de dados; bioinformática; oficinas digitais (GIS, <i>Web scraping</i>, curadoria de dados).</p>
40	SCHUCK, Brian <i>et al.</i>	Creating a Virtuous Circle of Student Engagement with the Tech Corner	<p>Tech Corner (Canto de tecnologia)</p> <p>Espaço voltado especialmente aos alunos, com disponibilidade de gadgets (dispositivos eletrônicos portáteis) aos usuários. Todos os itens são embalados com rótulos e informações específicas, cada um contendo URL curtas (com informações detalhadas, tutoriais para o uso do item e formulário para que o aluno especifique a utilização do item, ex.: tarefa, hobby, projeto de aula).</p>
41	SHERET, Larry	Credo Online Reference Service	<p>Credo Online Reference Service</p> <p>Software para elaboração de currículo profissional.</p>
42	BORONINA, N. V.	Cultural and leisure activities at research libraries in the digitalization era: What to offer users	<p>Google Expeditions</p> <p>Aplicativo do Google de realidade virtual. Proporciona aos estudantes uma "viagem" ao mundo virtual através da tecnologia de realidade aumentada, como acessar salas de cinema através da plataforma. A biblioteca fez a compra dos equipamentos (smartphones, óculos de realidade virtual, tablet para uso do equipamento) e pensando em atender aos usuários idosos.</p> <p>Alfabetização para migrantes</p> <p>Programa de alfabetização voltado aos migrantes hispânicos, com auxílio da ferramenta digital Leamos (plataforma de leitura – ebooks). Em um primeiro momento é ensinada sua língua nativa (espanhol) e, posteriormente, os que avançam para a segunda fase, começam o curso de inglês (tudo gratuito) fornecido por 18 universidades públicas nos Estados Unidos.</p> <p>Formação linguística</p> <p>É destinado aos refugiados e migrantes. São programas de formação linguística e literacia informacional (para uso e produção de mídias sociais, por exemplo). Ofertado, também, um curso de reciclagem profissional voltado a esse público, auxiliando no processo de profissionalização e acesso ao mercado de trabalho.</p>
43	BEHREND, Dawn	Cypress Resume	<p>Cypress Resume</p> <p>Software para elaboração de currículo profissional, de assinatura anual produzido pela Cypress Information Services. O produto cria currículos, cartas de apresentação e folhas de referência sem habilidades de escrita adicionais exigidas pelo usuário, além de inserir suas informações básicas.</p>

Quadro 4 - Serviços potencialmente relevantes para a pesquisa, identificados nos artigos selecionados

(continuação)

Nº	AUTORES	TÍTULO	DESCRIÇÃO DE SERVIÇOS IDENTIFICADOS NO ARTIGO
44	KOLTAY, Tibor	Data literacy for researchers and data librarians	Alfabetização de dados A alfabetização de dados é vital para pesquisadores que precisam se tornar profissionais de ciência de dados e para (potenciais) profissionais de gerenciamento de dados. Tem estreita conexão e semelhança com a alfabetização informacional.
45	WHEELER, Terrie R.; OXLEY, Peter R.	Developing a Library Bioinformatics Program Fully Integrated into a Medical Research Institution	Serviço de bioinformática A bioinformática (programa computacional) atua em parceria com a ciência da computação, estatística, matemática e engenharias para analisar, interpretar e processar dados biológicos.
46*	COLLINS, Emily	Digital distribution and online resources for e-Learning: The case of VUCAVU.com	VUCAVU.com Projeto de uma plataforma independente canadense de <i>streaming</i> on-line, como um estudo de caso. Este projeto procura atender à crescente necessidade de soluções digitais para acessar filmes e videoarte em salas de aula e bancos de dados de bibliotecas.
47	CRAFT, A. R.	Digital Scholarship Planning: A Perspective on the CNI-ARL Workshop	Centro de bolsa digital Localizado nas bibliotecas, fornecem serviços tecnológicos, ferramentas, hardware, para uso em todo o campus. Tem como objetivo construir relações interdepartamentais e interdisciplinares e, os serviços são específicos conforme a demanda/necessidade de cada campus.
48	LADD, Dana; BARKER, Sandra	Dogs on Call in a Patient Library	Cão terapia Biblioteca localizada em um grande centro médico para pacientes e seus familiares oferece o " <i>Dogs on Call</i> " como um programa de alívio do estresse para pacientes e funcionários.
49	SUN, H. J. <i>et al.</i>	Embedded Librarianship in China: Based on a Survey of University Libraries	Bibliotecário incorporado Descreve a prática dos bibliotecários integrando-se ativamente no ambiente do usuário ao invés de permanecer na biblioteca aguardando solicitações de serviço. A dependência de bibliotecários de referência está diminuindo, como resultado os bibliotecários tentaram reverter essa separação dos usuários ao estabelecer uma biblioteconomia incorporada.
50	INUWA, S.; ABRIZAH, A.	Embedded Librarianship in Research in Nigerian Universities: Practices and Sources of Practice Knowledge	Bibliotecário incorporado Bibliotecários passam a ter um papel de apoio para uma parceria com sua clientela, permitindo que os bibliotecários desenvolvam conexões e relacionamentos mais fortes com aqueles a quem servem.
51	LOGAN, Judith	Embedded Librarianship is Not Well Understood by Librarians at Chinese Universities, but Represents a Promising Service Model	Bibliotecário incorporado Bibliotecários sujeitos ou de ligação trabalhando em um novo modelo de serviço, melhores práticas e solução de barreiras.

Quadro 4 - Serviços potencialmente relevantes para a pesquisa, identificados nos artigos selecionados

(continuação)

Nº	AUTORES	TÍTULO	DESCRIÇÃO DE SERVIÇOS IDENTIFICADOS NO ARTIGO
52	OLESOVA, Larisa A.; MELVILLE, Anne Driscoll	Embedded Library Services: From Cooperation to Collaboration to Enhance Student Learning in Asynchronous Online Course	Bibliotecário incorporado Formação de equipes de professores com bibliotecários para projetar e construir momentos de ensino, parceria bem-sucedida, desde a concepção do curso até a escolha e incorporação de recursos da biblioteca e, finalmente, o resultado de aprendizagem do curso on-line.
53	BYAMUGISHA, Helen M.	Enhancing access to reading materials in academic libraries with low budgets using a book bank system: Makerere university library experience	Book Bank Gerenciado por bibliotecários e profissionais qualificados, o Banco de livros é um sistema que disponibiliza aos usuários acesso aos livros didáticos, com assinatura que inclui recursos eletrônicos e permite um maior acesso aos materiais, por um baixo custo.
54	MAJAWA, Felix; HALL, Ralph P.	Establishment of data centre at Mzuzu University: A Survey of anticipations and aspirations of key project stakeholders	Data center (centro de dados) O centro de dados oferta apoio às atividades de pesquisa. Nele é feito o gerenciamento de dados, programação de alfabetização de dados e a sustentabilidade em longo prazo dos dados, além dos equipamentos utilizados para suporte.
55	LOHMANN, S.; FREDERIKSEN, L.	Faculty Awareness and Perception of Streaming Video for Teaching	Streaming de vídeo <i>Streaming</i> é um método de entrega cada vez mais popular de conteúdo audiovisual no ensino superior e tem sido adotado por muitas bibliotecas, às vezes sem comunicação suficiente com o corpo docente. A pesquisa visa determinar se os professores em seu campus estavam cientes dos serviços de <i>streaming</i> de vídeo da biblioteca e quais barreiras podiam estar impedindo o uso mais amplo.
56	WAHL, M.	Full Stream Ahead Designing a Collection Development Workflow for Streaming Video Content	Streaming de vídeo Por enfrentarem muitos desafios na coleta e manutenção de vídeos de <i>streaming</i> tiveram a necessidade de desenvolver um fluxo de trabalho de árvore de decisão para solicitações de <i>streaming</i> de vídeo recebidas.
57	GAMMONS, Rachel; CORLETT-RIVERA, Kelsey	Helping Parents in a Pinch: An academic library becomes more family friendly	Sala de estudo familiar Sala privada, com dois computadores, estações de trabalho e mesas, além de móveis e livros infantis, brinquedos e medidas de segurança, como a remoção de persianas das janelas. A sala pode ser locada por duas horas e renovada se não tiver reserva. Dispõe também de sala de lactação, trocador nos banheiros e um banheiro de gênero neutro. Disponibilizam livros, lápis de cor, quebra-cabeças, pequenos brinquedos, livros para colorir e jogos. Possuem "kits família" que são mochilas infantis cheias de atividades que podem ser emprestadas por até quatro horas. Os padrões nas mochilas correspondem às faixas etárias: os menores, dinossauros; 4-8 anos animais de zoológico; e, 8-12 anos foguetes, que ajudam a equipe a identificarem rapidamente o kit apropriado para cada criança.

Quadro 4 - Serviços potencialmente relevantes para a pesquisa, identificados nos artigos selecionados

(continuação)

Nº	AUTORES	TÍTULO	DESCRIÇÃO DE SERVIÇOS IDENTIFICADOS NO ARTIGO
58	VRBANCIC, Emilie K.; BYERLEY, Suzanne L.	High-touch, low-tech: Investigating the value of an in-person library orientation game	<p align="center">Scrabble Scramble</p> <p>É um jogo para orientação dos serviços e recursos básicos de uma biblioteca acadêmica, centrado no aluno, voltado aos alunos do primeiro ano.</p>
59	ZHOU, L. H.; HAN, Y. Y.; LI, P.	Home away from home: extending library services for international students in China's Universities	<p align="center">Ambiente de biblioteca bilíngue</p> <p>A fim de atender aos estudantes estrangeiros, fica como uma proposta urgente de uma biblioteca chinesa, melhorar as sinalizações/regras, bem como o site da biblioteca para o inglês.</p> <p align="center">Programas culturais em inglês</p> <p>Pensar na elaboração e envolvimento dos bibliotecários com práticas culturais no idioma dos estudantes estrangeiros, especificamente, o inglês. Sugestão de alunos, da língua inglesa, como voluntários para o setor da biblioteca, nos "serviços da linha de frente".</p> <p align="center">Atividades colaborativas</p> <p>Desenvolver atividades articuladas entre a biblioteca e a Escola de Educação Internacional, como atividades de educação em alfabetização informacional, informações sobre os serviços ofertados na biblioteca, bem como o incentivo ao seu uso pelos estudantes estrangeiros.</p> <p align="center">Espaço da biblioteca</p> <p>Melhorar o espaço da biblioteca e o acesso aos serviços/dispositivos tecnológicos. Sugestão de incluir espaços para estudos em grupo, apresentações e, áreas específicas para relaxamento dos alunos.</p> <p align="center">Coleções diversificadas</p> <p>Sugere-se a disponibilidade de coleções (físicas e digitais) de materiais acadêmicos, de lazer e de idiomas, para além do idioma chinês.</p>
60	DAI, Yun	How many ways can we teach data literacy?	<p align="center">Alfabetização de dados</p> <p>Ensinar alfabetização de dados para estudantes de graduação por meio de eventos universitários, instruções, workshops e livros de casos on-line.</p>
61	CHEN, M.; MCNAB, A.; ZHANG, W.	How to improve the university library intelligent knowledge service: A system dynamics model	<p align="center">Serviço de Conhecimento Inteligente</p> <p>Serviço tecnológico e especializado aos usuários de forma integrada, através do processamento de informações por meio de bibliotecários e terminais de atendimento que possibilitam interações inteligentes com os usuários. As principais características deste serviço incluem: amplo armazenamento de dados, análise de dados mais inteligente, computação em nuvem, tecnologias voltadas à transferência de dados.</p>
62	KAPEL, S.; BARKER, C.	Implementing a digital media lab: Defining needs and planning for space and service	<p align="center">Laboratório de mídia digital</p> <p>Espaço criativo voltado à produção de conteúdos multimídias. Disponibiliza à comunidade universitária equipamentos como microfone e equipamentos de câmeras. Há proposta em ofertar aos usuários, oficinas temáticas com especialistas do campus sobre: produção de filmes, contação de história, <i>podcasting</i> etc., bem como planejar um marketing capaz de divulgar os serviços disponíveis no laboratório.</p>

Quadro 4 - Serviços potencialmente relevantes para a pesquisa, identificados nos artigos selecionados

(continuação)

Nº	AUTORES	TÍTULO	DESCRIÇÃO DE SERVIÇOS IDENTIFICADOS NO ARTIGO
63	HANNAH, Matthew; HEYNS, Erla P; MULLIGAN, Rikk	Inclusive Infrastructure: Digital Scholarship Centers and the Academic Library Liaison	<p>Bolsa de estudo digital</p> <p>Bolsista, em conjunto com os bibliotecários, desenvolvem software, criam ferramentas, fazem mineração de dados em larga escala, análise e visualização intensiva de dados e bolsa de estudos interativa.</p>
64	MANDAI, S.; MUKHOPADHYAY, P.; DUTTA, A.	Information mashup through application of Web 2.0 tools: services and procedures	<p>Mashup de informações</p> <p>As ferramentas de <i>mashup</i> de informações permitem remixar dados, tecnologias ou serviços de diferentes fontes on-line para criar serviços híbridos por meio de interface de programação de aplicativos. A nova tendência das plataformas de sistema integrado de bibliotecas é permitir que os usuários sejam interativos, colaborativos e participativos nos fluxos de trabalho da biblioteca e a tecnologia de <i>mashup</i> de informações, ajuda a dar sentido a essa ideia. Por exemplo, pode-se combinar os endereços e fotografias das filiais da biblioteca com um mapa do Google para criar um <i>mashup</i> de mapa.</p>
65	ROBERTS, L.; WELSH, M. E.; DUDEK, B.	Instruction and Outreach for Transfer Students: A Colorado Case Study	<p>Alunos transferidos</p> <p>Ofertam alfabetização informacional na instituição, disponibilizam sessões específicas, orientações individuais, evento de boas-vindas aos alunos transferidos de outra instituição.</p>
66	HORBAL, A.	Instructor Use of Educational Streaming Video Resources	<p>Streaming de vídeo</p> <p>Os instrutores que utilizam uma categoria de recursos de <i>streaming</i> de vídeo e vídeos educacionais acham que os recursos educacionais de <i>streaming</i> de vídeo se comparam favoravelmente às alternativas comerciais e o utilizam para facilitar o melhor uso do tempo de aula e fora dela.</p>
67	YANG, Wei; LIU, Tianlin	Intellectual property information services and the impacts on academic libraries' transformation from the perspective of Chinese university libraries	<p>Centros de Serviços de Informação de Propriedade Intelectual</p> <p>As bibliotecas universitárias chinesas foram escolhidas como os locais preferenciais para os Centros de Serviços de Informação de Propriedade Intelectual, para atender à crescente demanda por serviços de informações sobre patentes. Como as pesquisas de novidades geralmente envolvem a recuperação de patentes, os bibliotecários de pesquisa de novidades tornam-se conhecedores de bancos de dados de informações de patentes, plataformas e ferramentas estatísticas.</p>
68	LEFFLER, Jennifer; HAYDEN, Jessica; ENOCH, Todd	Juggling a New Format with Existing Tools: Incorporating Streaming Video into Technical Services Workflows	<p>Streaming de vídeo</p> <p>Abordou as experiências e estratégias dos apresentadores para lidar com bancos de dados de <i>streaming</i> de vídeo, conteúdo licenciado extraído de DVD, pedidos e licenças de <i>streaming</i> de vários anos.</p>

Quadro 4 - Serviços potencialmente relevantes para a pesquisa, identificados nos artigos selecionados

(continuação)

Nº	AUTORES	TÍTULO	DESCRIÇÃO DE SERVIÇOS IDENTIFICADOS NO ARTIGO
69	OWEN, S. U. E.; LUPPINO, Beth	Leadership partners: knowing no bounds	<p style="text-align: center;">Acesso a novos espaços e tecnologias</p> <p>A biblioteca oferta cabines de estudo individuais, espreguiçadeiras, mesas elétricas para estudo em grupo com bancos altos, recanto de leitura confortável, com fornecimento de livros e revistas “livres para levar” para momentos de lazer e leitura. Possui quatro computadores para acesso a convidados, com wi-fi e conexão de Internet grátis para quem for membro das Bibliotecas Casey Cardinia.</p>
70	GRIFFIN, Julie; LAWLOR, Bonnie	Leadership to advance data and information science at Virginia Tech library	<p style="text-align: center;">Desenvolvimento de infraestruturas de serviços sustentáveis e aprimorados por tecnologia</p> <p>A biblioteca, que já possuía repositório de acesso aberto consolidado, VTechWorks, resolveu conectá-lo ao sistema eletrônico de relatórios de atividades do corpo docente da universidade. Também fez parceria com professores do departamento de ciência da computação para desenvolver infraestrutura de biblioteca digital com o intuito de apoiar a reutilização de dados. Desenvolveram as habilidades de alfabetização digital dos indivíduos e forneceram dados de valor agregado e serviços de informação, deram apoio como facilitador, analista de dados, designer, acadêmico, parceiro de pesquisa ou curador.</p>
71	BULLER, Ryan	Lending Video Game Consoles in an Academic Library	<p style="text-align: center;">Empréstimo de consoles de videogame</p> <p>Novo serviço de empréstimo, para atender às necessidades de um currículo de design de videogame no programa de Práticas Digitais Emergentes da universidade.</p>
72	SEILER, Carol; CAMPBELL, Anne	Let's Get Technical - EDI: Understanding the Benefits of EDI and Tips for a Successful Implementation	<p style="text-align: center;">Intercâmbio eletrônico de dados</p> <p>Desenvolvido para troca de informações eletrônicas entre sistemas, o intercâmbio eletrônico de dados permite as empresas compartilharem, entre si, informações comerciais, como serviços eletrônicos de livros/e-books.</p>
73	STRICEVIC, I. <i>et al.</i>	Literacies in the Digital Age New Teaching Paradigms and Solutions for Academic Libraries	<p style="text-align: center;">Massive Open Online Course (MOOC)</p> <p>Os MOOCs fornecem uma plataforma de ensino para bibliotecários acadêmicos e podem melhorar sua colaboração com os professores, desenvolvendo bibliotecas acadêmicas como centros de aprendizado e pesquisa, na era digital.</p>
74	LI, Baiyang <i>et al.</i>	Making the digital turn: Identifying the user requirements of digital scholarship services in university libraries	<p style="text-align: center;">Bolsa Digital</p> <p>A bolsa digital é um tipo de serviço mais abrangente e sistematizado, voltado à curadoria digital e a preservação de dados digitais. Funciona como uma extensão à biblioteca e os serviços físicos ofertados, e visa ao compartilhamento do conhecimento, de forma mais rápida e digital. Exemplos: serviços de treinamento e consultoria, serviços bibliométricos, recrutamento de equipes de investigação/pesquisa, gerenciamento de projetos digitais, suporte a direitos autorais, repositório digital.</p>

Quadro 4 - Serviços potencialmente relevantes para a pesquisa, identificados nos artigos selecionados

(continuação)

Nº	AUTORES	TÍTULO	DESCRIÇÃO DE SERVIÇOS IDENTIFICADOS NO ARTIGO
75	SHAHID, Sadaf	Modern Library Services in Developing World: An Overview of Aga Khan University Libraries	<p>Serviços atuais e futuros</p> <p>Serviços de referência; serviços de empréstimo; serviço de alerta de conteúdo; empréstimo entre bibliotecas; consultas e serviço de consultoria; indexação de artigos; fotocópia; biblioteca móvel; centros de recursos de aprendizagem; acesso remoto a bancos de dados on-line; sessões de alfabetização informacional; assistência para termo e trabalho de pesquisa; catálogo de acesso público on-line; serviços de direitos autorais; repositório institucional da AKU (e-Commons). Prestam serviços de pesquisa e criam perfis para seus docentes e pesquisadores no SELECTED WORKS, plataforma em que a instituição pode mostrar globalmente o quanto seus professores e pesquisadores estão publicando. Relatam que irão fornecer o LibGuides, sistema de gerenciamento de conteúdo usado por muitas bibliotecas em todo o mundo. Listam interfaces proprietárias de descoberta de origem: Primo e Primo Central do Grupo Ex Libris; Ebsco Discovery Service da EBSCO; Summon da ProQuest; WorldCat Discovery Service da OCLC; Enterprise da SirsiDynix; Encore da Innovative. E algumas interfaces de descoberta de código aberto: Blacklight; VuFind; eXtensibleCatalog; e, Franklin.</p>
76	DAS, Phool Rani; LAHKAR, Narendra	Modernizing the Sikkim University Library: Transformation from Traditional to Modern Library Services and Facilities	<p>Fornecimento de diferentes recursos eletrônicos</p> <p>Listam as instalações da biblioteca moderna: aprendizado colaborativo; pagamento digital; serviço de descoberta; serviço de notícias eletrônicas; serviço de e-mail; facilidade para discussão em grupo; instalação wi-fi; blog/porta da biblioteca; foto/vídeo da biblioteca no site; sala de seminários da biblioteca; QRCode da biblioteca; programa de divulgação; serviço de verificação de plágio; feed RSS; alerta SMS. Apontam as mídias sociais como ferramentas modernas, utilizam o Facebook, o Youtube como uma plataforma para informar serviços, programas e materiais de publicação; e, WhatsApp para notificação e envio de lembretes para livros em atraso. Com relação à infraestrutura física relacionam: capacidade de criação e aprimoramento de infraestrutura; prédio da biblioteca com acesso para deficientes e sem barreiras; assentos móveis; espaço flexível; ar-condicionado central; possibilidade de realocação de espaço; assinalam ainda não possuir: conceito de biblioteca verde/ambiente sustentável e padrões mais recentes para construção de bibliotecas, móveis e acessórios. Sobre a infraestrutura de tecnologia da informação listam: CCTV para segurança da biblioteca; atualização frequente do site da Biblioteca; implementação de RFID; sistema integrado; repositório digital; versões recentes de aplicativos de software e hardware; acesso de janela única; e, aplicação de computação em nuvem. Disponibilizam infraestrutura baseada em TIC: equipamento áudio visual; impressora de código de barras; leitor de código de barras; estação de trabalho do cliente; computadores; projetor multimídia; impressora; máquina de reprografia; scanner; e, servidor.</p>

Quadro 4 - Serviços potencialmente relevantes para a pesquisa, identificados nos artigos selecionados

(continuação)

Nº	AUTORES	TÍTULO	DESCRIÇÃO DE SERVIÇOS IDENTIFICADOS NO ARTIGO
77	VETRUBA, Brian	New Directions for Libraries, Scholars, and Partnerships	<p>Serviços especializados de informação</p> <p>Aponta o desenvolvimento cooperativo de coleções e serviços de biblioteca, humanidades digitais, arquivamento na web e digitalização de coleções. Acrescenta que bibliotecas que cobrem uma determinada disciplina trabalham em estreita colaboração com os estudiosos para desenvolver serviços de informação específicos da disciplina (ênfase em materiais digitais). Trabalhou com a Associação Histórica Alemã e outros grupos para desenvolver uma série de ferramentas e serviços, como o portal de pesquisa de história historicum.net, para auxiliar na mineração de texto e dados do Gallica e da coleção de sites arquivados do BnF.</p>
78	GOFORTH, J.; METZ, W. F.; HAMMER, K.	Nurturing critical consumers and producers of narrative media	<p>Alfabetização multimídia</p> <p>Ser um consumidor prolífico de mídia não necessariamente intui a capacidade de ser um produtor eficaz de mídia, por isso o artigo descreve a parceria com o corpo docente em design de atribuição de mídia, fornecendo um programa de instrução e consulta de mídia, espaços e tecnologias especificamente projetados para apoiar a alfabetização multimídia.</p>
79	BLUMMER, Barbara; KENTON, Jeffrey M.	Optimizing Library Services -- International Students and Academic Libraries: Identifying Themes in the Literature from 2001 to the Present	<p>Estudantes internacionais</p> <p>Mencionam a necessidade de administradores, professores e bibliotecários elaborarem estratégias para apoiar as atividades de pesquisa e aprendizado de estudantes internacionais.</p>
80	ATIKUZZAMAN, M.; ISLAM, M. A.	Perceptions and use of cloud services: an empirical study on the students of a public university in Bangladesh	<p>Serviços em nuvem</p> <p>Os alunos usam a nuvem para fins de armazenamento, backup e colaboração. Alguns dos recursos do Google são amplamente usados pela maioria dos alunos para fins acadêmicos.</p>
81	BOYLE, Christina	Play Time: Why Video Games are Essential to Urban Academic Libraries	<p>Videogame</p> <p>Incorporar videogame como um material da coleção da biblioteca, pois são construtores comunitários eficazes e catalisadores para aumentar a conscientização e o uso das fontes e serviços da biblioteca.</p>

Quadro 4 - Serviços potencialmente relevantes para a pesquisa, identificados nos artigos selecionados

(continuação)

Nº	AUTORES	TÍTULO	DESCRIÇÃO DE SERVIÇOS IDENTIFICADOS NO ARTIGO
82	CARLINER, Jesse; EVERALL, Kyla	Playtime at Robarts Library: Opening a family-friendly study space at the University of Toronto	<p style="text-align: center;">Espaço de Estudo da Família</p> <p>Disponibilidade de pacotes de atividades ou recursos para crianças usarem enquanto seus pais estudam. Sala para utilização do maior número possível de usuários e seus filhos ou em projetos em grupo, com os mesmos recursos e tecnologia que as outras salas de estudo, e, paredes com isolamento acústico. Incluíram móveis de tamanho infantil, brinquedos, tapete, anel de espuma para bebês e crianças pequenas, biblioteca de livros infantis “pegue um livro, deixe um livro”. Foi definido uso exclusivo para alunos, funcionários e professores com crianças de até 12 anos, com registro obrigatório para o acesso. Disponível para uso por ordem de chegada, a qualquer momento em que a biblioteca estiver aberta, sem possibilidade de reserva para evitar a criação de barreiras adicionais ao acesso. A política da sala enfatizou que as crianças não deveriam ser deixadas sozinhas na sala ou em qualquer lugar da biblioteca e que os cuidadores são os únicos responsáveis por suas crianças.</p>
83	GERBERI, Dana; TAYLOR, Julie M.	Popping up in Unexpected Places: Posing a Pop-Up Library to Healthcare Staff	<p style="text-align: center;">Biblioteca <i>pop-up</i></p> <p>Uma biblioteca <i>pop-up</i> é a ativação temporária de um espaço que fornece acesso informal a recursos fora da biblioteca física. Funciona como uma ferramenta de comunicação, de forma a perceber o feedback sobre os recursos e espaço da biblioteca pelos usuários. Os eventos <i>pop-up</i> foram bem-sucedidos em incentivar os usuários, que não são da biblioteca, a se envolverem, enquanto os usuários existentes obtiveram conhecimento avançado, pode ser eficaz para alcançar uma base mais ampla de funcionários de clínicas e hospitais.</p>
84	TINJACA, M. P. B.; MORILLO, J. E. P.	Proposal of a portfolio of services and activities for peacebuilding from the Libraries of the University of La Salle (Bogota, Colombia)	<p style="text-align: center;">Portfólio de serviços</p> <p>Construção de um portfólio, especificando serviços ofertados na biblioteca, como clubes de leitura: encontros com escritores que debatam o tema da paz; palestras com líderes comunitários; café literário; leitura de poemas e contos.</p>
85	LADD, Dana L.; SOBCZAK, Patricia; TARVER, Talicia	Providing Health Information to Seniors: A Program Overview and Reliable Online Senior Health Resources	<p style="text-align: center;">Capacitação para idosos</p> <p>Capacitação de uma hora de duração, destinada a idosos, sobre como encontrar informações confiáveis on-line, sobre saúde de idosos em banco de dados de saúde sênior gratuito e local, o Senior Navigator.</p>
86	BEENE, Stephanie <i>et al.</i>	Reach Out! Highlighting Collections and Expanding Outreach to Non-Traditional Communities across Academia	<p style="text-align: center;">Divulgação de serviços</p> <p>Consideram novas perspectivas de divulgação para engajar as comunidades, incluindo locais satélites, tornando-se referência para marketing de relacionamento, bibliotecas <i>pop-up</i>, eventos em moradias estudantis e levando coleções a diversas populações para promover os espaços e serviços da biblioteca. Serviço de divulgação via satélite, funciona como um serviço de extensão e aprendizagem nas bibliotecas, proporciona evento com conversa/interação com alunos, como debate sobre identidade/cultura, disponibilização de livros, mesa com doces e panfletos sobre a biblioteca.</p>

Quadro 4 - Serviços potencialmente relevantes para a pesquisa, identificados nos artigos selecionados

(continuação)

Nº	AUTORES	TÍTULO	DESCRIÇÃO DE SERVIÇOS IDENTIFICADOS NO ARTIGO
87	SMITH, Carrie	Remote Realities: School librarians reaching their students at home	<p>Screencasting on-line e ferramenta de criação de vídeo</p> <p>Screencast é uma ferramenta utilizada para realizar a gravação digital do que se passa na tela do computador, de quem está fazendo o vídeo, normalmente com a adição de áudio, e da ferramenta para criação de vídeo baseada no navegador WeVideo.</p>
88	BUWULE, R. S.; MUTULA, S. M.	Research support services to small and medium enterprises by university libraries in Uganda: An entrepreneurial and innovation strategy	<p>Informação sobre Pesquisa e Inovação para Pequenas e Médias Empresas</p> <p>Serviços de informação, com reembalagem da informação em: formatos e linguagens facilmente acessíveis; criação de redes sociais informais para partilha de informação entre as Pequenas e Médias Empresas (PME); consórcios de bibliotecas universitárias sobre esse conceito; DSI de pesquisa e inovação encaminhada por e-mail para PME; organização de eventos de PME na biblioteca; criação de páginas PME no site da biblioteca; realização de sessões de formação em literacia da informação para empresários de PME; e perspectiva de adicionar esse conceito no currículo de biblioteconomia e ciência da informação.</p>
89*	ESMAEILI, H.; ISFANDYARI- MOGHADDAM, A.; HAFEZi, M. A.	Roadmap of Iranian digital academic libraries in the context of cloud infrastructure and becoming cloud library	<p>Indisponível</p> <p>Obs.: embora fale do serviço em nuvem, não dá para identificar do que se trata exatamente.</p>
90	YUDINA, I. <i>et al.</i>	Scientists' information needs and search for information (based on polling the researchers of Novosibirsk Center of the Russian Academy of Sciences Siberian Branch)	<p>Necessidades de informação dos pesquisadores</p> <p>Serviços que podem estar em demanda dos pesquisadores: análise da dinâmica do fluxo documental sobre o tema de pesquisa e desenvolvimento; identificação das organizações que trabalham com o tema e os autores mais produtivos; pesquisa temática retrospectiva e trabalhar com gerenciadores bibliográficos modernos; serviços de informação para organizar o trabalho de cientistas em arquivos; resolução de questões relacionadas à propriedade intelectual.</p>

Quadro 4 - Serviços potencialmente relevantes para a pesquisa, identificados nos artigos selecionados

(continuação)

Nº	AUTORES	TÍTULO	DESCRIÇÃO DE SERVIÇOS IDENTIFICADOS NO ARTIGO
91	KRUEGER, Stephen; MATTESON, Miriam	Serving Transgender Patrons in Academic Libraries	<p>Apoio aos transgêneros</p> <p>Algumas das interações que se enquadram nos serviços de acesso podem ser estressantes para clientes transgêneros. Mesmo que os sistemas da biblioteca e os funcionários usem seus nomes preferidos, as pessoas podem hesitar em pedir as informações de que precisam em público, seja por não quererem se expor ou por outros motivos. Fornecer opções claras para maior privacidade pode incentivá-los a usar os serviços da biblioteca. As máquinas de autoatendimento permitem que qualquer pessoa evite entregar materiais diretamente a um bibliotecário. Mesmo que o balcão de referência esteja em uma área pública, os usuários devem ter a opção de realizar uma entrevista de referência em um local privado (sem se sentirem excluídos por precisarem fazê-lo). O chat on-line é outra forma de responder as perguntas de referência em um ambiente anônimo e seguro (desde que não seja necessário <i>login</i> para usá-lo); a opção e o anonimato do chat podem ser divulgados por meio de sinalização e no site da biblioteca. A ênfase tem sido a criação intencional de um ambiente acolhedor por meio da linguagem e da atmosfera, o que pode ser feito por qualquer biblioteca, independentemente de financiamento e outras logísticas. Ao procurar mais informações sobre formas de apoiar pessoas trans, certifique-se de que a informação foi criada por (ou pelo menos em consulta com) pessoas trans. Os “aliados” bem-intencionados, mas desinformados, podem não estar cientes das reais necessidades dessa comunidade. Além disso, ouça as pessoas que você está tentando apoiar.</p>
92	SHEU, Feng-Ru; PANCHYSHYN, Roman S.	Social introduction to library services for international students The international student reception at Kent State University Libraries	<p>Estudantes estrangeiros</p> <p>Recepção voltada aos estudantes internacionais que estão matriculados na universidade há menos de um ano, considerada uma eficaz função social que tem atraído o público-alvo, embora haja espaço para melhorias, como o horário do evento, localização física e interações entre a equipe da biblioteca e os estudantes internacionais.</p>
93	STOPPE, Sebastian	Streaming for Researchers Desiderata from the Perspective of the Specialised Information Service for Communication, Media and Film Studies	<p>Streaming de vídeo</p> <p>Julgam o <i>streaming</i> de mídia, áudio e vídeo um serviço adicional valioso para os usuários, especialmente para as bibliotecas públicas.</p>
94	VANULLEN, M. K.; MOCK, E.; ROGERS, E.	Streaming video at the University at Albany Libraries	<p>Streaming de vídeo</p> <p>Uma coleção multidisciplinar, com um modelo de assinatura orientado ao usuário, seria a melhor escolha para adicionar às ofertas de <i>streaming</i> de vídeo das bibliotecas.</p>

Quadro 4 - Serviços potencialmente relevantes para a pesquisa, identificados nos artigos selecionados

(continuação)

Nº	AUTORES	TÍTULO	DESCRIÇÃO DE SERVIÇOS IDENTIFICADOS NO ARTIGO
95	BLADEK, Marta	Students and Parents: How Academic Libraries Serve a Growing Population	<p style="text-align: center;">Espaço familiar</p> <p>Os pais estudantes enfrentam barreiras no acesso à biblioteca acadêmica e seus serviços, por isso a urgência de fornecer serviços e espaços de biblioteca para pais, como: revisar a política de acesso (mencionar crianças sem apontá-las como indisciplinadas ou barulhentas); conjunto de atividades (kit de atividade para mantê-los ocupados ao acompanhar seus cuidadores - mochila com livros, giz de cera, adesivos, quebra-cabeça, blocos e similares); áreas familiares não exclusivas (utilizar as áreas de estudo em grupo como área familiar e, se possível, adicionar alguns móveis de tamanho infantil); salas reaproveitadas (sala de estudo da família com computadores de mesa, impressoras e scanners, alguns brinquedos e livros infantis); equipamentos adicionais (mídia de entretenimento e eletrônicos educacionais); salas construídas para família (salas de lactação, banheiros familiares com trocadores, pias e áreas de preparação de alimentos); atendimento infantil na biblioteca.</p>
96	AYTON, Kieran; CAPRARO, Karen	Students lead the charge! using Project-Based learning with preservice teachers to redesign a Curriculum Resource Center	<p style="text-align: center;">Aprendizado baseado em projetos</p> <p>O aprendizado baseado em projetos permite que os alunos identifiquem e encontrem soluções para problemas do mundo real, usando o aprendizado baseado em pesquisas. As habilidades desenvolvidas em projetos ensinam os professores em formação a se tornarem independentes e engenhosos ao aprenderem a desenvolver suas vozes profissionais por meio da investigação.</p>
97	RADNIECKI, Tara	Supporting 3D modeling in the academic library	<p style="text-align: center;">Apoio à modelagem 3D</p> <p>Serviços e recursos para ajudar os usuários a adquirir as habilidades de modelagem 3D (impressoras 3D, scanners 3D, cortadores a laser e muito mais), necessárias para projetar e imprimir com sucesso novos objetos de conhecimento como workshops em grupo e consultas individuais com especialistas em modelagem 3D.</p>
98	GODFREY, Ian <i>et al.</i>	Supporting Student Retention and Success: Including Family Areas in an Academic Library	<p style="text-align: center;">Espaço pais</p> <p>Sala de estudo em família, exclusivo para alunos com filhos, como uma forma de contribuir para as metas de retenção, sucesso e conclusão dos alunos. A sala possui acesso a <i>Macs</i>, PCs, estações de acoplamento para laptops, impressoras, scanners, mesas de altura ajustável, área de estudo em grupo e espaços de consulta para bibliotecários, TV com acesso a cabo limitado a canais infantis. Também visou complementar a Coleção Juvenil existente e brinquedos familiares, alocados próximo da sala. Banheiros familiares neutros em termos de gênero, fraldário e estações de higienização foram fornecidos em todo o edifício para uso dos pais. Espaços privados de lactação, bem como espaços confortáveis onde as mães pudessem sentar-se umas com as outras. Houve atualização de placas de porta e mapas da biblioteca para destacar espaços adequados para crianças. Nos semestres de outono e primavera há uma hora de contação de história.</p>

Quadro 4 - Serviços potencialmente relevantes para a pesquisa, identificados nos artigos selecionados

(continuação)

Nº	AUTORES	TÍTULO	DESCRIÇÃO DE SERVIÇOS IDENTIFICADOS NO ARTIGO
99	GUTH, L.; VANDER Meer, P.	Telepresence robotics in an academic library A study of exposure and adaptation among patrons and employees	<p style="text-align: center;">Telepresença</p> <p>Os bibliotecários estão trabalhando com robótica de telepresença para vários usos, particularmente como um método de comunicação habitando um espaço entre o bate-papo por vídeo e as interações face a face.</p>
100	MCGOWAN, B.	The role of the university library in creating inclusive healthcare hackathons: a case study with design-thinking processes	<p style="text-align: center;">Alfabetização de dados</p> <p>Serviço de instrução de alfabetização de dados de saúde que incentiva a participação diversificada em <i>hackathons</i> de saúde, explorando o papel do design <i>thinking</i> no ensino e aprendizagem por meio do uso do <i>Blended Librarians Adapted Addie Model</i>.</p>
101	HUGHES, H. <i>et al.</i>	The Role of the University Library in Supporting International Student Transition: Insights From an Australian-American Case Study	<p style="text-align: center;">Estudantes estrangeiros</p> <p>Apresenta insights sobre as experiências dos estudantes internacionais do primeiro ano de uso dos recursos, serviços e espaços da biblioteca em sua universidade anfitriã (uma australiana e três norte-americanas). Os desafios estão relacionados à falta de familiaridade com o ambiente sociocultural e às práticas acadêmicas, que geralmente se referem aos alunos do primeiro ano da universidade e os que estão em transição do ensino médio para a universidade.</p>
102	TONER, James	The Role of the University Library in Supporting International Students: A Survey of Practices Across UK Universities	<p style="text-align: center;">Melhores práticas de serviços para estudantes estrangeiros</p> <p>Projetos para fomentar programas/iniciativas voltados à extensão com outros setores/departamentos da universidade com o intuito de promover o desempenho do aluno. Atividades de orientação; literacia da informação; serviço de referenciamento específico; periódicos em outros idiomas (não a língua inglesa); treinamento.</p>
103	SANDELLI, A.	Through three lenses: transfer students and the library	<p style="text-align: center;">Estudantes transferidos e em transição</p> <p>Alunos matriculados em faculdades e universidades depois de passar um tempo em outra instituição, seja uma faculdade comunitária de dois anos ou uma prolífica escola de quatro anos, ambas no mesmo estado, em todo o país ou mesmo em todo o mundo. Esses estudantes transferidos representam um grupo diversificado que traz perspectivas e necessidades únicas às instituições em que se matriculam e às bibliotecas com as quais interagem. Nesse sentido é relevante observar o crescimento e a diversidade dessa população; experiências acadêmicas, sociais e processuais encontradas durante e após a transição dos alunos; semelhanças e diferenças com alunos nativos do primeiro ano; e o valor das parcerias na promoção do sucesso do aluno.</p>

Quadro 4 - Serviços potencialmente relevantes para a pesquisa, identificados nos artigos selecionados

(continuação)

Nº	AUTORES	TÍTULO	DESCRIÇÃO DE SERVIÇOS IDENTIFICADOS NO ARTIGO
104*	NZOMO, P. <i>et al.</i>	Towards a definition of multilingual information literacy (MLIL): an essential skill for the 21st Century	Alfabetização em Informação Multilíngue Perspectivas de estudantes universitários bilíngues/multilíngues sobre como a linguagem afeta sua busca e uso de informações, e as perspectivas dos bibliotecários de instrução sobre o ensino de alfabetização informacional em geral e suas abordagens para fornecer instrução de alfabetização informacional para estudantes internacionais e estudantes de inglês, como segunda língua.
105	ZHOU, L. H.; HUANG, R. H.; ZIJLSTRA, T.	Towards digital scholarship services in China's university libraries: Establishing a guiding framework from literature	Bolsas digitais Serviços de bolsas digitais relatadas na literatura, distribuídas em seis temas: serviços de apoio, formulação de ideias de pesquisa, localização de parceiros de pesquisa, redação de propostas, realização de pesquisas e publicação de resultados.
106	COATS, L. R.; PEMBERTON, A. E.	Transforming for our transfers: the creation of a transfer student services librarian	Estudantes transferidos Criação de "Bibliotecário de Serviços de Transferência de Alunos" para atender aos alunos transferidos de faculdades comunitárias, instituições de quatro anos e serviço militar combinado com os requisitos curriculares de alfabetização da informação da instituição.
107	INCE, Sharon	Trends in academic libraries graduate student services: A case study	Alunos de pós-graduação Recomendam serviços para alunos de pós-graduação como gerenciamento de dados (assistência de software para pesquisas), GIS, acesso aos softwares de análise dos dados das pesquisas, treinamento específico visando o apoio na manipulação dos dados.
108	TU, Yun-Fang; HWANG, Gwo-Jen	Trends of library-associated mobile learning based on a review of academic studies published from 2007 to 2016	Aprendizagem móvel Identificaram na literatura os dispositivos móveis adotados na aprendizagem móvel: smartphones, assistente digital pessoal, tablets, laptops (incluindo PC) e outros dispositivos não especificados. Sugerem para o futuro, o uso de tecnologias emergentes, como dispositivos vestíveis e tecnologias de detecção.
109	WHANG, L. <i>et al.</i>	Understanding the transfer student experience using design thinking	Estudantes transferidos Os alunos transferidos se identificam como um grupo único, separado de outros alunos de graduação por causa de sua experiência anterior, cronograma reduzido na universidade e necessidade de equilibrar os compromissos acadêmicos, profissionais e familiares. Como os alunos transferidos geralmente têm pouco tempo para aprender e usar efetivamente os recursos do campus, indica-se trabalhar com parceiros do campus para enriquecer as orientações e eventos específicos, conteúdo educacional e prático para apoiar os novos alunos.

Quadro 4 - Serviços potencialmente relevantes para a pesquisa, identificados nos artigos selecionados

(continuação)

Nº	AUTORES	TÍTULO	DESCRIÇÃO DE SERVIÇOS IDENTIFICADOS NO ARTIGO
110	MACELROY, Emily J.	University of Nebraska Medical Center: Collaborating with Campus Partners in Renovated Library	<p>Criação de novos espaços e serviços</p> <p>Laboratório de <i>e-Learning</i>: recurso voltado ao corpo docente da instituição que visa à criação de materiais para aprendizagem de forma on-line/remota.</p> <p>Laboratórios de simulação: espaço com equipamentos de simulação de ultrassom, com leitos de pacientes para estudantes e instrutores poderem usufruir/trabalhar.</p> <p><i>Faculty Commons</i>: espaço físico/escritório voltado ao corpo docente e um especialista sobre assuntos acadêmicos da universidade, há também a reserva de escritório (por 4 horas) com cozinha/espaço mais informal para discussões.</p> <p>Centro de redação: espaço fechado, na entrada da biblioteca, voltado para monitorias de redação, presencial ou on-line (com a utilização de equipamentos móveis fornecidos pelo setor, como notebooks).</p> <p><i>Maker studio</i>: espaço para impressoras 3D, com um bibliotecário de tecnologia que fica responsável em operar os equipamentos 3D.</p> <p>Salas de reflexão: espaço mais "<i>relax</i>" da biblioteca, conta com cadeira de massagem e o espaço físico permite a prática de ioga/meditação.</p>
111	BREEDING, Marshall	Up in the Air: Cloud Computing and Library Systems	<p>Serviço em nuvem</p> <p>Infraestrutura baseada em nuvem, como Amazon Web Services (AWS), e a adoção de plataformas de serviços de biblioteca e serviços de descoberta baseados em índice, por bibliotecas acadêmicas.</p>
112	GAO, W. L.; KE, I.; MARTIN, L.	Using Consultation Data to Guide Data Services Training for Liaison Librarians	<p>Alfabetização de dados</p> <p>Usou estatísticas de consulta para identificar ferramentas e recursos para resolver questões de dados dos usuários e fornecer uma direção para o desenvolvimento das habilidades em alfabetização de dados para os bibliotecários.</p>
113	DIAZ, Chris	Using Static Site Generators for Scholarly Publications and Open Educational Resources	<p>Gerador de site estático</p> <p>Indica Jekyll e Bookdown, dois geradores de sites estáticos de código aberto, para utilizar no serviço de publicação digital, como periódicos acadêmicos, anais de conferências ou recursos educacionais abertos.</p>
114	KHOZANI, M. L. et al.	We live in cloud computing world, without using it in our libraries	<p>Serviço em nuvem</p> <p>Verificaram que treinamento e Internet banda larga foram as melhores estratégias oferecidas pelos bibliotecários para promover o uso da computação em nuvem.</p>
115	-	White Paper on Streaming Media	<p>Streaming de mídia</p> <p>Relata a publicação do Livro Branco, intitulado "Implementando e Gerenciando Serviços de <i>Streaming</i> de Mídia em Bibliotecas Acadêmicas"</p>
116	STADLER, Derek	Winning With WordPress: How We Simplified Research Database Access	<p>Gerenciamento de conteúdo</p> <p>Uso de banco de dados de pesquisa, para bibliotecas acadêmicas, por meio do sistema de gerenciamento de conteúdo de código aberto WordPress.</p>

Quadro 4 - Serviços potencialmente relevantes para a pesquisa, identificados nos artigos selecionados

(continuação)

Nº	AUTORES	TÍTULO	DESCRIÇÃO DE SERVIÇOS IDENTIFICADOS NO ARTIGO
117*	鎌田均	エンベデイトド.ライブラリアンにみる図書館環境の変化 [“Library” Spreading in the Society. Embedded librarians in changing library environment]	Bibliotecário incorporado Os bibliotecários incorporados são uma forma emergente de prestação de serviços em que um bibliotecário atua fora da biblioteca.
118	BANDO, Keita	オンラインLaTeXエディター“Overleaf” [Online LaTeX editor “Overleaf”]	Editores de LaTeX on-line Ferramenta colaborativa de escrita e publicação de manuscritos, como Overleaf e Authorea, dão apoio aos pesquisadores no fluxo de submissão.

Fonte: Dados da pesquisa (2022) com base nos dados extraídos do Mendeley (2022).

Nota 1: Números marcados com asterisco (*) se referem aos artigos aos quais a pesquisadora não teve acesso ao texto completo.

Nota 2: Os nomes e sobrenomes dos autores e títulos dos artigos constam da forma como foram recuperados nas bases de dados, com exceção dos títulos dos artigos 117 e 118 que foi acrescentado o título em inglês entre colchetes.

Nota 3: As informações para localização dos artigos constam no Apêndice E, as quais não foram incluídas nas referências desse documento.

No Quadro 4 constam os autores, títulos dos artigos e a descrição dos serviços identificados nos artigos julgados como potencialmente relevantes para a pesquisa no momento da seleção, por meio dos metadados recuperados na pesquisa bibliográfica. Desses, os de nº 30 e 89 estavam indisponíveis e não traziam em seus metadados conteúdo suficiente para identificar os serviços, porém, os demais 116 possibilitaram estabelecer novas denominações de serviços. Por serem serviços diferentes dos praticados no Brasil, anteriormente identificados na pesquisa documental, são listados no Quadro 5, com uma breve descrição.

Quadro 5 - Serviços relevantes, identificados na pesquisa bibliográfica e respectivas categorias

DENOMINAÇÃO DE SERVIÇO	DESCRIÇÃO	CATEGORIA
streaming 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 nos idiomas de maior frequência; capacitação direcionada	Relativos ao apoio e à orientação
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: Dados da pesquisa (2022).

Nota*: Na pesquisa documental foi identificada a disponibilização de serviços, avisos, notícias encaminhadas por e-mail aos usuários da universidade, contudo foram categorizados na denominação de serviço “informação disponibilizada no site (serviços, avisos e notícias da universidade)” por desconhecer esse termo dentre as BUs brasileiras.

Nota**: Na pesquisa documental foram identificados apenas manuais sobre propriedade intelectual.

No Quadro 5, pode-se observar as 11 denominações de serviços julgadas diferentes das 152 estabelecidas anteriormente na pesquisa documental (Tabelas 2

e 3). Por serem serviços não identificados nas BUs brasileiras pesquisadas, ou seja, não são amplamente conhecidos no Brasil, apresentou-se também uma breve descrição e a respectiva categoria que passou a integrar. Com isso, a Tabela 2 apresentada anteriormente sofreu alterações passando a contabilizar o quantitativo exposto na Tabela 4.

Tabela 4 - Categoria e respectivas quantidades de serviços final

CATEGORIA	QTDE SERVIÇOS	%
acesso e aquisição de conteúdo	27	17
recebimento de informações, aprendizagem e publicação	26	16
apoio e orientação	31	19
suporte	28	17
sistemas facilitadores	15	9
atividades socioculturais	14	9
espaço e infraestrutura	22	13
Total de serviços categorizados	163	100

Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Verifica-se (Tabela 4) o aumento das categorias que possuíam maior quantidade de denominações de serviços, ou seja, não aumentaram quantitativamente, apenas os sistemas facilitadores e atividades socioculturais.

Do total de 163 (100%) de serviços, os novos quantitativos passaram a ser de: 27 (17%) relativos ao acesso e aquisição de conteúdo; 26 (16%) de recebimento de informações, aprendizagem e publicação; 31 (19%) de apoio e orientação; 28 (17%) de suporte; 15 (9%) dos sistemas facilitadores; 14 (9%) das atividades socioculturais; e, 22 (13%) do espaço e infraestrutura.

Além destas 11 denominações que foram acrescentadas, resultantes da pesquisa bibliográfica, foi identificada a necessidade de alteração da denominação do serviço “impressora 3D” para: Impressora 3D, scanner 3D e cortes a laser.

A leitura dos metadados dos registros possibilitou algumas reflexões para reforçar como as BUs brasileiras são evoluídas, no quesito acesso aberto e disponibilização centralizada de fontes de informação, por meio do Portal de Periódicos da Capes, repositórios institucionais, entre outros, quando comparada à Nigéria e Índia, sendo vários artigos recuperados desses países na pesquisa bibliográfica. Mas, como relata Aslam (2020, p. 54, tradução nossa):

As bibliotecas acadêmicas têm problemas e desafios semelhantes em todo o mundo, esses são resultados do avanço tecnológico, recursos digitais, serviços inovadores e diversidade no ensino superior; portanto, o papel dos profissionais de biblioteca está mudando.

Sobre a responsabilidade social corporativa que as BUs podem se envolver para o desenvolvimento sustentável, Enem, Benson e Igbokwe (2020, p. 1, tradução nossa) listam:

[...] participar no desenvolvimento da comunidade, promover o bem-estar dos cidadãos, divulgar informações sobre oportunidades de emprego a licenciados desempregados, garantir a prestação de serviços de informação oportunos, prestar serviços de informação regular e relevante aos membros da comunidade de acolhimento, apoiar atividades relacionadas com a educação, como bolsas de estudo e oportunidades de estágio e parcerias, com partes interessadas para aumentar a consciência educacional dos cidadãos, entre outros [...].

Nessa mesma linha, foi verificada a atuação do Book Bank (2022, p. 1, tradução nossa) em dois artigos, que é uma organização sem fins lucrativos fundada em 2017 na Califórnia, Estados Unidos da América, dirigida aos estudantes e operada por eles “[...] desde divulgação até planejamento de eventos, marketing e inventário — é realizado pelos alunos, para os alunos.”.

Com relação à transformação dos espaços e serviços, Edens e Malecki (2020, p. 107, tradução nossa) ressaltam que as BUs:

[...] ampliaram as suas missões, deixando de fornecer apenas serviços de pesquisa tradicionais e espaços tranquilos para estudo. Hoje, as bibliotecas acadêmicas estão cada vez mais redirecionando o espaço e redesenhando os serviços para se tornar o centro de inovação nos campi universitários.

Isso pode ser observado na identificação dos serviços das BUs brasileiras na pesquisa documental, pela quantidade de espaços, atividades socioculturais e outros serviços que estão sendo prestados, além da pesquisa bibliográfica ter trazido o ambiente para estudo em família e a sala multimídia, essa não mais para os usuários visualizarem os materiais disponibilizados pela biblioteca, mas para produção e divulgação de conteúdo.

Sobre o uso das BUs por docentes, Borteye, Artiso e Knust (2018, p. 1, tradução nossa) identificaram como razões para a não utilização: “[...] falta de tempo para visitar a biblioteca; não há necessidade de biblioteca; a biblioteca não é convidativa; comprar meus próprios livros; e, dificuldade para encontrar livros na biblioteca.”. Lembrando que Vieira e Silva (2005) já haviam identificado que essa categoria de usuários necessita de serviços com alto grau de customização, com buscas e localizações específicas para sua demanda.

Contudo, os bibliotecários poderiam desenvolver serviços mais próximos dos usuários, como aqueles identificados no levantamento bibliográfico dos bibliotecários

especialista de assunto ou de ligação. Acrescido a isso, pelo posicionamento de Lackey, Greenberg e Rethlefsen (2019, p. 588, tradução nossa), “Poderíamos atuar como consultores pagos em projetos de pesquisa e mudar a percepção dos bibliotecários, de prestadores de serviços para parceiros de pesquisa”. Serviço esse, trazido na categorização inicial, prevendo não só a orientação, mas a inclusão dos “profissionais da universidade como parceiros colaborativos dos projetos”, com seus nomes registrados não somente em projetos, como também nas publicações decorrentes das pesquisas/atividades de extensão.

E, para que os usuários sintam seus comentários valorizados e sua contribuição seja evidente, Decker (2020) ressalta a importância do design de serviços com a participação dos alunos. É nesse sentido, não só de alunos, mas de toda a representação de usuários, que o *Framework* proposto nesta tese deve ser aplicado.

4.3 ELABORAÇÃO DO *FRAMEWORK*

Para atender o objetivo “c) descrever um *Framework* de Serviços com enfoque nos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável”, é necessária sua elaboração, a qual é resultante da pesquisa documental e bibliográfica descrita ao longo do estudo, com a experiência da pesquisadora na área, possibilitando a realização do estudo descritivo. Atrelado aos serviços do *Framework*, as BUs também poderão realizar a identificação das metas e ODS que se alinham a eles, para que possam contribuir com a Agenda 2030.

Decidiu-se pela elaboração de um *Framework* pelo fato deste tipo de estrutura proporcionar orientação para sua implementação, tendo como base a definição de Tomhave (2005, p. 7-8, tradução nossa, grifo nosso), que o entende como “[...] um construto fundamental que define suposições, conceitos, valores e práticas, e inclui orientações para sua implementação.” e o difere do Modelo porque assinala que este não fornece “[...] orientação ou práticas específicas para implementação.”.

Crossan, Lane e White (1999) apontam três requisitos para o desenvolvimento de um bom *Framework*: identificar o fenômeno de interesse; declarar as principais premissas e as suposições subjacentes à estrutura; e, descrever a relação entre os elementos contidos no *Framework*.

Cabe sinalizar que o conceito de Line (1974 *apud* CUNHA; AMARAL; DANTAS, 2015; FIGUEIREDO, Nice, 1994) deve ser latente, na recomendação de utilização do *Framework*, pois, a intenção é que a BU constata, em conjunto com o usuário, o que ele realmente utiliza da biblioteca ou o faz por intermédio de outra fonte; o que ele deve ter para o desenvolvimento dos seus estudos, pesquisas e durante a vida acadêmica; o que ele gostaria de ter; e, o que o usuário efetivamente pede para a biblioteca ou anuncia em pesquisas de satisfação e estudos de usuário.

Para a aplicação do *Framework* orienta-se que seja realizada com o usuário, porque o conhecimento sobre a biblioteca, especialidade do bibliotecário, pode ser seu maior obstáculo, impedindo-o de ampliar os horizontes (HARBO; HANSEN, 2012).

Além disso, os autores acrescentam ser uma forma de não procurar a solução, no mesmo momento em que se está trabalhando os desafios, mas seria válido retomar que “[...] a interpretação do comportamento dos usuários não é necessariamente o mesmo que as próprias interpretações dos usuários [...]” (HARBO; HANSEN, 2012, p. 382, tradução nossa).

Como mencionado anteriormente, é preciso identificar os serviços significativos para os usuários, para então empreender esforços da equipe de maneira direcionada e certa. Além de possuir profissionais engajados e dispostos a servir os usuários em suas necessidades, compondo o alicerce da BU para a comunidade (TANUS; OLIVEIRA; PAULA, 2017). E, por fim, que o processo de mudança seja trabalhado em partes, que tenham significado, tornando o processo mais fácil e eficaz (BASORE *et al.*, 2017).

As tendências são um dos pontos que o *Framework* trabalha, tendo em vista que a abordagem do estudo e a ferramenta se concentram no contexto de serviço de BU de uma forma mais geral e ampla — dos mais tradicionais até os tecnológicos/inovadores — , sendo influenciado pelo desenvolvimento sustentável instaurado pelas ODS que a IFLA trouxe para as bibliotecas mundiais.

Outro ponto observado e ponderado para a elaboração do *Framework* foi a possibilidade de, tanto pequenas bibliotecas ligadas a faculdades ou bibliotecas de sistemas com gestão descentralizada, quanto bibliotecas centrais ou o sistema de BUs, serem contempladas no instrumento para realizar o diagnóstico e análise dos serviços.

Dessa forma, este *Framework* aponta direcionamentos com o intuito de facilitar a aplicação, como orientado por Tomhave (2005). O desenvolvimento do instrumento em uma pasta de trabalho do Excel foi preferido pela facilidade de utilização, tendo em vista ser um editor de planilhas conhecido, empregando as fórmulas do próprio editor para padronização dos dados e seleção de conteúdo. Optou-se por não utilizar a codificação Virtual Basic for Applications (VBA) para compilação das tabelas devido as limitações da mesma, para tanto, utilizou-se a solução chamada Power Query, que faz a consulta dos dados e retorna os mesmos de maneira filtrada.

Para este *Framework*, denominado de *Framework* Serviços Fundamentais para BU com enfoque nos ODS, considera-se imprescindível a identificação prévia do arsenal de serviços prestados pela BU, espaços disponibilizados por ela, reconhecimento de quem são os seus usuários potenciais e reais. É salutar ter noção da quantidade e tempo que os servidores se dedicam para o funcionamento dos serviços e quais são os mais utilizados pelos usuários. Contemplar, se possível, o planejamento estratégico e estudos recentes em que tenham rastreado os serviços que os usuários gostariam que a BU oferecesse ou que solicitem que oferte.

Recomenda-se a formação de uma equipe multidisciplinar composta por servidores da BU, setores/departamentos da universidade, bem como representantes das categorias de usuários, para juntos, terem um olhar orientado ao usuário e estabelecerem os serviços fundamentais para a BU.

Vale ressaltar que, com o apoio de outros setores/departamentos, alguns serviços podem ser delineados para oferta em conjunto, como palestras e exposições, ou serem estruturados de forma a potencializá-los, como a divulgação de apoio emocional e psicológico, que pode ser que já exista na universidade, porém sem muita disseminação.

Com essa base inicial de informações e pessoas envolvidas será mais fácil a realização de um *Brainstorming* para aplicar o *Framework* Serviços Fundamentais para BU com enfoque nos ODS, realizando o diagnóstico e análise dos serviços prestados pela BU. Destarte, identificando as fragilidades e possibilidades de cada serviço (utilização, equipe, custos, inviabilização em curto/médio prazo) para continuar a oferecer, verificar possibilidade de ajustes ou iniciar o planejamento para passar a ofertar, com base nas necessidades informacionais e socioculturais dos usuários da comunidade local e da estrutura que a universidade dispõe.

Para esse diagnóstico embasa-se na Análise FOFA ou Matriz SWOT, das siglas em inglês: *Strengths* (Forças), *Weaknesses* (Fraquezas), *Opportunities* (Oportunidades) e *Threats* (Ameaças) (TAVARES, 2005), a qual foi desenvolvida na década de 1960 e continua sendo aplicada para construção de estratégias de gestão (HUMPHREY, 2005; HELMS; NIXON, 2010).

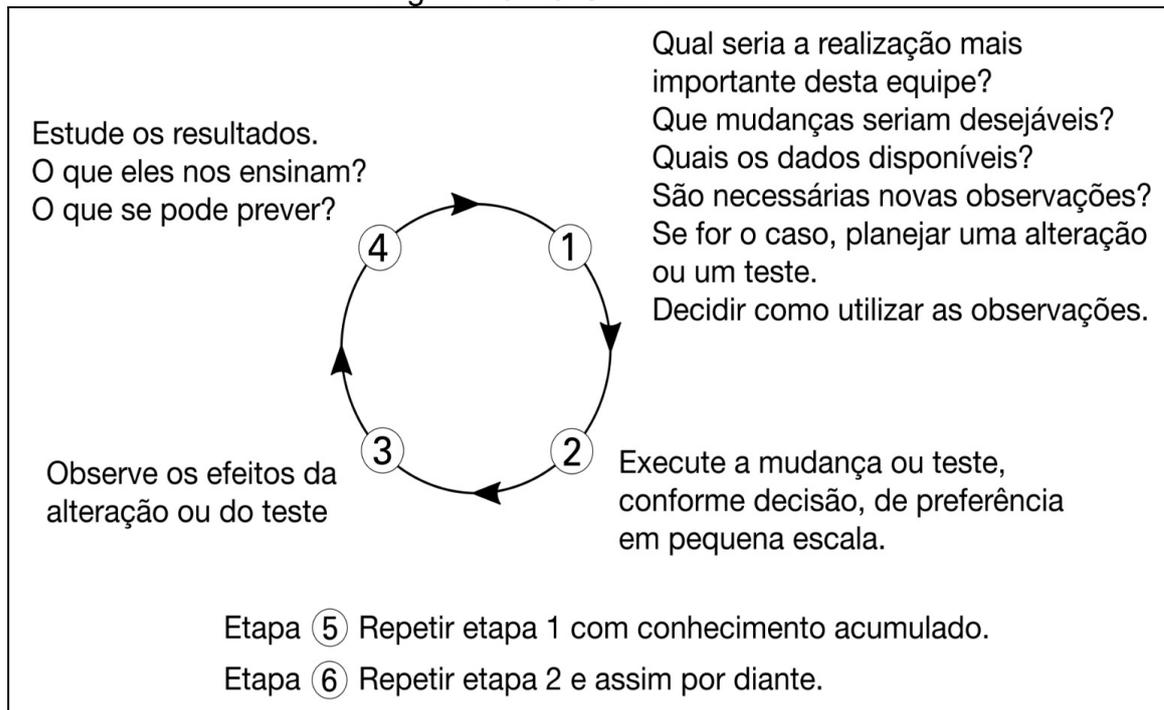
Quatro dimensões compõem a Matriz SWOT: força e oportunidade (maxi-maxi); força e ameaça (maxi-mini); fraqueza e oportunidade (mini-maxi); e, fraqueza e ameaça (mini-mini) (WEIHRICH, 1982). Ou seja, são potencialmente favoráveis os conjuntos de serviços a serem mantidos, melhorados ou incorporados, envolvendo as dimensões maxi, especialmente maxi-maxi.

É estabelecido que os pontos fortes e fracos sejam elementos de capacidades internas e as oportunidades e ameaças sejam advindas de características externas à instituição. Humphrey (2005) observa a oportunidade como algo bom para o futuro e a ameaça como algo para se precaver. O autor aponta ainda a importância de: todos os membros da equipe apresentarem suas opiniões sobre o que é bom e ruim; incentivar a equipe a identificar as questões triviais, que é de onde surgem as grandes ideias; e que, as ideias sejam escritas de forma legível.

A Matriz SWOT é um instrumento de gestão e planejamento popular, que pode ser aplicada para diferentes finalidades e, por isso, foi implementada ao *Framework* Serviços Fundamentais para BU com enfoque nos ODS, de forma sistematizada para formulação de estratégias e ações para os serviços das BUs. Como as transformações nos serviços devem ocorrer frequentemente, acompanhando as necessidades dos usuários, o *Framework* Serviços Fundamentais para BU com enfoque nos ODS, está amparado no ciclo *Plan, Do, Check and Action* (PDCA).

O método foi apresentado no Japão em 1950 por Deming (1990) como “Ciclo de Shewhart”, contudo foi adotado sob o nome de “Ciclo de Deming” nesse país ao menos até a década de 1990. Nesse ciclo apresenta-se seis etapas, sendo que as etapas 5 e 6 instruem sobre a forma de repetição do ciclo, como pode ser observado na Figura 13.

Figura 13 - O Ciclo Shewhart



Fonte: Redesenhado pela autora a partir de Deming (1990, p. 66).

No Brasil, mais conhecido como ciclo PDCA, foi muito difundido como método do sistema Toyota de produção, e permite: a participação de todas as pessoas; a melhoria da comunicação e uniformização da linguagem; o aprendizado contínuo; o melhoramento da absorção das práticas preferíveis; entre outros (CAMPOS, 2009).

Campos (2004) detalha o ciclo em quatro fases, sendo:

- a) na etapa de Planejamento (P): a identificação do problema, observação, análise e concepção de um plano de ação;
- b) na etapa de aplicação (D): prevê a execução;
- c) na etapa de checagem (C): a verificação e o bloqueio para novas observações, se necessário; e, por fim;
- d) na etapa de ação (A): estabelecer padrões e concluir (podendo reiniciar o ciclo).

Assim, o planejamento (*Plan*) para melhoria do desempenho deverá ser aplicado (*Do*) e checado (*Check*) regularmente para que se possa agir (*Action*), ajustando o que for necessário para reiniciar um novo ciclo. Como aponta Campos (2009, p. 25, 100), o método PDCA “[...] permite criar, aprender, copiar e difundir o conhecimento [...]”, na checagem, deve-se “[...] verificar ao alcance das metas e a execução das ações.” e, embora o chefe confie, deve-se checar.

Esses ciclos, gerados a partir da experiência, também são apoiados pelo design de serviço e, por isso, sugere-se a aplicação do *Framework* Serviços Fundamentais para BU com enfoque nos ODS, sob a premissa de observar, compreender e implementar, tendo em vista que a:

- a) fase de observação: é criada a base do projeto por meio da observação e documentação das ações para melhor entender a experiência e o problema, nesta fase se descobrem possíveis barreiras e aperfeiçoam-se problemas reais;
- b) fase da compreensão: também chamada de pensamento, começa-se a criar soluções e visualizar comportamentos para prototipagem, tendo como objetivo documentar a jornada real para a conclusão da tarefa. Nessa fase é importante testar possíveis soluções e viabilidade das ideias levantadas, muitas vezes pelos próprios usuários;
- c) fase da implementação: o foco é documentar, gerenciar e implementar os serviços novos ou aperfeiçoados, depois de implementado, o serviço deve ser revisado para fazer ajustes necessários (MARQUEZ; DOWNEY, 2015).

A utilização do design de serviço vem agregar a forma de se pensar os serviços em BUs, não trabalhando os setores e tarefas de forma isolada, mas, sim, como um sistema aberto e interconectado, pensando na interação entre as pessoas envolvidas no serviço, tanto de quem o utiliza, quanto de quem o fornece, com a finalidade de elevar o valor do serviço prestado aos usuários das BUs. Isso, acrescido da prática constante de entender a situação da BU e da universidade.

Importante salientar que os principais serviços que compõem o *Framework* Serviços Fundamentais para BU com enfoque nos ODS foram angariados das BUs brasileiras constantes na pesquisa (Apêndices C e D) e da literatura nacional e internacional selecionada (Apêndice E). As metas da Agenda 2030 da ONU (Anexo A) foram estabelecidas com aplicabilidade universal devendo ser ajustadas às características, contextos e realidades da BU. Salienta-se, contudo, que os exemplos trazidos no Quadro 13, da subseção 5.2 desta tese, têm a intenção de demonstrar, sensibilizar, mobilizar e incentivar que as BUs criem, adaptem e planejem ações possíveis dentro de suas realidades, oportunidades e necessidades da comunidade em que estão inseridas (GERALDO, 2021).

A Agenda 2030 foi elaborada a partir das contribuições dos países membros, representantes da sociedade civil, como a IFLA, além da participação de pessoas de todo o mundo, por meio de pesquisa on-line “Meu mundo”, estabelecendo a visão de ações globais entre 2015 e 2030, especialmente no sentido de abrangência das questões pendentes verificadas nos ODM, elaborado em 2000 (PROGRAMA..., 2015).

Como ressalta Geraldo (2021, p. 45), o maior objetivo da Agenda 2030 é o de “não deixar ninguém para trás”, atentando-se para os locais e povos que não foram alcançados nos ODM e, por isso, a Agenda 2030 “[...] busca utilizar-se de todos os esforços e parcerias para beneficiar todas as pessoas em todos os lugares.”. Nesse sentido, buscou-se trazer no *Framework* Serviços Fundamentais para BU com enfoque nos ODS, mais uma forma de colaboração para o atingimento do objetivo da Agenda 2030, além de verificar quais os serviços fundamentais e que agregam valor para a BU, propiciar competitividade e a melhoria contínua dos serviços, investir eficazmente no capital humano e nos recursos materiais da instituição.

4.4 CONSIDERAÇÕES DA SEÇÃO

Para a análise e interpretação dos dados da pesquisa documental foi realizada a identificação dos serviços prestados em 1.094 BUs brasileiras vinculadas a 132 universidades, sendo 68 delas privadas e 64 públicas. Observou-se destaque para elas no site institucional, sendo que a maior parte se encontra na página principal ou vinculada a um dos itens de relevância no menu da tela inicial.

Foram acessados 563 sites de BUs para consultar os dados. Verificou-se uma diversidade de denominações para o mesmo serviço dentro da mesma instituição, isso porque apenas 75 possuem sistema de BU centralizado e com constância de informação. Outras nove, por exemplo, embora também fossem centralizadas, tinham informações complementares no site individual, o que totalizou o acesso a 120 sites.

Com relação aos serviços, foram identificados um total de 4.919 denominações de serviços, como resultado da coleta de 1.320 (27%) deles advindos das BUs privadas e 3.599 (73%) das BUs públicas, sendo que, após o refinamento para exclusão de duplicatas, permaneceram 3.524 (100%) denominações de serviços, 839 (24%) das BUs privadas e 2.685 (76%) das BUs públicas.

Essas denominações de serviços foram categorizadas em 152 serviços e esses, classificados em sete categorias estabelecidas pela pesquisadora: acesso e aquisição de conteúdo; recebimento de informações, aprendizagem e publicação; apoio e orientação; suporte; sistemas facilitadores; atividades socioculturais; e, espaço e infraestrutura.

Percebeu-se que alguns serviços constantes na literatura ou que eram de conhecimento da pesquisadora não foram localizados em nenhuma BU pesquisada, como por exemplo: atendimento por meio de máquinas inteligentes; gamificação e realidade aumentada; profissionais da universidade como parceiros colaborativos dos projetos; apoio emocional e psicológico.

Esse fator pode ter ligação com a demora para o aprimoramento das tecnologias ou a falta da identificação dessa necessidade, bem como, por ainda não precisar do mesmo, como ocorrido com as lives ao vivo pelo YouTube, que Muriel-Torrado e Gonçalves (2017) haviam vislumbrado em 2017 como um interessante ambiente para ser desenvolvido, o qual foi amplamente explorado, a partir de 2020, devido à pandemia de Covid-19 e limitações de encontros presenciais.

Em contrapartida, cinco dos dez serviços mais vezes identificados eram comuns entre as BUs públicas e BUs privadas, o que denota a similaridade entre os serviços prestados pelas BUs e, possivelmente, mesma demanda dos usuários.

Com relação à análise e interpretação dos dados da pesquisa bibliográfica, era previsto um menor número de artigos a serem recuperados na base de dados multidisciplinar (WoS), o que de fato aconteceu, sendo 37% do total recuperado e, os outros 63% provenientes da base de dados da área de Ciência da Informação (Lista).

Como resultado, dos 3.237 artigos inicialmente recuperados, foram lidos os metadados de 2.522 deles, tendo em vista a remoção das duplicidades. Aponta-se que 1.313 mencionavam serviços que já haviam sido identificados na pesquisa documental e 118 (100%) foram selecionados como potencialmente relevantes para a pesquisa.

Dessa seleção de artigos: dois (1,7%) deles não tinham texto completo e pelos metadados não foi possível identificar o serviço de forma aprofundada; 74 (62,7%) foram categorizados dentre os 152 serviços estabelecidos na pesquisa documental, como biblioteca das coisas, projetos de impacto coletivo social, competência em informação, entre outras; e, 42 (35,6%) propiciaram a criação de

nove outros serviços por não terem sido identificados na pesquisa anterior, a saber: alfabetização de dados; alfabetização midiática e digital; ambiente para estudo em família; apoio aos usuários estrangeiros, transferidos e em transição; apoio de bibliotecários especialistas funcional e de assunto; bibliotecário de ligação; kit família; orientação ou pesquisa sobre propriedade intelectual; realidade virtual; sala multimídia; e, *streaming* de mídia.

Ressalta-se a convergência dos serviços prestados tanto nacionalmente quanto nas BUs estrangeiras, sendo considerados apenas nove serviços diferenciados daqueles coletados na pesquisa documental e do total inicial dos artigos recuperados na pesquisa bibliográfica.

Para a elaboração do *Framework* Serviços Fundamentais para BU com enfoque nos ODS, angariou-se o total de 163 serviços que se encontram divididos nas sete categorias anteriormente mencionadas. Esses serviços, após diagnóstico e análise, poderão ser conectados com as 169 metas dos 17 ODS da ONU.

Instrui-se, para a aplicação do *Framework* Serviços Fundamentais para BU com enfoque nos ODS, uma equipe multidisciplinar, composta por integrantes dos prestadores de serviços e dos utilizadores delas, bem como parceiros, sempre levando em consideração as necessidades dos usuários. Assim, todos os esforços empreendidos serão válidos.

A Matriz SWOT e o ciclo PDCA são utilizados para corroborar o desenvolvimento da aplicação do *Framework* Serviços Fundamentais para BU com enfoque nos ODS, por serem instrumentos simples e amplamente utilizados, sempre levando em consideração o design de serviço orientado ao usuário.

E, por fim, reitera-se que esse *Framework* Serviços Fundamentais para BU com enfoque nos ODS, propiciará que as BUs, além de diagnosticarem os serviços que estão prestando, analisem quais devem ser mantidos, aqueles que devem ser descontinuados e acrescidos no portfólio de serviços, e, também, possibilitará que a BU, a partir da vinculação com as metas da Agenda 2030, tenha o direcionamento com relação ao que está contribuindo para um mundo melhor.

Na próxima seção haverá algumas semelhanças, especialmente com o conteúdo da subseção 4.3 e, inclusive, repetição das siglas por extenso, devido às orientações fornecidas aqueles bibliotecários e demais profissionais que desejarem realizar a implementação do *Framework* Serviços Fundamentais para BU com enfoque nos ODS, sem ter que retomar a leitura da tese na íntegra.

5 **FRAMEWORK SERVIÇOS FUNDAMENTAIS PARA BU COM ENFOQUE NOS ODS**

A elaboração do *Framework* Serviços Fundamentais para BU com enfoque nos ODS se deu agrupando os serviços por similaridade e relevância, com base na identificação dos serviços prestados, a partir de informações disponibilizadas on-line no site pelas Bibliotecas Universitárias (BUs), e nos artigos de publicações científicas nacionais e internacionais, referentes aos serviços informacionais e socioculturais que foram pesquisados pelos autores ou descritos como prestados em BUs, a partir de base de dados internacional.

Com essa base e a expertise da pesquisadora, o *Framework* Serviços Fundamentais para BU com enfoque nos ODS foi construído para melhoria contínua dos serviços, possibilitando que a biblioteca, compondo uma equipe multidisciplinar, realize o diagnóstico e análise dos serviços prestados por ela, a fim de planejar ações para adequação e/ou implementação dos serviços considerados fundamentais para serem prestados.

Atrelado a isso, pequenas ações que visem o desenvolvimento sustentável na prestação dos serviços, direciona as BUs em seu cerne, o fazer social, somado à possibilidade de enunciar práticas inovadoras. Nesse aspecto, salienta-se que os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), constantes na Agenda 2030 da Organização das Nações Unidas (ONU) (representados na Figura 14), são aplicados às bibliotecas internacionalmente, por meio da IFLA, e nacionalmente, pela Febab.

Figura 14 - Apresentação dos 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da ONU



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

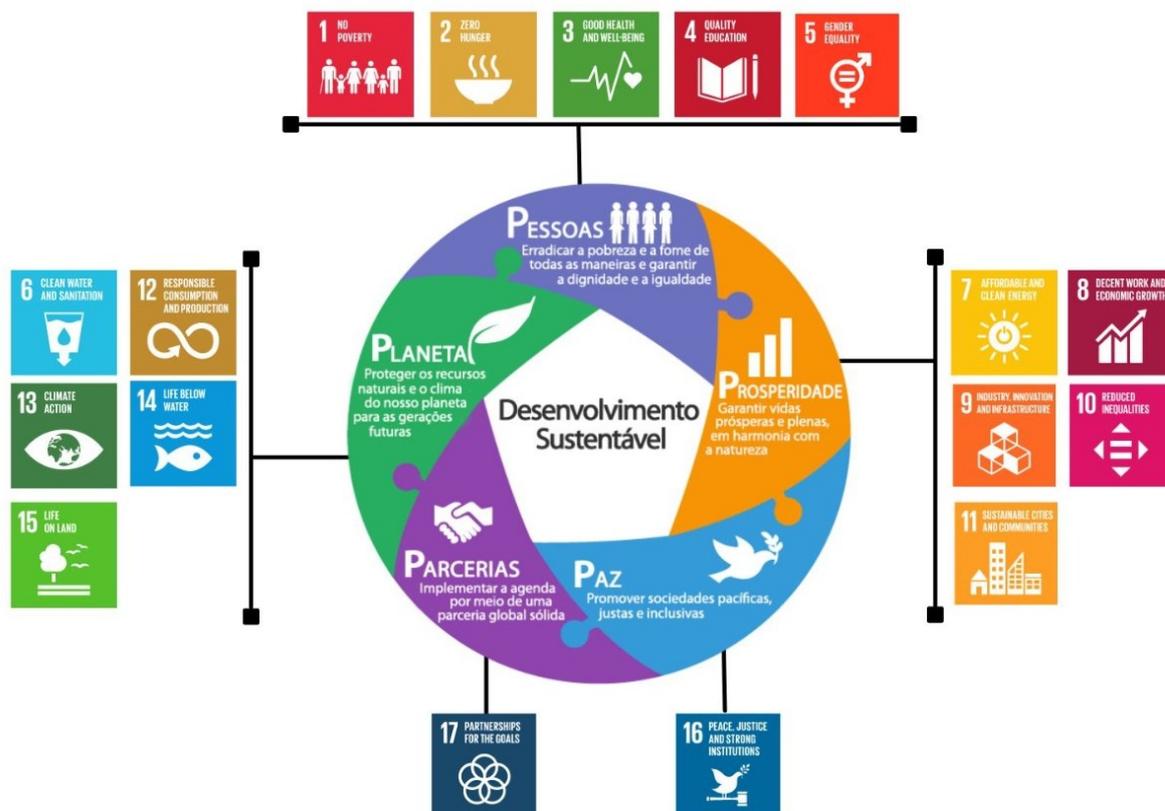
Os ODS e suas respectivas metas (Anexo A) foram incluídos no *Framework* Serviços Fundamentais para BU com enfoque nos ODS, para que esta faça a vinculação para cada serviço que mantiver ou for incluído por ela, com o intuito de que possa identificar quão alinhada estará com essa iniciativa mundial. Ressalta-se que as metas foram estabelecidas de forma universal e são apresentadas no exemplo da aplicação do *Framework* Serviços Fundamentais para BU com enfoque nos ODS (Quadro 14 da subseção 5.3), por uma leitura da pesquisadora, portanto, podem e devem ser adaptadas ou recriadas a cada contexto, a fim de que supram as necessidades e realidades de cada BU.

Ressalta-se ainda, que os ODS estão pautados em cinco focos principais, também denominado de “5 Ps”:

- a) pessoas: acabar com a pobreza e a fome, em todas as suas formas e dimensões, e garantir que todos os seres humanos possam realizar o seu potencial em dignidade e igualdade, em um ambiente saudável.
- b) prosperidade: assegurar que todos os seres humanos possam desfrutar de uma vida próspera e de plena realização pessoal, e que o progresso econômico, social e tecnológico ocorra em harmonia com a natureza.
- c) paz: promover sociedades pacíficas, justas e inclusivas que estão livres do medo e da violência. Não pode haver desenvolvimento sustentável sem paz e não há paz sem desenvolvimento sustentável.
- d) parcerias: mobilizar os meios necessários para implementar a Agenda por meio de uma Parceria Global para o Desenvolvimento Sustentável revitalizada, com base num espírito de solidariedade global reforçada, concentrada em especial nas necessidades dos mais pobres e mais vulneráveis e com a participação de todos os países, todas as partes interessadas.
- e) planeta: proteger o planeta da degradação, sobretudo por meio do consumo e da produção sustentáveis, da gestão sustentável dos seus recursos naturais e tomando medidas urgentes sobre a mudança climática, para que ele possa suportar as necessidades das gerações presentes e futuras (PINTO, 2022, p. 12-16).

Cada foco dos 5 Ps estão vinculados a um ou mais objetivos, conforme representado na Figura 15.

Figura 15 - Foco dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável



Fonte: Geraldo (2021, p. 47).

Na Figura 16 consta uma imagem representando a congregação que os 17 ODS promovem mundialmente: inclusão de todos; para todos; “não deixando ninguém para trás”; e, “transformando nosso mundo” pelo desenvolvimento sustentável.

Figura 16 - Consolidação dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável



Fonte: Ribeiro (2017, p. 1).

Como explicado anteriormente, nesta pesquisa, os serviços fundamentais são todos os serviços — dos mais tradicionais até os tecnológicos/inovadores, que estejam alinhados às necessidades da comunidade acadêmica e voltados para a vivência na universidade —, que devem constar no portfólio de serviços disponibilizados pelas BUs, sendo o *Framework* Serviços Fundamentais para BU com enfoque nos ODS, utilizado para que a BU realize esse diagnóstico e análise.

Tendo em vista a diferença de denominação em cada região, ressalta-se que “serviços”, neste *Framework*, abarca tanto os serviços informacionais e socioculturais, incorporando, por exemplo, produtos e espaços apontados em algumas BUs de forma separada. Evidencia-se que a análise deste instrumento deve levar em conta que a BU possui a vinculação a uma unidade maior, a Universidade, trabalhando para que os setores e tarefas estipulados sejam pensados como um sistema aberto e interconectado com toda a Instituição.

O *Framework* Serviços Fundamentais para BU com enfoque nos ODS foi desenvolvido em uma pasta de trabalho do Excel composta por 18 planilhas denominadas: 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.

A estrutura do *Framework* Serviços Fundamentais para BU com enfoque nos ODS é explicada nas subseções seguintes: recomendações iniciais (subseção 5.1); diagnóstico e análise dos serviços por categoria (subseção 5.2); acompanhamento da análise dos serviços da BU (subseção 5.3); recomendações finais (subseção 5.4); e, atualização do *Framework* Serviços Fundamentais para BU com enfoque nos ODS (subseção 5.5).

5.1 RECOMENDAÇÕES INICIAIS

Algumas ações são necessárias antes de iniciar a aplicação do *Framework* Serviços Fundamentais para BU com enfoque nos ODS, sendo elas:

- a) estabeleça a formação de uma equipe multidisciplinar composta por: servidores da BU, com representantes de todos os setores e bibliotecas do sistema, se existir; servidores dos setores/departamentos da universidade que sejam vinculados à BU; servidores dos setores/departamentos da universidade ou fora dela, que sejam potencialmente parceiros; e, representantes de cada uma das categorias de usuários;
- b) realize a leitura do planejamento estratégico e estudos de usuários que tenham sido realizados recentemente;
- c) liste os serviços disponíveis na BU e, se possível, a quantidade de servidores envolvidos e o tempo de dedicação para cada um deles;
- d) ressalte quais são os serviços mais utilizados pelos usuários e quais deles têm menos procura;
- e) estabeleça quem são os usuários potenciais e reais.

Para facilitar a aplicação do *Framework* Serviços Fundamentais para BU com enfoque nos ODS, o instrumento foi construído em uma pasta de trabalho do Excel e, por isso, consta em um Apêndice externo. Na pasta, tem-se a separação do conteúdo em diferentes planilhas, de forma que a visualização seja clara. Constam, inclusive, essas seções, de forma mais resumida, quando possível.

Ressalta-se que o *Framework* Serviços Fundamentais para BU com enfoque nos ODS (Apêndice no formato de pasta de trabalho do Excel), foi construído da forma mais completa possível, podendo ser customizado por cada BU, para melhor atender a demanda destas. Inclusive, por estar disponibilizado em planilhas, foi possível a criação de vínculos e tabela dinâmica, permitindo ainda, a possibilidade de aplicação de filtros, a fim de aprimorar e realizar o acompanhamento da análise dos serviços, levando em consideração que as BUs estão em constante mudança.

5.2 DIAGNÓSTICO E ANÁLISE DOS SERVIÇOS

As planilhas na pasta de trabalho do Excel denominada *Framework* Serviços Fundamentais para BU com enfoque nos ODS, voltadas para o diagnóstico e análise dos 163 serviços, constam separadas em sete categorias, definidas pela pesquisadora que foram agrupados por similaridade e relevância relativos ao:

Acesso e aquisição de conteúdo (subseção 5.2.1); Recebimento de informações, aprendizagem e publicação (subseção 5.2.2); Apoio e à orientação (subseção 5.2.3); Suporte (subseção 5.2.4); Sistemas facilitadores (subseção 5.2.5); Atividades socioculturais (subseção 5.2.6); e, Espaço e infraestrutura (subseção 5.2.7).

Uma demonstração do preenchimento dessas planilhas é apontada na subseção 5.2.8. Cabe ressaltar que, para a realização desta etapa, ampara-se na Matriz SWOT, a fim de identificar os pontos fortes e fracos, as oportunidades e ameaças dos serviços.

5.2.1 Categoria dos serviços relativos ao acesso e à aquisição de conteúdo para diagnóstico e análise

Os serviços relativos ao acesso e à aquisição de conteúdo, dispostos no Quadro 6, oportunizam acessar ou obter as informações de forma física ou remota.

Quadro 6 - Serviços relativos ao acesso e à aquisição de conteúdo

(continua)

Cod.Srv	SERVIÇOS
1	acessibilidade digital e nas comunicações/adaptação de materiais (conversão para software leitor e braile ou impressão ampliada)
2	acesso a bases de dados de e-books/livros eletrônicos
3	acesso a bases de dados de jornais e revistas digitais
4	acesso a bases de dados de monografias, teses e dissertações digitais
5	acesso a bases de dados de normas digitais
6	acesso à produção intelectual, biblioteca digital e repositório institucional
7	acesso a fontes de informação on-line e outras bases de dados e bibliotecas digitais/virtuais
8	acesso ao acervo físico (livros, jornais e revistas, normas, monografias, teses e dissertações, CD, DVD, material cartográfico, entre outros)
9	acesso ao catálogo on-line (pesquisa no acervo de material bibliográfico físico e digital)
10	acesso ao conteúdo, serviços e setores por aplicativo
11	acesso ao portal de periódicos institucional
12	acesso ao repositório digital temático/dados de pesquisa
13	acesso remoto aos conteúdos restritos (servidores VPN, Proxy)
14	consulta local a materiais bibliográficos (livros, jornais e revistas, normas, monografias, teses e dissertações, CD, DVD, material cartográfico, entre outros)
15	convênio/cooperação entre instituições e voluntariado
16	digitalização (disponibilidade de escâner), impressão e reprografia (xerox)
17	doação de material bibliográfico para a Biblioteca
18	doação e compartilhamento de materiais entre as pessoas (Pegue & Leve, BookCrossing)

Quadro 6 - Serviços relativos ao acesso e à aquisição de conteúdo
(conclusão)

Cod.Srv	SERVIÇOS
19	editora e livraria universitária
20	empréstimo de materiais bibliográficos de outras bibliotecas (EEB) (da mesma instituição, instituições parceiras nacionais e internacionais)
21	empréstimo domiciliar de materiais bibliográficos (livros, jornais e revistas, normas, monografias, teses e dissertações, CD, DVD, material cartográfico, entre outros)
22	empréstimo especial de material bibliográfico (por hora, diário, final de semana, permanente)
23	impressão sob demanda (aquisição de partes de materiais em suporte digital)
24	levantamento bibliográfico da área de interesse (automatizado ou pelos bibliotecários)
25	obtenção de cópia de material bibliográfico que a biblioteca não possua (comutação bibliográfica)
26	<i>streaming</i> de mídia
27	sugestão de aquisição de material bibliográfico

Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Os 27 serviços elencados no Quadro 6 constam na planilha da pasta de trabalho do Excel *Framework* Serviços Fundamentais para BU com enfoque nos ODS denominada “Acesso e aquisição de conteúdo”.

5.2.2 Categoria dos serviços relativos ao recebimento de informações, aprendizagem e publicação para diagnóstico e análise

Os serviços relativos ao recebimento de informações, à aprendizagem e publicação, apontados no Quadro 7, compreendem aqueles que possibilitam a absorção das informações e elaboração da mesma para que possa ser criada e/ou disseminada.

Quadro 7 - Serviços relativos ao recebimento de informações, aprendizagem e publicação
(continua)

Cod.Srv	SERVIÇOS
28	alfabetização de dados
29	alfabetização midiática e digital
30	aprendizagem conectada (acessada por computador e dispositivos móveis é uma combinação entre interesses pessoais, conexões sociais e oportunidades de colocar em prática o que foi aprendido)
31	aula prática/trabalho em ambientes que prestam serviços reais (relacionados ao curso)/bolsa/estágio/monitoria
32	bibliotecário de ligação

Quadro 7 - Serviços relativos ao recebimento de informações, aprendizagem e publicação

(conclusão)

Cod.Srv	SERVIÇOS
33	capacitação/treinamento on-line (uso de recursos informacionais e normalização)/alfabetização científica
34	capacitação/treinamento presencial (uso de recursos informacionais e normalização)/alfabetização científica
35	competência em informação (letramento informacional/alfabetização informacional)
36	comunidades de aprendizagem (ensino ou apoio na aprendizagem)
37	<i>design thinking</i> (participação ativa na ideação e prototipagem de resolução de problemas reais)
38	dicas de leitura
39	divulgação de resenhas de livros
40	editoração de periódicos e e-books
41	gamificação (aprendizagem baseada em objetos e jogos)/realidade aumentada
42	informação disponibilizada de forma impressa/por mídia local (serviços e notícias da universidade)
43	informação disponibilizada pelas redes sociais (serviços, avisos e notícias da universidade)
44	informação disponibilizada no site (serviços, avisos e notícias da universidade)
45	informação utilitária (auxílio na solução de problemas cotidianos como estágio, bolsa, matrícula)
46	lista de novas aquisições de material bibliográfico
47	lista de publicações novas e da área de interesse (sumários correntes, alerta, Disseminação Seletiva da Informação (DSI))
48	material de apoio para acesso e uso de recursos informacionais e normalização (tutorial, guia, <i>template</i> , manual, vídeo, entre outros)
49	perguntas frequentes (<i>Frequently Asked Questions</i> (FAQ))
50	publicação de material de ensino
51	publicação de resultados de pesquisas
52	videoconferência (reunião, roda de conversa, live, evento)
53	visita orientada para conhecer os serviços e espaços/visita virtual/visita 360°

Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Os respectivos serviços do Quadro 7, constam na planilha da pasta de trabalho do Excel *Framework* Serviços Fundamentais para BU com enfoque nos ODS denominada “Receb. de inf., aprend. e pub.” e possuem o código de 28 a 53.

5.2.3 Categoria dos serviços relativos ao apoio e à orientação para diagnóstico e análise

Os serviços relativos ao apoio e à orientação, evidenciados no Quadro 8, correspondem aqueles que envolvem um amparo, auxílio, condução, guia para o desenvolvimento ou encaminhamento das atividades.

Quadro 8 - Serviços relativos ao apoio e à orientação

Cod.Srv	SERVIÇOS
54	apoio aos alunos de Educação a Distância (EaD)
55	apoio aos usuários estrangeiros, transferidos e em transição
56	apoio de bibliotecários especialistas funcional e de assunto
57	apoio emocional e psicológico
58	apoio no desenvolvimento da escrita acadêmica/redação (comunicação acadêmica)
59	atendimento individualizado presencial e/ou on-line
60	atendimento on-line assíncrono (e-mail, redes sociais, formulários)
61	atendimento on-line síncrono (telefone, <i>chat</i> , Zoom, Skype, WhatsApp, Telegram)
62	atendimento presencial (recepção, balcão de atendimento, guichê)
63	disponibilização de normas e procedimentos institucionais
64	orientação ou pesquisa sobre propriedade intelectual
65	orientação ou solicitação de International Standard Book Number (ISBN) e de International Standard Serial Number (ISSN)
66	orientação para curadoria de dados, preservação digital, <i>big data</i> , gestão de ativos digitais
67	orientação para elaboração de revisão integrativa, narrativa e sistemática
68	orientação para financiamento estudantil
69	orientação para gestão de dados de pesquisa e reuso dos dados
70	orientação para normalização (trabalho acadêmico, artigos, livros)
71	orientação para o desenvolvimento de projetos de extensão
72	orientação para recuperação da informação, pesquisa e publicação
73	orientação para uso da biblioteca
74	orientação profissional (trajetória profissional, mercado de trabalho, elaboração de currículo)
75	orientação sobre agências e oportunidades de financiamento de pesquisa
76	orientação sobre detecção de plágio e má conduta em pesquisa
77	orientação sobre direitos autorais
78	orientação sobre <i>fake news</i> (notícias falsas)
79	orientação sobre Fator de Impacto e Índice H
80	orientação sobre gerenciadores bibliográficos/de referências
81	orientação sobre métricas (altmetria, cibermetria, webometria, cientometria, bibliometria)
82	orientação sobre sistemas de identificação do pesquisador
83	profissionais da universidade como parceiros colaborativos dos projetos
84	serviço de referência (conversa/entrevista para identificar a necessidade informacional)

Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Os serviços referentes ao Quadro 8, constam na planilha da pasta de trabalho do Excel *Framework* Serviços Fundamentais para BU com enfoque nos ODS denominada “Apoio e orientação” e são apontados com os códigos de 54 a 84.

5.2.4 Categoria dos serviços relativos ao suporte para diagnóstico e análise

Os serviços relativos ao suporte, que fazem parte do Quadro 9, incluem aqueles que sustentam e servem de base para o desenvolvimento de atividades.

Quadro 9 - Serviços relativos ao suporte

Cod.Srv	SERVIÇOS
85	acessibilidade arquitetônica
86	acesso a equipamentos informáticos (computadores, <i>tablets</i>)
87	acesso à Internet
88	atendimento por meio de máquinas inteligentes
89	autoatendimento
90	biblioteca das coisas (empréstimo de guarda-chuva, sacola, calculadora, carregador de celular, adaptador, entre outros)/empréstimo de equipamentos informáticos
91	cadastro/cartão de identificação
92	caixa de assinatura (<i>box</i> de produtos)
93	catalogação na fonte/ficha catalográfica
94	depósito legal/autoarquivamento
95	devolução de material bibliográfico
96	devolução de material bibliográfico 24 horas por dia (caixa coletora)
97	<i>drive-thru</i> para empréstimo e devolução de material bibliográfico
98	<i>drones</i> para ampliar a rede de Internet ou realizar o transporte rápido de objetos
99	emergência médica
100	ferramenta para acesso à página pessoal na Biblioteca
101	ferramentas e softwares gerais
102	impressora 3D
103	influência corporativa (empresas externas que realizam divulgação)
104	kit família
105	lembretes/avisos automatizados
106	painel interativo
107	realidade virtual
108	regularização de pendências e emissão de nada consta
109	renovação de empréstimo
110	reserva/agendamento de ambiente
111	reserva de material bibliográfico/reserva eletrônica
112	terminais de consulta

Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Os serviços do Quadro 9 são apresentados na planilha da pasta de trabalho do Excel *Framework* Serviços Fundamentais para BU com enfoque nos ODS denominada “Suporte” e constam entre os códigos 85 a 112.

5.2.5 Categoria dos serviços relativos aos sistemas facilitadores para diagnóstico e análise

Os serviços relativos aos sistemas facilitadores, apresentados no Quadro 10, a seguir, abarcam os sistemas desenvolvidos para facilitar o desenvolvimento de atividades e angariar dados e informações.

Quadro 10 - Serviços relativos aos sistemas facilitadores

Cod.Srv	SERVIÇOS
113	Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) (Moodle, Google Classroom)
114	<i>blockchain</i> (tecnologia para promover segurança e resiliência nos sistemas de informação)
115	ferramenta para elaboração de citação, referência e trabalho acadêmico
116	internet das coisas (para autenticação, registro de eventos, pagamentos móveis, tecnologia assistiva)
117	<i>linked data</i> (publicação e conexão de dados estruturados na web)
118	mineração de dados (software para estabelecimento de padrões de dados consistentes)/análise de conteúdo
119	provedores de serviços para projetos
120	reconhecimento facial/tecnologia tátil para acesso aos ambientes controlados
121	Recursos Educacionais Abertos (REA) (acesso centralizado a conteúdos digitais de ensino, aprendizado e pesquisa de acesso aberto ou publicado sob licença livre)
122	serviço de descoberta/metabuscador (acesso centralizado a base de dados de periódicos, e-books, patentes, teses e dissertações para pesquisa)/Library Service Platform (LSP)
123	Sistema de Informação Geográfica (SIG) ou Geographic Information System (GIS)/Geoespacial
124	sistemas com mecanismos de acessibilidade/acessibilidade digital e instrumental
125	software gerenciador bibliográfico
126	software para busca semântica
127	software para coleta e gerenciamento de dados

Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Esses serviços constantes no Quadro 10, estão na planilha da pasta de trabalho do Excel *Framework* Serviços Fundamentais para BU com enfoque nos ODS denominada “Sistemas facilitadores” e incluem os códigos que seguem de 113 a 127.

5.2.6 Categoria dos serviços relativos a atividades socioculturais para diagnóstico e análise

No Quadro 11, apresentam-se os serviços relativos a atividades socioculturais e abrangem atividades com aspectos sociais e culturais.

Quadro 11 - Serviços relativos a atividades socioculturais

Cod.Srv	SERVIÇOS
128	biblioteca itinerante
129	exposições e eventos
130	<i>fandom</i> (reino dos fãs)
131	hora do conto/contação de histórias
132	informativo com programação cultural
133	lançamento de livros
134	oficina de leitura
135	<i>placemaking</i> criativo (participação colaborativa das pessoas em atividades artísticas e culturais)
136	projeção de filme e vídeo
137	projetos de impacto coletivo social
138	promoção de campanhas
139	promoção de debates/ <i>podcast</i> /entrevista
140	promoção de palestras/cursos
141	trabalho colaborativo (elaboração de website, desenvolvimento de textos de tradução, legenda para vídeos etc.)

Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Os serviços apontados no Quadro 11 constam na planilha da pasta de trabalho do Excel *Framework* Serviços Fundamentais para BU com enfoque nos ODS denominada “Atividades socioculturais” e possuem código de serviço do 128 ao 141.

5.2.7 Categoria dos serviços relativos ao espaço e à infraestrutura para diagnóstico e análise

Os serviços relativos ao espaço e à infraestrutura, apontados no Quadro 12, permitem utilizar os locais e estruturas físicas da BU.

Quadro 12 - Serviços relativos ao espaço e à infraestrutura

Cod.Srv	SERVIÇO
142	achados e perdidos
143	ambiente para estudo em família
144	ambiente para leitura, estudo e pesquisa
145	ambiente para prática de lazer e descanso (artesanato, escrita, ioga, meditação)
146	área acervo (sala/espço destinado aos materiais bibliográficos)
147	área para exposição e atividade cultural
148	armário com chaves
149	auditório/miniauditório
150	concha acústica e teatro
151	conveniência (agência bancária, academia, vestiário com chuveiros, mercado, lojas diversas)
152	<i>coworking</i> (ambiente para colaboração criativa e compartilhamento de espaço)
153	espaço para convivência (trocas, diálogos, experiências, diversão)
154	<i>makerspace</i> (oficina/laboratório/estúdio comunitário)
155	sala de aula (para aprendizagem)
156	sala de estudo em grupo
157	sala de estudo individual
158	sala de projeção/cabine de áudio e vídeo
159	sala de reunião/videoconferência
160	sala de treinamento e capacitação
161	sala multimídia
162	sala multiuso
163	outros espaços (recepção/balcão de atendimento)

Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Os serviços elencados no Quadro 12 constam na planilha da pasta de trabalho do Excel *Framework* Serviços Fundamentais para BU com enfoque nos ODS denominada “Espaço e infraestrutura” e contém o código de 142 a 163.

5.2.8 Exemplo de preenchimento das planilhas do diagnóstico e análise das categorias de serviços

Essas planilhas, destinadas ao diagnóstico e à análise dos serviços, possuem algumas colunas comuns e podem ser observadas no exemplo, trazido no Quadro 13. Observe o número da coluna e sua relação:

- 1ª **Cod.Srv:** relativo ao “Código do Serviço” para facilitar a identificação na planilha “Serviços” e possibilitar a vinculação ao serviço, mesmo que o nome seja alterado;
- 2ª **Serviço:** coluna que consta a denominação do serviço, vinculada a planilha denominada “Serviços”;
- 3ª **Possui o serviço? (S/N):** espaço para preenchimento se a BU possui ou não o serviço mencionado na coluna “Serviço”. Selecione na seta da respectiva célula, a opção S para sim e N para não;
- 4ª **Se sim - É um ponto Forte (F+) ou fraco (f-) da BU?:** espaço para preenchimento, caso possua o serviço, se é considerado um ponto forte ou fraco para a BU. Selecione na seta da respectiva célula, a opção F+ para Forte e f- para fraco;
- 5ª **Se sim – A continuidade é uma Ameaça (A) ou Oportunidade (O)?:** espaço para preenchimento, caso possua o serviço, se a continuidade da prestação deste serviço é considerada uma ameaça ou oportunidade para a BU. Selecione na seta da respectiva célula, a opção A para Ameaça ou O para Oportunidade;
- 6ª **Se não – A prestação será uma Ameaça (A) ou Oportunidade (O)?:** espaço para preenchimento, caso não possua o serviço, se prestá-lo será uma ameaça ou uma oportunidade para a BU. Selecione na seta da respectiva célula, a opção A para Ameaça ou O para Oportunidade;
- 7ª **Se não – É possível prestar pela BU? (S/N):** espaço para preenchimento, caso não possua o serviço, e o mesmo tenha sido considerado uma oportunidade, se a BU tem condições de prestá-lo. Selecione na seta da respectiva célula, a opção S para sim e N para não;
- 8ª **Se não – É possível fazer parceria ou ser prestado por outro departamento/setor? (S/N):** espaço para preenchimento, caso não possua o serviço, e o mesmo tenha sido considerado uma oportunidade, se há possibilidade de parceria entre a BU e algum departamento/setor ou mesmo se seria mais propício a prestação do serviço exclusivo por outro departamento/setor. Selecione na seta da respectiva célula, a opção S para sim e N para não;

- 9ª **Análise:** espaço para preenchimento da análise que foi feita pelos membros da equipe a fim de registrar todas as ideias surgidas no *Brainstorming*;
- 10ª **Decisão:** espaço para preenchimento da decisão da equipe com relação ao serviço. Selecione na seta da respectiva célula a opção "Manter" se o serviço for mantido; "Incluir" se for ser inserido; "Excluir" se for ser eliminado; ou "Não se aplica" se o serviço não for ser inserido, ao menos nesse momento;
- 11ª **Objetivo:** espaço para preenchimento do objetivo definido para o serviço, caso considere prestar o serviço, para começar execução; e, caso já preste o serviço, mas tenha sido analisado como ponto fraco ou uma ameaça e deseje mantê-lo para fortalecê-lo.

Salienta-se que nenhum campo desta planilha poderá ficar em branco, devendo ser preenchido, ao menos com o tracinho (-).

Quadro 13 - Demonstração do cabeçalho das planilhas voltadas para o diagnóstico e análise do *Framework* Serviços Fundamentais para BU com enfoque nos ODS, com exemplos de preenchimento

1ª	2ª	3ª	4ª	5ª	6ª	7ª	8ª	9ª	10ª	11ª
			Se sim		Se não					
Cod.Srv	Serviço	Possui o serviço? (S/N)	É um ponto Forte (F+) ou fraco (f-) da BU?	A continuidade é uma Ameaça (A) ou Oportunidade (O)?	A prestação será uma ameaça (A) ou oportunidade (O)?	É possível prestar pela BU? (S/N)	É possível fazer parceria ou ser prestado por outro departamento/setor? (S/N)	Análise	Decisão	Objetivo
54	apoio aos alunos de Educação a Distância (EaD)	S	f-	O	-	-	-	Está sendo prestado apenas atendimento básico. Necessário ampliar os serviços.	M	Ampliar os serviços voltados para usuário EaD
55	apoio aos usuários estrangeiros, transferidos e em transição	N	-	-	O	S	S	Não tem um serviço focado nesse grupo, estamos recebendo muitos usuários internacionais, também temos indígenas e vindos do ensino médio (transição).	I	Desenvolver serviços de apoio para usuário estrangeiro, com suporte da Secretaria de Relações internacionais e para usuário em transição

Quadro 13 - Demonstração do cabeçalho das planilhas voltadas para o diagnóstico e análise do *Framework* Serviços Fundamentais para BU com enfoque nos ODS, com exemplos de preenchimento

1 ^a	2 ^a	3 ^a	4 ^a	5 ^a	6 ^a	7 ^a	8 ^a	9 ^a	10 ^a	11 ^a
			Se sim		Se não					
Cod.Srv	Serviço	Possui o serviço? (S/N)	É um ponto Forte (F+) ou fraco (f-) da BU?	A continuidade é uma Ameaça (A) ou Oportunidade (O)?	A prestação será uma ameaça (A) ou oportunidade (O)?	É possível prestar pela BU? (S/N)	É possível fazer parceria ou ser prestado por outro departamento/ setor? (S/N)	Análise	Decisão	Objetivo
56	apoio de bibliotecários especialistas funcional e de assunto	S	F+	O	-	-	-	Possuímos o BiblioCentros, mas precisamos de mais engajamento dos bibliotecários de assunto. Bibliotecário funcional está sendo trabalhado na comissão de Gerenciamento de dados desde 2016, precisa colocar o serviço na ativa.	M	Fortalecer o BiblioCentros e iniciar a prestação de serviços de gerenciamento de dados
57	apoio emocional e psicológico	N	-	-	A	N	S	Seria um bom serviço para prestar em conjunto com a Assistência Social, verificar possibilidade de parceria, mas ponderar se não é ameaça.	I	Sugerir para a Assistência Social realizar alguma ação e BU realiza a divulgação

Fonte: Elaborado pela pesquisadora (2023)

Com essas informações (Quadro 13) elencadas para o preenchimento das planilhas do *Framework* Serviços Fundamentais para BU com enfoque nos ODS, passa-se para explanação do diagnóstico e análise dos serviços prestados ou que poderão ser oferecidos, no qual serão estabelecidos os pontos Fortes (F+) ou fracos (f-), Oportunidades (O) e Ameaças (A), sendo que os pontos fortes e fracos normalmente são elementos de capacidades internas da instituição e as oportunidades e ameaças são externos a elas.

Nesse contexto, com base em Weihrich (1982) e Humphrey (2005), é relevante considerar o ponto Forte e Oportunidade (F+O) para alavancar o serviço; cuidar com a vulnerabilidade que se pode ter ao identificar o ponto Forte junto com a Ameaça (F+A); observar com certa restrição o ponto fraco acompanhado da Oportunidade (f-O); e, por fim, estar alerta ao analisar serviços que possam ser problemáticos ao envolver o ponto fraco em conjunto com a Ameaça (f-A). Como exemplo:

- a) é provável que o serviço seja mantido se o resultado do diagnóstico for: S F+ O = Serviço que é prestado pela BU (S), considerado como um ponto Forte (F+) e a continuidade sendo uma Oportunidade (O) ou de N O S = Serviço ainda não prestado pela BU (N), considerado uma Oportunidade (O), tanto se for prestado pela BU (S) como se for prestado por parceiros (S);
- b) ao contrário, seja feita uma reflexão quando surgir caráter negativo (ponto fraco ou ameaça) ao serviço, como no caso do diagnóstico: S f- A = Serviço prestado pela BU (S), considerado um ponto fraco e sua continuidade uma Ameaça (A) ou N A S= Serviço ainda não prestado pela BU (N), considerado uma Ameaça (A) (falta tecnologia, ou espaço, ou equipe, por exemplo), tanto se for prestado pela BU (S) como se for prestado por parceiros (S). Nesses casos, os serviços devem ser analisados com mais profundidade para proposição de ações (adaptação, cooperação, substituição tecnológica, entre outras) ou até mesmo considerar a extinção dele.

Tendo já a definição de todos os serviços que a BU deseja manter, incluir, excluir ou que não têm interesse em implantar, sinalizados nas planilhas das categorias dos serviços em que foram realizados o diagnóstico e a análise inicial,

tem-se como resultado os serviços fundamentais para a BU para que seja feito o acompanhamento.

5.3 ACOMPANHAMENTO DA ANÁLISE DOS SERVIÇOS DA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA

Para dar continuidade à análise do conjunto de serviços fundamentais, tendo um olhar mais aprofundado para cada um, seja para melhorar o serviço existente, para implantá-lo ou mesmo para deixar de prestá-lo, passa-se para o acompanhamento da análise dos serviços, iniciada no passo anterior, a ser desenvolvida na planilha “Análise”.

A etapa de acompanhamento da análise dos serviços da BU é embasada no ciclo PDCA e no design de serviço. O ciclo PDCA, do acrônimo em inglês *Plan, Do, Check e Act*, apoia o planejamento para melhoria do que será aplicado, por meio de verificações, para que se possa agir, quando necessário. O design de serviço, com a observação constante; compreensão da viabilidade das soluções propostas; e, a implementação com revisões que se fizerem necessárias, é outra âncora para o sucesso desse empreendimento. Ambos devem ser realizados sempre que um novo ciclo seja reiniciado.

Nessa mesma etapa, sinaliza-se também o momento de a BU realizar a vinculação com os ODS da Agenda 2030, que auxiliará, inclusive, no estabelecimento das ações a serem previstas para cada serviço. É relevante justificar a aplicação dos ODS explicando a motivação e reflexo que trará para todos a fim de que a ação não seja executada sem reflexão, desta forma a BU estará cumprindo sua função de informar, colaborando na inclusão do usuário na causa das ações e propiciando que as pessoas sejam multiplicadoras.

Este é um momento propício para a inclusão das ações que forem estabelecidas neste instrumento, ao Planejamento Estratégico da BU ou da instituição, com métricas para medir a execução das ações.

Uma pesquisa com a comunidade acadêmica, contemplando os usuários potenciais e reais da BU, deve ser realizada, com vistas a auxiliar a equipe multidisciplinar a mensurar os serviços identificados como fundamentais para a BU, especialmente para os serviços a serem acrescentados e/ou não tenha condições

de iniciar todos ao mesmo tempo (curto ou médio prazo). Por consequência, o investimento humano e financeiro será mais assertivo.

Para realizar a análise, desenvolve-se o Plano de ação na planilha “Análise”, com base nos serviços assinalados para: Manter; Incluir; e Excluir, na coluna “Decisão” das planilhas das categorias dos serviços. Para isso, duas opções são fornecidas:

- 1) para versões do Excel de 2016 ou superiores e Excel 365: na planilha “DadosConsolidados” clique com o botão direito do mouse, selecione a opção “Atualizar”. Os serviços que foram selecionados na coluna “Decisão” com as opções: Manter; Incluir; e Excluir, serão carregados automaticamente para essa planilha. Copie as colunas Cod.Srv, Serviço e Objetivo e cole na planilha “Análise”. Os demais dados constantes nessa planilha poderão ser usados para realizar outros filtros e gráficos de interesse da BU;
- 2) para versões do Excel anteriores a 2016 ou outro editor de planilha de código aberto: selecione no filtro da célula “Decisão” (seta), as opções: Manter; Incluir; e, Excluir, e clique em Ok. Copie as colunas Cod.Srv, Serviço e Objetivo de cada uma das sete planilhas da categoria dos serviços, para a planilha “Análise”.

Com os dados do Cod.Srv, Serviço e Objetivo carregados na planilha “Análise”, inicia-se a vinculação com as metas dos ODS, que constam na planilha “ODS”. Basta, para isso, selecionar na seta da célula da coluna Cod.MetaODS, o número da meta correspondente ao serviço. As informações das colunas Vinculação aos ODS e Vinculação à Meta dos ODS serão preenchidas automaticamente. Adicione quantas linhas forem necessárias, a fim de contemplar todas as metas dos ODS aos serviços, contudo, copie o Cod.Srv, Serviço e Objetivo para cada nova linha nova a fim de que, ao final, possam ser realizados filtros nas colunas.

Como sugestão, a BU poderá, em uma primeira análise, desconsiderar os ODS que não tem relação com os serviços fundamentais, permanecendo assim uma lista reduzida de metas dos ODS estabelecidos pela ONU. Para isso, sinalize a linha com a opção de fonte tachada, por exemplo, tendo em vista que essa planilha contém fórmula para preenchimento automático, não podendo ser excluída nenhuma

informação. Ou mesmo, direcione para o objetivo do serviço, com base nos 5 Ps: as Pessoas, a Prosperidade, as Parcerias, a Paz e o Planeta (Figura 15).

Após a vinculação com os ODS, será realizado o planejamento dos serviços que precisam de adequações, com as propostas de ações, bem como o estabelecimento: de quem será responsável por cada ação; o prazo para a execução; como será desenvolvida; e o custo gerado. A data da próxima verificação deverá estar prevista para agir no que for necessário para que o ciclo PDCA seja concluído e se dê início a um novo ciclo.

Adicione mais linhas para outras ações necessárias, lembrando de duplicar as informações do campo Cod.Srv, Serviço e Objetivo para posterior filtragem da coluna. Após a checagem deve ser listado na coluna Verificação, para as ações:

- a) fora do prazo previsto: as principais dificuldades e se tornou-se inviável ou precisa de ajustes;
- b) que estão sendo realizadas dentro do prazo: se os resultados esperados estão sendo alcançados ou precisará de ajustes;
- c) concluídas: se todos os resultados esperados foram alcançados e as lições que foram aprendidas.

No Quadro 14, apresentado em prosseguimento, evidencia-se um exemplo do Plano de Ação para o serviço de “apoio aos usuários estrangeiros, transferidos e em transição”. Na demonstração foram vinculadas três metas do ODS, porém, dependendo da necessidade, essa vinculação poderá ser maior ou menor.

Quadro 14 - Esboço para desenvolvimento do Plano de ação

(continua)

PLANO DE AÇÃO											
Data análise: 10/10/2022						Data da verificação: 15/02/2023 - Data da próxima verificação: 01/06/2023					
Cod. Srv	Serviço	Objetivo do serviço	Cod. Meta ODS	Vinculação aos ODS	Vinculação à Meta dos ODS	Ação	Quem?	Quando?	Como?	Quanto custa?*	Verificação
55	apoio aos usuários estrangeiros, transferidos e em transição	Desenvolver serviços de apoio para usuário estrangeiro, com suporte da Secretaria de Relações internacionais e para usuário em transição	2.3	Acabar com a fome, alcançar a segurança alimentar e melhoria da nutrição e promover a agricultura sustentável	Até 2030, dobrar a produtividade agrícola e a renda dos pequenos produtores de alimentos, particularmente das mulheres, povos indígenas, agricultores familiares, pastores e pescadores, inclusive por meio de acesso seguro e igual à terra, outros recursos produtivos e insumos, conhecimento, serviços financeiros, mercados e oportunidades de agregação de valor e de emprego não agrícola	Conhecer as principais dificuldades dos indígenas e usuários em transferência entre instituições, oferecendo indicações de cursos e fontes de informação	Luciene	Nov./22	Contatar Secretaria de Relações Internacionais, Departamento de Assistência Social e de Administração Escolar para conhecer principais dificuldades	-	Identificadas as dificuldades. Foram previstas parcerias com a Prefeitura, selecionadas algumas fontes de informação e está verificando os cursos atualizados para montagem de um tutorial para disponibilizar antes do retorno das aulas em Mar./23
55	apoio aos usuários estrangeiros, transferidos e em transição	Desenvolver serviços de apoio para usuário estrangeiro, com suporte da Secretaria de Relações internacionais e para usuário em transição	4.4	Assegurar a educação inclusiva e de qualidade, e promover oportunidades de aprendizagem ao longo da vida para todos	Até 2030, aumentar substancialmente o número de jovens e adultos que tenham habilidades relevantes, inclusive competências técnicas e profissionais, para emprego, trabalho decente e empreendedorismo	Disponibilizar tutorial e suporte para preenchimento de Currículo, divulgar cursos redação, informática, idiomas, administração básica	Tatiana	Mar./23	Divulgar nas redes sociais da BU suporte para Currículo. Levantar cursos gratuitos na cidade e on-line e disponibilizar lista no site	R\$ 150,00	Ainda no prazo. Já foi feito o layout para divulgação e está sendo montada a lista dos cursos (quase não tem presencial, contratado uma professora informática básica).

Quadro 14 - Esboço para desenvolvimento do Plano de ação

(conclusão)

PLANO DE AÇÃO											
Data análise: 10/10/2022						Data da verificação: 15/02/2023 - Data da próxima verificação: 01/06/2023					
Cod. Srv	Serviço	Objetivo do serviço	Cod. Meta ODS	Vinculação aos ODS	Vinculação à Meta dos ODS	Ação	Quem?	Quando?	Como?	Quanto custa?*	Verificação
55	apoio aos usuários estrangeiros, transferidos e em transição	Desenvolver serviços de apoio para usuário estrangeiro, com suporte da Secretaria de Relações internacionais e para usuário em transição	16.10	Promover sociedades pacíficas e inclusivas para o desenvolvimento sustentável, proporcionar o acesso à justiça para todos e construir instituições eficazes, responsáveis e inclusivas em todos os níveis	Assegurar o acesso público à informação e proteger as liberdades fundamentais, em conformidade com a legislação nacional e os acordos internacionais	Agendar reunião com os calouros estrangeiros e transferidos para verificar necessidades de sistema de saúde, bancário, documentos para tramitações, entre outros. Divulgar Guia Floripa, Curso de Idiomas da UFSC, repasse de legislações básicas da UFSC	Wilson	Fev./23	Agendar reunião com ajuda da Secretaria de Relações Internacionais e do Departamento de Administração Escolar. Montar apresentação com as informações levantadas e outras que forem relevantes e/ou identificadas depois da reunião	-	Reunião com usuários agendada para 07/03 de manhã e 09/03 a tarde. Apresentação já disponibilizada no site junto com os demais Cursos.

Fonte: Elaborado pela pesquisadora (2023).

Nota*: Custo previsto deve ser informado quando for excedente aos recursos humanos e materiais já disponibilizados pela universidade.

A representação da planilha do *Framework* Serviços Fundamentais para BU com enfoque nos ODS, apresentada no Quadro 14, destina-se à análise dos serviços. A primeira coluna refere-se ao Código do Serviço (Cod.Srv) para facilitar a identificação na planilha “Serviços” e possibilitar a vinculação ao serviço, mesmo que o nome seja alterado; a segunda coluna é destinada à denominação do serviço; a terceira para inclusão do objetivo descrito para o serviço da BU; na quarta coluna seleciona-se o número da meta do ODS para que os dados da quinta e sexta colunas, de vinculação ao ODS e à meta do ODS, respectivamente, sejam carregados; entre a sétima e décima primeira coluna será preenchida a ação, quem irá executá-la (responsável), quando e como será desenvolvida e, por fim, quanto custará (gastos excedentes aos recursos humanos e materiais disponíveis na instituição); e, na décima segunda coluna será preenchida a verificação da ação, após checagem para reinício de novo ciclo, caso seja necessário.

5.4 RECOMENDAÇÕES FINAIS

O acompanhamento da análise deve ser feito, reiniciando sempre que necessário a checagem, a fim de que todas as ações sejam concluídas. Sugere-se a aplicação do *Framework* Serviços Fundamentais para BU com enfoque nos ODS a cada dois anos para que os serviços estejam sempre adequados às necessidades dos usuários.

Isso porque, a maior parte da comunidade acadêmica é formada por alunos da graduação cujo ingresso é realizado, normalmente a cada semestre, além das necessidades sociais e demandas diversificadas dos usuários (estrangeiros, cotistas, indígenas, refugiados, estudo sanduíche), com isso, a cada janela de aplicação do *Framework* Serviços Fundamentais para BU com enfoque nos ODS quatro grandes ingressos de usuários já ocorreram. Acrescenta-se também a movimentação dos pós-graduandos, docentes e corpo administrativo, criação de cursos, alterações curriculares, inserção de projetos, inovações, entre outros fatores que interferem na alteração das necessidades dos usuários.

Uma nova pasta de trabalho do Excel para aplicação do *Framework* Serviços Fundamentais para BU com enfoque nos ODS deve ser iniciada para que se tenha o histórico anterior para fins de consulta e memória institucional. A equipe

multidisciplinar deve ser revista a partir da inserção de outros representantes, de modo a auxiliar na oxigenação das ideias, diagnóstico e análise.

Vale ressaltar que as novas aplicações tendem a fluir mais rápido, devido a experiência de alguns membros que se manterão na equipe multidisciplinar, por ter conhecimento de possíveis dificuldades institucionais que foram limitantes para o encaminhamento de serviços e porque o diagnóstico de alguns serviços poderá ser semelhante.

Da mesma forma que as BUs estão em constante transformação, o mundo também se modifica, por isso o *Framework* Serviços Fundamentais para BU com enfoque nos ODS precisa ser atualizado. A seguir são descritas as indicações para a atualização do instrumento ao longo dos anos.

5.5 ATUALIZAÇÃO DO *FRAMEWORK* SERVIÇOS FUNDAMENTAIS PARA BU COM ENFOQUE NOS ODS

O *Framework* Serviços Fundamentais para BU com enfoque nos ODS contemplou uma análise dos serviços que são amplamente prestados em BUs, aqueles que estão começando a ser incorporados pelas BUs brasileiras e as tendências dos serviços de BU.

Após a publicação do *Framework* Serviços Fundamentais para BU com enfoque nos ODS, prevê-se que as BUs possam dar continuidade a atualização do instrumento a cada dois anos, em média, de duas formas:

- a) verificando os novos serviços que estão sendo pensados para BU por meio de instituições conceituadas como a: American Library Association (ALA); Association of College and Research Libraries (ACRL); International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA); e, atentando-se para o ciclo de vida da tecnologia publicada pela Gartner (2020);
- b) realizando uma pesquisa com a comunidade acadêmica, submetendo os serviços constantes no *Framework* Serviços Fundamentais para BU com enfoque nos ODS e aqueles verificados no passo anterior, para que avaliem o grau de importância; e, auxilie a equipe multidisciplinar no reinício da aplicação do *Framework* Serviços Fundamentais para BU com enfoque nos ODS.

Acrescido a isso, ressalta-se a necessidade de atualização dos ODS, após 2030. A ONU (NAÇÕES UNIDAS, 2023), assim como foi feito nas Conferências de: Estocolmo 72; Rio 92, em que foi estabelecida a Agenda 21; Rio+10, na qual foram apresentados os ODM; e, Rio+20, em que foi planejada a Agenda 2030 com os ODS, deve continuar a atualizar os objetivos para um mundo melhor. Com isso, a planilha ODS, constante no *Framework* Serviços Fundamentais para BU com enfoque nos ODS, necessitará de ajuste, incorporando as novas diretrizes fornecidas pela ONU.

5.6 CONSIDERAÇÕES DA SEÇÃO

O *Framework* Serviços Fundamentais para BU com enfoque nos ODS, produto final desta tese, possibilitará que os gestores das BUs, em conjunto com uma equipe multidisciplinar, realizem o diagnóstico e análise dos serviços informacionais e socioculturais, tanto dos que estão sendo prestados, a fim de avaliar a manutenção, o aprimoramento ou a extinção, quanto para incluir novos serviços.

Dessa forma, as BUs terão serviços alinhados às necessidades dos usuários e a melhoria contínua de seus serviços. Tudo isso, com base na estrutura institucional e trabalho em conjunto com os usuários, não apenas observando suas necessidades, mas desenvolvendo os serviços em conjunto com eles.

A vinculação com as metas e ODS auxiliam no estabelecimento de ações para que o serviço seja aprimorado ou incluído, além de promover o apoio global para a humanidade e o planeta, contemplando as pessoas, o planeta, a prosperidade, a paz e as parcerias. As BUs, mais uma vez, se inserem no compromisso proposto pela IFLA para as bibliotecas mundiais, de inclusão do ODS da Agenda 2030 da ONU nas dimensões ambiental, social e econômica.

O *Framework* Serviços Fundamentais para BU com enfoque nos ODS foi desenvolvido em uma pasta de trabalho do Excel com planilhas que incluem: apresentação da pesquisadora e vinculação com a tese; recomendações iniciais para que seja montada uma estrutura, anterior à aplicação do instrumento; instruções para preenchimento das planilhas de diagnóstico e análise dos serviços; uma planilha para cada categoria dos serviços (Acesso e aquisição de conteúdo; Recebimento de informações, aprendizagem e publicação; Apoio e orientação;

Suporte; Sistemas facilitadores; Atividades socioculturais; e, Espaço e infraestrutura); instruções para o acompanhamento da análise dos serviços da BU; planilha para preenchimento da análise dos serviços e vinculação com os ODS e metas; recomendações finais; e, forma de atualização do *Framework* Serviços Fundamentais para BU com enfoque nos ODS.

Optou-se por descrever as recomendações e instruções na pasta de trabalho do Excel, a fim de facilitar a aplicação do instrumento, precisando minimamente a consulta a esta tese para melhores esclarecimentos.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir do questionamento de “como analisar os serviços das bibliotecas universitárias a fim de adequá-los às necessidades informacionais e socioculturais da comunidade acadêmica e aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável?”, esta pesquisa teve como objetivo geral apresentar um *Framework* para diagnóstico e análise dos serviços das BUs, com enfoque nos ODS, o qual foi atingido. Resultou-se no *Framework* Serviços Fundamentais para BU com enfoque nos ODS, um instrumento flexível e de fácil aplicação, oportunizando para as BUs diagnosticarem e analisarem os serviços prestados em suas bibliotecas, prospectarem novos serviços e alinharem as ações para desenvolvimento dos serviços integrados aos ODS.

O primeiro objetivo específico estabelecido, “a) identificar os serviços informacionais e socioculturais prestados pelas bibliotecas universitárias brasileiras, a partir de informações disponibilizadas on-line” foi alcançado, a partir da consulta a 563 sites de 1.094 BUs pertencentes a 132 universidades que possuíam, no sistema e-Mec, CI 4 e 5 ou que não possuísem CI, mas tivessem o IGC com pontuação 4, 5 ou SC. Cabe informar que esse universo foi composto por 64 universidades públicas e 68 universidades privadas federais e estaduais do Brasil (representado nas Figuras 6, 7, 11 e 12, Apêndice C).

Observou-se que apenas 75 BUs possuem centralização, inclusive nas informações de seus sites; outras nove, embora tenham sistemas centralizados de BU, possuem informações complementares. A quantidade de BUs centralizada é em número parecido entre as BUs públicas (36) e privadas (39). As BUs de universidades públicas são as que possuem mais BUs descentralizadas (19) e as BUs de universidades privadas são as que possuem mais BU única, apenas uma unidade (18).

Verificou-se também a variedade de nomenclatura dos serviços prestados pelas BUs de uma mesma universidade, não havendo uniformização, especialmente as de BUs com sistemas descentralizados. É de conhecimento a necessidade de adaptação para cada contexto, contudo, é salutar uma padronização mínima das denominações dos serviços prestados.

Nessa etapa da pesquisa foram angariadas 1.320 denominações de serviços identificadas nas BUs privadas e 3.599 das BU públicas, sendo que, após a remoção

de duplicidades dos termos, a pesquisa foi conduzida a partir de 839 denominações de serviços das BUs privadas e 2.685 das BUs públicas. Para a análise de conteúdo desse arsenal foram estabelecidos 152 serviços, com base na literatura do referencial teórico, experiência da pesquisadora e pesquisa documental, os quais foram divididos em sete categorias (conforme Tabelas 2 e 3 e Apêndice D).

A divisão dos serviços nas categorias ficou da seguinte forma: 26 de acesso e aquisição de conteúdo; 23 de recebimento de informações, aprendizagem e publicação; 28 de apoio e orientação; 26 de suporte; 15 dos sistemas facilitadores; 14 das atividades socioculturais; e 20 do espaço e infraestrutura.

Dos 152 serviços, 34 deles não foram coletados em nenhuma BU participante da pesquisa documental. Dos dez serviços mais frequentemente identificados nas BU privadas e públicas, cinco eram comuns entre elas, a saber: 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.

Notou-se que a maior parte das BUs pesquisadas aponta serviços básicos e tradicionais, sem muita inovação e não mencionam nenhum alinhamento com os ODS. Nesse sentido, as BUs têm muito a avançar nos próximos sete anos, tempo em que a Agenda 2030 vigorará, inclusive com mudanças culturais dos próprios bibliotecários acerca do conceito de BU que tem abarcado muito mais o contexto social e de suporte aos usuários.

O segundo objetivo específico “b) identificar publicações científicas referentes aos serviços informacionais e socioculturais prestados em bibliotecas universitárias, a partir de bases de dados internacionais” foi atingido com a obtenção de 1.204 artigos advindos da WoS e 2.033 da Lista, por meio da identificação de serviços pesquisados e/ou prestados em BUs nacionais e internacionais.

Os 3.237 foram compilados para o gerenciador bibliográfico Mendeley. Após a verificação de duplicidades, complementação de metadados, especialmente “*No title*” e de tradução para o inglês, dos idiomas desconhecidos pela pesquisadora (japonês/chinês, russo e árabe/persa), resultou-se em 2.522 artigos que foram explorados com a leitura do título, resumo e palavras-chave.

Foram selecionados 118 artigos para verificação dos serviços que aparentavam ser diferentes daqueles categorizados na pesquisa documental. Os demais foram descartados por: 35 deles serem duplicados; 1.066 não estarem alinhados com a pesquisa; e, outros 1.303 já estavam categorizados na pesquisa.

Para que fosse aprofundada a identificação dos serviços potencialmente relevantes, buscou-se o texto completo, sendo que seis deles não estavam disponíveis, mas pelo resumo estar bem explícito, quatro deles foram considerados na análise. No Quadro 4 e Apêndice E, constam os metadados e serviços identificados nos artigos.

Foi possível ampliar o quantitativo de serviços para 163, a partir da inclusão de 11 novos serviços (Quadro 5), além do ajuste na nomenclatura de um serviço. Esses serviços perpassam as dimensões social, ambiental e econômica da Agenda 2030, na perspectiva da IFLA, privilegiando o alinhamento com os ODS.

A categorização dos serviços (Tabela 3) foi reajustada (Tabela 4), totalizando: 27 de acesso e aquisição de conteúdo; 26 de recebimento de informações, aprendizagem e publicação; 31 de apoio e orientação; 28 de suporte; 15 dos sistemas facilitadores; 14 das atividades socioculturais; e 22 do espaço e infraestrutura.

Descortina-se a baixa quantidade de serviços que integram as categorias de atividades socioculturais (14) e dos sistemas facilitadores (15), em contrapartida à amplitude dos serviços de apoio e orientação (31) e suporte (28). Contudo, pode-se observar o quão avançadas as BUs brasileiras são na parte de acesso aberto e disponibilização centralizada de fontes de informação, especialmente quando comparadas à Nigéria e Índia, países que foram bem representados nos artigos recuperados na pesquisa bibliográfica.

Por fim, para atingir o terceiro objetivo da pesquisa “c) descrever um *Framework* de Serviços com enfoque nos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável” foi desenvolvida a subseção 4.3, que apontou a elaboração do *Framework*, e a seção 5 em que se apresentou toda a descrição e aplicação do instrumento. Acrescido a isso, uma pasta de trabalho do Excel foi desenvolvida para a efetiva aplicação do *Framework* pelas BUs. Assim sendo, a descrição do *Framework* foi totalmente atendida com as orientações e recomendações.

Primeiro apresenta-se o motivo da escolha de *Framework* ao invés de Modelo, tendo em vista que no *Framework*, conforme salienta Tomhave (2005) são

incluídas as orientações para a implementação, fator que a pesquisadora aponta como essencial para facilitar a atividade desempenhada pela BU, muitas vezes com restrição de tempo e de pessoal.

Na sequência, ressalta que o conceito de Line (1974 *apud* CUNHA; AMARAL; DANTAS, 2015; FIGUEIREDO, Nice, 1994) deve estar presente e claro para os integrantes da equipe durante a implantação do instrumento, visando atender a necessidade, desejo e demanda dos usuários da BU. Reforça ainda a participação ativa do usuário em todo o processo de diagnóstico, análise e mudanças que ocorrerão na BU.

A verificação de estudos de usuários e documentos, como planejamento estratégico, conhecimento dos serviços prestados e servidores vinculados a eles são fundamentais para embasar o processo, que deve ser realizado por uma equipe multidisciplinar de representantes internos e externos à BU, que ofertam e que utilizam dos serviços.

É demonstrado o embasamento do *Framework* nos serviços angariados de informações disponibilizadas on-line das BUs brasileiras, de artigos nacionais e internacionais, na Matriz SWOT, no ciclo PDCA, no design de serviço e a vinculação com as metas e ODS da Agenda 2030 da ONU. Todo o detalhamento do *Framework* consta na seção 5.

Como resultado, para além do *Framework* Serviços Fundamentais para BU com enfoque nos ODS, considera-se como certo a obtenção de um panorama dos serviços tradicionais e emergentes que estão sendo prestados pelas BU brasileiras, bem como os serviços que estão sendo pesquisados e/ou prestados por BUs nacionais e internacionais.

Acredita-se que o *Framework* Serviços Fundamentais para BU com enfoque nos ODS possa trazer impactos positivos e contribuir para os avanços da área de Ciência da Informação e Biblioteconomia, sirva para a melhoria contínua dos serviços prestados em BU que, a partir de um exame crítico dos processos, funções e recursos, consigam, dessa forma, realizar os ajustes indispensáveis para conceber serviços mais bem alinhados com as necessidades informacionais e socioculturais da comunidade.

Embora o *Framework* Serviços Fundamentais para BU com enfoque nos ODS tenha integrado as metas e ODS da Agenda 2030, a busca pelo Programa Internacional de *Advocacy* (do inglês *International Advocacy Programme* - IAP) é

recomendada, tendo em vista a compilação de atividades de conscientização para incluir as bibliotecas no Plano de Desenvolvimento Nacional e processos de planejamento e implementação da Agenda 2030 da ONU, realizada pela comunidade de bibliotecas em todo o mundo desde 2016 (IFLA, [2017]).

A Agenda 2030 previu 15 anos para a implantação. Na publicação desta pesquisa tem-se praticamente a metade desse período e, espera-se que o *Framework* Serviços Fundamentais para BU com enfoque nos ODS possa colaborar nesse sentido. Especialmente pela possibilidade de a BU atingir seus usuários para além de suas paredes, com tecnologias que permitem a irrestrrição de tempo, meios de acesso e localização, e que os ODS façam parte do cotidiano dessas instituições na luta pela preservação da vida e do planeta, proporcionando espaços inclusivos, igualitários e seguros.

6.1 LIMITAÇÕES DA PESQUISA

A seleção pela categoria “universidade” foi feita porque são instituições que oferecem legalmente o tripé ensino, pesquisa e extensão, muitas propulsando a inovação, além de atender várias áreas do conhecimento. Há grande variedade de cursos e o corpo docente é formado em sua maior parte por mestres e doutores que têm prática com a pesquisa e extensão.

Como limitantes da pesquisa tem-se também seis estados que não fizeram parte do levantamento documental, levando em consideração que essas universidades não possuíam índice CI 4 e 5, ou aquelas SC com IGC 4, 5 ou SC, no e-MEC em 2020, a saber: Amapá, Mato Grosso, Mato Grosso do Sul, Piauí, Rondônia e Roraima.

Foram excluídas desta pesquisa as bibliotecas de colégios que compunham as universidades, tendo em vista que grande parte dos serviços prestados é específica e diferente de uma biblioteca puramente universitária, mesmo quando fazem parte de um sistema de bibliotecas.

Há a limitação do mecanismo de transformação e preparação dos dados, desenvolvido no Power Query, na pasta de trabalho do Excel, em edições anteriores a versão 2016. Com isso, a planilha “Dados consolidados” não sofre a “Atualização” esperada, porém, deixa-se como sugestão, copiar e colar os dados de forma manual.

Com relação aos serviços, embora todos sejam importantes e reflitam no usuário, e que há muitos serviços desenvolvidos na retaguarda e área-meio, este *Framework* Serviços Fundamentais para BU com enfoque nos ODS abarcou os serviços prestados na área-fim, que são da linha de frente, ou seja, do *front-office*, pois prevêm o contato direto com o usuário, seja por intermédio de máquina ou face a face. Este tipo de serviço é diferencial, pois é onde acontece a maior interação com o usuário e, conseqüentemente, a percepção do serviço prestado. Além disso, o prazo para conclusão da pesquisa não permitiu tal aprofundamento.

A pesquisadora não fez a vinculação das metas dos ODS da Agenda 2030 da ONU aos serviços, pois as mesmas são universais e indicam a recomendação de adaptação para cada país, região e contexto em que está inserida, não podendo ser categorizada e sugerida, como foi feito com os serviços, sob pena de engessar os potenciais de aplicação da sustentabilidade que a ONU propõe.

6.2 RECOMENDAÇÕES PARA PESQUISAS FUTURAS

A elaboração do *Framework* Serviços Fundamentais para BU com enfoque nos ODS, contemplando essa amplitude de serviços da área-fim das BUs foi o princípio para outros estudos que possam aprofundá-lo ou desmembrá-lo, com o intuito de trazer melhorias para o instrumento e contribuições para a área. De forma mais pontual, vislumbrada até então, são apresentadas algumas recomendações para pesquisas futuras.

Sugere-se a ampliação do *Framework* Serviços Fundamentais para BU com enfoque nos ODS contemplando os serviços prestados em BUs pela retaguarda e área-meio, como parte de representação da informação, tratamento físico, suporte de tecnologias de informação e comunicação, entre outras.

Aponta-se a possibilidade do *Framework* Serviços Fundamentais para BU com enfoque nos ODS ser adaptada para aplicação em outros tipos de bibliotecas, bem como para BUs de outros países, verificando, se necessário, serviços que possam ser comuns nas BUs daquela localidade ou tipologia.

Aconselha-se que seja feita a atualização do *Framework* Serviços Fundamentais para BU com enfoque nos ODS após 2030, quando a Agenda 2030 for substituída por outras iniciativas da ONU.

Indica-se, após a aplicação o *Framework* Serviços Fundamentais para BU com enfoque nos ODS por uma biblioteca, que sejam elaboradas dicas vivenciadas pelas pessoas que poderão facilitar a implantação por outras BUs e, inclusive, possam ser utilizadas para o aperfeiçoamento do instrumento.

REFERÊNCIAS

- ACRL. 2016 top trends in academic libraries: a review of the trends and issues affecting academic libraries in higher education. **College & Research Libraries News**, Chicago, v. 77, n. 6, p. 274-281, June 2016. Disponível em: <http://crln.acrl.org/index.php/crlnews/article/view/9505/10798>. Acesso em: 20 out. 2018.
- ACRL. 2018 top trends in academic libraries: a review of the trends and issues affecting academic libraries in higher education. **College & Research Libraries News**, Chicago, v. 79, n. 6, p. 286-300, June 2018b. Disponível em: <https://crln.acrl.org/index.php/crlnews/article/view/17001>. Acesso em: 21 nov. 2018.
- ACRL. 2020 top trends in academic libraries: a review of the trends and issues affecting academic libraries in higher education. **College & Research Libraries News**, Chicago, v. 81, n. 6, p. 270-278, June 2020a. Disponível em: <https://crln.acrl.org/index.php/crlnews/article/view/24478>. Acesso em: 19 jun. 2022.
- ACRL. 2022 top trends in academic libraries: a review of the trends and issues affecting academic libraries in higher education. **College & Research Libraries News**, Chicago, v. 83, n. 6, p. 243-256, June 2022. Disponível em: <https://crln.acrl.org/index.php/crlnews/article/view/25483>. Acesso em: 19 jun. 2022.
- ACRL. **Pandemic Resources for Academic Libraries**. Michigan, 2020b. Disponível em: <https://acrl.libguides.com/pandemic>. Acesso em: 8 dez. 2020.
- ACRL. **Standards for libraries in higher education**. Chicago, Illinois, 2018a. Disponível em: <http://www.ala.org/acrl/sites/ala.org.acrl/files/content/standards/slhe.pdf>. Acesso em: 14 abr. 2019.
- AKERROYD, John. The future of academic libraries. **Aslib Proceedings**, Bingley, v. 53, n. 3, p. 79-84, Mar. 2001. Disponível em: <https://doi.org.ez46.periodicos.capes.gov.br/10.1108/EUM0000000007041>. Acesso em: 16 dez. 2020.
- AL-FARESI, Sumayyah Hassan. **Mobile digital library acceptance**. 2014. Tese (Doutorado) – Universidade de Brunel, Reino Unido, 2014. Disponível em: <https://search.proquest.com/pgdtglobal/docview/1896107003/E535A0AE2B2A4DBA/PQ/20?accountid=26642>. Acesso em: 14 jun. 2019.
- ALA. Center for the Future of Libraries. Library of the Future. **Trends**. Illinois, 2022. Disponível em: <http://www.ala.org/tools/future/trends>. Acesso em: 16 nov. 2022.
- ALMEIDA, Alex Serrano. As bibliotecas universitárias no combate à infodemia. **Reviu: Revista Informação & Universidade**, São Paulo, v. 2, n. esp. Dossiê Covid-19, p. 1-19, jul./dez. 2020. Disponível em: <http://reviu.febab.org.br/index.php/reviu/article/view/35/31>. Acesso em: 19 dez. 2020.

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. **Biblioteca pública: avaliação de serviços**. Londrina: Eduel, 2013. Disponível em: http://www.uel.br/editora/portal/pages/arquivos/biblioteca%20publica_digital.pdf. Acesso em: 3 set. 2020.

ALOTAIBI, Faiz. **Perceptions of University Digital Libraries as information source by international postgraduate student**. 2020. 366 p. Tese (Doutorado) – Universidade Metropolitana de Manchester, Manchester, 2020.

ALVES, Rubem. **Ostra feliz não faz pérola**. 2. Ed. São Paulo: Planeta, 2014.

ANDERSON, Amelia Maclay. **Wrong planet, right library: college students with autism spectrum disorder and the academic library**. 2016. Tese (Doutorado) – Universidade Estadual da Flórida, Flórida, 2016. Disponível em: <https://search.proquest.com/pqdtglobal/docview/1806821474/E535A0AE2B2A4DBA/PQ/2?accountid=26642>. Acesso em: 14 jun. 2019.

AORTELA RODRÍGUEZ, Ivett María. **La información en los parques científicos y tecnológicos y el papel de las bibliotecas universitarias**. 2015. Tese (Doutorado em Documentação) – Universidade Carlos III de Madri, Getafe, 2015. Disponível em: <https://e-archivo.uc3m.es/handle/10016/23077>. Acesso em: 14 jun. 2019.

ARAUJO, Débora Kraemer; SELBACH, Clarissa Jesinska; SILVEIRA, Ednei de Freitas. Práticas inovadoras na Biblioteca Central Irmão José Otão da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul diante do cenário da Covid-19. **Reviu: Revista Informação & Universidade**, São Paulo, v. 2, n. esp. Dossiê Covid-19, p. 1-19, jul./dez. 2020. Disponível em: <http://reviu.febab.org.br/index.php/reviu/article/view/32/34>. Acesso em: 19 dez. 2020.

ARAUJO, Eliete Sousa de; ARAUJO, Nelma Camelo de. Inovação e sustentabilidade nas bibliotecas universitárias de Alagoas. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 26, n. 3, p. 1-13, 2021. Disponível em: <https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/1828>. Acesso em: 20 dez. 2021.

ARCINIEGAS TINJACÁ, Eliana Camila; GÓMEZ GUTIÉRREZ, Yury Marcela; GREGORIO-CHAVIANO, Orlando. La biblioteca universitaria y su rol en los procesos de investigación: una mirada desde los servicios de información con enfoque bibliométrico en Colombia. **Biblios: Revista de Bibliotecología y Ciencias de la Información**, Peru, n. 72, p. 113-129, 2018. Disponível em: <https://biblios.pitt.edu/ojs/index.php/biblios/article/view/439/347>. Acesso em: 20 maio 2019.

ARÉVALO, Julio Alonso. ¿Hacia donde se dirige la biblioteca de investigación del futuro? *In: JORNADAS DA ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA DE DOCUMENTAÇÃO E INFORMAÇÃO EM SAÚDE (APDIS)*, 12., 2016, Coimbra. **Livro de actas**. Lisboa: APDIS, 2016. p. 1-15. Disponível em: <https://apdis.pt/publicacoes/index.php/jornadas/article/view/135/119>. Acesso em: 20 jul. 2020.

ASLAM, Mohammad. Changing behavior of academic libraries and role of library professionals. **Information Discovery and Delivery**, Bingley, v. 50, n. 1, p. 54-63, 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/IDD-05-2020-0048>. Acesso em: 14 nov. 2022.

ATTA-OBENG, Lilian; DADZIE, Perpetua S. Promoting sustainable development goal 4: the role of academic libraries in Ghana. **International Information & Library Review**, Abingdon, v. 52, n. 3, p. 1-17, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/10572317.2019.1675445>. Acesso em: 22 out. 2022.

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: 8 dez. 2020.

BAPTISTA, Michele Marques; SERVI, Márcia Gonçalves. Biblioteca universitária em meio à pandemia da Covid-19: relato de experiência das Bibliotecas da Universidade de Caxias do Sul. **RevIU: Revista Informação & Universidade**, São Paulo, v. 2, n. esp. Dossiê Covid-19, p. 1-25, jul./dez. 2020. Disponível em: <http://reviu.febab.org.br/index.php/reviu/article/view/36/30>. Acesso em: 19 dez. 2020.

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

BARTON, Carolina. **Transforming an academic library to a learning commons model: strategies for success**. 2018. Tese (Doutorado) – Universidade Concordia Irvine, Irvine, 2018. Disponível em: <https://search.proquest.com/pqdtglobal/docview/2088412724/E535A0AE2B2A4DBA/PQ/28?accountid=26642>. Acesso em: 14 jun. 2019.

BARYSHEV, Ruslan Aleksandrovich; VERKHOVETS, Sergey Vladimirovich; BABINA, Olga Ivanovna. The smart library Project: development of information and library services for educational and scientific activity. **The Electronic Library**, Reino Unido, v. 36, n. 3, p. 535-549, 2018. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/EL-01-2017-0017>. Acesso em: 7 jan. 2019.

BASORE, Murphy *et al.* Service design and organizational change: a context-driven framework. **Touchpoint**, Milão, v. 8, n. 3, ed. Business as unusual, p. 80-83, Feb. 2017.

BEM, Roberta Moraes de. **Framework de Gestão do Conhecimento para bibliotecas universitárias**. 2015. 344 p. Tese (Doutorado em Engenharia e Gestão do Conhecimento) – Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2015. Disponível em: <http://tede.ufsc.br/teses/PEGC0364-T.pdf>. Acesso em: 26 jan. 2020.

BENINGHOVE, Linda Scanlon. **Exploring Innovation: a qualitative study of academic libraries**. 2016. Tese (Doutorado) – Universidade da Cidade de Nova Jersey, Nova Jersey, 2016. Disponível em:

<https://search.proquest.com/pqdtglobal/docview/1972753414/E535A0AE2B2A4DBA/PQ/8?accountid=26642>. Acesso em: 14 jun. 2019.

BESSANT, John. **The Best thing since sliced Bread...** [S. L.]: Managing Innovation, 2019. Disponível em: <https://johnbessant.org/2019/03/19/the-best-thing-since-sliced-bread/>. Acesso em: 22 mar. 2020.

BEUREN, Ilse Maria. **Gerenciamento da informação**: um recurso estratégico no processo de gestão empresarial. 2. ed. São Paulo, Atlas, 2000.

BISSET ALVAREZ, Edgar. **Sistemas de recomendação para bibliotecas universitárias**: um aporte teórico da arquitetura da informação. 2017. 182 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília, 2017. Disponível em: https://repositorio.unesp.br/bitstream/handle/11449/151685/bissetalvarez_e_dr_mar.pdf?sequence=5&isAllowed=y. Acesso em: 9 mar. 2023.

BOOK BANK. **Book Bank Home**. Cupertino, CA, 2022. Disponível em: <http://www.bookbank.org/>. Acesso em: 14 nov. 2022.

BORGES, Monica Erichsen Nassif. O essencial para a gestão de serviços e produtos de informação. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 5, n. 1, p. 115-128, jul./dez. 2007. Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/2007/2128>. Acesso em: 21 nov. 2018.

BORTEYE, Edward Mensah; ARTISO, Kodjo; KNUST, Afia Densi Asare-Kyire. Identifying non-use of library services by faculty in a Ghanaian University. **Library Philosophy and Practice**, Lincoln, p. 1-18, April 2018. Disponível em: <https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/1790/>. Acesso em: 12 out. 2022.

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: 12 jan. 2020.

BRASIL. Decreto nº 3.890, de 1º de Janeiro de 1901. Approva o Codigo 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. 2023.

BRASIL. Ministério da Educação. Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (Capes). **Catálogo de Teses e Dissertações**. 2016. Disponível em: <https://catalogodeteses.capes.gov.br/catalogo-teses/#/>. Acesso em: 19 mar. 2019.

BRASIL. Ministério da Educação. Cadastro Nacional de Cursos e Instituições de Educação Superior. **Cadastro e-MEC**. Brasília, 2021. Disponível em: <http://emec.mec.gov.br>. Acesso em: 9 maio 2021.

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/perguntasfrequentessecretaria-de-regulacao-e-supervisao-da-educacao-superior-seres>. Acesso em: 25 jun. 2022.

BRASIL. Objetivos de Desenvolvimento Sustentável. **Indicadores Brasileiros para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável**. Brasília, 2023. Disponível em: <https://odsbrasil.gov.br/>. Acesso em: 14 mar. 2023.

BREEDING, Marshall. Informe de sistemas de bibliotecas 2017: visiones competitivas de tecnología, software abierto y flujo de trabajo. **El profesional de la información**, Madri, v. 26, n. 3, p. 543-557, mayo/jun. 2017. Disponível em: <http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/2017/may/21.pdf>. Acesso em: 13 maio 2019.

BUI, Mary Ann C. **The influence of strategic orientation and strategic human resource management on organizational innovation at non-profit organizations: a realist synthesis**. 2019. 322 p. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade de Maryland, Adelphy, 2019. Disponível em: <https://search.proquest.com/dissertations-theses/influence-strategic-orientation-human-resource/docview/2409089777/se-2?accountid=26642>. Acesso em: 18 dez. 2020.

CABRERA FAGUNDO, Ana Margarita. **La evaluación de las bibliotecas digitales de artes y humanidades cubanas**: el caso de la Biblioteca de la Universidad de las Artes. 2016. Tese (Doutorado) – Universidade de Granada, Granada, 2016. Disponível em: <http://digibug.ugr.es/handle/10481/43390>. Acesso em: 14 jun. 2019.

CAMPOS, Vicente Falconi. **Gerenciamento da rotina do trabalho do dia-a-dia**. 8. ed. Nova Lima: INDG, 2004.

CAMPOS, Vicente Falconi. **O verdadeiro poder**. Nova Lima: INDG, 2009.

CAO, Gaohui; LIANG, Mengli; LI, Xuguang. How to make the library smart?: the conceptualization of the smart library. **The Electronic Library**, Reino Unido, v. 36, n. 5, p. 811-825, 2018. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/EL-11-2017-0248>. Acesso em: 7 jan. 2019.

CAPURRO, Rafael. Epistemología y ciencia de la información. *In*: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 5., 2003, Belo Horizonte. **Anais eletrônicos** [...]. Belo Horizonte: UFMG, 2003. p. 1-19. Disponível em: http://repositorios.questoesemrede.uff.br/repositorios/bitstream/handle/123456789/542/CONFESP_Capurro.pdf?sequence=1. Acesso em: 27 mar. 2018.

CÁRDENAS, Arianne de. **Propuesta de un modelo de evaluación para bibliotecas universitarias en Cuba**. 2015. Tese (Doutorado em Informação e Comunicação) – Faculdade de Comunicação e Documentação, Universidade de Granada, Espanha, Granada, 2015. Disponível em: <https://digibug.ugr.es/handle/10481/43632>. Acesso em: 10 set. 2019.

CARVALHO, Wellington Marçal de; PONTELO, Anália das Graças Gandini; GOMES, Gracielle Mendonça Rodrigues. O Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Minas Gerais: 90 anos de um organismo em evolução. **Ciência da Informação**, Brasília, n. 2, v. 46, p. 134-145, maio/ago. 2017. Disponível em: <http://www.brapci.inf.br/index.php/res/download/56033>. Acesso em: 13 out. 2018.

CASE, Donald O.; GIVEN, Lisa M. **Looking for information: a survey of research on information seeking, needs, and behavior**. 4. ed. Howard House: Emerald, 2016.

CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Alcino; SILVA, Roberto da. **Metodologia científica**. 6. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

CHALMERS, Alan F. **O que é ciência, afinal?** São Paulo: Brasiliense, 1993.

CHOO, Chun Wei. **Gestão de informação para a organização inteligente: a arte de explorar o meio ambiente**. Porto: Caminho, 2003.

CLEAVE, Jayne; GEIJSMAN, John. LibraryCraft: how the COVID-19 pandemic led to the growth of the WA libraries public Minecraft server. **Digital Library Perspectives**, Bingley, v. 36, n. 4, p. 377-388, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/DLP-05-2020-0027>. Acesso em: 9 dez. 2020.

COLETTA, Teresinha das Graças; SILVA, Eduardo Graziosi; CASSIN, Flávia Helena. Sustentabilidade em serviços: ações da Biblioteca da EESC/USP. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS: Biblioteca Universitária como Agente de Sustentabilidade Institucional, 19., 2016, Manaus. **Anais eletrônicos** [...]. Manaus: UFAM, 2016. p. 1-3. Disponível em: <http://www.periodicos.ufam.edu.br/anaisnbn/article/view/3357>. Acesso em: 21 nov. 2018.

COMISSÃO BRASILEIRA DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS. Recomendações da Comissão Brasileira de Bibliotecas - CBBU para elaboração de planejamento de reabertura das bibliotecas universitárias. **Reviu: Revista Informação & Universidade**, São Paulo, v. 2, n. esp. Dossiê Covid-19, p. 1-6, jul./dez. 2020. Disponível em: <http://reviu.febab.org.br/index.php/reviu/article/view/43/38>. Acesso em: 19 dez. 2020.

COMISSÃO MUNDIAL SOBRE MEIO AMBIENTE E DESENVOLVIMENTO. **Nosso futuro comum**. 2. ed. Rio de Janeiro: FGV, 1991.

CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 27., 2017, Fortaleza. **Anais eletrônicos** [...]. Fortaleza: Febab, 2017. Disponível em: <http://repositorio.febab.org.br/collections/show/23>. Acesso em: 21 nov. 2018.

CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 28., 2019, Vitória. **Anais eletrônicos** [...]. Vitória: Febab, 2019. Disponível em: <http://repositorio.febab.org.br/collections/show/4>. Acesso em: 17 maio 2020.

COSTA, Heloisa; ELI, Maria Carolina; VIANNA, William Barbosa. Curadoria digital para democratização do acesso à educação superior: o caso do projeto

Cibercidadania. **P2P & Inovação**, Rio de Janeiro, v. 6, n. 2, ed. Especial, p. 117-139, 2020. Disponível em: <http://revista.ibict.br/p2p/article/view/5096>. Acesso em: 30 maio 2020.

CRESWELL, John W. **Investigação qualitativa e projeto de pesquisa**: escolhendo entre cinco abordagens. 3. ed. Porto Alegre: Penso, 2014.

CRESWELL, John W. **Projeto de pesquisa**: métodos qualitativo, quantitativo e misto. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2007.

CROSSAN, Mary M.; LANE, Henry W.; WHITE, Roderick E. An organizational learning framework: from intuition to institution. **Academy of Management Review**, Nova York, v. 24, n. 3, p. 522–537, July 1999. Disponível em: https://www.jstor.org/stable/259140?seq=1/analyze#page_scan_tab_contents. Acesso em: 14 abr. 2019.

CRUZ PALACIOS, Eduardo de la. **Centro de recursos para la enseñanza y el aprendizaje en una educación basada en competencias digitales**: gaming y videojuegos para las alfabetizaciones múltiples y la formación del profesional de la información. 2019. Tese (Doutorado) – Universidade Carlos III de Madri, Getafe, 2019. Disponível em: <https://e-archivo.uc3m.es/handle/10016/28225>. Acesso em: 14 jun. 2019.

CUESTA RODRÍGUEZ, Floriselda. **Evaluación de la calidad de los servicios en las bibliotecas de los centros de Educación Superior de la provincia de Camagüey**. 2014. Tese (Doutorado) – Universidade de Granada, Granada, 2014. Disponível em: <http://digibug.ugr.es/handle/10481/34202>. Acesso em: 14 jun. 2019.

CUNHA, Murilo Bastos da. Construindo o futuro: a biblioteca universitária brasileira em 2010. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 1, p. 71-89, jan./abr. 2000. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ci/v29n1/v29n1a8>. Acesso em: 8 abr. 2019.

CUNHA, Murilo Bastos da; AMARAL, Sueli Angelica do; DANTAS, Edmundo Brandão. **Manual de estudo de usuários da informação**. São Paulo: Atlas, 2015.

CUNHA, Murilo Bastos da; CAVALCANTI, Cordelia R. **Dicionário de biblioteconomia e arquivologia**. Brasília: Briquet de Lemos, 2008.

CUNHA, Murilo Bastos da; DIÓGENES, Fabiene Castelo Branco. A trajetória da biblioteca universitária no Brasil no período de 1901 a 2010. **Encontros Bibli**: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação, Florianópolis, v. 21, n. 47, p. 100-123, set./dez. 2016. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2016v21n47p100/32344>. Acesso em: 14 abr. 2019.

DAMIAN, Ieda Pelógia Martins. Modelo para análise do serviço de referência virtual: uma análise quantitativa. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 22, n. 2, p. 220-245, maio/ago. 2016. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/EmQuestao/article/view/60236>. Acesso em: 14 mar. 2023.

DAVIS, Ann Marie L. Current trends and goals in the development of makerspaces at New England college and research libraries. **Information Technology and Libraries**, Michigan, v. 37, n. 2, p. 94-117, June 2018. Disponível em: <https://ejournals.bc.edu/index.php/ital/article/view/9825/pdf>. Acesso em: 13 maio 2019.

DECKER, Emy Nelson. Engaging students in academic library design: emergent practices in co-design. **New Review of Academic Librarianship**, Oxfordshire, v. 26, n. 2/4, p. 231-242, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/13614533.2020.1761409>. Acesso em: 14 nov. 2022.

DEMING, William Edwards. **Qualidade**: a revolução da administração. Rio de Janeiro: Marques-Saraiva, 1990.

DERR, Richard L. A conceptual analysis of information need. **Information Processing & Management**, Amsterdã, v. 19, n. 5, p. 273-278, 1983. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/0306457383900018>. Acesso em: 9 dez. 2020.

DIGITAL CURATION CENTRE. **What is digital curation?** Edimburgo, [2020?]. Disponível em: <https://www.dcc.ac.uk/about/digital-curation>. Acesso em: 30 maio 2020.

DIGITAL LIBRARY PERSPECTIVES. Bingley: Emerald, 2020. Disponível em: <https://www.emerald.com/insight/publication/issn/2059-5816>. Acesso em: 9 dez. 2020.

DUTRA, Sigrid Karin Weiss; PINTO, Marli Dias de Souza; GERALDO, Genilson. Agenda 2030: uma proposta de advocacy junto às bibliotecas das universidades públicas de Florianópolis-SC. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 13, n. esp. CBBB, p. 2606-2619, 2017. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/939/959>. Acesso em: 4 dez. 2022.

EBSCOhost. **Library, Information Science & Technology Abstracts with Full Text** (LISTA). Ipswich, 2022. Disponível em: <http://web-b-ebscohost.ez46.periodicos.capes.gov.br/ehost/search/basic?vid=0&sid=d35c77ce-2085-494d-ab01-9dd97f95e81e%40pdc-v-sessmgr06>. Acesso em: 26 fev. 2022.

EDENS, Wes; MALECKI, Alison Leaming. Entrepreneurship Initiatives in Academic Libraries. **Public Services Quarterly**, Oxfordshire, v. 16, n. 2, p. 107-111, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/15228959.2020.1736707>. Acesso em: 14 nov. 2022.

EDUCAUSE. 2020 **Educause Horizon Report**: teaching and learning edition. Louisville, 2020. Disponível em: https://library.educause.edu/media/files/library/2020/3/2020_horizon_report_pdf.pdf. Acesso em: 10 nov. 2020.

ENEM, Fidelia Ngozi; BENSON, Oyemike Victor; IGBOKWE, Josephine C. Libraries Participation in Corporate Social Responsibility Activities for Sustainable Development in South Nigeria. **Library Philosophy & Practice**, Lincoln, p. 1-18,

2020. Disponível em: <https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/4143/>. Acesso em: 12 out. 2022.

ESCOBAR, Herton. Inovação: o ingrediente que desafia as universidades. **Jornal da USP**, São Paulo, p. 1, 07 mar. 2019. Políticas Científicas. Disponível em: <https://jornal.usp.br/universidade/politicas-cientificas/inovacao-o-ingrediente-que-desafia-as-universidades/>. Acesso em: 7 fev. 2020.

EUFRASIO, Mário A. A formação da Escola Sociológica de Chicago. **Plural: Sociologia**, São Paulo, v. 2, p. 37-60, 1. sem. 1995. Disponível em: <http://www.revistas.usp.br/plural/article/view/68042/70612>. Acesso em: 18 jun. 2019.

FAN, Yue Quian. **Evaluation and improvement on service quality of chinese university libraries under new information environments**. 2018. 185 p. Tese (Doutorado) – Universidade de Derby, Derby, 2018. Disponível em: <https://search.proquest.com/dissertations-theses/evaluation-improvement-on-service-quality-chinese/docview/2164133917/se-2?accountid=26642>. Acesso em: 18 dez. 2020.

FEBAB. **Bibliotecas por um mundo melhor**: Agenda 2030. São Paulo, 2018. Disponível em: <http://repositorio.febab.org.br/items/show/4563>. Acesso em: 9 maio 2022.

FEBAB. Repositório FEBAB. **SNBU - Edição: 19 - Ano: 2016 (UFAM - Manaus/AM)**. São Paulo, 2016. Disponível em: <http://repositorio.febab.org.br/collections/show/31>. Acesso em: 7 nov. 2022.

FEBAB. São Paulo, 2020. Disponível em: <http://www.febab.org.br/>. Acesso em: 8 dez. 2020.

FELDMAN, Daniele. **Modelo para padronização de metadados de preservação na curadoria de objetos digitais em ambientes web**. 2022. 152 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2022.

FERNÁNDEZ MARCIAL, Viviana. Inovação em bibliotecas. *In*: RIBEIRO, Anna Carolina Mendonça Lemos; FERREIRA, Pedro Cavalcanti Gonçalves (org.). **Biblioteca do século XXI: desafios e perspectivas**. Brasília: Ipea, 2016. p. 43-59. Disponível em: http://ipea.gov.br/agencia/images/stories/PDFs/livros/livros/170105_biblioteca_do_seculo_21.pdf. Acesso em: 20 out. 2019.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Mini Aurélio**: o dicionário da língua portuguesa. 7. ed.rev. e atual. Curitiba: Positivo, 2009.

FIGUEIREDO, Nélia Maria Almeida de. **Método e metodologia na pesquisa científica**. São Caetano do Sul: Difusão, 2004.

FIGUEIREDO, Nice Menezes. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília: IBICT, 1994.

FIOCRUZ. Escola Nacional de Saúde Pública Sérgio Arouca. Determinantes Sociais da Saúde: promovendo a equidade em saúde. **O que é a Agenda 2030?** Rio de Janeiro, 2020. Disponível em: <https://dssbr.ensp.fiocruz.br/agenda-2030/o-que-e-agenda-2030/>. Acesso em: 13 dez. 2022.

FITZSIMMONS, James A.; FITZSIMMONS, Mona J. **Administração de serviços: operações, estratégia e tecnologia da informação**. 7. ed. Porto Alegre: AMGH, 2014.

FONSECA, Diego Leonardo de Souza; ZANINELLI, Thais Batista. Inovação em bibliotecas: uma proposta de implantação de um serviço informacional colaborativo-sustentável. *In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO (Enancib)*, 21, 2021, Rio de Janeiro. **Anais eletrônicos** [...]. Rio de Janeiro: Ancib, 2021. p. 1-14. Disponível em: <https://enancib.ancib.org/index.php/enancib/xxienancib/paper/view/129>. Acesso em: 12 jan. 2023.

FRITZ, Samanta *et al.* Building community at distance: a datathon during COVID-19. **Digital Library Perspectives**, Bingley, v. 36, n. 4, p. 415-428, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/DLP-04-2020-0024>. Acesso em: 9 dez. 2020.

FU, Yaming. **Experiencing the academic library in the digital age**. 2021. 657 p. Tese (Doutorado em Estudos da Informação) – University College London, London, 2021. Disponível em: <https://discovery.ucl.ac.uk/id/eprint/10121827/>. Acesso em: 22 dez. 2022.

GARTNER. **Hype Cycle Research Methodology**. Stamford, 2020. Disponível em: <https://www.gartner.com/en/research/methodologies/gartner-hype-cycle>. Acesso em: 10 nov. 2020.

GASQUE, Kelley Crisine Gonçalves Dias; COSTA, Sely Maria de Souza. Evolução teórico-metodológica dos estudos de comportamento informacional de usuários. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 39, n. 1, p. 21-32, jan./abr. 2010. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/1285>. Acesso em: 16 dez. 2019.

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: 12 jan. 2023.

GERALDO, Genilson; PINTO, Marli Dias de Souza. Aspectos epistemológicos da Ciência da Informação e a construção conceitual da sustentabilidade informacional. *In: BARBALHO, Célia Regina Simonetti; INOMATA, Danielly Oliveira; FERNANDES, Tatiana Brandão (org.). Sustentabilidade Informacional em Ecossistemas de Conhecimento*. Manaus: Edua, 2021a. p. 12-23. Disponível em: <https://riu.ufam.edu.br/handle/prefix/5856?mode=full>. Acesso em: 17 ago. 2022.

GERALDO, Genilson; PINTO, Marli Dias de Souza. Intermediação informacional entre as dimensões do desenvolvimento sustentável. *In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO (ENANCIB)*, 21., 2021, Rio de Janeiro. **Anais eletrônicos** [...]. Rio de Janeiro: ANCIB, 2021b. p. 1-15. Disponível

em: <https://enancib.ancib.org/index.php/enancib/xxienancib/paper/view/58>. Acesso em: 4 dez. 2022.

GERALDO, Genilson; PINTO, Marli Dias de Souza. Percursos da ciência da informação e os objetivos do desenvolvimento sustentável da agenda 2030/ONU. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis**, v. 24, n. 2, p. 373-389, abr./jun., 2019. Disponível em: <https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/1597>. Acesso em: 9 maio 2022.

GIANESI, Irineu G. N.; CORRÊA, Henrique Luiz. **Administração estratégica de serviços: operações para a satisfação do cliente**. São Paulo: Atlas, 1994.

GHOBIAN, Abby; SPELLER, Simon; JONES, Matthew. Service Quality: concepts and models. **International Journal of Quality & Reliability Management**, Bingley, v. 11, n. 9, p. 43-66, 1994. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/02656719410074297>. Acesso em: 9 jan. 2020.

GOMES, Marcos Aurelio. **Da educação de usuários à construção de competência em informação no contexto das bibliotecas das Universidades Federais**: um estudo a partir da Universidade Federal de Alagoas e UFMG. 2016. Tese (Doutorado) – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2016. Disponível em: https://repositorio.ufmg.br/bitstream/1843/BUBD-AE7G9N/1/tese_ppgci_ei_ufmg.pdf. Acesso em: 14 jun. 2019.

GONZÁLEZ SANTOS, Odalys. **Escenarios 2020 para la biblioteca universitaria cubana**: red de bibliotecas de la Universidad de la Habana. 2014. Tese (Doutorado) – Universidade de Granada, Granada, 2014. Disponível em: <http://digibug.ugr.es/handle/10481/30338>. Acesso em: 14 jun. 2019.

GSTALDER, Steven Herbert. **Understanding library space planning**. 2017. Tese (Doutorado) – Universidade da Pensilvânia, Pensilvânia, 2017. Disponível em: <https://search.proquest.com/pqdtglobal/docview/1954088754/E535A0AE2B2A4DBA/PQ/32?accountid=26642>. Acesso em: 14 jun. 2019.

GUAMBE, Martins Fernando. **Análisis del impacto social de las bibliotecas digitales en países en desarrollo**: estudio de casos de África Subsahariana (Mozambique) y América del Sur (Brasil y Paraguay). 2014. Tese (Doutorado) – Universidade Carlos III de Madri, Getafe, 2014. Disponível em: <https://e-archivo.uc3m.es/handle/10016/18186>. Acesso em: 14 jun. 2019.

GUINCHAT, Claire; MENOUE, Michel. **Introdução geral as ciências e técnicas da informação e documentação**. 2. ed. ampl. Brasília: Ibict, 1994.

GUO, Yi. **UHF Passive RFID-Based Indoor Navigation System**: design and implementation. 2015. Tese (Doutorado) – Universidade de Ciência e Tecnologia de Hong Kong, Hong Kong, 2015. Disponível em: <https://search.proquest.com/pqdtglobal/docview/2203392402/B3BB8F2CDAF34F11P/Q/9?accountid=26642>. Acesso em: 14 jun. 2019.

HALL, Nathan F. **Faculty attitudes towards institutional repositories**. 2014. Tese (Doutorado) – Universidade do Norte do Texas, Texas, 2014. Disponível em: <https://search.proquest.com/pgdtglobal/docview/1720142412/E535A0AE2B2A4DBA/PQ/23?accountid=26642>. Acesso em: 14 jun. 2019.

HARBO, Karen; HANSEN, Thomas Vibjerg. Ways to user-centred library innovation. **Liber Quarterly**, Haia, v. 21, n. 3/4, p. 367-385, Apr. 2012. Disponível em: <https://www.liberquarterly.eu/articles/10.18352/lq.8031/>. Acesso em: 20 mar. 2020.

HELMS, Marilyn M.; NIXON, Judy. Exploring SWOT analysis: where are we now? A review of academic research from the last decade. **Journal of Strategy and Management**, Bingley, v. 3, n. 3, p. 215-251, 2010. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/17554251011064837>. Acesso em: 14 dez. 2022.

HENDAL, Batool A. Kuwait University faculty's use of electronic resources during the COVID-19 pandemic. **Digital Library Perspectives**, Bingley, v. 36, n. 4, p. 429-439, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/DLP-04-2020-0023>. Acesso em: 9 dez. 2020.

HERNÁNDEZ SAMPIERI, Roberto; FERNÁNDEZ COLLADO, Carlos; BAPTISTA LUCIO, María del Pilar. **Metodologia da pesquisa**. 5. ed. Porto Alegre: Penso, 2013.

HUMPHREY, Albert S. SWOT analysis for management consulting. **SRI Alumni Association Newsletter**, Menlo Park, Dec. 2005.

IDEALS. **Graduate dissertations and theses at Illinois**. Illinois: Urbana Champaign, 2019. Disponível em: <https://www.ideals.illinois.edu/handle/2142/5131>. Acesso em: 22 abr. 2019.

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: 9 maio 2022.

IFLA. **As bibliotecas podem promover a implementação da Agenda 2030**. Netherlands, [2019b]. Disponível em: <https://www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/hq/topics/libraries-development/documents/sdgs-insert-pt.pdf>. Acesso em: 9 maio 2022.

IFLA. **Acesso e oportunidade para todos: como as bibliotecas contribuem para a agenda 2030 das Nações Unidas**. Netherlands, [2019c]. 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: 9 maio 2022.

IFLA. **IFLA trend report 2018 update**. Netherlands, 2018. Disponível em: https://trends.ifla.org/files/trends/assets/documents/ifla_trend_report_2018.pdf. Acesso em: 14 abr. 2019.

IFLA. **IFLA trend report 2021 update**. Netherlands, 2021. Disponível em: <https://repository.ifla.org/bitstream/123456789/1830/1/IFLA%20TREND%20REPORT%202021%20UPDATE.pdf>. Acesso em: 19 jun. 2022.

IFLA. **International Advocacy Programme (IAP) Updates**. Netherlands, [2017]. Disponível em: <https://www.ifla.org/publications/international-advocacy-programme-iap-updates/>. Acesso em: 12 jan. 2023.

IFLA. **Relatório de tendências**. Netherlands, 2022. Disponível em: <https://trends.ifla.org/>. Acesso em: 29 jan. 2023.

INCE, Sharon. Trends in academic libraries graduate student services: a case study. **The Journal of Academic Librarianship**, Amsterdã, v. 44, n. 3, p. 426-429, May 2018. Disponível em: <https://www-sciencedirect.ez46.periodicos.capes.gov.br/journal/the-journal-of-academic-librarianship/vol/44/issue/3>. Acesso em: 13 maio 2019.

INDIANA UNIVERSITY. Theses & Dissertations. **Submission Methods**. Indiana, 2019. Disponível em: <https://graduate.indiana.edu/thesis-dissertation/submission/masters.html>. Acesso em: 22 abr. 2019.

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. **ISO 11620:2014**: information and documentation: library performance indicators. Genebra, 2019. Disponível em: <https://www.iso.org/standard/56755.html>. Acesso em: 14 abr. 2019.

ISAACS, Oliver. **8 ways for your business to stay ahead during the Coronavirus outbreak**: generating new leads and upgrading your tech are just two of the solutions to surviving this pandemic. Disponível em: <https://www.entrepreneur.com/article/347753>. Acesso em: 18 ago. 2020.

KERN, Lucas Martins. A biblioteca universitária e a pandemia do novo coronavírus: reflexões e perspectivas. **RevIU: Revista Informação & Universidade**, São Paulo, v. 2, n. esp. Dossiê Covid-19, p. 1-21, jul./dez. 2020. Disponível em: <http://reviu.febab.org.br/index.php/reviu/article/view/30/36>. Acesso em: 19 dez. 2020.

KING, Jennifer Gunter. Extended and experimenting: library learning commons service strategy and sustainability. **Library Management**, Bingley, v. 37, n. 3/4, p. 265-274, 2016. Disponível em: <http://www.emeraldinsight.com/doi/pdfplus/10.1108/LM-04-2016-0028>. Acesso em: 20 out. 2018.

KLIMEK, Ed. **The future of library services in 3 visualizations**. Filadélfia: KSS Architects, 2016. Disponível em: <https://kssarchitects.com/intersections/blog/2016/09/future-library-services-3-visualizations>. Acesso em: 12 maio 2020.

KOTLER, Phillip. **Administração de marketing: análise, planejamento, implementação e controle**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1998.

KREITZ, Patricia A. **Redefining the Twenty-First Century College Library: change leadership in academic libraries**. 2015. Tese (Doutorado) – Faculdade de Simmons, Fenway, 2015. Disponível em:

<https://search.proquest.com/pqdtglobal/docview/1708985779/E535A0AE2B2A4DBA/PQ/3?accountid=26642>. Acesso em: 14 jun. 2019.

KULKARNI, Sheshagiri; DHANAMJAYA, M. Smart libraries for smart cities: a historic opportunity for quality public libraries in India. **Library Hi Tech**, Reino Unido, v. 34, n. 8, p. 26-30, 2017. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/LHTN-08-2017-0061>. Acesso em: 7 jan. 2019.

LA MACCHIA, Karen. An academic digital library advancing an equitable and inclusive educational environment. **Digital Library Perspectives**, Bingley, *preprint*, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/DLP-07-2020-0062>. Acesso em: 9 dez. 2020.

LACKEY, Mellanye J.; GREENBERG, Heidi; RETHLEFSEN, Melissa L. Building the systematic review core in an academic health sciences library. **Journal of the Medical Library Association**, Chicago, v. 107, n. 4, p. 588-594, Oct. 2019. Disponível em: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6774533/>. Acesso em: 12 out. 2022.

LANCASTER, F. W. **Avaliação de serviços de bibliotecas**. Brasília: Briquet de Lemos, 1996.

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.

LOBÃO, Marcos Wandir Nery *et al.* Bibliotecas sem paredes: relatos de experiências no acesso à informação e ferramentas de ensino-aprendizagem na Universidade Tiradentes - UNIT diante da Covid-19. **RevIU: Revista Informação & Universidade**, São Paulo, v. 2, n. esp. Dossiê Covid-19, p. 1-10, jul./dez. 2020. Disponível em: <http://reviu.febab.org.br/index.php/reviu/article/view/38/29>. Acesso em: 19 dez. 2020.

MABUNDA, Tiyani Tyson. **Knowledge management as a change enabler in an academic library in the digital age paradigm**. 2020. 221 p. Tese (Doutorado em Gestão da Informação) – Universidade de Johannesburg, Johannesburg, 2020.

MAGNUS, Ana Paula Medeiros *et al.* Gestão e espaços em bibliotecas universitárias para Agenda 2030: experiência da Biblioteca Central da PUCRS. *In*: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO (CBBBD), 28., 2022, São Paulo. **Anais eletrônicos** [...]. São Paulo: Febab, 2022. p. 1-11. Disponível em: <https://portal.febab.org.br/cbbd2022/article/view/2490/2557>. Acesso em: 16 jan. 2023.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia científica: ciência e conhecimento científico, métodos científicos, teoria, hipóteses e variáveis**. 5. ed. rev. e ampl. São Paulo: Atlas, 2007.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de pesquisa**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2013.

MARQUES, João Carlos (coord.). **Relatório: reorganização e reestruturação das Bibliotecas da Universidade de Coimbra**. Coimbra, 2006. Disponível em: <https://www.uc.pt/sibuc/Pdfs/relatorio>. Acesso em: 8 dez. 2020.

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: 5 jan. 2020.

MARTINS, Camila Quaresma. Gestão do conhecimento para serviços de informação: análise de produtos e serviços inovadores em Bibliotecas Universitárias. **BIBLOS: Revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação**, Porto Alegre, n. 1, v. 26, p. 13-30, jan./jun. 2012. Disponível em: <http://www.brapci.inf.br/index.php/res/download/56602>. Acesso em: 13 out. 2018.

MARTINS, Robson Dias; CARMO, Annibal José Roris Rodriguez Scavarda do. Criação da cadeia de suprimentos para e-books Supply chain for creation e-books. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, n. 2, v. 20, p. 286-297, maio/ago. 2015. Disponível em: <http://www.brapci.inf.br/index.php/res/download/87822>. Acesso em: 13 out. 2018.

MBAMBO-THATA, Buhle. Responding to COVID-19 in an African university: the case the National University of Lesotho library. **Digital Library Perspectives**, Bingley, *preprint*, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/DLP-07-2020-0061>. Acesso em: 9 dez. 2020.

MEHTA, Dipti; WANG, Xiaocan. COVID-19 and digital library services – a case study of a university library. **Digital Library Perspectives**, Bingley, v. 36, n. 4, p. 351-363, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/DLP-05-2020-0030>. Acesso em: 9 dez. 2020.

MENDELEY. Londres, 2022. Disponível em: <https://www.mendeley.com/>. Acesso em: 13 jan. 2022.

MICHAELIS. **Michaelis Dicionário Brasileiro da Língua Portuguesa**. São Paulo: Melhoramentos, 2020. Disponível em: <https://michaelis.uol.com.br/>. Acesso em: 27 nov. 2020.

MIKITISH, Stephanie Rutgers. **Information engagement: how social science doctoral students seek, filter, access, and organize information**. 2017. Tese (Doutorado) – Programa de Comunicação, Informação e Biblioteconomia, Universidade Estadual de Nova Jersey, Nova Jersey, 2017. Disponível em:

<https://search.proquest.com/pqdtglobal/docview/2002099320/E535A0AE2B2A4DBA/PQ/27?accountid=26642>. Acesso em: 14 jun. 2019.

MILANESI, Luis. **Biblioteca**. Cotia: AE, 2002.

MONSTED, Sabine. Smart library: the library as a living laboratory. **Scandinavian Library Quarterly**, Suécia, v. 49, n. 4, p. 18-19, 2016. Disponível em: <http://slq.nu/?article=volume-49-no-4-2016-18>. Acesso em: 20 dez. 2018.

MONTEIRO, Samuel Alves; SILVA, Jonathas Luiz Carvalho. Serviços de informação utilitária em bibliotecas universitárias. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 19, n. 1, p. 61-68, jan./jun. 2014. Disponível em: https://revista.acbsc.org.br/racb/article/viewFile/918/pdf_87. Acesso em: 17 nov. 2020.

MOTA, Ana Roberta Sousa. **A mediação da informação em bibliotecas universitárias brasileiras**: estudo de avaliação e proposta de modelo para serviços de referência digital. 2017. Tese (Doutorado) – Universidade do Porto, Porto, 2017. Disponível em: <https://repositorio-aberto.up.pt/handle/10216/108659>. Acesso em: 14 jun. 2019.

MURIEL-TORRADO, Enrique; GONÇALVES, Marcio. Youtube nas bibliotecas universitárias brasileiras: quem, como e para o que é utilizado. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, n. 4, v. 22, p. 98-113, out./dez. 2017. Disponível em: <http://www.brapci.inf.br/index.php/res/download/47349>. Acesso em: 13 out. 2018.

NAÇÕES UNIDAS: Brasil. Brasília, 2023. Disponível em: <https://brasil.un.org/>. Acesso em: 12 jan. 2023.

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 dez. 2022.

NAÇÕES UNIDAS: Brasil. Histórias. **É fundamental divulgar informações confiáveis sobre COVID-19, diz Maurício de Sousa**. Brasília, 2020a. Disponível em: <https://brasil.un.org/pt-br/94850-%C3%A9-fundamental-divulgar-informa%C3%A7%C3%B5es-confi%C3%A1veis-sobre-covid-19-diz-mauricio-de-sousa>. Acesso em: 14 mar. 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 dez. 2022.

NAÇÕES UNIDAS: Brasil. Recursos. Publicações. **A ONU e o meio ambiente**. Brasília, 2020b. Disponível em: <https://brasil.un.org/pt-br/91223-onu-e-o-meio-ambiente>. Acesso em: 14 mar. 2023.

NAÇÕES UNIDAS: Brasil. **Transformando nosso mundo: a Agenda 2030 para o desenvolvimento sustentável**. Brasília, 2015. Disponível em: <https://brasil.un.org/sites/default/files/2020-09/agenda2030-pt-br.pdf>. Acesso em: 25 jan. 2023.

NASCIMENTO, Maria de Jesus. Usuário da informação como produção científica e disciplina curricular: origem dos estudos e o ensino no Brasil. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 8, n. 2, p. 41-71, jan./jun. 2011. Disponível em: <https://doi.org/10.20396/rdbci.v8i2.1933>. Acesso em: 5 jun. 2020.

NEATROUR, Anna L.; MYNTTI, Jeremy; WITTMANN, Rachel J. Documenting Contemporary Regional History: the Utah COVID-19 Digital Collection. **Digital Library Perspectives**, Bingley, v. 36, n. 4, p. 403-414, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/DLP-04-2020-0025>. Acesso em: 9 dez. 2020.

NICOLINO, Maria Elisa Valentim Pickler; MENDONÇA, Janaína Celoto Guerrero de. Criatividade e inovação da biblioteca da FCC no contexto da pandemia: serviços e ações adaptados a uma nova realidade. **ReviU: Revista Informação & Universidade**, São Paulo, v. 2, n. esp. Dossiê Covid-19, p. 1-14, jul./dez. 2020. Disponível em: <http://reviu.febab.org.br/index.php/reviu/article/view/40/27>. Acesso em: 19 dez. 2020.

NORTON, Hannah F. *et al.* Use of annual surveying to identify technology trends and improve service provision. **Journal of the Medical Library Association**, Chicago, v. 106, n. 3, p. 320-329, July 2018. Disponível em: <http://jmla.pitt.edu/ojs/jmla/article/view/324>. Acesso em: 13 maio 2019.

NUNES, Martha Suzana Cabral; CARVALHO, Kátia de. As bibliotecas universitárias em perspectiva histórica: a caminho do desenvolvimento durável. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 21, n. 1, p. 173-193, jan./mar 2016. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/pci/v21n1/1413-9936-pci-21-01-00173.pdf>. Acesso em: 14 abr. 2019.

OCLC. Libraries and the Internet of Things (IoT). **NextSpace: the OCLC newsletter**, Dublin, n. 24, p. 5-6, Jan. 2015. Disponível em: https://www.oclc.org/content/dam/oclc/publications/newsletters/nextspace/nextspace_024.pdf. Acesso em: 10 maio 2018.

OLIVEIRA, Thiago Pinheiro Ramos de; COSTA, Maria de Fátima Oliveira; NUNES, Jefferson Veras. As competências do bibliotecário de referência frente ao paradigma pós-custodial. **Revista Ibero-Americana de Ciência da Informação**, Brasília, v. 13, n. 1, p. 38-55, jan./abr. 2020. Disponível em: <https://periodicos.unb.br/index.php/RICI/article/view/24073/25335>. Acesso em: 9 jun. 2020.

ONU. Sustainable Development: Goals. Knowledge Platform. **United Nations Conference on Sustainable Development, Rio+20**. New York, [2012?]. Disponível em: <https://sustainabledevelopment.un.org/rio20#>. Acesso em: 14 mar. 2023.

OWUSU-ANSAH, Samuel. Reshaping Strategies of University Libraries in Ghana towards Sustainable Development Goal 4. **Mousaion**, Pretória, v. 39, n. 1, p. 1-25, 2021.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, Valarie A.; BERRY, Leonard. L. A conceptual model of service quality and its implications for future research. **Journal of Marketing**, Nova York, v. 49, n. 4, p. 41-50, Fall 1985. Disponível em: <https://doi.org/10.1177%2F002224298504900403>. Acesso em: 9 jan. 2020.

PARTRIDGE, Helen L. *et al.* The contemporary librarian: skills, knowledge and attributes required in a world of emerging technologies. **Library and Information Science Research**, London, v. 32, n. 4, p. 265-271, 2010. Disponível em: <http://eprints.qut.edu.au/37997/1/c37997.pdf>. Acesso em: 20 out. 2018.

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: 25 out. 2020.

PEIXOTO, Danielly Crystine Peixoto; BARCELLOS, Marcileia Seibert de. Empréstimo de sacola retornável junto aos livros numa biblioteca universitária do Espírito Santo: relato de experiência. *In*: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 19., 2016, Manaus. **Anais eletrônicos** [...]. Manaus: UFAM, 2016. p. 1-9. Disponível em: <http://www.periodicos.ufam.edu.br/anaisnbn/article/view/3211>. Acesso em: 20 out. 2018.

PENIN, Sonia Teresinha de Souza; CORTELAZZO, Angelo Luiz. Avaliação do Ensino Superior pelo Conselho Estadual de Educação de São Paulo. *In*: SEMINÁRIO INTERNACIONAL DE AVALIAÇÃO DA EDUCAÇÃO SUPERIOR, 2., 2008, Brasília. **Anais eletrônicos** [...]. Brasília, 2008. p. 1-12. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/component/content/article?id=15305>. Acesso em: 5 maio de 2021.

PEREZ-VARGAS, Magda. **Los bibliotecarios referencistas y la comunicación interpersonal mediante chat en bibliotecas académicas de educación superior pública**. 2015. Tese (Doutorado) – Universidade de Turabo, Porto Rico, 2015. Disponível em: <https://search.proquest.com/pgdtglobal/docview/1779281220/E535A0AE2B2A4DBA/PQ/5?accountid=26642>. Acesso em: 14 jun. 2019.

PHILLIPS, Andrea. Educating at scale: sustainable library learning at the University of Melbourne. **Library Management**, Bingley, v. 37, n. 3, p. 149-161, 2016. Disponível em: <http://www.emeraldinsight.com/doi/pdfplus/10.1108/LM-04-2016-0020>. Acesso em: 20 out. 2018.

PINTO, Marli Dias Souza. Território e espaço urbano: pensando a cidadania a partir dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável. *In*: SEMINÁRIO DO PPGeo/UEMA, 8., 2022, São Luís. **Palestra**. São Luís: UFMA, 2022.

PINTO, Marli Dias Souza *et al.* Ações de desenvolvimento sustentável em Santa Catarina: foco nas bibliotecas públicas. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 28, n. 1, p. 245-256, jan./abr. 2018. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/34251>. Acesso em: 14 maio 2022.

POKORNÁ, Lenka *et al.* Silver lining of the COVID-19 crisis for digital libraries in terms of remote access. **Digital Library Perspectives**, Bingley, v. 36, n. 4, p. 389-401, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/DLP-05-2020-0026>. Acesso em: 9 dez. 2020.

POLYCARPOU, Anastasis; SAMARAS, Theodoros; SAHALOS, John N. Na RFID-based library management system using smart cabinets: a pilot Project. *In*: EUROPEAN CONFERENCE ON ANTENNAS AND PROPAGATION, 8., Apr. 2014, Hague. **Anais eletrônicos** [...]. Bruxelas: EUCAP, 2014. p. 2954-2955. Disponível em: <https://ieeexplore.ieee.org/stamp/stamp.jsp?tp=&arnumber=6902447>. Acesso em: 20 dez. 2018.

PRASAD, B. Devi. Content analysis: a method in social science research. *In*: LAL DAS, D. K.; BHASKARAN, Vanila. (ed.). **Research methods for Social Work**. Nova Delhi: Rawat, 2008. p. 173-193. Disponível em: <http://www.css.ac.in/download/content%20analysis.%20a%20method%20of%20social%20science%20research.pdf>. Acesso em: 14 nov. 2022.

PROGRAMA DAS NAÇÕES UNIDAS PARA O DESENVOLVIMENTO (PNUD). **Acompanhando a Agenda 2030 para o desenvolvimento sustentável**: subsídios iniciais do Sistema das Nações Unidas no Brasil sobre a identificação de indicadores nacionais referentes aos objetivos de desenvolvimento Sustentável. Brasília, 2015. Disponível em: <https://www.undp.org/pt/brazil/publications/acompanhando-agenda-2030>. Acesso em: 14 mar. 2023.

PROQUEST. **Dissertations & Theses Global**. Michigan, 2022. Disponível em: <https://search.proquest.com/pqdtglobal/index?accountid=26642>. Acesso em: 19 mar. 2022.

PUC-RS. **Biblioteca Central Irmão José Otão**. Porto Alegre, 2019. Disponível em: <http://biblioteca.pucrs.br/>. Acesso em: 19 out. 2019.

REVIU: Revista Informação & Universidade. São Paulo: CBBU, 2020. Disponível em: <http://reviu.febab.org.br/>. Acesso em: 8 dez. 2020.

RIBEIRO, João Marcelo Pereira. **A consolidação do conceito de desenvolvimento sustentável**: a abordagem da agenda de 2030. São Paulo: Instituto Nação de Valor, 2017. Disponível em: <https://institutonacaodevalor.org.br/odm-e-ods-a-abordagem-da-agenda-de-2030/>. Acesso em: 20 dez. 2022.

RIBEIRO, Rejane Maria Rosa. Orientações para elaboração de protocolo de reabertura de bibliotecas em tempos de pandemia. **Reviu**: Revista Informação &

Universidade, São Paulo, v. 2, n. esp. Dossiê Covid-19, p. 1-10, jul./dez. 2020. Disponível em: <http://reviu.febab.org.br/index.php/reviu/article/view/28/39>. Acesso em: 19 dez. 2020.

RIOS, Fernanda Reginaldo *et al.* A realização do estágio supervisionado em biblioteconomia no contexto do trabalho remoto em tempos de pandemia: relato de experiência na biblioteca da Escola de Veterinária da UFMG. **Reviu**: Revista Informação & Universidade, São Paulo, v. 2, n. esp. Dossiê Covid-19, p. 1-14, jul./dez. 2020. Disponível em: <http://reviu.febab.org.br/index.php/reviu/article/view/31/35>. Acesso em: 19 dez. 2020.

RODRIGUEZ, Juan Carlos; MEYER, Kristin; MERRY, Brian. Understand, Identify, and Respond: The New Focus of Access Services. **Portal**: Libraries & the Academy, Baltimore, v. 17, n. 2, p. 321-335, 2017. Disponível em: <https://muse.jhu.edu/article/653207>. Acesso em: 4 nov. 2022.

ROSSI, Tatiana. **Gestão de competências na prestação de serviços de informação em bibliotecas de universidades da região de Florianópolis**. 2012. 198 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2012. Disponível em: <http://www.tede.ufsc.br/teses/PCIN0079-D.pdf>. Acesso em: 8 abr. 2019.

ROZADOS, Helen Beatriz Frota. A informação científica e tecnológica e os serviços de informação. **Informação & Sociedade**: Estudos, João Pessoa, v. 16, n. 1, p. 49-62, jan./jun. 2006. Disponível em: <https://www.periodicos.ufpb.br/index.php/ies/article/view/441/1493>. Acesso em: 23 maio 2020.

ROZADOS, Helen Beatriz Frota. **Indicadores como ferramenta para gestão de serviços de informação tecnológica**. 2004. 239 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Comunicação e Informação, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2004. Disponível em: <https://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/5668/000429419.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 23 maio 2020.

SAAD, Elmak. **Optimizing e-management using web data mining**. 2017. 173 p. Tese (Doutorado) – Universidade de Huddersfield, Huddersfield, 2017. Disponível em: <https://search.proquest.com/dissertations-theses/optimizing-e-management-using-web-data-mining/docview/2116890942/se-2?accountid=26642>. Acesso em: 18 dez. 2020.

SAAVEDRA-ALAMILLAS, César *et al.* Document delivering services: a strategy to support research in Mexican universities in the pandemic by COVID-19. **Digital Library Perspectives**, Bingley, v. 36, n. 4, p. 337-349, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/DLP-05-2020-0031>. Acesso em: 9 dez. 2020.

SACHS, Ignacy. **Caminhos para o desenvolvimento sustentável**. 4. ed. Rio de Janeiro: Gramond, 2002.

SACHS, Ignacy. Estratégias de transição para o século XXI. In: BURSZTYN, Marcel (org.). **Para pensar o desenvolvimento sustentável**. São Paulo: Brasiliense, 1993. p. 29-56.

SAMPAIO, Maria Imaculada Cardoso *et al.* PAQ: Programa de avaliação da qualidade de produtos e serviços de informação: uma experiência no SIBi/USP. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 33, n. 1, p. 142-148, 2004. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/1078>. Acesso em: 20 out. 2018.

SANTA ANNA, Jorge. A biblioteca universitária e sua intervenção no contexto social: fomentando práticas multifuncionais. **Revista Ibero-Americana de Ciência da Informação**, Brasília, v. 11, n. 2, p. 449-469, maio/ago. 2018. Disponível em: <https://periodicos.unb.br/index.php/RICI/article/view/8337/9615>. Acesso em: 10 dez. 2020.

SANTOS, Luciano; VARVAKIS, Gregorio; GOHR, Cláudia Fabiana. **Sistemas de operações de serviços**. João Pessoa: Ed. da UFPB, 2015.

SARACEVIC, T. Ciência da informação: origem, evolução e relações. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 1, n. 1, p. 41-62, jan./jun. 1996. Disponível em: <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/235/22>. Acesso em: 20 out. 2018.

SARAVIA LÓPEZ DE CASTILLA, Luis Miguel. **Contribución de las Bibliotecas Académicas a la Misión de la Universidad**: propuesta de un Marco Analítico de Enfoque Cualitativo. 2018. 54 p. Tese (Mestrado em Política e Gestão Universitária) – Pontifícia Universidade Católica do Peru, San Miguel, 2018. Disponível em: <https://search.proquest.com/dissertations-theses/contribuci%C3%B3n-de-las-bibliotecas-acad%C3%A9micas-la/docview/2415871051/se-2?accountid=26642>. Acesso em: 18 dez. 2020.

SARTORI, Salete Maria *et al.* A reinvenção dos serviços da Biblioteca Central Irmão José Otão em tempos de pandemia da Covid-19. **ReviU: Revista Informação & Universidade**, São Paulo, v. 2, n. esp. Dossiê Covid-19, p. 1-14, jul./dez. 2020. Disponível em: <http://reviu.febab.org.br/index.php/reviu/article/view/34/32>. Acesso em: 19 dez. 2020.

SCHMIDT, Aaron. Beyond “designwashing”. **Library Journal**, Nova York, v. 139, n. 4, p. 1, Mar. 2014. Disponível em: <https://libraryjournal.com/?detailStory=beyond-designwashing-the-user-experience-2>. Acesso em: 19 fev. 2020.

SCHMIDT, Aaron. New column launch: the user experience. **Library Journal**, Nova York, v. 135, n. 1, p. 1, Jan. 2010. Disponível em: <https://libraryjournal.com/?detailStory=new-column-launch-the-user-experience>. Acesso em: 19 fev. 2020.

SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS (SNBU), 19., 2016, Manaus. **Anais eletrônicos** [...]. Manaus: UFAM, 2016. Disponível em: <http://www.periodicos.ufam.edu.br/anaisnibu/>. Acesso em: 21 nov. 2018.

SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS (SNBU), 20., 2018, Salvador. **Anais eletrônicos** [...]. Salvador: UFBA, 2018. Disponível em: <https://repositorio.ufba.br/ri/handle/ri/27708>. Acesso em: 10 nov. 2020.

SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS (SNBU), 21., 2021, Goiânia. **Anais eletrônicos** [...]. Goiânia: UFG, 2021. Disponível em: <https://www.snbu2020.com.br/evento/snbu2020/trabalhosaprovados>. Acesso em: 16 jun. 2022.

SHERA, Jesse Hauk. Toward a theory of librarianship and information science. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 2, n. 2, p. 87-97, dez. 1973. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/30/30>. Acesso em: 24 mar. 2018.

SILVA, Ana Lúcia; ANASTÁCIO, Leila Aparecida; ALMEIDA, Fernanda Gomes. Teletrabalho e a atuação do profissional bibliotecário: relatos de experiências, caminhos e perspectivas com apoio das tecnologias de acesso livre. **ReviU: Revista Informação & Universidade**, São Paulo, v. 2, n. esp. Dossiê Covid-19, p. 1-13, jul./dez. 2020. Disponível em: <http://reviu.febab.org.br/index.php/reviu/article/view/29/37>. Acesso em: 19 dez. 2020.

SILVA, Chirley Cristiane Mineiro da. **O perfil do bibliotecário de referência das bibliotecas universitárias do estado de Santa Catarina**. 2006. 113 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Programade Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2006. Disponível em: <http://www.tede.ufsc.br/teses/PCIN0014.pdf>. Acesso em: 20 out. 2018.

SILVA, Danielle Pinho da; GERALDO, Genilson; PINTO, Marli Dias de Souza. Aproximação das bibliotecas comunitárias com os objetivos de desenvolvimento sustentável da Agenda 2030. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, São Paulo, v. 14, p. 1-20, 2021. Disponível em: <https://revistas.ancib.org/index.php/tpbci/article/view/551>. Acesso em: 4 dez. 2022.

SILVA, Igor Oliveira; TANUS, Gabrielle Francinne. O centro de documentação do Museu Câmara Cascudo e o Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Rio Grande do Norte: uma aproximação possível. **BiblioCanto**, Natal, v. 5, n. 1, p. 66-82, 2019. Disponível em: <https://periodicos.ufrn.br/bibliocanto/article/view/17146/12497>. Acesso em: 11 nov. 2020.

SILVA, Jonathas Luiz Carvalho. Como realizar estudo de uso e usuários da informação? **INFOhome**, Londrina, p. 1, jun. 2016. Práticas profissionais em ambientes de informação. Disponível em: https://www.ofaj.com.br/colunas_conteudo.php?cod=984#autor1. Acesso em: 28 jan. 2021.

SILVA, Wanessa Caroline da *et al.* A biblioteca universitária como um Sistema Adaptativo Complexo (SAC): variação. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, n. 1, v. 13, p. 43-63, 2017. Disponível em: <http://www.brapci.inf.br/index.php/res/download/44621>. Acesso em: 13 out. 2018.

SILVEIRA, Crislaine Zurilda; JULIANI, Jordan Paulesky; CHAGAS, Ricardo de Lima. O papel das Bibliotecas Universitárias no desenvolvimento sustentável: uma análise dos serviços da Biblioteca Central da UFSC. *In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTÉCAS UNIVERSITÁRIAS*, 19., 2016, Manaus. **Anais eletrônicos** [...]. Manaus: UFAM, 2016. p. 1-12. Disponível em: http://repositorio.febab.org.br/files/original/31/4475/SNBU2016_093.pdf. Acesso em: 10 jan. 2023.

SILVEIRA, Murilo Mauro; KARPINSKI, Cezar; VARVAKIS, Gregório. Serviços informacionais: aspectos históricos e conceituais. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 30, n. 3, p. 1-27, jul./set. 2020. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/52634/31123>. Acesso em: 4 dez. 2020.

SIMOVIC, Aleksandar. A Big Data smart library recommender system for an educational institution. **Library Hi Tech**, Reino Unido, v. 36, n. 3, p. 498-523, 2018. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/LHT-06-2017-0131>. Acesso em: 7 jan. 2019.

SIQUEIRA, Thiago Giordano de Souza; TRINDADE, Thais Lima; TRINDADE, Tainá de Oliveira. Biblioteca universitária 2 em 1: desenvolvimento sustentável e sustentabilidade. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 18, p. 1-17, 2022. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/1693>. Acesso em: 16 jan. 2023.

SOARES, Juliane Fonseca *et al.* Experiências do GT BU de prevenção à Covid-19 da UFSC. **RevIU: Revista Informação & Universidade**, São Paulo, v. 2, n. esp. Dossiê Covid-19, p. 1-21, jul./dez. 2020. Disponível em: <http://reviu.febab.org.br/index.php/reviu/article/view/41/25>. Acesso em: 19 dez. 2020.

SOUZA, Alba Rejane Valério de; NASCIMENTO, Ana Beatriz de Araújo Silva; SILVA, Pedro Manoel da. Desafios e enfrentamentos em tempos de pandemia: a experiência da Biblioteca Central da Universidade Católica de Pernambuco (Unicap). **RevIU: Revista Informação & Universidade**, São Paulo, v. 2, n. esp. Dossiê Covid-19, p. 1-12, jul./dez. 2020. Disponível em: <http://reviu.febab.org.br/index.php/reviu/article/view/39/28>. Acesso em: 19 dez. 2020.

SPUTORE, Alissa; HUMPHRIES, Philomena; STEINER, Nola. Sustainable academic libraries in Australia: exploring 'radical collaborations' and implications for reference services. *In: WORLD LIBRARY AND INFORMATION CONGRESS*, 2015, Cidade do Cabo. **Anais** [...]. [S.l.: s.n.], 2015. p. 1-13. Disponível em: <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.697.1517&rep=rep1&type=pdf>. Acesso em: 20 out. 2018.

TANUJA, K. *et al.* RFID based smart library management system. **International Journal of Advanced Research in Computer Science**, Ramtek, v. 9, n. esp. 3, p. 189-192, May 2018. Disponível em: <http://www.ijarcs.info/index.php/ijarcs/article/view/6228/5050>. Acesso em: 31 jan. 2019.

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. CBBBD 2017, p. 1712-1730, dez. 2017. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/868/904>. Acesso em: 3 set. 2020.

TANUS, Gabrielle Francinne de S. C. *et al.* Concepções de uma biblioteca do século XXI e o protagonismo da Biblioteca Professora Etelvina Lima (ECI-UFMG). In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO (CBBBD), 27., 2017, Vitória. **Anais eletrônicos** [...]. São Paulo: Febab, 2017b. p. 1-6. Disponível em: <https://portal.febab.org.br/anais/article/view/1886>. Acesso em: 3 set. 2020.

TAVARES, Mauro Calixta. **Gestão estratégica**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2005.

TEMIZ, Serdar; SALELKAR, Lakshmi Pradip. Innovation during crisis: exploring reaction of Swedish university libraries to COVID-19. **Digital Library Perspectives**, Bingley, v. 36, n. 4, p. 365-375, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/DLP-05-2020-0029>. Acesso em: 9 dez. 2020.

THOMPSON, Cynthia Marie. **Disciplinary differences between faculty in library use and perceptions**. 2014. Tese (Doutorado) – Universidade de Missouri, Kansas, 2014. Disponível em: <https://search.proquest.com/pqdtglobal/docview/1563383463/E535A0AE2B2A4DBA/PQ/31?accountid=26642>. Acesso em: 14 jun. 2019.

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: 14 abr. 2019.

TSEKEA, Stephen; CHIGWADA, Josiline Phiri. COVID-19: strategies for positioning the university library in support of e-learning. **Digital Library Perspectives**, Bingley, *preprint*, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/DLP-06-2020-0058>. Acesso em: 9 dez. 2020.

UDESC. Notícia. **Primeiro espaço inovador de ensino da Udesc é aberto na Biblioteca Universitária**. Florianópolis, 2020. Disponível em: https://www.udesc.br/noticia/primeiro_espaco_inovador_de_ensino_da_udesc_e_aberto_na_biblioteca_universitaria. Acesso em: 9 dez. 2020.

UFSC. Gestão do Conhecimento: BU. **Inicial**. Florianópolis, 2022. Disponível em: <https://gestaodoconhecimento.bu.ufsc.br/>. Acesso em: 27 dez. 2022.

UFSC. Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação. **Linhas de pesquisa**. Florianópolis, 2020. Disponível em: <http://pgcin.ufsc.br/linhas-de-pesquisa/>. Acesso em: 5 jan. 2020.

UFSCAR. Agência de Inovação da UFSCar. **UFSCar inaugura espaço de empreendedorismo e inovação em sua Biblioteca Comunitária**. São Carlos, 2019. Disponível em: <http://www.inovacao.ufscar.br/noticias/11625-ufscar-inaugura-espaco-de-empreendedorismo-e-inovacao-em-sua-biblioteca-comunitaria>. Acesso em: 9 dez. 2020.

UNIVILLE. **Univille e Inovaparq lançam coworking UniCo**. Joinville, 2018. Disponível em: <https://www.univille.edu.br/noticias/2018.12/univille-inovaparq-lancam-unico/883247>. Acesso em: 10 dez. 2020.

UNIVERSIDAD CARLOS III DE MADRID. Biblioteca. **Tesis Doctorales**. Madrid, 2019. Disponível em: <https://e-archivo.uc3m.es/handle/10016/2>. Acesso em: 22 abr. 2019.

UNIVERSIDAD DE GRANADA. Digibug. **Tesis**. Granada, 2019. Disponível em: <http://digibug.ugr.es/handle/10481/191>. Acesso em: 22 abr. 2019.

UNIVERSIDADE DO PORTO. Repositório Aberto. FLUP: Faculdade de Letras. **FLUP: Tese**. Porto, 2019. Disponível em: <https://repositorio-aberto.up.pt/handle/10216/1740>. Acesso em: 22 abr. 2019.

UNIVERSITY LOUGHBOROUGH. Loughborough University Institutional Repository. **Information Science**. Loughborough, 2019. Disponível em: <https://dspace.lboro.ac.uk/dspace-jspui/handle/2134/87>. Acesso em: 22 abr. 2019.

VALENTIM, Marta Lúcia Pomim. O perfil das bibliotecas contemporâneas. *In*: RIBEIRO, Anna Carolina Mendonça Lemos; FERREIRA, Pedro Cavalcanti Gonçalves (org.). **Biblioteca do século XXI: desafios e perspectivas**. Brasília: Ipea, 2017. cap. 1, p. 19-42. Disponível em: http://www.ipea.gov.br/portal/images/stories/PDFs/livros/livros/170105_biblioteca_do_seculo_21.pdf. Acesso em: 22 abr. 2019.

VIANNA, Michelângelo Mazzardo Marques. **A informação e a biblioteca universitária**. [S.l.: s.n.], 2013. Disponível em: <https://pt.slideshare.net/miquemv/ss-a-informao-e-a-biblioteca-universitaria>. Acesso em: 14 mar. 2023.

VICARI, Sabrina Rosa; SELBACH, Clarissa Jesinska; MAGNUS, Ana Paula Medeiros. A importância da comunicação durante a pandemia Covid-19: relato de caso nos canais de comunicação da Biblioteca Central Irmão José Otão da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUCRS). **ReviU: Revista Informação & Universidade**, São Paulo, v. 2, n. esp. Dossiê Covid-19, p. 1-17, jul./dez. 2020. Disponível em: <http://reviu.febab.org.br/index.php/reviu/article/view/33/33>. Acesso em: 19 dez. 2020.

VIEIRA, Keitty Rodrigues. **A contribuição de Jesse Shera para o campo da Biblioteconomia e Ciência da Informação**. 2016. 55 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Biblioteconomia) – Curso de Biblioteconomia, Centro de Ciências Humanas e da Educação, Universidade do Estado de Santa Catarina, Florianópolis, 2016. Disponível em:

<http://sistemabu.udesc.br/pergamumweb/vinculos/00002f/00002ff7.pdf>. Acesso em: 18 jun. 2018.

VIEIRA, Rodrigo Luiz; SILVA, Márcia Terra da. Reorganização da prestação de serviços de bibliotecas universitárias. *In: ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO (ENEGEP)*, 25., 2005, Porto Alegre. **Anais** [...]. Porto Alegre: Abepro, 2005. p. 1065-1072.

VILLA BARAJAS, Herminia; ALFONSO SÁNCHEZ, Ileana R. Biblioteca híbrida: el bibliotecario en medio del tránsito de lo tradicional a lo moderno. **Acimed**, Havana, v. 13, n. 2, p. 1-20, 2005. Disponível em: http://scielo.sld.cu/pdf/aci/v13n2/aci05_05.pdf. Acesso em: 20 out. 2018.

WEB OF SCIENCE (WoS). Londres, 2022. Disponível em: http://apps-webofknowledge.ez46.periodicos.capes.gov.br/WOS_GeneralSearch_input.do?product=WOS&search_mode=GeneralSearch&SID=7DoacIKyK7kBoRIIm8XK&preferencesSaved=. Acesso em: 26 fev. 2022.

WEBER, Claudiane. As bibliotecas e o aporte para o desenvolvimento sustentável. *In: CONGRESSO INTERNACIONAL RESPONSABILIDADE E RECIPROCIDADE*, 1., 2012, Restinga Seca. **Atos** [...]. Restinga Seca: Reciprocidade, 2012. p. 491-496. Disponível em: <https://reciprocidade.emnuvens.com.br/rr/article/view/64/62>. Acesso em: 8 out. 2018.

WEIHRICH, Heinz. The tows matrix: a tool for situational analysis. **Long Range Planning**, Amsterdã, v. 15, n. 2, p. 54-66, Apr. 1982. Disponível em: [https://doi.org/10.1016/0024-6301\(82\)90120-0](https://doi.org/10.1016/0024-6301(82)90120-0). Acesso em: 15 dez. 2022.

WILES, Alison. **Library usability in higher education**: how user experience can form library policy. 2015. Tese (Doutorado) – Universidade do Oeste de Londres, Reino Unido, 2015. Disponível em: <https://search.proquest.com/pqdtglobal/docview/1792787992/E5496CAA871047E5PQ/3?accountid=26642>. Acesso em: 14 jun. 2019.

WILLIAMS, R. N. **Museum pieces?**: the role and value of national museum libraries in the digital age. 2017. Tese (Doutorado) – Universidade de Londres, Reino Unido, 2017. Disponível em: <https://search.proquest.com/pqdtglobal/docview/2116922704/E535A0AE2B2A4DBA/PQ/11?accountid=26642>. Acesso em: 14 jun. 2019.

WILSON, Tom D. Models in information behaviour research. **Journal of Documentation**, Brindley, v. 55, n. 3, p. 249-270, 1999. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/EUM000000007145>. Acesso em: 2 nov. 2018.

WINATA, Arda Putri; FADELINA, Raisa; BASUKI, Sulisty. New normal and library services in Indonesia: a case study of university libraries. **Digital Library Perspectives**, Bingley, *preprint*, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/DLP-07-2020-0059>. Acesso em: 9 dez. 2020.

YANG, Xiao *et al.* **Smart Library**: Identifying Books in a Library using Richly Supervised Deep Scene Text Reading. Palo alto: Association for the Advancement of Artificial Intelligence, 2016. Disponível em: <https://arxiv.org/pdf/1611.07385.pdf>. Acesso em: 31 jan. 2019.

YEH, Shea-Tinn. **Service innovation for knowledge-intensive services in the digital age**: the case of Academic Libraries. 2018. 125 p. Tese (Doutorado) – Universidade do Colorado Denver, Denver, 2018. Disponível em: <https://search.proquest.com/dissertations-theses/service-innovation-knowledge-intensive-services/docview/2089487093/se-2?accountid=26642>. Acesso em: 18 dez. 2020.

YOUNUS, Muhammad. **Digital reference services in university libraries of Pakistan**. 2014. Tese (Doutorado) – Universidade de Loughborough, Reino Unido, 2014. Disponível em: <https://search.proquest.com/pgdtglobal/docview/1774250501/E5496CAA871047E5PQ/2?accountid=26642>. Acesso em: 14 jun. 2019.

APÊNDICE A - Teses elencadas como relevantes para a leitura

A pesquisa para a originalidade da pesquisa foi realizada entre os dias 16 e 22 de abril de 2019, privilegiando publicações correspondentes aos anos de 2014 a 2019 nas oito bases de dados consultadas, embora o ano de 2019 seja incompleto.

Na base da Capes (BRASIL, 2016), após a pesquisa de cada termo (Quadro 15), aplicou-se o filtro limitando o resultado pelo tipo “Doutorado (tese)”, grande área “Ciências Sociais Aplicadas” e área do conhecimento “Ciência da Informação”. A busca por cada termo foi feita tendo em vista que em estratégias de busca mais complexas, ao aplicar filtros, o sistema ocasionava erro, voltando à etapa inicial de pesquisa.

Na base ProQuest Dissertations & Theses (PROQUEST, 2022) foram utilizados os termos descritos no Quadro 15, sendo realizadas buscas nos campos “Qualquer lugar exceto texto completo” e limitado a “Apenas teses de doutorado” com “Texto completo”, também foram marcadas as opções “Excluir documentos duplicados” e “Mostrar termos adicionais incluídos na busca”.

Quadro 15 - Pesquisa de teses e dissertações em bases multidisciplinares

BASE DE DADOS	ESTRATÉGIA	TESES	CI	RELEVANTE
Catálogo de Teses e Dissertações	Serviços AND “Biblioteca universitária”	314	14	1
Catálogo de Teses e Dissertações	Serviço AND “Biblioteca universitária”	169	0	0
Catálogo de Teses e Dissertações	Serviço AND “Bibliotecas universitárias”	0	0	0
Catálogo de Teses e Dissertações	Serviços AND “Bibliotecas universitárias”	0	0	0
Total parcial		483	14	1
ProQuest Dissertations & Theses	Service* AND (“university library” OR “university libraries”)	18	18	4
ProQuest Dissertations & Theses	Service* AND (“academic library” OR “academic* libraries”)	32	32 ⁽¹⁾	11 ⁽²⁾
Total parcial		50	50	15

Fonte: Brasil (2016) e ProQuest (2022).

Nota: (1): Três teses se repetiram da pesquisa anterior e foram desconsideradas para análise de relevância.

Nota (2): Uma, embora relevante, foi verificada posteriormente que possui embargo, não sendo possível obter o texto completo.

Obteve-se como resultado, entre os anos de 2014 e 2019, na Capes (BRASIL, 2016) de 483 (100%) teses, sendo 14 (2,9%) relativas à Ciência da Informação, pelo refinamento da área ter ocorrido em segunda etapa. Foi

selecionada, por meio da leitura do título e resumo, uma tese de interesse para a pesquisa.

Na ProQuest (2022) foram recuperadas, nos anos de 2014 a 2019, 50 (100%) teses, dentre elas, 15 eram relevantes, sendo 14 (28%) teses angariadas nessa base, uma vez que não teve acesso ao texto completo de uma delas.

No repositório institucional da Indiana University (2019) e da University Loughborough (2019) foi recuperada uma tese em cada, já localizadas na busca anterior da ProQuest (2022) e, por isso, essas bases não foram consideradas.

Na base de teses e dissertações da Urbana Champaign (IDEALS, 2019) foi realizada a pesquisa no campo “*Full text search*”, assinalando as opções “*Abstract*” e “*Keywords*” e selecionando em “*Degree Level*” a opção “*Doctoral*”, com o termo de busca utilizado para ProQuest (2022), conforme apresentado no Quadro 15. O retorno foram sete teses entre os anos de 1982 e 2007 que não se enquadram no recorte de tempo estabelecido para esta pesquisa. A pesquisa pelo “*Title*” contabilizou apenas uma recuperação, mas era do ano 1963, também não sendo analisada.

No Repositório Institucional da Universidade do Porto (2019), fez-se a busca na coleção da Faculdade de Letras no qual o curso de Licenciatura em Ciência da Informação encontra-se vinculado. Foi aplicado apenas o filtro pelo ano “2014 TO 2019”, devido à dificuldade de recuperação por termo ou pela área do conhecimento, mesmo testando a estratégia em português, inglês e espanhol. Havia 190 teses dentro desse período e somente uma apresentou conteúdo relevante para esta pesquisa.

Para a Universidade Carlos III de Madrid (2019) e Universidad de Granada (2019) os termos da estratégia de busca são apresentados no Quadro 16.

Quadro 16 - Pesquisa de teses e dissertações em universidades específicas

BASE DE DADOS	ESTRATÉGIA	TESES	RELEVANTE
Universidad Carlos III	servicio* AND ("biblioteca universitaria" OR "bibliotecas universitarias")	22	1
Universidad de Granada	servicio* AND ("biblioteca académica" OR "bibliotecas académicas")	11 ⁽¹⁾	2
Universidad Carlos III	servicio* AND ("biblioteca académica" OR "bibliotecas académicas")	10 ⁽²⁾	0
Total		1.245	7

Fonte: Universidad Carlos III de Madrid (2019) e Universidad de Granada (2019).

Nota (1): Duas se repetiram com a pesquisa anterior e foram desconsideradas para análise de relevância.

Nota (2): Nove se repetiram com a pesquisa anterior e foram desconsideradas para análise de relevância.

Na Universidad Carlos III de Madrid (2019), fez-se uma busca simples, com os termos apresentados no Quadro 16, na coleção de “*Tesis Doctorales*” e recuperou-se 79 teses, sendo 33 emitidas entre 2014 e 2019, contudo duas delas eram repetidas. Permaneceram três relevantes para leitura completa.

No Repositório Institucional da Universidad de Granada (2019) realizou-se a busca simples, com os termos listados no Quadro 16, na coleção de “*Tesis*”, 1.232 eram do período de 2014 a 2019, mas nove se repetiram com a pesquisa anterior, sendo quatro relevantes para a temática.

No Quadro 17 é possível verificar as 23 teses recuperadas na base sendo 14 da ProQuest (2019), quatro da Universidad de Granada (2019), três da Universidad Carlos III de Madrid (2019), uma da Capes (BRASIL, 2016) e uma da Universidade do Porto (2019).

Quadro 17 - Teses elencadas como relevantes para a leitura em ordem alfabética de referência

TEMA	REFERÊNCIA
Serviços tecnológicos	AL-FARESI, Sumayyah Hassan. Mobile digital library acceptance. 2014. Tese (Doutorado) - Universidade de Brunel, Reino Unido, 2014. Disponível em: https://search.proquest.com/pqdtglobal/docview/1896107003/E535A0AE2B2A4DBAPQ/20?accountid=26642 . Acesso em: 14 jun. 2019.
Atendimento a pessoas com deficiência	ANDERSON, Amelia Maclay. Wrong planet, right library: college students with autism spectrum disorder and the academic library. 2016. Tese (Doutorado) - Universidade Estadual da Flórida, Flórida, 2016. Disponível em: https://search.proquest.com/pqdtglobal/docview/1806821474/E535A0AE2B2A4DBAPQ/2?accountid=26642 . Acesso em: 14 jun. 2019.
Informação para parques tecnológicos	APORTELA RODRÍGUEZ, Ivett María. La información en los parques científicos y tecnológicos y el papel de las bibliotecas universitarias. 2015. Tese (Doutorado em Documentação) - Universidad Carlos III de Madrid, Getafe, 2015. Disponível em: https://e-archivo.uc3m.es/handle/10016/23077 . Acesso em: 14 jun. 2019.
Modelo de aprendizagem comum	BARTON, Carolina. Transforming na Academic Library to a Learning Commons Model: strategies for success. 2018. Tese (Doutorado) - Universidade Concordia Irvine, Irvine, 2018. Disponível em: https://search.proquest.com/pqdtglobal/docview/2088412724/E535A0AE2B2A4DBAPQ/28?accountid=26642 . Acesso em: 14 jun. 2019.
Bibliotecas inovadoras	BENINGHOVE, Linda Scanlon. Exploring Innovation: a qualitative study of academic libraries. 2016. Tese (Doutorado) - Universidade da Cidade de Nova Jersey, Nova Jersey, 2016. Disponível em: https://search.proquest.com/pqdtglobal/docview/1972753414/E535A0AE2B2A4DBAPQ/8?accountid=26642 . Acesso em: 14 jun. 2019.
Biblioteca digital	CABRERA FAGUNDO, Ana Margarita. La evaluación de las bibliotecas digitales de artes y humanidades cubanas: el caso de la Biblioteca de la Universidad de las Artes. 2016. Tese (Doutorado) - Universidade de

	Granada, Granada, 2016. Disponível em: http://digibug.ugr.es/handle/10481/43390 . Acesso em: 14 jun. 2019.
Modelo de avaliação	CÁRDENAS, Arianne de. Propuesta de un modelo de evaluación para bibliotecas universitarias en Cuba. 2015. Tese (Doutorado em Informação e Comunicação) - Faculdade de Comunicação e Documentação, Universidade de Granada, Granada, 2015. Disponível em: http://digibug.ugr.es/handle/10481/43632 . Acesso em: 14 jun. 2019.
Novos serviços	CRUZ PALACIOS, Eduardo de la. Centro de recursos para la enseñanza y el aprendizaje en una educación basada en competencias digitales: gaming y videojuegos para las alfabetizaciones múltiples y la formación del profesional de la información. 2019. Tese (Doutorado) - Universidade Carlos III de Madri, Getafe, 2019. Disponível em: https://e-archivo.uc3m.es/handle/10016/28225 . Acesso em: 14 jun. 2019.
Avaliação da qualidade dos serviços	CUESTA RODRÍGUEZ, Floriselda. Evaluación de la calidad de los servicios en las bibliotecas de los centros de Educación Superior de la provincia de Camagüey. 2014. Tese (Doutorado) - Universidade de Granada, Granada, 2014. Disponível em: http://digibug.ugr.es/handle/10481/34202 . Acesso em: 14 jun. 2019.
Educação de usuário	GOMES, Marcos Aurelio. Da educação de usuários à construção de competência em informação no contexto das bibliotecas das Universidades Federais: um estudo a partir da Universidade Federal de Alagoas e UFMG. 2016. Tese (Doutorado) - Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2016. Disponível em: https://repositorio.ufmg.br/bitstream/1843/BUBD-AE7G9N/1/tese_ppqci_eci_ufmg.pdf . Acesso em: 14 jun. 2019.
Serviços futuros	GONZÁLEZ SANTOS, Odalys. Escenarios 2020 para la biblioteca universitaria cubana: red de bibliotecas de la Universidad de la Habana. 2014. Tese (Doutorado) - Universidade de Granada, Granada, 2014. Disponível em: http://digibug.ugr.es/handle/10481/30338 . Acesso em: 14 jun. 2019.
Novos projetos em bibliotecas	GSTALDER, Steven Herbert. Understanding library space planning. 2017. Tese (Doutorado) - Universidade da Pensilvânia, Pensilvânia, 2017. Disponível em: https://search.proquest.com/pgdtglobal/docview/1954088754/E535A0AE2B2A4DBAPQ/32?accountid=26642 . Acesso em: 14 jun. 2019.
Impacto bibliotecas digitais	GUAMBE, Martins Fernando. Análisis del impacto social de las bibliotecas digitales en países en desarrollo: estudio de casos de África Subsahariana (Mozambique) y América del Sur (Brasil y Paraguay). 2014. Tese (Doutorado) - Universidade Carlos III de Madri, Getafe, 2014. Disponível em: https://e-archivo.uc3m.es/handle/10016/18186 . Acesso em: 14 jun. 2019.
Serviços tecnológicos	GUO, Yi. UHF Passive RFID-Based Indoor Navigation System: design and implementation. 2015. Tese (Doutorado) - Universidade de Ciência e Tecnologia de Hong Kong, Hong Kong, 2015. Disponível em: https://search.proquest.com/pgdtglobal/docview/2203392402/B3BB8F2CDAF34F11PQ/9?accountid=26642 . Acesso em: 14 jun. 2019.
Repositórios institucionais	HALL, Nathan F. Faculty attitudes towards institutional repositories. 2014. Tese (Doutorado) - Universidade do Norte do Texas, Texas, 2014. Disponível em: https://search.proquest.com/pgdtglobal/docview/1720142412/E535A0AE2B2A4DBAPQ/23?accountid=26642 . Acesso em: 14 jun. 2019.
Alinhamento estratégico	KREITZ, Patricia A. Redefining the Twenty-First Century College Library: change leadership in academic libraries. 2015. Tese (Doutorado) - Faculdade de Simmons, Fenway, 2015. Disponível em: https://search.proquest.com/pgdtglobal/docview/1708985779/E535A0AE2B2A4DBAPQ/3?accountid=26642 . Acesso em: 14 jun. 2019.
Engajamento informacional dos doutorandos	MIKITISH, Stephanie. Rutgers. Information engagement: how social science doctoral students seek, filter, access, and organize information. 2017. Universidade Estadual de Nova Jersey, Nova Jersey, 2017. Disponível em: https://search.proquest.com/pgdtglobal/docview/2002099320/E535A0AE2B2A4DBAPQ/27?accountid=26642 . Acesso em: 14 jun. 2019.

Serviço de referência digital	MOTA, Ana Roberta Sousa. A mediação da informação em bibliotecas universitárias brasileiras: estudo de avaliação e proposta de modelo para serviços de referência digital. 2017. Tese (Doutorado) - Universidade do Porto, Porto, 2017. Disponível em: https://repositorio-aberto.up.pt/handle/10216/108659 . Acesso em: 14 jun. 2019.
Serviço específico	PEREZ-VARGAS, Magda. Los bibliotecarios referencistas y la comunicación interpersonal mediante chat en bibliotecas académicas de educación superior pública. 2015. Tese (Doutorado) - Universidade de Turabo, Porto Rico, 2015. Disponível em: https://search.proquest.com/pgdtglobal/docview/1779281220/E535A0AE2B2A4DBAPQ/5?accountid=26642 . Acesso em: 14 jun. 2019.
Uso da biblioteca pelo corpo docente	THOMPSON, Cynthia Marie. Disciplinary differences between faculty in library use and perceptions. 2014. Tese (Doutorado) - Universidade de Missouri, Kansas, 2014. Disponível em: https://search.proquest.com/pgdtglobal/docview/1563383463/E535A0AE2B2A4DBAPQ/31?accountid=26642 . Acesso em: 14 jun. 2019.
Estudo de usuário	WILES, Alison. Library usability in higher education: how user experience can form library policy. 2015. Tese (Doutorado) - Universidade do Oeste de Londres, Reino Unido, 2015. Disponível em: https://search.proquest.com/pgdtglobal/docview/1792787992/E5496CAA871047E5PQ/3?accountid=26642 . Acesso em: 14 jun. 2019.
Alinhamento estratégico	WILLIAMS, R. N. Museum pieces? the role and value of national museum libraries in the digital age. 2017. Tese (Doutorado) - Universidade de Londres, Reino Unido, 2017. Disponível em: https://search.proquest.com/pgdtglobal/docview/2116922704/E535A0AE2B2A4DBAPQ/11?accountid=26642 . Acesso em: 14 jun. 2019.
Análise do serviço de referência	YOUNUS, Muhammad. Digital reference services in university libraries of Pakistan. 2014. Tese (Doutorado) - Universidade de Loughborough, Reino Unido, 2014. Disponível em: https://search.proquest.com/pgdtglobal/docview/1774250501/E5496CAA871047E5PQ/2?accountid=26642 . Acesso em: 14 jun. 2019.

Fonte: Elaborado pela autora (2022), com base nos dados extraídos de Brasil (2016), ProQuest (2019), Universidad Carlos III de Madrid (2019), Universidad de Granada (2019) e Universidade do Porto (2019).

APÊNDICE B - Protocolo da análise de conteúdo

A análise de conteúdo da pesquisa documental, embasada em Bardin (2010) foi estabelecida pelas etapas: pré-análise; exploração do material e tratamento dos resultados.

A **pré-análise da pesquisa documental** iniciou com o conhecimento e experiência da pesquisadora, coleta de informações disponibilizadas on-line em sites de BUs brasileiras em disciplinas cursadas no doutorado e leituras de diversas literaturas, a partir desse conteúdo, foi definida dez categorias iniciais para a elaboração de indicadores e preparação do material a ser coletado na pesquisa documental. As dez categorias esquematizadas inicialmente foram: acesso; apoio e orientação; aprendizagem; aquisição de conteúdo; atividades socioculturais; espaço e infraestrutura; publicação; recebimento de informações; sistemas facilitadores; e, suporte.

A coleta do material decorreu das informações disponibilizadas on-line das BUs das 132 universidades e não se limitou ao link “serviços” do site da BU, o recorte se deu apenas para serviços prestados na área-fim. Os dados foram coletados em uma pasta de trabalho do Excel separado por universidade em cada coluna (Figura 17).

Figura 17 - Coleta dados da pesquisa documental

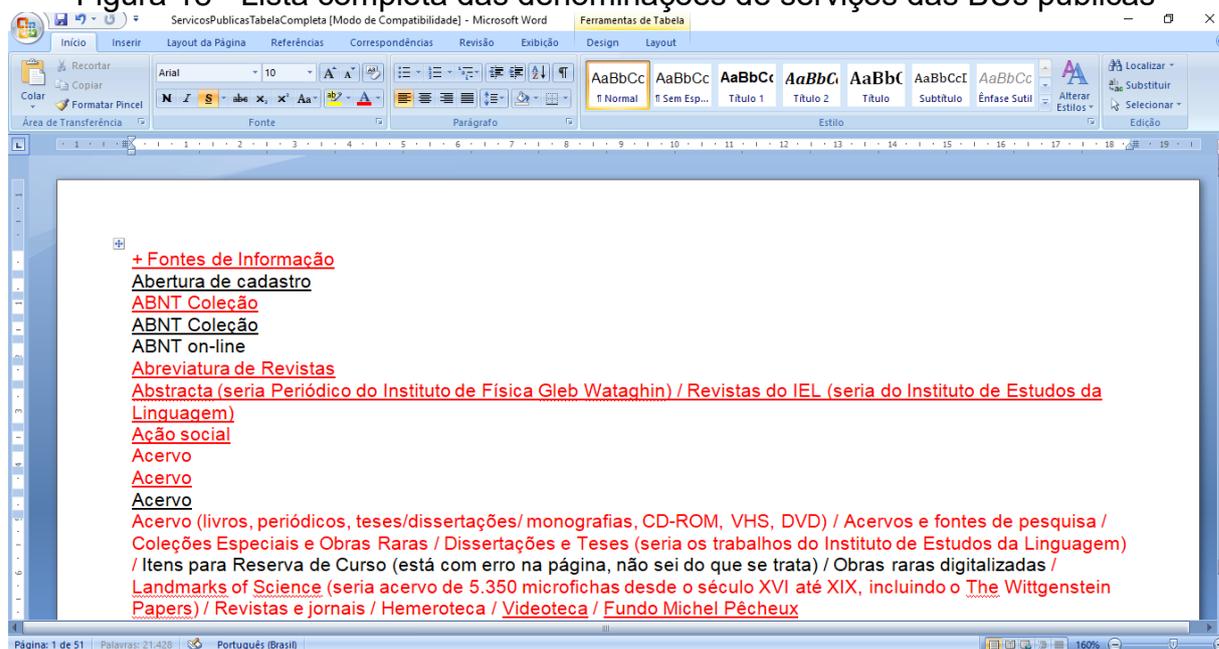
Universidade	BW	BX	BY	BZ	CA	CB	CC	CD		
Universidade Cecília (UNISANTA)	Santa Cecília (UNISANTA)	Universidade Francisco (USF)	São Tadeu (USJT)	Universidade São Judas (USJT)	Universidade Veritas (UNIVERSITAS UNG)	Universidade Guarulhos (UNIVERSITAS UNG)	Universidade Acre (UFAC)	Universidade Federal de Alagoas (UFAL)	Universidade Federal de Amazonas (UFAM)	Universidade Federal da Bahia (UFBA)
Serviços Quando não estiver dentro da categoria "serviços" será marcado em vermelho	Consulta	Portal de Periódicos da CAPES	Bibliotecas Virtuais e Base de dados	Acervo	Bases de Dados on-line	Espaço para estudos	Depósito de Teses e Dissertações	Consulta ao acervo / Catálogo Pergamum		
	Reserva	Bases de dados (APA, BVVS, BTDT, CAPES, CCN, ERIC, Plataforma Scopus, PUBMED, REBAE, ReBAP, Repositório oficial de jurisprudência do Tribunal, SciELO)	Consultas (Pesquisa on-line e Acesso Usuário, usam Pergamum)	Manual de Normalização	Solicitação de Ficha Catalográfica	Repositório Institucional da BCA	Depósito de Trabalho de Conclusão de Curso	Empréstimo domiciliar		
	Renovação	Bibliotecas Virtuais (Centro de Documentação e	Renovações	Biblioteca de Teses e Dissertações / Repositório de Pesquisa	Renovação	Catálogo na fonte (Ficha catalográfica)	Elaboração de ficha catalográfica	Renovação		

Fonte: Dados da pesquisa (2021).

A **exploração do material da pesquisa documental** foi realizada por meio da unificação dos serviços listados na pasta de trabalho, separando em dois

arquivos de texto, sendo um referente aos serviços das 64 universidades públicas (Figura 18) e outro das 68 privadas. Primeiramente foram eliminadas as duplicidades, sendo das BUs privadas removidos 36% (481 denominações de serviços), permanecendo 64% (839) e das BUs públicas removidos 25% (914 denominações de serviços), ficando 75% deles (2.685). As denominações de serviços sem as duplicidades constam listadas no Apêndice D.

Figura 18 - Lista completa das denominações de serviços das BUs públicas



Fonte: Dados da pesquisa (2021).

A partir das dez categorias esquematizadas inicialmente, foram estabelecidas as categorias para a pesquisa documental, sendo elas: acesso e aquisição de conteúdo; recebimento de informações, aprendizagem e publicação; apoio e orientação; suporte; sistemas facilitadores; atividades socioculturais; e, espaço e infraestrutura. E, com base nessas sete categorias, as denominações de serviços foram sendo agrupadas. Essas categorias, bem como sua descrição, quantidade de serviços e percentual relativo a coleta foram listados na Tabela 2 dessa pesquisa (citada na subseção 4.1).

A etapa de **tratamento dos resultados da pesquisa documental** foi realizada por meio da inferência e interpretação dos dados coletados, sendo estabelecidos 152 serviços que foram distribuídos entre as sete categorias. Cada serviço só constou em uma única categoria. Na Figura 19 consta o início do arquivo de texto em que foi realizada a categorização das denominações de serviços das

BUs públicas, sendo que a quantidade de denominações dos serviços identificados nas BUs privadas e públicas, por categoria, consta na Tabela 3 dessa pesquisa (citada na subseção 4.1).

Figura 19 - Categorização das denominações de serviços das BUs públicas

	E-books	E-books - acesso livre	E-books gratuitos	E-books gratuitos: editoras acadêmicas	E-books assinados
	CONTINUA	E-books Assinados C,GB	E-books _____ (E-books Assinados, E-books Unesp, E-books cortesias e várias outras bases de dados de Ebooks listadas pelo nome)	E-books (seria Tutorial, E-books assinados pela Unesp, E-books da Unesp e Google Livros)	E-Books (traz os títulos de livros mais emprestados e reservados), E-books (assinados), E-books (assinados), E-books (editoras), E-books (acesso livre) e E-books (acesso via Portal Capes)
	CONTINUA	E-books - livros eletrônicos	E-Books (livros eletrônicos)	E-books CAPES	E-books e Bases de dados
	CONTINUA	E-books disciplinas de graduação	E-books disciplinas de pós-graduação	E-books áreas biomédicas	E-books em engenharia
	CONTINUA	E-books (E-books das áreas biomédicas, E-books em engenharia)	Ebooks SisbUECE	e-books UFRJ	E-books da UFRB
	CONTINUA	E-books E-books, Literatura de lazer EDUECE	E-books UNESP	E-books e ferramentas para pesquisa	Acesso a livros e periódicos eletrônicos
acesso a bases de dados de e-books (livros eletrônicos)	CONTINUA	Livros eletrônicos	Livros eletrônicos (Livros eletrônicos em Química on-line)	Livros de Química on-line	Livros on-line (seria link para Bases de dados de livros eletrônicos assinados e acesso livre)
	CONTINUA	Livros para Download	Domínio Público	Livros e Revistas Eletrônicas	Biblioteca Virtual Universitária (Acesso ao acervo e instruções de uso)

Fonte: Dados da pesquisa (2021).

O quadro finalizado da categorização das denominações de serviços coletados na pesquisa documental das BUs privadas e públicas, sem as duplicidades, consta no Apêndice D.

A análise de conteúdo da pesquisa bibliográfica também foi embasada em Bardin (2010) em suas três etapas: pré-análise; exploração do material e tratamento dos resultados.

A **pré-análise da pesquisa bibliográfica** se deu a partir da Tabela 3 (citada na subseção 4.1) que contempla os 152 serviços estabelecidos na pesquisa documental com as respectivas quantidades de denominações, por categoria. A coleta do material foi realizada por meio da identificação de serviços pesquisados e/ou prestados em BUs nacionais e internacionais nos artigos angariados das bases de dados Lista e WoS, totalizando 3.237 registros, sendo que após a eliminação de duplicidades resultou em 2.522 (100%). Esses registros foram armazenados em pastas no gerenciador bibliográfico Mendeley.

Figura 20 - Grupo Doutorado e respectivas pastas do Gerenciador Mendeley

The screenshot shows the Mendeley Desktop interface. On the left, a folder tree under 'Doutorado' includes subfolders like '1 Todos', '2 Lista', '3 WoS', '6 TodosSemDuplicidade', and '7 Importado-Selecionar...'. The main window displays a list of 11 articles with columns for Authors, Title, Year, Published In, and Added. The article 'A Library Within a Library' by Trujillo, Nicole; Talman, Kathryn W. is selected. The right-hand pane shows the details for this article, including the journal name 'Journal of Library Administration', year '2021', and a note: 'These details need reviewing. You can mark them as correct, or search the Mendeley catalog.'

★	🌟	📄	Authors	Title	Year	Published In	Added
★	🌟	📄	Trujillo, Nicole; Talman, Kathryn W.	"A Library Within a Library": Organizational Design as Perceived by Academic Government Information Librarians	2021	Journal of Library Administration	01/03/22
★	🌟	📄	Rigda, Christine; Hoogland, Margaret; Morales, Jessica	"But I just want a book!" Is your discovery layer meeting your users' needs?	2018	Journal of Web Librarianship	01/03/22
★	🌟	📄	Sharpe, Krista Bowers	"Commonsense" Academic Reference Service: Neoliberal Discourse in LIS Articles, 1975-2014.	2019	Library Quarterly	01/03/22
★	🌟	📄	Ozeran, Megan; Martin, Piper	"Good Night, Good Day, Good Luck": Applying Topic Modeling to Chat Reference Transcripts.	2019	Information Technology & Lib...	01/03/22
★	🌟	📄	Stewart, Brenton; Kendrick, Kaetrens Davis	"Hard to find": information barriers among LGBT college students.	2019	Aslib Journal of Information Man...	01/03/22
★	🌟	📄	Fuhr, J	"How Do I Do That?" A Literature Review of Research Data Management Skill Gaps of Canadian Health Sciences Informato...	2019	JOURNAL OF THE CANADIAN HEAL...	02/03/22
★	🌟	📄	Hepperger, Andreas; Göttenmeier, Elisabeth	"ICH KANN JA NICHT AN DIE FH KOMMEN UND BRAUCHE DAS WIRKLICH GANZ DRINGEND ...". MÖGLICHKEITEN EINER FAC...	2020	Mittelungen der Vereinigung Oste...	01/03/22
★	🌟	📄	Tanasse, Gisèle	"Implementing and Managing Streaming Media Services in Academic Libraries" white paper now available from Choice	2021	College & Research Libraries News	01/03/22
★	🌟	📄	LaPierre, S S; Kitzie, V	"Lots of Questions about 'Fake News': How Public Libraries Have Addressed Media Literacy, 2016-2018	2019	PUBLIC LIBRARY QUARTERLY	01/03/22
★	🌟	📄	Mills, Jenny; Wiley, Claire; Williams, Judy	"This Is What Learning Looks Like!": Backward Design and the Framework in First Year Writing.	2019	Portal: Libraries & the Academy	01/03/22
★	🌟	📄	Wheeler, Alex; Kyrianiou-Chavda, Voula	"We Are All Distance Learners Now": How Distance Learning Informed a Library Team's Response to the Covid-19 Pandemic.	2021	Journal of Library & Information Servi...	01/03/22
★	🌟	📄	Couture, Julian; Bretón, Jimena; Domermuth, Emily; Fl...	"We're Gonna Figure This Out!": First-Generation Students and Academic Libraries.	2021	Portal: Libraries & the Academy	01/03/22
★	🌟	📄	Eskridge, Honora N; Carroll, Alexander J	"Why Do We Need an Engineering Library?": Designing Team-Based Liaison Services for STEM Educators and Researchers.	2020	Portal: Libraries & the Academy	01/03/22
★	🌟	📄	Monroe-Gulick, Amalia; Valentine, Greta; Brooks-Kieffer, Jamene	"You Need to Have a Street Beat": A Qualitative Study of Faculty Research Needs and Challenges.	2017	Portal: Libraries & the Academy	01/03/22
★	🌟	📄	L. Maciel, Michael; Kaspar, Wendi Arant; Vanduincken, Wyoma...	(Desperately) Seeking Service Leadership in Academic Libraries: An Analysis of Dean and Director Position Advertisements	2018	Journal of Library Administration	06/03/22
★	🌟	📄		It's a great outcome for everyone.": Rudolph Clay makes	2020	American Libraries	01/03/22

Fonte: Dados da pesquisa (2022).

A exploração do material angariado da pesquisa bibliográfica foi realizada por meio da leitura dos metadados dos registros (título, resumo e palavras-chave). Questões foram estabelecidas para auxiliar na exploração do material e alinhamento da pesquisa, tais quais: Aborda algum serviço prestado em biblioteca na linha de frente? O serviço já está categorizado na Tabela 3, 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.

Os registros foram classificados a partir das categorias pré-existentis, sendo selecionados aqueles que não haviam sido citados, resultando em 118 (4,7%) potencialmente relevantes para a pesquisa. Realizou-se a recuperação do texto completo (Apêndice E), sendo que seis não foram localizados ou obtidos de forma gratuita.

O tratamento dos resultados da pesquisa bibliográfica foi realizado com a leitura dinâmica dos 112 artigos e identificação do serviço de outros quatro deles pelo resumo, tendo em vista não terem sido recuperados, os dois outros foram descartados por não ser possível a obtenção de dados para a pesquisa. As

descrições dos serviços identificados nos artigos constam no Quadro 4 (citado na subseção 4.2), em ordem alfabética pelo título.

Com a inferência e interpretação dos resultados, 11 denominações foram selecionadas como diferentes daquelas anteriormente angariadas e passaram a fazer parte da pesquisa (Quadro 5 citado na subseção 4.2), além disso, um serviço constante na Tabela 3 (citada na subseção 4.1) teve sua nomenclatura atualizada para melhor compreensão e abrangência. O total de serviços atualizado consta na Tabela 4 (citada na subseção 4.2).

APÊNDICE C - Universidades selecionadas para a pesquisa documental

Nos Quadros 18 e 19 é possível identificar as 132 universidades com Índice do Conceito Institucional 4 e 5 ou Sem Conceito tendo o Índice Geral do Curso quatro, cinco ou sem conceito, as quais fizeram parte da pesquisa documental para a identificação das informações on-line, no site das BUs.

Quadro 18 - Universidades com Índice do Conceito Institucional 4 ou 5, ordenadas pela Unidade Federativa

INSTITUIÇÃO (IES)	TELEFONE	SITIO	MUNICÍPIO	UF	CATEGORIA	CI
UNIVERSIDADE FEDERAL DO ACRE (UFAC)	(68) 3901 2571	http://www.ufac.br	Rio Branco	AC	Publica	4
UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS (UFAL)	(82) 3214 1767	www.ufal.edu.br	Maceió	AL	Publica	4
UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS (UFAM)	(92) 3305-4513	www.ufam.edu.br	Manaus	AM	Publica	4
UNIVERSIDADE NILTON LINS (UNINILTONLINS)	(92) 3643 2000	www.niltonlins.br	Manaus	AM	Privada	4
UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA (UFBA)	(71) 3283-7000	www.portal.ufba.br	Salvador	BA	Publica	4
UNIVERSIDADE FEDERAL DO RECÔNCAVO DA BAHIA (UFRB)	(75) 3621 2350	www.ufrb.edu.br	Cruz das Almas	BA	Publica	4
UNIVERSIDADE SALVADOR (UNIFACS)	(71) 3271-8161/8835/ (71) 3330-4638	www.unifacs.br	Salvador	BA	Privada	5
UNIVERSIDADE DA INTEGRAÇÃO INTERNACIONAL DA LUSOFONIA AFRO-BRASILEIRA (UNILAB)	(85) 3332 1410	www.unilab.edu.br	Redenção	CE	Publica	4
UNIVERSIDADE DE FORTALEZA (UNIFOR)	(85) 34773400	www.unifor.br	Fortaleza	CE	Privada	4
UNIVERSIDADE FEDERAL DO CARIRI (UFCA)	88-3221-9200	www.ufca.edu.br	Juazeiro do Norte	CE	Publica	4
UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ (UFC)	(85) 3366 7301/ (85) 33667348/ (85) 33669020	www.ufc.br	Fortaleza	CE	Publica	5

UNIVERSIDADE CATÓLICA DE BRASÍLIA (UCB)	(61) 33569000	www.ucb.br	Brasília	DF	Privada	4
UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA (UNB)	(61) 3107-0254	www.unb.br	Brasília	DF	Publica	5
UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO (UFES)	(27) 4009 2200	www.ufes.br	Vitória	ES	Publica	4
UNIVERSIDADE VILA VELHA (UVV)	(27) 3421 2006	www.uvv.br	Vila Velha	ES	Privada	5
PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE GOIÁS (PUC GOIÁS)	(62) 3946 1000	www.pucgoias.edu.br	Goiânia	GO	Privada	4
UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS (UFG)	(62) 3521 1063	www.ufg.br	Goiânia	GO	Publica	4
UNIVERSIDADE CEUMA (UNICEUMA)	(98)3214 4277	www.ceuma.br	São Luís	MA	Privada	4
UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO (UFMA)	(98) 3272 8004/ (98) 3272 8005	www.ufma.br	São Luís	MA	Publica	4
PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE MINAS GERAIS (PUC MINAS)	(31) 3319 4444/ (31) 3319 4337	www.pucminas.br	Belo Horizonte	MG	Privada	4
UNIVERSIDADE DO VALE DO SAPUCAÍ (UNIVÁS)	(35) 3449-9211	www.univas.edu.br	Pouso Alegre	MG	Privada	4
UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALFENAS (UNIFAL-MG)	(35) 37019004	www.unifal-mg.edu.br	Alfenas	MG	Publica	4
UNIVERSIDADE FEDERAL DE ITAJUBÁ - UNIFEI (UNIFEI)	(35) 36291108	www.unifei.edu.br	Itajubá	MG	Publica	4
UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA (UFJF)	(32) 2102-3903	www.ufjf.br	Juiz de Fora	MG	Publica	4
UNIVERSIDADE FEDERAL DE LAVRAS (UFLA)	(35) 3829-1546/ (35) 988554791	www.ufla.br	Lavras	MG	Publica	5
UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS (UFMG)	(31) 3409 4124	http://www.ufmg.br	Belo Horizonte	MG	Publica	5
UNIVERSIDADE FEDERAL DE OURO PRETO (UFOP)	(31)3559-1218	www.ufop.br	Ouro Preto	MG	Publica	4
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO JOÃO DEL REI (UFSJ)	(32) 3379-5801/ (32) 3379-5805	http://www.ufsj.edu.br/	São João del Rei	MG	Publica	4

UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA (UFU)	(34) 3239-4411	www.ufu.br	Uberlândia	MG	Publica	4
UNIVERSIDADE FEDERAL DE VIÇOSA (UFV)	(31) 3612-1001	www.ufv.br	Viçosa	MG	Publica	4
UNIVERSIDADE JOSÉ DO ROSÁRIO VELLANO (UNIFENAS)	(35) 3299 3257	www.unifenas.br	Alfenas	MG	Privada	5
UNIVERSIDADE VALE DO RIO VERDE (UNINCOR)	(35) 3239-1218/ (35) 3239-1136	www.unincor.br	Três Corações	MG	Privada	4
UNIVERSIDADE DA AMAZÔNIA (UNAMA)	(81) 9649.1504	www.unama.br	Belém	PA	Privada	4
UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DO PARÁ (UFOPA)	93.210.149.112.101. 400.000.000.000	www.ufopa.edu.br	Santarém	PA	Publica	4
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARÁ (UFPA)	(91) 3201 7112	www.ufpa.br	Belém	PA	Publica	4
UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ (UNIFESSPA)	(94) 21017100/ (94) 8112999	www.unifesspa.edu.br	Marabá	PA	Publica	4
UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA (UFPB)	(83) 3216 7150	www.ufpb.br	João Pessoa	PB	Publica	4
FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DO VALE DO SÃO FRANCISCO (UNIVASF)	(87) 2101-6830/ (87) 2101-6712	http://www.univasf.edu.br	Petrolina	PE	Publica	4
UNIVERSIDADE CATÓLICA DE PERNAMBUCO (UNICAP)	(81) 2119 4011/ (81) 2119 4206	www.unicap.br	Recife	PE	Privada	5
UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO (UFPE)	(81) 2126 8001	www.ufpe.br	Recife	PE	Publica	4
UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DE PERNAMBUCO (UFRPE)	(81) 3320 6175	www.ufrpe.br	Recife	PE	Publica	4
PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DO PARANÁ (PUCPR)	(41) 32711194/ (41) 32711505	www.pucpr.br	Curitiba	PR	Privada	5
UNIVERSIDADE CESUMAR (UNICESUMAR)	(44) 3027 6360 - RAMAL 1109	www.unicesumar.edu.br	Maringá	PR	Privada	5
UNIVERSIDADE FEDERAL DA INTEGRAÇÃO LATINO-AMERICANA (UNILA)	(45) 35292847	http://www.unila.edu.br/	Foz do Iguaçu	PR	Publica	4
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ (UFPR)	(41)3360-5001	www.ufpr.br	Curitiba	PR	Publica	4

UNIVERSIDADE PARANAENSE (UNIPAR)	(44) 3621 2828	http://www.unipar.br/	Umuarama	PR	Privada	5
UNIVERSIDADE POSITIVO (UP)	(41) 3317-3000	www.up.edu.br	Curitiba	PR	Privada	4
UNIVERSIDADE TECNOLÓGICA FEDERAL DO PARANÁ (UTFPR)	(41) 33104545	www.utfpr.edu.br	Curitiba	PR	Publica	4
UNIVERSIDADE TUIUTI DO PARANÁ (UTP)	(41) 3331 7700	www.utp.br	Curitiba	PR	Privada	4
PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DO RIO DE JANEIRO (PUC-RIO)	(21) 3527-1133	www.puc-rio.br	Rio de Janeiro	RJ	Privada	5
UNIVERSIDADE CÂNDIDO MENDES (UCAM)	(21) 3221-9550/ (11) 95585-2277	http://www.ucam.edu.br	Rio de Janeiro	RJ	Privada	4
UNIVERSIDADE CASTELO BRANCO (UCB)	(21) 3216 7700	www.castelobranco.br	Rio de Janeiro	RJ	Privada	4
UNIVERSIDADE CATÓLICA DE PETRÓPOLIS (UCP)	(24) 2244 4061	www.ucp.br	Petrópolis	RJ	Privada	4
UNIVERSIDADE DE VASSOURAS	(24) 2471 8378	http://www.universidadedevassouras.edu.br	Vassouras	RJ	Privada	4
UNIVERSIDADE DO GRANDE RIO PROFESSOR JOSÉ DE SOUZA HERDY (UNIGRANRIO)	(21) 2672 7805	www.unigranrio.br	Duque de Caxias	RJ	Privada	4
UNIVERSIDADE ESTÁCIO DE SÁ (UNESA)	(21) 2503 7072	www.estacio.br	Rio de Janeiro	RJ	Privada	4
UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO (UFRJ)	(21) 3938 9603	www.ufrj.br	Rio de Janeiro	RJ	Publica	5
UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE (UFF)	(21) 2629-5215	www.uff.br	Niterói	RJ	Publica	5
UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO RIO DE JANEIRO (UFRRJ)	(21) 2682-1090		Seropédica	RJ	Publica	4
UNIVERSIDADE VEIGA DE ALMEIDA (UVA)	(21) 2574 8800	www.uva.br	Rio de Janeiro	RJ	Privada	5
UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE (UFRN)	(84) 3342 2317	www.ufrn.br	Natal	RN	Publica	5
UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO SEMI-ÁRIDO (UFERSA)	(84) 3317 8226	www.ufersa.edu.br	Mossoró	RN	Publica	4

UNIVERSIDADE POTIGUAR (UNP)	(84) 3215 1366	www.unp.br	Natal	RN	Privada	5
FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DE CIÊNCIAS DA SAÚDE DE PORTO ALEGRE (UFCSPA)	(51) 3303 9000	www.ufcspa.edu.br	Porto Alegre	RS	Publica	5
PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DO RIO GRANDE DO SUL (PUC-RS)	(51) 33203500	www.pucrs.br	Porto Alegre	RS	Privada	4
UNIVERSIDADE CATÓLICA DE PELOTAS (UCPEL)	(53) 2128 8220	www.ucpel.edu.br	Pelotas	RS	Privada	4
UNIVERSIDADE DE CAXIAS DO SUL (UCS)	(54) 3218 2143	www.ucs.br	Caxias do Sul	RS	Privada	4
UNIVERSIDADE DE CRUZ ALTA (UNICRUZ)	(55) 3321 1500	www.unicruz.edu.br	Cruz Alta	RS	Privada	4
UNIVERSIDADE DE PASSO FUNDO (UPF)	(54) 3316 8113	www.upf.br	Passo Fundo	RS	Privada	4
UNIVERSIDADE DE SANTA CRUZ DO SUL (UNISC)	(51) 3717 7300	www.unisc.br	Santa Cruz do Sul	RS	Privada	5
UNIVERSIDADE DO VALE DO RIO DOS SINOS (UNISINOS)	(51) 3591-1122	www.unisinos.br	São Leopoldo	RS	Privada	4
UNIVERSIDADE DO VALE DO TAQUARI (UNIVATES)	(51) 3714 7000 R 5860	www.univates.br	Lajeado	RS	Privada	4
UNIVERSIDADE FEDERAL DE PELOTAS (UFPEL)	(53) 3284 4001	www.ufpel.edu.br	Pelotas	RS	Publica	4
UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL (UFRGS)	(51) 3308 3700	www.ufrgs.br	Porto Alegre	RS	Publica	4
UNIVERSIDADE FEEVALE (FEEVALE)	(51) 3586 8996	www.feevale.br	Novo Hamburgo	RS	Privada	4
UNIVERSIDADE FRANCISCANA (UFN)	(55) 3220-1200	www.unifra.br	Santa Maria	RS	Privada	5
UNIVERSIDADE LA SALLE (UNILASALLE)	(51) 3476 8500	www.unilasalle.edu.br	Canoas	RS	Privada	4
UNIVERSIDADE REGIONAL DO NOROESTE DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL (UNIJUI)	(55) 3332 0200 R:321	www.unijui.edu.br	Ijuí	RS	Privada	4
UNIVERSIDADE REGIONAL INTEGRADA DO ALTO URUGUAI E DAS MISSÕES (URI)	(54) 2107 1255	www.reitoria.uri.br	Erechim	RS	Privada	4

UNIVERSIDADE COMUNITÁRIA DA REGIÃO DE CHAPECÓ (UNOCHAPECÓ)	(49) 3321 8233	www.unochapeco.edu.br	Chapecó	SC	Privada	5
UNIVERSIDADE DA REGIÃO DE JOINVILLE (UNIVILLE)	(47) 3461 9000	www.univille.br	Joinville	SC	Privada	4
UNIVERSIDADE DO EXTREMO SUL CATARINENSE (UNESC)	(48) 3431 2720	http://www.unesc.net	Criciúma	SC	Privada	4
UNIVERSIDADE DO OESTE DE SANTA CATARINA (UNOESC)	(49) 3551 2098	http://www.unoesc.edu.br/	Joaçaba	SC	Privada	4
UNIVERSIDADE DO PLANALTO CATARINENSE (UNIPLAC)	(49) 3251 1001	www.uniplaclages.edu.br	Lages	SC	Privada	4
UNIVERSIDADE DO SUL DE SANTA CATARINA (UNISUL)	(48) 3621 3026	www.unisul.br	Tubarão	SC	Privada	5
UNIVERSIDADE DO VALE DO ITAJAÍ (UNIVALI)	(47) 3341 7575	www.univali.br	Itajaí	SC	Privada	4
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA (UFSC)	(48) 3721 6018	www.ufsc.br	Florianópolis	SC	Publica	4
UNIVERSIDADE TIRADENTES (UNIT)	(79) 3218 2160/ (79) 99198 2078	www.unit.br	Aracaju	SE	Privada	5
FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DO ABC (UFABC)	(11) 3356-7080	www.ufabc.edu.br	Santo André	SP	Publica	4
PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE CAMPINAS (PUC-CAMPINAS)	(19)3343-7000	www.puc-campinas.edu.br	Campinas	SP	Privada	4
PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE SÃO PAULO (PUCSP)	(11) 3670 8278/ (11) 3670 8309	www.pucsp.br	São Paulo	SP	Privada	4
UNIVERSIDADE ANHANGUERA DE SÃO PAULO (UNIAN - SP)	(11) 2967-9000 (11) 2967-9165 (11) 2967-9056	http://www.anhanguera.com/home/	São Paulo	SP	Privada	4
UNIVERSIDADE BRASIL (UB)	(11) 3241 8771	http://universidadebrasil.edu.br	São Paulo	SP	Privada	4
UNIVERSIDADE CRUZEIRO DO SUL (UNICSUL)	(11) 2178 1483	www.cruzeirosul.edu.br	São Paulo	SP	Privada	5
UNIVERSIDADE DE ARARAQUARA (UNIARA)	(16) 3301-7100	www.uniara.com.br	Araraquara	SP	Privada	4
UNIVERSIDADE DE FRANCA (UNIFRAN)	(16) 3711-8815	www.unifran.edu.br	Franca	SP	Privada	4

UNIVERSIDADE DE MOGI DAS CRUZES (UMC)	(11) 4798 7048	www.umc.br	Mogi das Cruzes	SP	Privada	4
UNIVERSIDADE DE SOROCABA (UNISO)	(15) 2101-7000	www.uniso.br	Sorocaba	SP	Privada	5
UNIVERSIDADE DO VALE DO PARAÍBA (UNIVAP)	(12) 3947 1056	www.univap.br	São José dos Campos	SP	Privada	5
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO CARLOS (UFSCAR)	(16) 3351 8111	www.ufscar.br	São Carlos	SP	Publica	4
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO PAULO (UNIFESP)	(11) 5083-2120	www.unifesp.br	São Paulo	SP	Publica	5
UNIVERSIDADE METODISTA DE SÃO PAULO (UMESP)	(11) 4366 5538	www.metodista.br	São Bernardo do Campo	SP	Privada	4
UNIVERSIDADE METROPOLITANA DE SANTOS (UNIMES)	(13) 3228 3400	www.unimes.br	Santos	SP	Privada	4
UNIVERSIDADE NOVE DE JULHO (UNINOVE)	(11) 3385-9080	www.uninove.br	São Paulo	SP	Privada	5
UNIVERSIDADE PAULISTA (UNIP)	(11) 5586-4000	www.unip.br	São Paulo	SP	Privada	4
UNIVERSIDADE PRESBITERIANA MACKENZIE (MACKENZIE)	(11) 2114-8000	www.mackenzie.br	São Paulo	SP	Privada	5
UNIVERSIDADE SANTA CECÍLIA (UNISANTA)	(13) 3202 7100	www.unisanta.br	Santos	SP	Privada	4
UNIVERSIDADE SANTO AMARO (UNISA)	(11) 21418800	www.unisa.br	São Paulo	SP	Privada	5
UNIVERSIDADE SÃO FRANCISCO (USF)	(11) 2454 8000	www.usf.edu.br	Bragança Paulista	SP	Privada	4
UNIVERSIDADE SÃO JUDAS TADEU (USJT)	(11) 2799-1820/ (11) 2799-1931/ (11) 9 8764-4574	www.usjt.br	São Paulo	SP	Privada	4
UNIVERSIDADE UNIVERSUS VERITAS GUARULHOS (UNIVERITAS UNG)	(11) 2409 9222	www.ung.br	Guarulhos	SP	Privada	4
FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DO TOCANTINS (UFT)	(63) 32294012/4035	www.uft.edu.br	Palmas	TO	Publica	4

Fonte: Brasil (2021).

Nota: As universidades não foram incluídas nas referências desse documento.

Quadro 19 - Universidades com Índice do Conceito Institucional Sem Conceito, com Índice Geral de Curso quatro, cinco ou sem conceito, ordenadas pela Unidade Federativa

INSTITUIÇÃO (IES)	TELEFONE	SITIO	MUNICÍPIO	UF	CATEGORIA	CI	CI-EAD	IGC
UNIVERSIDADE ESTADUAL DE FEIRA DE SANTANA (UEFS)	(75) 3161 8193	www.uefs.br	Feira de Santana	BA	Publica	-	4	4
UNIVERSIDADE ESTADUAL DE SANTA CRUZ (UESC)	(73) 3680 5311	www.uesc.br	Ilhéus	BA	Publica	-	4	4
UNIVERSIDADE ESTADUAL DO SUDOESTE DA BAHIA (UESB)	(77) 3424 8728	www.uesb.br	Vitória da Conquista	BA	Publica	-	3	4
UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DA BAHIA (UFOB)	3614-3500	www.ufob.edu.br	Barreiras	BA	Publica	-	-	4
UNIVERSIDADE ESTADUAL DO CEARÁ (UECE)	(85) 3101 9610	www.uece.br	Fortaleza	CE	Publica	-	4	4
UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA (UEPB)	(83) 3315 3303	www.uepb.edu.br	Campina Grande	PB	Publica	-	-	4
UNIVERSIDADE ESTADUAL DE LONDRINA (UEL)	(43) 3371-4311	www.uel.br	Londrina	PR	Publica	-	-	4
UNIVERSIDADE ESTADUAL DE MARINGÁ (UEM)	(44) 3011-4240/ (44) 3011-4280/ (44) 3011-5142	www.uem.br	Maringá	PR	Publica	-	-	4
UNIVERSIDADE ESTADUAL DE PONTA GROSSA (UEPG)	(42) 3220 3000/ (42) 3220 3300	www.uepg.br	Ponta Grossa	PR	Publica	-	3	4
UNIVERSIDADE ESTADUAL DO CENTRO OESTE (UNICENTRO)	(42) 3621-1000	www.unicentro.br	Guarapuava	PR	Publica	-	4	4
Universidade Estadual do Norte do Paraná (UENP)	(43) 3511-3200	http://www.uenp.edu.br	Jacarezinho	PR	Publica	-	4	4
UNIVERSIDADE ESTADUAL DO OESTE DO PARANÁ (UNIOESTE)	(45) 3220-3060	www.unioeste.br	Cascavel	PR	Publica	-	4	4
UNIVERSIDADE DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO (UERJ)	(21) 2334-0652	www.uerj.br	Rio de Janeiro	RJ	Publica	-	4	4
UNIVERSIDADE ESTADUAL DO NORTE FLUMINENSE DARCY RIBEIRO (UENF)	(22) 2739-7010	www.uenf.br	Campos dos Goytacazes	RJ	Publica	-	4	4
UNIVERSIDADE ESTADUAL DO RIO GRANDE DO SUL (UERGS)	(51) 3288 9005	www.uergs.edu.br	Porto Alegre	RS	Publica	-	-	4

FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE DO ESTADO DE SANTA CATARINA (UDESC)	(48) 3664-8000	www.udesc.br	Florianópolis	SC	Publica	-	-	4
UNIVERSIDADE FEDERAL DA FRONTEIRA SUL (UFFS)	(49) 2049 3702 ou 3705	http://www.uffs.edu.br	Chapecó	SC	Publica	-	-	4
UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO (USP)	(11) 3091 3500	www.usp.br	São Paulo	SP	Publica	-	5	-
UNIVERSIDADE ESTADUAL DE CAMPINAS (UNICAMP)	(19) 3521 4722	www.unicamp.br	Campinas	SP	Publica	-	-	5
UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA JÚLIO DE MESQUITA FILHO (UNESP)	(11) 5627 0233	www.unesp.br	São Paulo	SP	Publica	-	-	5

Fonte: Brasil (2021).

Nota: As universidades não foram incluídas nas referências desse documento.

APÊNDICE D - Categorização dos serviços identificados nas bibliotecas universitárias brasileiras

No Quadro 20 consta a categorização e o detalhamento dos serviços identificados nas BUs privadas e públicas. As cores relativas aos atributos são apenas para diferenciação, contudo a lista de serviços descritos na cor vermelha são aqueles identificados on-line nas BUs sem a menção/categorização “Serviços”, na cor preta foram identificados como “Serviços” e na cor roxa como “Produtos”.

Quadro 20 - Serviços categorizados das BUs privadas e públicas

1 - ATRIBUTOS RELATIVOS AO ACESSO E À AQUISIÇÃO DE CONTEÚDO

ATRIBUTO	SERVIÇO DE BIBLIOTECA PRIVADA	SERVIÇO DE BIBLIOTECA PÚBLICA
<p>acessibilidade digital e nas comunicações/adaptação de materiais (conversão para software leitor e braile ou impressão ampliada)</p>	<p>Acervo para deficientes visuais Acervo para usuário com deficiência visual Atendimento aos usuários com deficiência visual Digitalização de textos suporte a portadores de deficiência visual Laboratório adaptado de informática Núcleo de acessibilidade (digitalização, software leitor de tela e de conversão de texto em áudio) Serviços especializados (atendimento e acesso às informações para pessoas com deficiência visual e baixa visão)</p>	<p>Adaptação de material informacional Atendimento à pessoa com deficiência Atendimento acessível Atendimento ao PNE Biblioteca acessível (edição e digitalização, levantamento bibliográfico para deficiente visual, orientação à pesquisa bibliográfica) NAI - Núcleo de Acessibilidade e Inclusão Núcleo de Acessibilidade do SIBI - NASIBI Seção de Inclusão de Usuário com Necessidades Especiais Serviço de Acessibilidade Informacional Serviços para pessoas com deficiência Serviços prestados à comunidade SIAI SIAI - Serviço de Inclusão e Acessibilidade à Informação</p>

<p>acesso a bases de dados de e-books/livros eletrônicos</p>	<p>Acesso a "Minha Biblioteca" Acesso à Biblioteca Virtual Universitária Biblioteca Digital (Minha Biblioteca) Biblioteca digital/ virtual (Minha Biblioteca) Biblioteca Virtual - Pearson ou Minha Biblioteca Biblioteca Virtual da Pearson (e-books) Biblioteca Virtual/Biblioteca Virtual 3.0 Bibliotecas virtuais (Livros eletrônicos) Bibliotecas virtuais (Minha Biblioteca e Biblioteca Virtual Universitária) Consulta aos e-books E-books E-books E-books (Biblioteca Virtual, Minha Biblioteca, EDUCS) E-books e bases de dados E-books e informações digitais Livros eletrônicos Livros eletrônicos (e-books) Pearson (Biblioteca Virtual)</p>	<p>Acesse a biblioteca virtual Acesso à Biblioteca virtual da Pearson Acesso a livros e periódicos eletrônicos Audiobook Collection (Ebscohost) Audiobooks Biblioteca Virtual (BV) da Pearson Biblioteca Virtual de Saúde Comissão de Residência Médica (Coreme) Biblioteca Virtual em Saúde - Acesso à Documentos Biblioteca Virtual Pearson Biblioteca Virtual Universitária (Acesso ao acervo e instruções de uso) Domínio Público E-books E-books - acesso livre E-books - livros eletrônicos E-books (E-books Assinados, E-books Unesp, E-books cortesias e várias outras bases de dados de Ebooks listadas pelo nome) E-books (E-books das áreas biomédicas, E-books em engenharia) E-Books (livros eletrônicos) E-books áreas biomédicas E-books assinados E-books Assinados CGB E-books CAPES E-books disciplinas de graduação E-books disciplinas de pós-graduação E-books e Bases de dados E-books e ferramentas para pesquisa E-books em engenharia E-books gratuitos E-books gratuitos: editoras acadêmicas E-books Literatura de lazer E-books Minha Biblioteca, Springer 2008 e EBSCO Ebooks SisbUECE Ebooks Springer e-books UFRJ Editoras On-line Google Books Lista de Ebooks – SisbUECE Livros Abertos da Esalq Livros de Química on-line</p>
--	--	---

		<p>Livros digitais Livros digitais assinados pela UFBA Livros e Revistas Eletrônicas Livros eletrônicos Livros eletrônicos – Ebooks Livros eletrônicos (Livros eletrônicos em Química on-line) Livros eletrônicos (Minha Biblioteca, Biblioteca Virtual Pearson, Wiley Online Library) Livros on line Livros para baixar Livros para Download Minha Biblioteca Minha Biblioteca (Base de dados de E-books) Outros e-books Plataforma de livros digitais (E-books) (Biblioteca virtual e Minha biblioteca) Plataforma Minha Biblioteca Portal de Livros Abertos da USP Proquest Ebook Central SciELO Books SciELO Livros</p>
--	--	---

<p>acesso a bases de dados de jornais e revistas digitais</p>	<p>Acesso ao Portal da CAPES Acesso ao Portal de Periódicos Capes Acesso ao Portal de Periódicos da Capes/MEC Base de dados de Periódicos eletrônicos (EbscoHost, Academic Search Premier, Medline, LEX) Bases de dados Portal Capes Periódicos Periódicos (Ebsco, ICAP, Capes, BVS, Scielo, impressos disponíveis para empréstimo domiciliar) Periódicos (revistas e jornais) Periódicos Capes Periódicos da CAPES Periódicos eletrônicos Periódicos on-line Periódicos on-line Portal Capes Portal da Capes Portal de Periódicos Portal de Periódicos Capes/MEC Portal de Periódicos da Capes Portal de Periódicos da EBSCO Portal Periódicos - CAPES Publicações (artigos publicados em periódicos e revistas científicas nas áreas da saúde e educação) Publicações (periódicos) Revista e periódicos Revistas Revistas Eletrônicas Revistas Eletrônicas de acesso gratuito</p>	<p>Acesso a CAPES Acesso ao Portal CAPES Acesso ao Portal da Capes Acesso ao portal de periódicos Capes Acesso ao portal de periódicos CAPES/MEC Acesso ao Portal de Periódicos da Capes Acesso aos periódicos da Capes e a outras bases de dados Acesso aos Periódicos do Portal da CAPES Banco de artigos CAPES CAPES - periódicos CAPES Portal de Periódicos Catálogos de Periódicos/Catálogo de Revistas Coleção de Periódicos Editora Springer Consulta ao Portal de Periódicos da Capes E-periódicos Fontes de Informação - Portal de Periódicos CAPES Jornais diários Jornais eletrônicos Jornais on-line Links de periódicos Links Externos (Portal de periódicos Capes) Participação no Portal de Periódicos da Capes Periódicos Periódicos Assinados Periódicos Capes Periódicos CAPES Periódicos CAPES com a Federação CAFé Periódicos da Capes Periódicos de acesso aberto Periódicos de Química Periódicos eletrônicos Periódicos Eletrônicos de Acesso Aberto Periódicos Especializados por Curso Periódicos on line Periódicos online Periódicos on-line Periódicos Qualis/CAPES Periódicos RT online</p>
---	---	---

		<p>Portais de Periódicos (Pesquisa Integrada da Unicamp, Portal de Periódicos Eletrônicos Científicos da Unicamp, Portal de Periódicos CAPES)</p> <p>Portal Capes Portal CAPES Portal da Capes de periódicos Portal de Periódicos Portal de Periódicos - CAPES/MEC Portal de Periódicos Capes Portal de Periódicos CAPES Portal de Periódicos da Capes Portal Periódicos CAPES PressReader Repositórios nacionais de livre acesso a artigos de periódicos com texto completo (SciELO, SEER, LivRe!)</p> <p>Revista dos Tribunais Revistas Revistas Eletrônicas (eJournals) Revistas on-line RT on-line</p>
--	--	--

<p>acesso a bases de dados de monografias, teses e dissertações digitais</p>	<p>Teses e dissertações (BDTD) Teses e dissertações</p>	<p>Banco de dissertações e teses Banco de monografias Banco de Teses CAPES Banco teses BDTD BDTD - Biblioteca Digital de Teses e Dissertações BDTD – IBICT Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações Biblioteca Digital de Teses e Dissertações (BDTD) Biblioteca online (Incluindo MONOGRAFIAS, DISSERTAÇÕES e TESES do LENEP, em sua maioria, com textos completos) E-monografias NDLTD (Theses and Dissertations) Outras Bibliotecas Digitais de Teses e Dissertações ProQuest ProQuest Digital Dissertations ProQuest Dissertations & Theses Global Teses digitais Teses e dissertações Teses e dissertações - Pós-graduação Teses e Dissertações on line Teses e Dissertações USP - UNICAMP Teses internacionais Teses on-line</p>
<p>acesso a bases de dados de normas digitais</p>	<p>Normas técnicas</p>	<p>ABNT ABNT Coleção ABNT on-line ABNT/Coleção de normas técnicas Acesso a Normas Técnicas Acesso as normas abnt Acesso às normas da ABNT na íntegra Acesso on-line as Normas da ABNT CETESB - Normas Técnicas Coleção ABNT / ISO / APA / ASTM International / BSI-BOL Coleção de normas ABNT Coleção de Normas ABNT - Acesso Conheça outras normas GedWeb USP IBGE</p>

		<p>Impressão ou consulta a normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT</p> <p>Norma IBGE</p> <p>Normalização</p> <p>Normas</p> <p>Normas ABNT</p> <p>Normas ABNT & Documentos Regulatórios</p> <p>Normas ABNT e AMN</p> <p>Normas da ABNT</p> <p>Normas da ABNT via Target</p> <p>Normas de apresentação tabular IBGE</p> <p>Normas e padrões</p> <p>Normas IBGE - Tabelas</p> <p>Normas ISO e ABNT</p> <p>Normas ISO/ABNT</p> <p>Normas técnicas</p> <p>Normas Técnicas (ABNT Coleção, ISO 690, Sistema Internacional de Unidades)</p> <p>Normas Vancouver</p> <p>Outras normas</p> <p>Target Normas técnicas</p> <p>TargetWeb</p> <p>Utilização das NBRs</p> <p>Vancouver</p>
<p>acesso à produção intelectual, biblioteca digital e repositório institucional</p>	<p>Acesso à Biblioteca Digital de Teses e Dissertações</p> <p>Acesso às Produções Institucionais</p> <p>Banco de dissertações e teses</p> <p>Biblioteca de Teses e Dissertações / Repositório de Pesquisa</p> <p>Biblioteca Digital</p> <p>Biblioteca digital (teses e dissertações)</p> <p>Biblioteca Digital da PUC-Campinas</p> <p>Biblioteca Digital de Produções Científicas</p> <p>Biblioteca Digital de TCC</p> <p>Biblioteca Digital de Teses e Dissertações</p> <p>Biblioteca Digital de Teses e Dissertações da Unifor</p> <p>Biblioteca Digital de Teses e Dissertações PUC Goiás - BDTD</p>	<p>Abstracta</p> <p>Acervo Digital da Unesp</p> <p>Acervo digital UFJF</p> <p>Acervo Digital Unesp</p> <p>Acervo USP</p> <p>Acervos UEL</p> <p>Acesso ao Repositório Digital Institucional UFPR</p> <p>Anais de Congressos Unesp ICT</p> <p>Anuário Estatístico – Unesp</p> <p>Artigos publicados</p> <p>Base de Dados da Tecidoteca EACH</p> <p>Bases de dados - Unicamp</p> <p>BDTD/UERJ</p> <p>Beck-On-line</p> <p>Biblioteca de Teses e Dissertações (Unicentro)</p> <p>Biblioteca de teses e dissertações da UEPG</p>

	<p>Catálogo de monografias</p> <p>Publicações</p> <p>Publicações Univás</p> <p>RAG - Repositório Acadêmico da Graduação</p> <p>Repositório</p> <p>Repositório - Trabalho final de graduação</p> <p>Repositório (BDU)</p> <p>Repositório da UCS</p> <p>Repositório de pesquisa da universidade</p> <p>Repositório de TCCs</p> <p>Repositório Digital</p> <p>Repositório Digital da Biblioteca da Unisinos</p> <p>Repositório Digital Unicesumar (RDU)</p> <p>Repositório Institucional</p> <p>Repositório Institucional da Unesc</p> <p>Repositório Institucional PUCRS</p> <p>Revista Jovens pesquisadores</p> <p>Revistas acadêmicas do Mackenzie</p> <p>Teses e Dissertações (Biblioteca Digital de Teses e Dissertações da USJT)</p>	<p>Biblioteca Digital</p> <p>Biblioteca Digital da Unicamp</p> <p>Biblioteca Digital de Graduação</p> <p>Biblioteca Digital de Peças Teatrais</p> <p>Biblioteca Digital de Periódicos (BDP)</p> <p>Biblioteca Digital de Produção Intelectual da USP</p> <p>Biblioteca Digital de TCC</p> <p>Biblioteca Digital de Teses e Dissertações</p> <p>Biblioteca Digital de Teses e Dissertações - BDTD</p> <p>Biblioteca Digital de Teses e Dissertações da Unioeste</p> <p>Biblioteca Digital de Trabalhos de Conclusão de Cursos - BDTCC</p> <p>Biblioteca Digital de Trabalhos e Monografias</p> <p>Biblioteca Digital Unesp</p> <p>Biblioteca do IA (Videoteca, Fonoteca, Partituras)</p> <p>Biblioteca Eletrônica de Revistas da Unioeste</p> <p>Biblioteca Virtual</p> <p>Bibliotecas Digitais (Acervo Digital da UNESP, Biblioteca Digital UNESP, C@pelo - Biblioteca Digital de Trabalhos de Conclusão de Curso - TCCs e C@thedra - Biblioteca Digital de Teses e Dissertações)</p> <p>C@pelo</p> <p>C@pelo - Biblioteca Digital TCC</p> <p>C@pelo - TCC</p> <p>C@thedra</p> <p>C@thedra - Biblioteca Digital Teses</p> <p>C@thedra - Teses</p> <p>Capelo (TCCs)</p> <p>Catálogo de TCCs</p> <p>Cathedra (Teses e Dissertações)</p> <p>Conhecimento produzido na USP</p> <p>Conteúdo digital</p> <p>E-books da UFRB</p> <p>E-books do HCFMB</p> <p>E-books EDUECE</p> <p>E-books UNESP</p> <p>Guaiaca - Repositório Institucional da UFPel</p> <p>Livros</p> <p>LUME: repositório digital da UFRGS</p> <p>Monografias (Biblioteca Digital de TCC)</p> <p>Observatório da Produção Intelectual</p>
--	---	---

		<p> Periódicos da FCT Pesquisa na Legislação da Unesp Portal da escrita científica USP Portal de Revistas do Câmpus Portal de Teses e Dissertações da USP Pré-prints Produção científica Produção intelectual Produção intelectual da USP Produção técnico científica do IEE/USP Produção Técnico-Científica do corpo docente, pesquisadores e técnicos do IQSC Produções Científicas Produções dos Servidores do SiBi Propg Ebook Publicação UEM Publicações Publicações - FCHS Publicações BAE Publicações dos docentes e funcionários técnicos e administrativos Publicações Eletrônicas Publicações IA Publicações IEE Publicações MAC USP Publicações UFV Registro de produção intelectual Relatórios de Pesquisa Repositório - TCCs Repositório - Teses e Dissertações Repositório AquaDocs Repositório ATTENA Repositório da Produção Científica e Intelectual da Unicamp Repositório da Produção da USP Repositório da Produção USP Repositório de dados de pesquisa Unifesp Repositório de Outras Coleções Abertas (ROCA) Repositório de preprints Repositório digital Repositório Digital da UFFS Repositório Digital do CENA (seria Centro de Energia Nuclear na Agricultura) </p>
--	--	---

		<p> Repositório Institucional Repositório Institucional - RI Repositório Institucional (Biblioteca Digital da Produção Científica da UNILA) Repositório Institucional (RIUfes) Repositório Institucional da BCA Repositório Institucional da Ufal Repositório Institucional da UFSC Repositório Institucional da Unesp Repositório Institucional da UNIFEI (Repositório de teses e dissertações) Repositório Institucional da Unilab (Gerenciamento de informações da produção técnico-científico de toda comunidade Acadêmica da Unilab do Sibiuni) Repositório Institucional da UTFPR (RIUT) Repositório institucional digital da produção intelectual científica de autores da UFT Repositório Institucional Pantheon Repositório Institucional UFBA Repositório Institucional UFOPA Repositório Institucional UFRPE Repositório Institucional UNESP Repositório institucional Unifesp Repositório UEPG Repositório UFJF Repositório UFSCar Repositório UFSJ Repositório Unesp Repositório Unicamp Repositório USP da Produção Docente Repositórios Repositórios (Repositório Institucional, Biblioteca Digital de Monografias, Livro Aberto) Repositórios de Física Repositórios digitais Repositórios Institucionais Revista Brasileira de Biociências Revista Cultura Agronômica Revista do Instituto de Geociências Revista Eletrônica Científica da Uergs Revista Gaúcha de Enfermagem - RGE Revista Movimento Revistas </p>
--	--	--

		<p>RI (produção acadêmica e dados de pesquisa) RIUFOP (Repositório Institucional da UFOP) SABERS - O Portal do Conhecimento TCC - Graduação Teses e Dissertações Digitais TESES UNESP Trabalhos de Conclusão de Curso (TCCs) do SEPT</p>
<p>acesso a fontes de informação on-line e outras bases de dados e bibliotecas digitais/virtuais</p>	<p>Acervo digital (bases de dados, e-books, teses e dissertações de outras instituições) Acervo on-line Acervo virtual Acesso a base de dados nacionais e internacionais Acesso aos Recursos de Pesquisa Acesso às Bases de dados Acesso às bases de dados (Minha Biblioteca, Portal de Periódicos da CAPES, COMUT, BIREME e outras bases gratuitas) Acesso às bases de dados, local e remoto, de referência eletrônica ou texto completo Área restrita (acesso conteúdos assinados) Bancos de dados Base de dados Base de dados (Portal de Periódicos da CAPES, UpToDate, Revista dos Tribunais, Fontes de acesso livre) Base de dados e portais de acesso livre Bases de dados (APA, BVS, BTDT, CAPES, CCN, ERIC, Plataforma Sucupira, PUBMED, REBAE, ReBAP, Repositório oficial de jurisprudência do Tribunal, SciELO) Bases de dados e bibliotecas digitais</p>	<p>+ Fontes de Informação Abreviatura de Revistas Acervo Digital Acervo digital (Projetos, Fotos (banco de imagens), Vídeos) Acervo e recursos (Portal de Periódicos da Capes, VPN Unesp, Athena: Pesquisa Integrada Unesp, Recursos para pesquisa) Acervo físico e eletrônico (Athena, Repositório Institucional Unesp) Acervo on-line Acervo prof. Sérgio Mattos Acervo Virtual Acervo virtual da UESC (Biblioteca virtual Pearson, Tutorial da Biblioteca Virtual Pearson, Portal de Periódicos da Capes, Livros Digitais da Editora da UESC (EDITUS), Portal de Periódicos Eletrônicos UESC, Normas técnicas para elaboração de trabalhos acadêmicos) Acervos digitais Acesso à base de dados Acesso a bases de dados nacionais e internacionais Acesso a documentos eletrônicos, disponibilizando bases de dados via on-line Acesso à Informação Acesso a recursos eletrônicos Acesso a títulos eletrônicos Acesso aberto Acesso às bases de dados Acesso às fontes de informação especializada Acesso às Fontes de Informação Públicas (bases de dados de acesso público) Acesso às Fontes de Informação Restritas (e-books e bases de dados) Acesso às fontes eletrônicas de informação Acesso disponível pela internet ao acervo eletrônico</p>

	<p>Bases de dados e periódicos on-line Bases de dados nacionais e internacionais Bases de dados on-line Bibliografia on-line Biblioteca Digital (bases de dados; links úteis para acesso ao conteúdo completo de livros, artigos, teses e dissertações; sites jurídicos) Biblioteca digital (Minha Biblioteca, Lectio, Cambridge, Portal de Periódicos Capes, Ebsco Host, Revista dos Tribunais, Vlex, BDTD, Target, Dynamed, Primal, MedicinaNet, Euromonitor) Biblioteca on-line (Bases de dados, levantamentos bibliográficos, gerenciadores de referências, capacitações e treinamentos on-line) Biblioteca on-line e Bibliotecas virtuais biblioteca virtual (acervo A4, bases de dados, e-books, periódicos on-line, repositório institucional, links úteis) Biblioteca Virtual (fontes de informação científica e técnica) Biblioteca virtual (periódicos da Unama, Periódicos on-line, Links de pesquisa) bibliotecas virtuais Bibliotecas Virtuais (Centro de Documentação e Informação da FAPESP, Educação, BV-INEP, Estação BVS, Estudante Brasileiro) Bibliotecas Virtuais e Base de dados Biografia digital para empréstimo e renovação Consulta e acesso à Biblioteca Virtual (e-books, monografias e outras publicações digitais) Conteúdo Eletrônico (Biblioteca Digital, Bases de Dados de Acesso Restrito, Bases de Dados de Acesso Livre)</p>	<p>Acesso on-line a bases de dados e periódicos eletrônicos Acesso rápido Acesso rápido - Acervo (Athena, Repositório Institucional, Biblioteca Digital, Coleção PROPG FEU, Conheça o Acervo Digital da Unesp, GedWeb, E-books Assinados, Minha Biblioteca, Biblioteca virtual, Portal Periódicos Capes, Guia Prático) Acesso rápido (Athena, Conteúdos Digitais Disponíveis, GedWeb, Portal de Periódicos Capes, Repositório Institucional Unesp) Acesso rápido (Unesp: Como mencionar a Unesp nas publicações, VPN, Identificador Orcid; Biblioteca: Informações essenciais, Regulamento, Atividades e atendimento, Tutoriais) Apresentação Atlas área da saúde Atlas de anatomia interativo: Primal Pictures Base de Autores Unesp Base de dados Base de Dados – Links Base de dados assinadas pela USP Base de Dados Científicos Base de dados e Periódicos Base de dados em processo de renovação Base de dados para avaliação Bases áreas biomédicas Bases dados assinatura USP Bases de dados Bases de dados (Periódicos e SciELO) Bases de dados assinadas Bases de dados Assinatura CAPES Bases de dados de A/Z Bases de dados de acesso aberto Bases de Dados de Acesso Livre Bases de dados de acesso restrito Bases de dados de engenharia Bases de dados de Patentes Bases de dados e normalização Bases de dados eletrônicas Bases de dados em Geociências Bases de dados financeiras Bases de dados nacionais e internacionais Bases de Dados on-line</p>
--	---	---

	<p>Endereços eletrônicos (Associações, conselhos, sociedades, periódicos, bases de dados, bibliotecas digitais e portais por área do conhecimento)</p> <p>Fontes de informação</p> <p>Fontes de pesquisas gratuitas</p> <p>Links (pesquisa rápida, Portal de periódicos da Capes, Revistas no Sistema Eletrônico de Editoração de revistas, More, Biblioteca Virtual de Psicologia)</p> <p>Links extras (bases de dados e bibliotecas digitais)</p> <p>Links sugeridos</p> <p>Pesquisa a bases de dados Proquest</p> <p>Pesquisa em Bases de Dados on-line</p> <p>Pesquisa na internet</p> <p>Pesquisa virtual</p> <p>Pesquisas (Normas, sites nacionais e internacionais, Repositório Institucional, Periódicos, E-books, Fator de Impacto)</p> <p>Plataformas para pesquisa</p> <p>Principais Bases de Dados</p> <p>Recursos eletrônicos</p> <p>Recursos on-line free</p> <p>Sites e bases de pesquisa (Banco de dissertações e teses, Comut, Bases científicas, sitios acessórios, Bibliotecas mundiais, sites relacionados à biblioteconomia)</p> <p>Sites interessantes</p> <p>Sites relacionados</p>	<p>Bases de Dados Públicas</p> <p>Bases de Dados Restritas</p> <p>Bases de dados, Bibliotecas Digitais e Repositórios Institucionais</p> <p>Bases em Saúde (SBE)</p> <p>Bases em teste</p> <p>Bases online</p> <p>Bases On-line</p> <p>Bases para pesquisa</p> <p>BCA Virtual</p> <p>Bibliografia Digital</p> <p>Biblioteca de Patrimônio da Biodiversidade</p> <p>Biblioteca Digital</p> <p>Biblioteca Digital – Saraiva</p> <p>Biblioteca Digital da Cengage Learning</p> <p>Biblioteca Digital de Especialização</p> <p>Biblioteca Digital de Eventos Científicos</p> <p>Biblioteca Digital de Imagem e Som (UFPR TV, Rede IFES, Imagens e Vídeos)</p> <p>Biblioteca digital de obras raras</p> <p>Biblioteca Digital Mundial</p> <p>Biblioteca Digital Proview</p> <p>Biblioteca Digital Zika</p> <p>Biblioteca Digital Zika – BDZ</p> <p>Biblioteca Nacional</p> <p>Bibliotecas Digitais</p> <p>Bibliotecas digitais (Minha Biblioteca e Target GEDWeb)</p> <p>Bibliotecas digitais (Periódicos da Capes, SciFinder, ASTM, InforMed, MIT, Target)</p> <p>Bibliotecas Digitais de E-books e outros textos acadêmicos</p> <p>Bibliotecas digitais temáticas</p> <p>Bibliotecas digitais/virtuais</p> <p>Bibliotecas do RS</p> <p>Bibliotecas e Arquivos</p> <p>Bibliotecas gaúchas na web</p> <p>Bibliotecas Jurídicas</p> <p>Bibliotecas temáticas (Acervo Digital da Biblioteca Brasileira, Catálogo do Instituto de Estudos Brasileiros, Cartografia Histórica, Cifonauta)</p> <p>Bibliotecas virtuais</p> <p>Bibliotecas virtuais e links relacionados</p> <p>Busca a base de dados</p> <p>Busca automatizada em bases de dados em CD-ROM, OFF-LINE E ON-LINE</p>
--	--	--

		<p>BVSAúde (BVS Educ e BVS Controle e Prevenção do Câncer)</p> <p>CNPq</p> <p>Conteúdo digital</p> <p>Demais conteúdos</p> <p>Descritores em Ciências da Saúde (DeCS)</p> <p>Dicionário Médico - Biblioteca Nacional de Medicina dos EUA</p> <p>Dicionários</p> <p>Dicionários e enciclopédias</p> <p>E-Docentes FCT</p> <p>Encontros da área de Química</p> <p>Eprints</p> <p>Faculdades de Medicina do exterior</p> <p>Faculdades de Medicina no Brasil</p> <p>Ferramentas</p> <p>Ferramentas de busca que fornecem uma maneira simples de pesquisar literatura acadêmica de forma abrangente (Google Academic, Microsoft Academic)</p> <p>Ferramentas de pesquisa (Bases de dados, periódicos, bibliotecas virtuais e outras ferramentas)</p> <p>Fontes de acesso digital</p> <p>Fontes de Informação</p> <p>Fontes de Informação - On-line</p> <p>Fontes de informação (Agriannual Online, Biblioteca Virtual Pearson, Catálogo da Biblioteca, Dados de Pesquisa do RI UFSCar, E-books, Gestores de Referência, Normas técnicas (ABNT), Portal de Periódicos Capes, Portal de Periódicos UFSCar, Repositórios Institucionais, Teses e Dissertações, + Literatura [digital], por favor! (série das redes sociais com links de livros))</p> <p>Fontes de informação (E-books, conteúdos digitais, periódicos por curso, referências PPC)</p> <p>Fontes de Informação (Sítios para Pesquisas Científicas, Portal de Periódicos Capes, Comut, More)</p> <p>Fontes de Informação/Pesquisa - Fontes de Informação</p> <p>Fontes de pesquisa on-line</p> <p>Fontes de pesquisa técnico-científicas de acesso livre</p> <p>Fontes para pesquisa (Acervos USP, Bases de dados, BVS-Psi, E-books, Portal de Periódicos CAPES, PressReader – jornais e revistas, Produção Intelectual do IPUSP, Revistas de Psicologia em Acesso Aberto)</p> <p>Google Scholar</p> <p>Herbários</p> <p>Ibict</p>
--	--	---

		<p> IEEE Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE International Nuclear Information System (INIS) Istec Jaleko: Plataforma de estudos Lectio Legislação em Alimentos Links Links (Agências de Fomento, CETESB - Normas Técnicas, Espaço da Escrita, Gerenciadores Bibliográficos, Portal de Periódicos Capes) Links (Blogs, Canais do YouTube, Revistas) Links (separa entre Revistas e Sites) Links auxiliares Links de Apoio à Pesquisa Links de interesse Links de pesquisa Links especializados Links importantes Links interessantes Links Interessantes Links pelo Proxy da UFPEL Links Rápidos Links recomendados (catálogos de bibliotecas, dissertações e teses, twitter da biblioteca) Links úteis Livros e revistas Livros On-line, artigos e resenha Mapas/Mapas digitais Normas para publicações (Normas ABNT, Normas APA, Coleção ABNT, Gerenciadores de referência, Nova Ortografia, e-Books) Obras raras digitalizadas Outras fontes de informação Outras fontes de informações Outras Fontes de Pesquisa Outros Outros Acervos (E-books, periódicos e documentos diversos) Outros links (Direitos autorais, ISBN, ISSN) Outros Portais de Pesquisa Patentes </p>
--	--	--

		<p>Pesquisa</p> <p>Pesquisa - FCHS (Programas de Pós-Graduação, Escritório de Pesquisa e de Inovação, Outras informações)</p> <p>Pesquisa acadêmica (bases de dados, BDTD UFRPE, Ebook Central, Periódicos UFRPE, Portal CAPES, ORCID, Referências)</p> <p>Pesquisa acadêmica (Tutorial Pesquisa Acadêmica, Catálogos, portais e outros recursos para pesquisa, Identificadores e indicadores, Recursos especializados por temas e regiões)</p> <p>Pesquisa e Fontes de informação</p> <p>Pesquisar e publicar em Psicologia</p> <p>Pesquisar literatura médica: principais bases de dados da área da saúde</p> <p>Pesquisas em doutrina, jurisprudência e legislação, em âmbito federal e estadual</p> <p>Pesquise (bases de dados, e-books, periódicos, teses, Portal Capes, busca integrada, Dedalus)</p> <p>Plataforma digital</p> <p>Portais de Pesquisa</p> <p>Portais de pesquisa (ABNT Coleção, BDTD Nacional, CAPES, CURESP, FGV Bibliotecas, IBICT, IPEA, NDLTD, SciELO, SPELL, UNESP - Bibliotecas, USP - Bibliotecas)</p> <p>Portais de Pesquisa (BDTD, BC, Biblioteca Nacional Digital - Brasil, Brasileira, CAPES, IBICT, SCIELO, UNESP - Athena, USP - Dedalus, Repositório de Produção Científica - CRUESP)</p> <p>Portais de Pesquisa (BVS, BVS-Vet, CAB, ChemSpider, Embase, HeonOnline, Iusdata, JRC, ScienceDirect, SciFinder, Scopus, Web of Science™, Target gedweb e outros)</p> <p>Portais de pesquisa e bases de dados</p> <p>Portais e sistemas</p> <p>Portal Acesso Aberto da Unesp</p> <p>Portal da Pesquisa</p> <p>Portal da Saúde</p> <p>Portal de Apoio ao Docente e Pesquisador – ADP</p> <p>Portal de Domínio Público</p> <p>Portal de Informação em Acesso Aberto (PIAA)</p> <p>Portal do Conhecimento Nuclear (CNEN)</p> <p>Portal Domínio Público</p> <p>Portal Saúde Baseada em Evidências</p> <p>Portal SBE (Saúde baseada em evidências)</p> <p>Principais bases de dados USP e Portal de Periódicos da CAPES</p> <p>Produtos</p>
--	--	--

		<p>Publicações sobre a cidade de Assis</p> <p>Química pelo Brasil: Universidades</p> <p>Recursos eletrônicos</p> <p>Recursos em avaliação</p> <p>Recursos informacionais</p> <p>Recursos online</p> <p>Recursos on-line (Fontes Digitais de Informação em Educação, Fontes de informação da Unicamp, Conteúdos de domínio público, Boletim Informaficativo)</p> <p>Recursos para pesquisa</p> <p>Recursos tecnológicos</p> <p>Repositório da Produção Científica do CRUESP (repositório de produção científica da USP, Unicamp e Unesp)</p> <p>Repositório de Dados Científicos do Estado de São Paulo (composta por oito instituições públicas de ensino e pesquisa paulistas)</p> <p>Repositórios internacionais de livre acesso a artigos de periódicos e livros com texto completo (DOAJ, HighWire, Plos One, Plos One Collection, PubMed, DOAB)</p> <p>Saúde</p> <p>Scielo</p> <p>Science Direct</p> <p>Sebos</p> <p>Sistemas (Catálogo ao acervo, Repositório Institucional UFU e Sistema de Gerenciamento de Aquisição de Material Informacional - SIGAMI)</p> <p>Sites</p> <p>Sites da área de química</p> <p>Sites de referências dos cursos</p> <p>Tabela de Áreas de Conhecimento/Avaliação</p> <p>Tecnologia (MORE, Software livre de plágio, scanner, aplicativos móveis, acesso à internet, acesso remoto VPN)</p> <p>Terminologia em Saúde</p> <p>Terminologia Médica</p> <p>Tesouro da UNESP</p> <p>Tesouro Unesp</p> <p>Textos disponíveis para download</p> <p>Trials: bases de dados em teste</p> <p>Unidades de medidas</p> <p>UpToDate</p> <p>vLex - Informação jurídica inteligente</p> <p>Vocabulário controlado da USP</p> <p>Vocabulários - MeSH/DeCS</p>
--	--	--

<p>acesso ao acervo físico (livros, jornais e revistas, normas, monografias, teses e dissertações, CD, DVD, material cartográfico, entre outros)</p>	<p>Acervo B Acervo circulante Acervo físico (Acervo geral, referência, coleções especiais) Acesso ao acervo de livros, periódicos e teses Audiovisual Bases de dados nacionais e internacionais em CD-ROM Coleções especiais Disponibilização dos jornais/revistas impressas no saguão Gibiteca Hemeroteca (recortes dos principais jornais organizado por assunto) Mapoteca MEDIATECA Mostras de TCC: conteúdos Normas da ABNT Obras raras Periódicos Seção de periódicos Videoteca</p>	<p>Acervo Acervo (livros, periódicos, teses/dissertações/ monografias, CD-ROM, VHS, DVD) Acervo de reserva Acervo físico (impressos assinados) Acervo impresso Acervo local Acervo reserva Acervos (Agriannual Online, Coleções especiais, Conservação e Preservação, E-books, Espaço HQ, Jogos, Livros, Mapas, Multimeios (CDs, DVDs), Normas técnicas (ABNT/Target), Repositório Institucional, Repositório LISA, Teses e Dissertações) Acervos (Descrição, Coleções Especiais, Sala Pedagógica, Sala Cine Campus, Obras Raras e Reservadas, Bibliografias Online) Acervos e fontes de pesquisa Acervos especiais (Coleção memória institucional da UFMG) Acesso à base de dados em CD-ROM on-line Antigo Acervo Histórico Virtual do IME Armazém Catálogo de exposições Clube do DVD Coleção Coleção de consulta/reserva da bibliografia básica/livro fixo Coleção Ictiológica Coleção Kleerekoper – especializada em peixes Coleções Coleções de obras raras Coleções Especiais Coleções Especiais e Obras Raras Coleções históricas (Jovem Arte Contemporânea, do Pintor Paulo Rossi Osir e de Mario Zanini do Museu de Artes Contemporâneas) Coleções particulares Coleções/Acervos (Acervo Delfim Netto, Acervo José Mario Pires Azanha, Almanques, audiovisual, Biblioteca do Livro Didático, cartas, Cartazes artísticos (coleção do Museu de Arte Contemporânea) Conjunto de coleções (Objetos Digitalizados, Obras de Referência, Periódicos) Discos vinil e CD Dissertações e TCCs Dissertações e Teses Dissertações e Teses/Teses DVD e CD</p>
--	---	---

		<p>DVDs disponíveis para empréstimo Estante Virtual Multimeios (capas DVD para selecionar acervo) Filmes educativos Filmes em vídeo e DVD e filme Fitas de vídeo Folhetos Fotografias Fotografias aéreas (acervo físico do Instituto de Geociências) Fundo Michel Pêcheux Hemeroteca Imagens Itens para Reserva de Curso (está com erro na página, não sei do que se trata) Jornais Landmarks of Science Leitura e cópia de microfilmes/microficha Lista de filmes para empréstimo. Listagem de acervo Livros Livros de Arte Livros retidos Manuscritos Mapas Mapoteca Midioteca Monografias - curso de especialização Multimeios Multimídia Museu do Brinquedo da Ilha de Santa Catarina Normas técnicas Obras de referência Obras Raras Partituras Peças teatrais Periódicos Periódicos da Fabico Periódicos do acervo Reserva Periódicos impressos Coleções especiais e Obras Raras Produção Intelectual/Produção do corpo docente Publicações da Biblioteca Brasileira Guita e José Mindlin</p>
--	--	---

		<p> Quadrinhos Recortes de jornais Referência Referência e Circulação (Seção Braille) Reserva técnica Reserva Técnica (Agências de Fomento) Reserva técnica (compras e doações de projetos de pesquisa e/ou extensão) Reserva Técnica da FAPESP - Livros Retirar livro de circulação Revistas científicas/revistas de divulgação científica e revista de atualidades Revistas e jornais Sala de reserva (livros da bibliografia básica reservada) Seção de Periódicos Separatas Slides Tecidoteca VideoSaúde Fiocruz Videoteca </p>
<p> acesso ao catálogo on-line (pesquisa no acervo de material bibliográfico físico e digital) </p>	<p> Acesso ao catálogo on-line Catálogo online Catálogo on-line (Pergamum) Catálogo on-line das Bibliotecas Catálogo on-line/ Sistema de controle bibliográfico das Bibliotecas UNIP Consulta a base de dados Pergamum Consulta ao acervo na web Consulta ao acervo on-line Consulta ao catálogo Consulta informatizada ao acervo Consulta on-line ao acervo Consultas (Pesquisa on-line e Acesso Usuário, usam Pergamum) Consulte o acervo Livros Periódicos Pesquisa de acervo Pesquisa no acervo Publicações A-Z Recurso tecnológico para busca e consulta </p>	<p> Acesso rápido ao acervo Acesso web ao catálogo on-line do acervo e outros serviços do Sistema Pergamum (consulta ao acervo) Base Acervus Base Acervus - Catálogo do Sistema de Bibliotecas da Unicamp Base Acervus do Sistema de Bibliotecas da Unicamp Catálogo - Base Acervus Catálogo (Base Acervus) Catálogo Acervus Catálogo da USP Catálogo do Acervo - SIGAA Catálogo online Catálogo on-line (consulta ao acervo) Catálogo on-line do SBU Catálogo on-line Pergamum Catálogo Pergamum Catálogo SIGAA Catálogo Unicamp Catálogo virtual para consulta às obras do SISBI/UFU Catálogo: base minerva (base acervo da UFRJ) Catálogos On-line </p>

	<p>/ Catálogo on-line / Consulta ao acervo Recurso tecnológico para consulta / Software gerenciador de bibliotecas Sistema Informa Sistema informatizado integrado para gerenciamento e circulação do acervo (Pergamum)</p>	<p>Cobalto Sistema Integrado de Gestão Consulta Consulta acervo Consulta ao acervo Consulta ao acervo (Login) Consulta ao Acervo das Bibliotecas Consulta ao catálogo (Pergamum) Consulta ao catálogo on-line Consulta bibliográfica (Software <i>on line</i> SIGAA - Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas) Consulta Catálogo da Biblioteca Consulta on-line Consulta on-line ao acervo Consultar Acervo Consultas Consultas bibliográficas de forma automatizada Consultas on-line ao acervo Consulte nosso acervo Consulte o acervo Dedalus Dedalus (Catálogo BCRP (Local), Catálogo Geral, Busca Integrada (novo)) Link permanente no Sabi+ Pergamum Pergamum - Catálogo online Pesquisa ao acervo on-line do sistema SIGAA/BIBLIOTECA Pesquisa Bibliográfica através do Pergamum Web Pesquisa de títulos no acervo informatizada e <i>on line</i> Pesquisa no acervo Pesquisa On-line ao acervo Pesquise no catálogo online SABI: catálogo on-line da UFRGS Sistema Pergamum de Bibliotecas Software gerenciamento de acervo</p>
--	---	---

<p>acesso ao conteúdo, serviços e setores por aplicativo</p>	<p>Aplicativos para dispositivos móveis Pergamum mobile Versão mobile</p>	<p>Aplicativo móvel Bibliotecas USP Aplicativo para dispositivo móvel -. Periódicos. Portal Capes Aplicativo para dispositivo móvel - Produtos Naxos Aplicativo para dispositivo móvel - SophiA Biblioteca Aplicativo para Renovação de Livros pelo Celular Aplicativo: Unicamp Biblioteca APP da Biblioteca (Android) App da UFJF App USP Bibliotecas Catálogo online mobile Ferramentas do estudante Mobile (acesso para dispositivos móveis) Pergamum Mobile Pergamum no celular/ Pergamum mobile Realizar Pesquisa Online no Acervo do Sistema de Bibliotecas (para celular) UFRGS Mobile</p>
--	---	--

<p>acesso ao portal de periódicos institucional</p>	<p>Periódicos eletrônicos PUC Minas Periódicos Feevale (SEER) Periódicos Uninove Portal de Periódicos científicos/ Periódicos Unisanta Portal de Periódicos da UCS Portal de Periódicos Eletrônicos da Univates Portal de Periódicos Unochapecó Portal Periódicos Unicesumar Portal Periódicos Unifacs Revistas Institucionais</p>	<p>Biblioteca Eletrônica de Serviços (Projeto Saber: Sistema de Acesso à Biblioteca Eletrônica de Revistas) BIUNILA Digital - Periódicos Eletrônicos da IES Núcleo de Divulgação Científica Periódicos Científicos da UTFPR (PERI) Periódicos Científicos Digitais da Ufal Periódicos da UFT Periódicos da unidade Periódicos da Unifal-MG Periódicos Eletrônicos da UFRB Periódicos eletrônicos UFMA Periódicos UFMG Periódicos UFRGS Periódicos Unesp/Selo PROPe Portal de Periódicos Científicos UFRGS Portal de Periódicos da UFBA Portal de Periódicos da UFFS Portal de Periódicos da UFOP Portal de Periódicos da UFPE Portal de Periódicos da UFRJ Portal de periódicos da UFSC Portal de periódicos da Unifesp Portal de Periódicos Eletrônicos Científicos da Unicamp - PPEC Portal de periódicos eletrônicos da UEFS Portal de Periódicos UEPG Portal de Periódicos UFPEL Portal de Periódicos UFSC Portal de Revistas da USP Portal e-Publicações UERJ Revistas da Unilab Revistas do IEL Revistas UENP</p>
<p>acesso ao repositório digital temático/dados de pesquisa</p>	<p>-</p>	<p>Repositório de Dados de Pesquisa (REDU)</p>

<p>acesso remoto aos conteúdos restritos (servidores VPN, Proxy)</p>	<p>Acesso remoto (Proxy) Acesso remoto CAPES (configuração Proxy)</p>	<p>Acesso Acesso à internet via Eduroam Acesso Externo via Proxy Acesso fora da UFRGS Acesso fora do campus Acesso fora do campus UFRGS - proxy e login institucional Acesso remoto acesso remoto (Proxy) Acesso remoto ao Portal Capes (CAFe) Acesso remoto e integrado (proxy e Café) Acesso remoto Portal Capes (CAFe) Acesso residencial Acesso wi-Fi Eduroam CAFe Café - acesso remoto do Portal de Periódicos da CAPES Conexão remota VPN/USP Configuração Proxy Education Roaming Eduroam Eduroam - Rede sem fio Rede Eduroam Rede sem fio - Eduroam Rede sem fio e Acesso remoto (VPN) Rede Sem Fio Unicamp Residencial VPN USPNeT USPNet sem fio VPN VPN – acesso remoto VPN Unesp Vpn USP VPN-Unesp Wi-Fi e VPN Wi-fi USP</p>
--	--	--

<p>consulta local a materiais bibliográficos (livros, jornais e revistas, normas, monografias, teses e dissertações, CD, DVD, material cartográfico, entre outros)</p>	<p>Acesso ao usuário / Consulta ao acervo Consulta Consulta ao acervo Consulta ao acervo físico Consulta ao acervo in-loco Consulta de material especial Consulta in-loco Consulta local Consulta orientada Empréstimo local Empréstimo local de periódicos e produções acadêmicas Pesquisa ao acervo Pesquisas local para comunidade externa Solicitação de periódicos localizados no arquivo Solicitar localização de publicações Solicitar obras no depósito externo</p>	<p>Acesso ao acervo Acesso ao acervo bibliográfico Acesso livre à Coleção Circulante Coleção Memória UFPR Consulta Consulta (leitura de livros, revistas, jornais e outros documentos impressos; acesso a revistas eletrônicas, ebooks, bases de dados e outros recursos assinados pela Universidade; audição de discos e CDs do acervo nos equipamentos da Biblioteca; visualização de filmes em DVD e vídeo do acervo nos equipamentos da Biblioteca; cópia de parte de documentos respeitando a legislação de direitos autorais) Consulta acervo Consulta ao acervo Consulta ao acervo em geral in loco Consulta ao acervo local Consulta ao Catálogo Consulta aos materiais Consulta de material bibliográfico Consulta e acesso ao acervo física da Biblioteca Consulta e empréstimo local Consulta local Consulta local (acervo aberto a toda a comunidade) Consulta local ao acervo Consulta Local ao acervo do SiBi/UFPR Empréstimo de material com status de consulta local Empréstimo local Empréstimo local de livros, periódicos e DVDs Empréstimo material de consulta Empréstimo no recinto Empréstimo para consulta Empréstimos e consultas de livros dissertações e teses Leitura na recepção (Biblioteca do CETAD) Leitura na sede Livre acesso ao Acervo Livre acesso ao acervo, possibilitando ao usuário o manuseio das obras</p>
--	--	---

<p>convênio/cooperação entre instituições/ voluntariado</p>	<p>Convênio com as bibliotecas da Universidade Estadual de Campinas (Unicamp) e da Universidade Federal de São Carlos (UFSCar) - UNIAN-SP Participação em redes (formando parcerias que possibilitam a cooperação e a troca de informação) Rede de Bibliotecas Lassalistas (Redebila) (compartilhamento de fontes de informação entre 30 bibliotecas)</p>	<p>Catálogo Coletivo Nacional Catálogo Coletivo Nacional - Periódicos Catálogos coletivos (Banco de Teses e Dissertações - CAPES, Banco de Dados Bibliográficos da USP - DEDALUS, Biblioteca Nacional, Catálogo Coletivo Nacional de Periódicos (CCN), Pergamum - UFSCar, Sistema de Bibliotecas da UNICAMP - Base ACERVUS) Catálogos de outras instituições (seria link para CCN, UFSCar, UNESP e UNICAMP) CCN Consulta CCN Localização de material bibliográfico em outras bibliotecas brasileiras (não fala o que é, tem EEB e Comut também) Outras Bibliotecas Parcerias e convênios Participação em redes de cooperação Participação em redes de cooperação bibliográfica (CCN, Bibliodata, OCLC, entre outras) Rede de Bibliotecas da Área de Engenharia e Arquitetura (REBAE) Rede Geodésica Brasileira Redes cooperativas Unidades Parceiras</p>
---	---	--

<p>digitalização (disponibilidade de escâner), impressão e reprografia (xerox)</p>	<p>Digitalização Digitalização de documentos Digitalização de imagens Digitalização e envio de documentos Fotocópias Impressão de cópias Loja de fotocópias (terceirizada) Reprodução física e digital (xerox ou scanner) Reprografia Scanner para autoatendimento Scanners Serviço de cópia Serviço reprográfico Setor de fotocópias Sistema de cópias</p>	<p>Cópias Digitalização Digitalização de Documentos Digitalização de documentos da produção científica do IQSC Digitalização de imagens de documentos do acervo Digitalização e Fotocópias Encadernação de teses e dissertações Encadernação Espiral (serviço de encadernação) Gráfica Impressão de pôsteres e trabalhos Obras digitalizadas Pedidos de reprodução de documentos Reprodução de documentos (fotocópias) por empresa terceirizada Reprodução de documentos Reprografia Reprografia de materiais Sala de digitalização (seria para cópia de documentos) Scanner Scanner de autoatendimento Scanner para digitalização Scanner para digitalização de documentos/scanner de autoatendimento Scanner Planetário Scanners públicos e internos Serviço de Digitalização de Obras</p>
--	--	--

doação de material bibliográfico para a Biblioteca	Doação Doações	<p>Carta de doação</p> <p>Critérios para Doação de Materiais</p> <p>Critérios para doações</p> <p>Diretrizes para doação</p> <p>Diretrizes para recebimento de doações</p> <p>Doação</p> <p>Doação - Reserva Técnica</p> <p>Doação de livros</p> <p>Doação de livros e outros materiais</p> <p>Doação de livros para a biblioteca</p> <p>Doação de Materiais</p> <p>Doação de Materiais Bibliográficos</p> <p>Doação de Material</p> <p>Doação de material bibliográfico</p> <p>Doação de material informacional</p> <p>Doação de Obras</p> <p>Doações</p> <p>Doações - Reserva Técnica FAPESP</p> <p>Doações de materiais bibliográficos</p> <p>Doações de material</p> <p>Doações para a biblioteca</p> <p>Doe um livro</p> <p>Normas para doação de materiais bibliográficos</p> <p>Procedimento de doação</p> <p>Procedimentos para doação</p> <p>Procedimentos para Doação de Materiais</p> <p>Procedimentos para Doações</p> <p>Recebimento de Doações</p> <p>Regulamento de Doação de Materiais Bibliográficos</p> <p>Regulamento de Doações</p> <p>Regulamento de Doações de Publicações</p> <p>Termo de Doação</p> <p>Termo de Doação de livros</p>
doação e compartilhamento de materiais entre as pessoas (Pegue & Leve, BookCrossing)	-	<p>Armário literário</p> <p>Consulte e Leve</p> <p>Doação para usuários (material que não atende aos critérios para ser incorporado ao acervo)</p> <p>Esqueça um Livro</p> <p>Livros Livres</p>

		Pegue e Leve
editora e livraria universitária	Editora UCS EdUniso Livraria	Editora da UFRB Editora e Gráfica Universitária Editora Unicentro Livraria Virtual Livros e folhetos publicados NUPELIA Memórias do SisbUECE Títulos Publicados pela EDUFRB Venda de publicações (Série Produtor Rural / Livros)

<p>empréstimo de materiais bibliográficos de outras bibliotecas (EEB) (da mesma instituição, instituições parceiras nacionais e internacionais)</p>	<p>Book Express (envia empréstimo solicitado em um dos pontos de atendimento) Consulta ao malote EEB EEBI - Empréstimo interno entre as Bibliotecas da PUC-SP Empréstimo de livros e periódicos entre as Bibliotecas da Universidade Metodista de São Paulo (malote) Empréstimo de livros entre bibliotecas de diferentes unidades Empréstimo de livros entre bibliotecas externas Empréstimo entre as Bibliotecas da UCB Empréstimo entre Bibliotecas Empréstimo entre bibliotecas Empréstimo entre bibliotecas - EEB Empréstimo entre Bibliotecas - EEB de outras bibliotecas de Santos e região Empréstimo entre Bibliotecas conveniadas Empréstimo entre bibliotecas da Unoesc Empréstimo entre bibliotecas do SIB - Universidade de Vassouras Empréstimo entre Bibliotecas EEB e EEBI Empréstimo entre bibliotecas externas (Acafe e bibliotecas nacionais) Empréstimo interbibliotecas (EEB interno) Empréstimo interbibliotecário Empréstimo interbibliotecas Intercâmbio (EEB interno) Intercâmbio com Bibliotecas de outras IES (EEB externo) Intercâmbio entre bibliotecas Intercâmbio entre Bibliotecas setoriais (EEB interno) Malote Malote entre bibliotecas dos câmpus Serviço de Empréstimo entre bibliotecas - SEIB</p>	<p>Circulação interunidades EEB EEB - Empréstimo entre bibliotecas EEB: Empréstimo entre Bibliotecas (Regulamento – Empréstimo entre Bibliotecas) Empréstimo de livros entre Bibliotecas Empréstimo de Livros Entre Bibliotecas - EEB Empréstimo entre bibliotecas Empréstimo entre bibliotecas – EEB Empréstimo Entre Bibliotecas - EEB (Bibliotecas da Unesp, Pedidos para outra Unesp e Pedidos para outras Universidades) Empréstimo entre Bibliotecas - EEB (Cadastro de Bibliotecas e Regulamento EEB) Empréstimo entre bibliotecas (com a PUCRS) Empréstimo Entre Bibliotecas (EEB) Empréstimo entre bibliotecas (outras instituições / instituições externas) Empréstimo entre Bibliotecas da UENP Empréstimo entre Bibliotecas da UEPB Empréstimo entre bibliotecas da UFOP Empréstimo entre bibliotecas da UFPR e externas Empréstimo entre bibliotecas do Sibiuni Empréstimo entre Bibliotecas locais e interestaduais Empréstimo entre bibliotecas SIB/Ufes Empréstimo entre Bibliotecas UESB Empréstimo entre Instituições Empréstimo interbibliotecário Empréstimo interbibliotecas Empréstimo interbibliotecas Intercâmbio com instituições para permuta de documentos Intercâmbio entre bibliotecas Serviços EEB Solicitação de EEB Solicitar Empréstimo Interbibliotecário</p>
---	--	---

	Serviço de Malote Solicitar EEB Transferências de materiais bibliográficos entre bibliotecas	
--	---	--

<p>empréstimo domiciliar de materiais bibliográficos (livros, jornais e revistas, normas, monografias, teses e dissertações, CD, DVD, material cartográfico, entre outros)</p>	<p>Empréstimo Empréstimo automatizado Empréstimo de documentos Empréstimo de livros Empréstimo de materiais Empréstimo de material bibliográfico Empréstimo de material disponível Empréstimo de publicações/ Empréstimo domiciliar Empréstimo de vídeos (DVD, VHS) Empréstimo domiciliar Empréstimo domiciliário Empréstimo e devolução Empréstimo EAD Empréstimos Serviço de empréstimo</p>	<p>Empréstimo Empréstimo - acervo local Empréstimo a domicílio Empréstimo de livros Empréstimo de materiais Empréstimo de material bibliográfico Empréstimo de normas bibliográficas Empréstimo de periódicos Empréstimo de publicações do acervo Empréstimo do material bibliográfico Empréstimo domiciliar Empréstimo domiciliar (livros e periódicos) Empréstimo domiciliar (para usuários com vínculo ativo na instituição) Empréstimo domiciliar com renovação e reserva on-line Empréstimo domiciliar e consulta no local Empréstimo domiciliar informatizado Empréstimo domiciliar para usuários cadastrados Empréstimo para ex-alunos de graduação Empréstimo para reprografia Empréstimo presencial Empréstimo unificado Empréstimo unificado - Rede Flex Empréstimo/ Devolução Empréstimos Empréstimos (Empréstimo domiciliar, Empréstimo local, Empréstimo entre Bibliotecas, Empréstimo unificado (Rede flex)) Empréstimos de publicações Empréstimos domiciliares</p>
<p>empréstimo especial de material bibliográfico (por hora, diário, final de semana, permanente)</p>	<p>Empréstimo diário Empréstimo especial Empréstimo especial (empresta por 3h) Empréstimo especial (fim de semana) tarja vermelha e obras de referência Empréstimo especial para professores Empréstimo permanente (aquisição para departamentos das unidades) Empréstimo por hora Empréstimo por prazo indeterminado Empréstimos especiais (empréstimo</p>	<p>Empréstimo de férias Empréstimo de fim de semana Empréstimo especial Empréstimo especial (tarja vermelha) Empréstimo para Reprografia</p>

	permanente de 6 meses, empréstimo de materiais de consulta local)	
levantamento bibliográfico da área de interesse (automatizado ou pelos bibliotecários)	<p>Levantamento bibliográfico</p> <p>Levantamento bibliográfico / Pesquisa bibliográfica</p> <p>Levantamento bibliográfico modalidade EAD</p> <p>Pesquisa bibliográfica</p> <p>Pesquisa bibliográfica em diversas fontes</p> <p>Pesquisa bibliográfica/ Levantamento bibliográfico</p> <p>Pesquisa e levantamento de referências bibliográficas e outras fontes de informação</p> <p>Pesquisa e levantamento em diversas fontes de informação e treinamento em bases de dados nacionais e internacionais</p>	<p>Auxílio no levantamento bibliográfico e na localização de informações</p> <p>Busca bibliográfica</p> <p>Elaboração de levantamentos bibliográficos no Portal da Capes e outras Bases de Dados Bibliográficos</p> <p>Levantamento Bibliográfico</p> <p>Levantamento bibliográfico (Portal da Capes, PubMed e outras)</p> <p>Levantamento Bibliográfico (via Pesquisa)</p> <p>levantamento bibliográficos de assuntos específicos</p> <p>levantamento de acervo</p> <p>Levantamento e pesquisa referencial</p> <p>Levantamentos Bibliográficos do Acervo pelo Serviço de Referência</p> <p>Pesquisa Bibliográfica</p> <p>Pesquisa bibliográfica em bases de dados</p> <p>Solicitação de levantamento bibliográfico</p>
obtenção de cópia de material bibliográfico que a biblioteca não possua (comutação bibliográfica)	<p>Comut</p> <p>Comut - Comutação bibliográfica</p> <p>COMUT - Programa de comutação bibliográfica</p> <p>Comut (Comutação bibliográfica)</p> <p>Comutação bibliográfica</p> <p>Comutação bibliográfica (Comut)</p> <p>Comutação Bibliográfica Eletrônica</p> <p>Comutação Bibliográfica Nacional / Internacional para pesquisadores cadastrados no sistema, com taxas pré-aplicadas (BIREME e IBICT)</p> <p>comutação bibliográfica nacional e internacional</p> <p>Posto Antares (acesso online ou em CD-ROM de diversas bases de dados nacionais ou estrangeiras Pesquisa na internet e serviço de solicitação de cópia de documentos existentes em outras bibliotecas)</p> <p>Programa COMUT</p> <p>Programa de Comutação Bibliográfica</p>	<p>Acesso ao COMUT</p> <p>Artigos Científicos Internacionais com Custo Subsidiado</p> <p>Busca de artigos (Comut)</p> <p>COMUT</p> <p>Comut</p> <p>Comut – Comutação Bibliográfica</p> <p>COMUT - Formulário</p> <p>COMUT - Fotocópia de Documentos</p> <p>COMUT - Orientações e Solicitação</p> <p>Comut – Serviço de Comutação Bibliográfica</p> <p>COMUT (Comutação bibliográfica)</p> <p>Comut “On-line”</p> <p>Comut/Comutação da Bireme</p> <p>COMUT: sistema de reprodução de cópias</p> <p>Comutação</p> <p>Comutação - COMUT</p> <p>Comutação Bibliográfica</p> <p>Comutação bibliográfica</p> <p>Comutação Bibliográfica - COMUT</p> <p>Comutação Bibliográfica - COMUT (via Pergamum)</p> <p>Comutação bibliográfica (COMUT)</p> <p>Comutação bibliográfica COMUT/IBICT</p>

	<p>(COMUT) Programa de Comutação Bibliográfica (COMUT) / Solicitação de Documentos SCAD – Serviço Cooperativo de Acesso a Documentos SCAD - Serviço Cooperativo de Acesso ao Documento da Biblioteca Virtual em Saúde Solicitação de cópia de documentos (COMUT) Solicitação de documentos técnicos-científicos Solicitar cópias Solicite artigos - textos completos</p>	<p>Comutação Bibliográfica do acervo da Coleção Memória UFPR Comutação bibliográfica IFLA Comutação Bibliográfica Nacional (COMUT) Comutação bibliográfica nacional e internacional Comutação Bibliográfica (Solicitação de Documentos) Comutação de material informacional Comut-Solicitação de artigos para outras Bibliotecas Cópias de documentos Fornecimento de cópias de documentos técnicos especializados nacionais e estrangeiros Fotocópias Localização de documentos Localização de documentos Pedido de Artigos Programa de Comutação Bibliográfica SCAD - Serviço Cooperativo de Acesso a Documentos Serviço Cooperativo de Acesso a Documento (SCAD) Serviço Cooperativo de Acesso a Documentos - SCAD-Unesp Serviço de Comutação Bibliográfica (COMUT) Serviço de comutação bibliográfica (seria pelo convênio com entidades como Ibict, Rebae, ISTECA etc.) Solicitação de artigos Solicitação de artigos científicos internacionais com custo subsidiado Solicitação de artigos e outros documentos Solicitação de artigos e outros materiais Solicitação de artigos subsidiados Solicitação de COMUT Solicitação de comutação Solicitação de Comutação Bibliográfica "COMUT" (seria Programa de Comutação Bibliográfica do Ibict) Solicitação de cópias Solicitação de Documentos Solicitação e Atendimento de Artigos Transmissão de artigos de revistas, via scanner</p>
--	--	---

<p>sugestão de aquisição de material bibliográfico</p>	<p>Aquisição de acervo Aquisição de materiais Aquisições Sugerir aquisição</p>	<p>Aquisição Aquisição bibliográfica Aquisição de acervos Aquisição de livros Aquisição de Livros, E-books, Periódicos etc. Aquisição de materiais Aquisição de materiais bibliográficos Aquisição de material bibliográfico Aquisição de material informacional - SIGAMI Aquisição de novos materiais Aquisição de publicações Aquisição e coleções Aquisição e doação Aquisição e Tratamento da Informação Aquisições Aquisições (Catalivros, FapLivros, Livros Didáticos) Aquisições bibliográficas Assinatura de jornais Compra de livros (gerenciamento compra livros) Compras e Doações Formulário - Sugestão de Aquisição Formulário de solicitação de compra de livros para disciplinas Formulário para Aquisição de Livros Indique um livro Manutenção de cadastro de sugestões para compra de livros e periódicos Permuta Permuta de Acervo, através de intercâmbio de publicações com outras Bibliotecas, Universidades e ONGs Permuta de periódicos Permuta de Publicações Permuta e doação com instituições nacionais e estrangeiras cadastradas Permuta/Intercâmbio de publicações Procedimentos para Compra de Materiais Sistema de Gerenciamento de Aquisição de Material Informacional (SIGAMI) Solicitação de Compras Solicitação de livros Solicitação de material bibliográfico - compra Solicitação de Normas Solicitações e sugestões de aquisição</p>
--	---	---

	<p>Sugerir</p> <p>Sugerir aquisição</p> <p>Sugerir aquisições</p> <p>Sugerir nova aquisição</p> <p>Sugestão de Aquisição</p> <p>Sugestão de Compra</p> <p>Sugestão de compra de livros</p> <p>Sugestão de livros</p> <p>Sugestão de livros e outros materiais</p> <p>Sugestão de material</p> <p>Sugestão de novos livros</p> <p>Sugestão de Obra(s)</p> <p>Sugestão de Publicações</p> <p>Sugestão para aquisição</p> <p>Sugestão para aquisição de livros</p> <p>Sugestão para aquisição de material bibliográfico</p> <p>Sugestões de compra</p> <p>Sugestões de livros e revistas</p> <p>Sugestões de Livros para Compra</p> <p>Sugestões de obras literárias</p> <p>Sugestões para aquisição</p> <p>Sugestões para aquisição de livros</p> <p>Sugestões para Aquisição de Livros e Outras Fontes de Informação</p> <p>Sugestões para Novas Aquisições</p> <p>Sugira um título</p> <p>Sugira uma publicação</p> <p>Suporte aos professores da UFPR no desenvolvimento de listas de aquisição de materiais bibliográficos</p>
--	--

2 - ATRIBUTOS RELATIVOS AO RECEBIMENTO DE INFORMAÇÕES, APRENDIZAGEM E PUBLICAÇÃO

ATRIBUTO	SERVIÇO DE BIBLIOTECA PRIVADA	SERVIÇO DE BIBLIOTECA PÚBLICA
aula prática em ambientes que prestam serviços reais (relacionados ao curso)/bolsa/estágio/monitoria	-	<p>Bolsas</p> <p>Editais</p> <p>Editais Publicados</p> <p>Estágios</p> <p>Seleção de bolsistas</p>
aprendizagem conectada (acessada por computador e	-	<p>Rede de aprendizagem</p>

dispositivos móveis é uma combinação entre interesses pessoais, conexões sociais e oportunidades de colocar em prática o que foi aprendido)		
capacitação/treinamento on-line (uso de recursos informacionais e normalização/alfabetização científica)	<p>Aula ministrada nas dependências da Biblioteca</p> <p>Aulas de Referência bibliográfica</p> <p>Capacitação de usuários</p> <p>Capacitação dos alunos (calouros)</p> <p>Capacitações</p> <p>Capacitações e visitas guiadas</p> <p>Capacitações/cursos de capacitação de acesso à biblioteca e às bases de dados</p> <p>Cursos</p> <p>Cursos de pesquisa e normalização</p> <p>Cursos e eventos</p> <p>Educação de usuários</p> <p>Formação de usuários (treinamentos e capacitação)</p>	<p>Agenda</p> <p>Agenda BC</p> <p>Agenda de Treinamentos</p> <p>Agendamentos</p> <p>Capacitações (Agenda, Certificados, Capacitações gravadas)</p> <p>Capacitações on-line</p> <p>Conheça nossa Biblioteca</p> <p>Cursos e treinamentos virtuais</p> <p>Ingressantes</p> <p>MOOC (Massive Open Online Courses)</p> <p>Oficina de PGD</p> <p>Treinamento online para calourxs</p> <p>Treinamentos Remotos</p> <p>Treinamentos Virtuais</p>
capacitação/treinamento presencial (uso de recursos informacionais e normalização/alfabetização científica)	<p>Oficinas de apoio à Pesquisa (Portal de Periódicos da Capes, Normalização de trabalhos acadêmicos com ferramentas do Word, Cadastro e atualizações do currículo Lattes, capacitação para uso da biblioteca)</p> <p>Programa de capacitação</p> <p>Programa de capacitação do usuário</p> <p>Projeto "Conheça a Biblioteca" (Visita orientada e capacitações)</p> <p>Treinamento bibliográfico (orientação à pesquisa bibliográfica e localização do material)</p> <p>Treinamento de calouros</p> <p>Treinamento de usuário</p> <p>Treinamento de usuários</p> <p>Treinamento de usuários no acesso à bases de dados nacionais e internacionais</p>	<p>Agenda de eventos</p> <p>Agenda de eventos e treinamentos</p> <p>Agenda de treinamentos</p> <p>Agendar</p> <p>Apresentação dos recursos e serviços da Biblioteca aos usuários</p> <p>Apresentação dos recursos eletrônicos USP</p> <p>Apresentações e materiais de apoio</p> <p>Calendário de treinamentos</p> <p>Capacitação</p> <p>Capacitação (recepção de calouros, avaliação das oficinas, materiais didáticos, Programa de Desenvolvimento de Competências Informacionais em Ambiente Virtual)</p> <p>Capacitação de Usuário</p> <p>Capacitação de usuários</p> <p>Capacitação de Usuários (SBU)</p> <p>Capacitação de usuários (visita guiada, palestra, capacitação, apresentação, orientação, orientação individual, treinamento, Prospecção e monitoramento informacional)</p> <p>Capacitação de usuários em fontes de informação científicas eletrônicas e digitais</p> <p>Capacitação no uso dos recursos de informação</p>

	<p>Treinamento e acolhidas Treinamento e capacitação de usuários Treinamento na utilização de recursos de informação Treinamento Portal de Periódicos da Capes Treinamento para pesquisa Treinamento quanto ao uso do sistema Pergamum e da Biblioteca Virtual Treinamentos Treinamentos (oficinas, manual, orientação, capacitação) Treinamentos de turmas do Programa de Capacitação de usuários Treinamentos oferecidos por fornecedores Treinamentos presenciais e <i>tour</i> guiados Treinamentos/ Agenda de treinamentos</p>	<p>Capacitações Capacitações (Super 8 -Curso de Extensão e Materiais de seminários realizados) Capacitações e orientações Capacitações por demanda Catálogo de Treinamentos Competência em informação Conhecendo a Biblioteca (Acolhimento dos Calouros em forma de capacitação) Curso virtual de HTML e web design Cursos Cursos atendidos por biblioteca Cursos de Capacitação Cursos do CCT Cursos e treinamentos Minicursos Oficinas Oficinas de orientação bibliográfica PCNU - novos usuários (Programa de capacitação de novos usuários - recepção de calouros) Programa de Capacitação de Usuários Programa de Capacitação Permanente dos Servidores do SiBi Programa de Educação de Usuários Treinamento Treinamento - Portal Periódicos/CAPES (via Pesquisa) Treinamento ao Usuário Treinamento aos usuários Treinamento biblioteca Treinamento biblioteca: renovação e reserva para saber mais! Treinamento de Calouro Treinamento de calouros Treinamento de usuários Treinamento de Usuários Treinamento de usuários (acesso às bases de dados, otimização de recursos da Internet / informal) Treinamento de usuários e programas e conscientização para preservação do acervo Treinamento de usuários no uso de fontes eletrônicas, bases de dados e Portal da Capes Treinamento de usuários, realização de palestras e cursos Treinamento e orientação à pesquisa</p>
--	--	--

		<p>Treinamento em bases de dados Treinamento em Mendeley Treinamento em pesquisa em bases de dados Treinamento em Uso de Bases de Dados Treinamento no Portal de periódicos Capes Treinamento para Calourxs Treinamento para uso do Portal de Periódicos da CAPES Treinamento para usuário Treinamento para utilização do Portal da Capes e outras Bases de Dados Bibliográficos Treinamento Periódicos CAPES Treinamento/Plantão de Dúvidas Treinamentos Treinamentos (informações sobre capacitações e cursos) Treinamentos e Capacitação de Usuários Treinamentos e Capacitação de Usuários sobre o uso das fontes de informação (bases de dados) e uso dos espaços da biblioteca Treinamentos e eventos Treinamentos e Visita Orientada Treinamentos em Bases de Dados Treinamentos em normas da ABNT Treinamentos formais e informais Treinamentos ministrados Treinamentos oferecidos Treinamentos presenciais Treinamentos, Tutoriais e Divulgações</p>
comunidades de aprendizagem (ensino ou apoio na aprendizagem)	-	<p>BraVE (aprendizagem colaborativa on-line) Centro de Recursos de Aprendizagem</p>
dicas de leitura	<p>Dicas de leitura (estantes com livros sugeridos para leitura) Exposição de novas aquisições Exposição de periódicos recentes</p>	<p>Apoio à gestão do tempo (sugestões de leituras, filmes e documentários; metodologias, ferramentas e técnicas aplicadas ao gerenciamento do tempo) Dicas de escrita e estudo Dicas de leitura Li e Recomendo! Redação Científica</p>
divulgação de resenhas de livros	-	<p>Resumos de obras significativas da coleção Porto Alegre SBI Divulga</p>

<p>editoração de periódicos e e-books</p>	<p>Núcleo de Editoração (Portal de Periódicos da PUC Campinas)</p>	<p>Apoio editorial (suporte no processo editorial dos trabalhos científicos) Assessoria editorial Assessoria para Periódicos Científicos BU/UFSC Publicações Desconto para autores USP Edições EACH (Política, Conselho Editorial e procedimentos para submissão de originais e Obras já Publicadas) Publicação</p>
<p>informação disponibilizada de forma impressa/por mídia local (serviços e notícias da universidade)</p>	<p>Boletins Informativos Dicas (tipo manter silêncio, solicite informações, não comer) Folder eletrônico</p>	<p>Mural eletrônico (TV LCD) para transmissão local de informações, tutoriais e avisos Web TV</p>
<p>informação disponibilizada no site (serviços, avisos e notícias da universidade)</p>	<p>Levantamento de cursos livres e gratuitos com certificação Links (bibliotecas com acervo disponível para consulta) Mural de Informações Notícias PUC Notícias</p>	<p>Acontece na Biblioteca Arquivo de Notícias BC Informa BIBENG news BiblioCentros Biblioteca Informa Boletim BSBS/ Boletim Informativo Boletim eletrônico (Por Dentro da Biblioteca) Boletim Informativo da biblioteca e Sumários Correntes/Boletim de novas aquisições Boletim Interno do Instituto de Física da USP Boletins da BIA (LeIA: Boletim da Biblioteca do IA) Boletins informativos BU Divulga: as novidades da Biblioteca Universitária da UFSC Calendário letivo USP Clipping Comunicação Oficial Comunicados Destaques Dicas & Notícias Divulgação (Blog e Boletim mensal Acontece na Biblioteca) Divulgação científica Divulgação de eventos: congressos, seminários, palestras, exposições etc. Downloads Elaboração de folderes, cartazes, expositores e boletins informativos ENForme Exercícios interativos</p>

		<p>Fala Biblioteca Guia de serviços remotos Horário de ônibus Informações Informações gerais Informações importantes (Cadastro e empréstimo) Informações úteis Informateca – Informativo da Biblioteca Informativo BIBVET Informativo da Biblioteca Informativo da Biblioteca do Instituto de Geociências Informativo Eletrônico Semanal Informativo SISBI Informativo/Fique por Dentro - Informativos Informes Institucional Institucional (Pesquisa de Satisfação do Usuário, Dados Abertos - SIBI/UFPA, Contatos etc.) Links Localização do Acervo Manutenção de arquivo de material de divulgação de cursos e eventos da área Marketing e Publicidade Memória da Escola Politécnica Memória UFU Memorial Denis Bernardes Notas informativas Notícias Notícias (Acontece na BC e Matérias) Notícias Biblioteca Notícias da Biblioteca Notícias e informes Notícias institucionais Outras informações Portal Docentes Portal Docentes Unesp pré-GESTÃO BIB Programa de Marketing do SiBi PROPEtips Publicações (Guia de usuário e Cartilha 52 anos da BC)</p>
--	--	---

		<p>Publicações BU (Boletim Informativo) Publicações SIBI Publicações SISTEBIB Serviços da biblioteca SISTEMOTECA (informação sobre o sistema de bibliotecas) Site próprio do Sistema de Bibliotecas Sobre nós Sobre o Portal da Informação Todas as notícias Transporte de apoio (seria formas de locomoção) Últimas Notícias Você não sabia???! Website da biblioteca weR_USP</p>
--	--	--

<p>informação disponibilizada pelas redes sociais (serviços, avisos e notícias da universidade)</p>	<p>Biblioteca no Facebook Biblioteca no Youtube Blog da Biblioteca Facebook da Biblioteca Siga a Biblioteca nas Redes Sociais</p>	<p>Biblioteca Divulga Bib-Psico no Face Blog Blog da BC Blog do Sistema de Bibliotecas da Uergs Blogue da Biblioteca Depositária da ONU - DL253 Canal BU UFSC Canal de eventos – pesquisadores USP Canal do SIBi UFSCar (Youtube) Canal SISTEBIB (seria o canal do Youtube) Divulgação em redes sociais Facebook Galeria de Fotos Galeria de Fotos - BIBLIB Imagens Instagram Iptvusp Messenger Mídias Redes Sociais Redes sociais (Blog, Facebook, Twitter, Instagram, YouTube, Whatsapp, Pinterest, Wiki Fam Feed, Pearltrees, PodTeca) Redes sociais (Facebook e Instagram) Redes sociais (Twitter, Facebook, Instagram, Blog da Rede Sirius, Wikipédia) Redes Sociais (YouTube, Facebook, Twitter, Instagram, Blog e Pinterest) Redes sociais do SiBi/UFPR Redes sociais SISBI Twitter Whatsapp Youtube</p>
---	---	---

<p>lista de novas aquisições de material bibliográfico</p>	<p>Boletim de aquisições Boletim de novas aquisições Divulgação de novas aquisições Novas aquisições</p>	<p>Alerta bibliográfico Aquisições recente Boletim Bibliográfico Boletim Bibliográfico de Novas Aquisições Boletim bibliográfico eletrônico Boletim de aquisições Boletim de novas aquisições (e-mail) Boletins de Novas Aquisições Consulta de livros sugeridos Divulgação de novas aquisições Lista de Novas Aquisições. Livros Adquiridos Livros Incorporados ao Acervo Novas Aquisições Novidades Novidades do acervo Novidades do acervo da biblioteca Novidades no acervo Novidades no acervo e artigos inéditos Novos livros Recentes Aquisições Serviço de alerta Serviço de alerta à informação por meio impresso e eletrônico Sumário da Produção Científica do MZUSP Últimas aquisições</p>
<p>lista de publicações novas e da área de interesse (sumários correntes, alerta, Disseminação Seletiva da Informação (DSI))</p>	<p>Cadastro de áreas de interesse Circulação de sumários Disseminação da informação Disseminação seletiva da informação Divulgação de novos materiais bibliográficos DSI - Disseminação Seletiva da Informação Serviços de alerta (emissão de e-mail aos usuários cadastrados) Sumário corrente Sumários on-line</p>	<p>Área de interesse Disseminação Seletiva da Informação Disseminação Seletiva da Informação - DSI Disseminação Seletiva da Informação (DSI) Disseminação seletiva da informação (novas aquisições) Serviço de alerta de novas aquisições Serviço de Disseminação Seletiva da Informação</p>

<p>material de apoio para acesso e uso de recursos informacionais e normalização (tutorial, guia, template, manual, vídeo, entre outros)</p>	<p>Capa para trabalhos acadêmicos Capas padrão PUCRS Formate seu trabalho acadêmico (tutoriais) Guia de Trabalhos Acadêmicos Guia Mackenzie de trabalhos acadêmicos Guias de normalização (ABNT e Vancouver) Manuais de Normas ABNT Manuais/ normas da ABNT Manual da Univates para Trabalhos Acadêmicos Manual de Normalização Manual de normalização para trabalhos acadêmicos ABNT e Vancouver Manual de Normas técnicas para produções acadêmicas da URI Manual de Trabalhos Acadêmicos Manual para normalização de trabalho acadêmico - Projeto Integrador, artigo e poster científico Modelos de normas técnicas de documentação Saiba como acessar a biblioteca virtual Pearson Templates para elaboração de TCC Trabalhos acadêmicos Trabalhos acadêmicos (Manual para normalização de trabalhos acadêmicos) Tutoriais Tutoriais da Biblioteca Central Tutoriais de serviços</p>	<p>Acesso a Tutoriais (gerais e Bases de Dados) Apostilas para normalização Aprenda com a Biblioteca Apresentação Web of Science BDTD - Teses e dissertações: como publicar Biblioteca Virtual Pearson Checklist/Checklist para revisão Como fazer Como juntar arquivos PDF Compilação normas da ABNT Consulta às Normas ABNT Cursos e tutoriais (Cursos on-line e tutoriais) Dicas de normalização Dicas de Paginação (frente e verso / páginas paisagem) Dissertação e Qualificação (Tutoriais de normalização, Modelos para dissertação e qualificação, Plano de Gestão de dados, Checklist para revisão, Ficha catalográfica, Autoarquivamento/submissão - Repositório Unesp) Dissertações e Teses Documentos e tutoriais Download (modelo capa, templates, termo de autorização, termo de depósito etc.) Elaboração de referências Espaço do pesquisador Estilo Vancouver Estilo Zotero Estrutura de trabalho - Download Ferramentas de auxílio na elaboração de trabalhos acadêmicos Guia ABNT Guia de Apresentação de Publicações 2019 Guia de elaboração de trabalhos acadêmicos Guia de normalização Guia de Normalização (Informações Auxiliares) Guia de normalização acadêmica</p>
--	---	---

	<p>Tutoriais em vídeo Tutoriais em vídeo da Biblioteca Central Tutoriais para acesso às bibliotecas virtuais Tutoriais/capacitações gravadas Tutoriais: sistema de biblioteca e informação - SBI Tutorial acesso EBSCO e CAPES Tutorial Biblioteca Virtual Tutorial de consulta web Tutorial de postagem e para aprovação [submissão TCC] Tutorial DynaMed Plus Tutorial Minha Biblioteca Tutorial para Acesso às bases de dados - via Portal do Aluno Tutorial para Acesso às bases de dados - via site Tutorial para Ficha catalográfica - modalidade EAD Tutorial para levantamento bibliográfico - modalidade EAD Tutorial para Target Getweb Tutorial Renovação Tutorial Reserva Tutorial Revista dos Tribunais</p>	<p>Guia de normalização de trabalhos acadêmicos Guia de normalização ICBS (seria Ciências Básicas da Saúde) Guia para normalização de publicações técnico-científicas Guia prático de fontes de informação Guia prático de fontes de informação: produtos e serviços digitais das bibliotecas da Unesp Guia Teses & Dissertações Guia Vancouver Guias e tutoriais Instruções para encadernação Livre Docência Manuais Manuais de normalização Manuais e Instruções Normativas Manuais e Normas Manuais e publicações Manuais e Referências bibliográficas Manuais e tutoriais Manuais, guias e tutoriais Manual 2020 (Manual de normalização para apresentação de trabalhos acadêmicos) Manual de diretrizes para apresentação Manual de normalização Manual de normas da ABNT Mendeley Modelo de Artigo Modelo de dissertação e tese Modelo de lombada para Dissertações e Teses Modelo de pré-textuais para Monografias, Teses e Dissertações Modelo de Trabalho Acadêmico Modelo para TCC em .docx Modelo para Teses/Dissertações em .docx Modelo trabalho Modelos Modelos de Referências Modelos de TCC e Teses Modelos/normas Nomina Institucional</p>
--	--	--

		<p>Normalização e modelos</p> <p>Normas e modelos</p> <p>Normas e Regulamentos</p> <p>Pacote USPSC – Modelos de trabalhos de acadêmicos em LaTeX</p> <p>Pesquisa em Bases de Dados (Como pesquisar? Tutoriais de pesquisa, E-books, Periódicos, Repositório Institucional Unesp)</p> <p>Pesquisa na web (dicas, operadores booleanos, sintaxes especiais do Google)</p> <p>Pesquisa/Recursos para pesquisa acadêmica</p> <p>Publicações</p> <p>Publicações online</p> <p>Slides do Treinamento de Normalização para Trabalhos Acadêmicos</p> <p>Super 8: passos do processo de pesquisa</p> <p>Super 8: pesquisa e uso da informação científica</p> <p>TCC</p> <p>TCC Modelos</p> <p>TCCs/TCCs - Como ter acesso</p> <p>Template para trabalhos acadêmicos</p> <p>Templates</p> <p>Templates - Dissertações e Teses</p> <p>Tese e Dissertação</p> <p>Teses e dissertações</p> <p>Trabalho de Conclusão de Curso (TCC)</p> <p>Trabalhos acadêmicos</p> <p>Trabalhos acadêmicos (Elabore sua ficha catalográfica, Gerencie suas referências, Cuidado com o plágio, Modelos)</p> <p>Trabalhos acadêmicos (Manuais e Diretrizes, Templates /Ficha catalográfica, Procedimentos de Entrega, Termos e Autorizações, Dúvidas Frequentes e Autoarquivamento)</p> <p>Trabalhos acadêmicos (normas de apresentação de trabalhos acadêmicos)</p> <p>Trâmites pós-defesa</p> <p>Tutoriais</p> <p>Tutoriais – Pergamum</p> <p>Tutoriais (Minha Biblioteca, Acesso Remoto, Currículo Lattes, Ebook Central, MConf, Mendeley, Normas Target GEDWeb, Orientações ABNT, Pagamento de multas, Periódicos Capes)</p> <p>Tutoriais de ajuda</p> <p>Tutoriais de Arte e Lazer</p> <p>Tutoriais de bibliotecas virtuais</p> <p>Tutoriais de formatação</p>
--	--	--

		<p>Tutoriais e guias Tutoriais ilustrados Tutorial – Ficha Catalográfica Tutorial Acesso café Tutorial de acesso ao Pergamum Tutorial de busca Tutorial em vídeo para acesso aos Ebooks – SisbUECE Tutorial para acessar a Biblioteca Virtual Tutorial para acesso aos Ebooks – SisbUECE Tutorial para Submissão de Trabalho Acadêmico Tutorias Vídeo Aula Video-aulas Vídeo-aulas de disciplinas da USP Vídeos (Biblioteca na TV) Vídeos de apoio Vídeos e lives Vídeos Instrucionais em Libras Vídeos tutoriais vLex - Guia do usuário Zotero</p>
--	--	---

perguntas frequentes (Frequently Asked Questions (FAQ))	FAQs Perguntas Frequentes	Contato Dúvidas e contato Dúvidas e informações Dúvidas frequentes (Pagamentos de débito, Preservação do acervo, Artigos em trabalhos acadêmicos, Entrega de trabalhos finais, Ônibus Circular do Vale, Empréstimos, Renovação, Reservas) Dúvidas frequentes FAQ FAQ - serviços remotos Perguntas e respostas Perguntas frequentes Perguntas frequentes (FAQs) Perguntas Frequentes em Libras Perguntas Frequentes/Info Acesso Perguntas mais frequentes
videoconferência (reunião, roda de conversa, live, evento)	-	Conferência Web
visita orientada para conhecer os serviços e espaços/visita virtual/visita 360°	BiblioTur (visita orientada) Visita guiada Visita monitorada Visita Orientada Visita orientada à comunidade interna Visita orientada às bibliotecas Visita orientada de grupo Visita Programa à Comunidade Externa Visita programada Visita virtual Visitas guiadas Visitas orientadas Visitas orientadas (orientação para uso da biblioteca, bases de dados, uso sistema Pergamum, serviços e produtos) Visitas orientadas agendadas	Recepção ao usuário (cadastro, visita monitorada, apresentação do CEB e portal SBU) Recepção virtual para alunos Solicitar Visitas Guiadas e Capacitação de Usuários UFRGS Portas abertas Visita Guiada Visita guiada à biblioteca Visita monitorada Visita Orientada Visita orientada às bibliotecas Visita orientada de grupos Visita Orientada Virtual Visita orientada/dirigida Visita programada Visitas didática Visitas Dirigidas Visitas dirigidas Visitas Guiadas Visitas mediadas Visitas Monitoradas Visitas Orientadas

	Visitas Orientadas aos espaços da biblioteca Visitas programadas
--	---

3 - ATRIBUTOS RELATIVOS AO APOIO/ORIENTAÇÃO

ATRIBUTO	SERVIÇO DE BIBLIOTECA PRIVADA	SERVIÇO DE BIBLIOTECA PÚBLICA
apoio aos alunos de Educação a Distância (EaD)	-	Apoio a comunidade EaD UFBA Educação a distância – EaD
apoio no desenvolvimento da escrita acadêmica/redação (comunicação acadêmica)	-	Espaço da Escrita
atendimento individualizado presencial e/ou on-line	-	Assessoria Técnica aos arquivos das unidades da UFF Atendimento personalizado Atendimento Personalizado ao Usuário Atendimento personalizado para normalização acadêmica Elaboração de referências no formato Vancouver
atendimento on-line assíncrono (e-mail, redes sociais, formulários)	Contatos Fale conosco (Horário de atendimento, endereço, telefone e e-mail)	Atendimento Atendimento à comunidade acadêmica e o público geral interessado Atendimento ao usuário Atendimento ao Usuário SIBI Atendimento por e-mail Avaliação BIBQUI Avaliação no Portal Avalie a Biblioteca Avalie nossos serviços Avalie o atendimento Como chegar (Telefone, e-mail, endereço e mapa Google) Contate-nos Contato Contato rápido Contato/Fale conosco Contatos E-mail Envio de pôster/cartaz Equipe Equipe e comissões Equipe e Fale conosco Fale com a gente Fale Conosco

		<p>Formulário de Agendamento para Cursos e Treinamentos Formulários Formulários (Declaração de cadastro, solicitação de artigos e EEB, sugestão de livros para compra) Formulários e documentos Formulários para solicitação de serviços Funcionamento Horário Horário de Atendimento Horário de atendimento ao público Horário de Funcionamento Horário de funcionamento diário e ininterrupto Horário, Localização e Contatos Horários Localização Localização e horário Localização, telefones e-mail Outros Serviços online Setores e ramais Sugestão para biblioteca Sugestões/Informações, Sugestões e/ou Reclamações Telefones Úteis WebMail</p>
<p>atendimento on-line síncrono (telefone, chat, Zoom, Skype, WhatsApp, Telegram)</p>	<p>Atendimento on-line (chat) Atendimento por whatsapp Atendimento Web SABi - Serviço de Atendimento da Biblioteca (atendimento via chat)</p>	<p>Agendamento com bibliotecários on-line Agendamentos - Pesquisa e Normalização Atendimento Online Atendimento on-line Atendimento por telefone, correio eletrônico e convencional Atendimento remoto Atendimento remoto via videoconferência Atendimento via telefone e e-mail Atendimento via Whatsapp Balcão de atendimento Virtual Balcão Virtual Chat Chat BU Chat de atendimento on-line Fale com a Biblioteca</p>

		<p>FALE COM A BIBLIOTECA CENTRAL DA UFRB</p> <p>Fale com o Bibliotecário</p> <p>Informações por meio da página eletrônica (atendimento virtual)</p> <p>Intranet</p> <p>Mediação</p> <p>Pergunte à Bibliotecária</p> <p>Pergunte ao bibliotecário</p> <p>Teleatendimento</p> <p>Whatsapp</p>
<p>atendimento presencial (recepção, balcão de atendimento, guichê)</p>	<p>Balcão de atendimento</p> <p>Guichês de devoluções</p> <p>Guichês de empréstimos</p> <p>Recepção</p> <p>Recepção e guarda-volumes</p>	<p>Atendimento à pesquisa de documentos arquivísticos</p> <p>Atendimento ao público externo</p> <p>Atendimento aos alunos bolsistas do SiBi/UFPR</p> <p>Atendimento aos usuários</p> <p>Atendimento às Bibliotecas Setoriais</p> <p>Atendimento e orientação à comunidade em geral</p> <p>Atendimento e orientação a comunidade universitária e externa na solicitação dos serviços e acervos da Biblioteca Central</p> <p>Livre Docência (Biblioteca: Emitir o certificado comprovando que a bibliografia proposta para o concurso está em acordo com a norma da ABNT NBR 6023:2018)</p> <p>Procuradoria informacional</p> <p>Recebimento de comissão do MEC para avaliação de cursos</p> <p>Suporte técnico de hardware e software do parque de equipamentos das bibliotecas para atendimento a comunidade acadêmica</p>

<p>disponibilização das normas e procedimentos institucionais</p>	<p>Autorização para divulgação de trabalho acadêmico Guia do usuário Manual do usuário Normas de trabalhos acadêmicos Normas e políticas/Regras gerais de utilização Normas para elaboração de artigo científico Normas para elaboração de trabalhos acadêmicos Normas para uso das salas de estudo em grupo Normatização de referências de trabalhos acadêmicos Normatização dos trabalhos acadêmicos Prazos e multas Procedimento para acesso a Visitantes à biblioteca Regulamento Interno Bibliotecas da Univap Utilização do MALEX (guarda volumes) Utilização dos escaninhos Utilização e uso do catálogo on-line</p>	<p>Afiliação Institucional Afiliação Unesp em publicações Apresentação de dissertações e teses da Unicamp Arquivos anexos Autorização para usar a fachada da biblioteca Biblioteca (Usuários, Inscrição/Cadastro, Acervo da Biblioteca, Catálogos) Carta de Serviço - SIBI Como mencionar o nome da Unesp Concursos Conheça a BU (marca BU, Normas e regulamentos, Publicações, Relatórios) Desenvolvimento de Coleções Documentos Documentos (Políticas e Regimentos, Formulários e Tutoriais, Relatórios de atividades) Documentos (Termo de autorização de publicação, declaração para de outrem, termo de doação de materiais bibliográficos, template de TCC etc.) Documentos do SIBI Documentos Oficiais Downloads (Regimento SIBI/UFPA, Termo de Doação, Termo de Autorização - Repositórios, Guia de Trabalhos Acadêmicos, Relatórios Anuais de Gestão, Ata de Reunião - Conselho SIBI) Editais Entrega de TCC Entrega de teses e dissertações Fique por dentro (Direitos e deveres e Guia de renovação/reserva on-line) Formulários Formulários e manuais Formulários, regulamentos e legislação Guia de Usuários Guia de utilização Guia do usuário Guia dos usuários Guia rápido dos calouros Guias e tutoriais Guias e tutoriais: Portal de Bibliotecas Informações úteis Ingressantes Biblioteca Legislação Logomarcas da EEL USP para os pôsters</p>
---	--	--

		<p>Logotipos CDMC Manual de Normalização de Trabalhos Acadêmicos da Unilab Manual de normalização para trabalhos acadêmicos da Unifal Manual de Normas IQSC Manual de normas UFPel para trabalhos acadêmicos Manual de Propriedade Intelectual da Unesp Manual de Propriedade Intelectual Unesp Manual de Redes Sociais Unesp Manual do aluno Manual do Usuário Manual dos calouros Manual para elaboração de teses e dissertações na USP – ABNT Materiais para Calouros Memorial (Diretrizes para elaboração de Memorial Acadêmico) Modelos de processos/Modelo de processos de negócio da Biblioteca da Unesp, câmpus Rio Claro Modelos Padrão UEL Normalização de trabalhos acadêmicos Normalização de trabalhos técnicos-científicos Normas da UFPel para trabalhos acadêmicos Normas das Bibliotecas Setoriais Normas de Uso da Biblioteca Normas e Padrões - Unesp Normas e procedimentos (regulamento de empréstimo, pagamento de multa, depósito legal, EEB, Plano Contingência e Emergência, Política de Desenvolvimento de Coleções, Política de uso dos espaços, Regulamento de uso dos espaços, Procedimentos em casa do plágio e manual do usuário) Normas e Regulamento Normas e Regulamentos Normas para recebimento TCCs, teses e dissertações Normas para utilização do espaço 24h Normas, Regulamentos e Resoluções Normativas BJB/Rede de Bibliotecas Unesp BJB/Rede de Bibliotecas Unesp Normativas UFOP Novo Usuário Unesp Orientação para entrega de teses e dissertações Orientações para depósito de TCC (Graduação) Orientações para depósito de Tese/Dissertação (Pós-Graduação) Padrão afiliação institucional</p>
--	--	---

		<p> Padrão de Citação Institucional da Universidade Estadual Paulista Padrão Ufal de Normalização Padronização Bibliográfica de todos os documentos gerados na Instituição Padronização de trabalhos científicos gerados na instituição Padronização do nome da Universidade e da Faculdade em inglês Plano de atualização do acervo Plano de Atualização e Expansão do Acervo Plano do Acervo Plotagem (normas para impressão de posters/banners da FOU SP) Política de Empréstimo Política de Formação e Desenvolvimento de Coleções – SisbUECE Política para Acesso Aberto (Fapesp) Políticas de empréstimo Portarias e Resoluções Principais Regras/Principais regras da Biblioteca de Registro Procedimentos normativos para elaboração de referências e citações Procedimentos para o envio de Trabalhos Acadêmicos Procedimentos para Recebimento de Teses e Dissertações Procedimentos para Recebimento de Trabalhos Científicos Procedimentos para Recebimento de Trabalhos de Conclusão de Cursos (TCCs) Recebimento e divulgação de dissertações, teses e TCCs Regimento Regimento e Regulamento Regimento Interno Regimentos Regras de Uso da Biblioteca/Semana do Calouro Regulamentações Regulamento Regulamento da Biblioteca Regulamento da BibVet Regulamento de Circulação Regulamento de Circulação do SBU Regulamento do SisbUECE Regulamento e Regimento Regulamento SISBI Regulamento, Panfleto Informativo, Termo de Autorização para Publicação Digital, Resolução 003/2018 & Resolução 004/2019 Regulamentos Regulamentos (Biblioteca, Empréstimo Unificado, Netbook, Cadastro, Empréstimo, </p>
--	--	--

		<p>Regimento Interno, Política de Desenvolvimento de Coleções) Regulamentos e relatórios Regulamentos e Transparência Resoluções Saiba como usar a biblioteca Sobre a Biblioteca (Histórico, Usuários, Equipe, Comissão de Biblioteca, Instalações, Acervo, Regulamento, Banco de Dados Bibliográfico Athena) Solicitação de número de publicações de PréPrint TCC / UFRB - Procedimentos Termos Termos de Responsabilidade de Empréstimo ou Multas Termos de utilização SisBi-UFPEl Tutoriais Tutoriais da biblioteca Tutoriais de acessos Utilização do espaço Utilização do setor de multimídia</p>
<p>orientação ou solicitação de International Standard Book Number (ISBN) e de International Standard Serial Number (ISSN)</p>	<p>Serviços ISBN e ISSN</p>	<p>Atribuição de ISBN e/ou ISSN às publicações da FEUSP Atribuição de número ISBN à uma publicação editorada pelo IQSC Como solicitar ISSN ISBN ISBN - Como Solicitar ISBN e ISSN ISBN e ISSN - Procedimentos ISBN, ISSN, DOI ISSN Número de ISBN/Selo Editorial Orientações ISBN Orientações para solicitação de ISBN Orientações para solicitação de ISSN Pedido de ISBN online Solicitação de ISBN Solicitação de ISSN Solicitação de registros de ISBN Solicitação do International Standard Book Number (ISBN) Solicitação do ISBN e do ISSN</p>
<p>orientação para curadoria de dados, preservação digital, <i>big data</i>, gestão de ativos</p>	<p>-</p>	<p>Governança (Sistema de Gestão, Estratégias e Planos, Processos)</p>

digitais		
orientação para financiamento estudantil	-	Financiamento acadêmico
orientação para gestão de dados de pesquisa e reuso dos dados	-	Aprenda a elaborar seu PGD Dados de pesquisa DMPTool Gestão de Dados (Info Fapesp, Artigos, Plano de Gestão de dados UNESP, Workshops e Repositório Institucional Unesp) Gestão de Dados FAPESP Gestão de Dados na USP
orientação para normalização (trabalho acadêmico, artigos, livros)	Apoio à elaboração de trabalhos acadêmicos Apoio à normalização de trabalhos Assessoria às normas Assessoria para formatação de trabalhos segundo as normas ABNT Auxílio aos usuários (uso normas, normalização e treinamento) Auxílio às normas da ABNT Elaboração de referências bibliográficas (ABNT) Elaboração de Trabalhos Acadêmicos (ABNT Coleção, ABNT Links Úteis, Manual para apresentação de Trabalhos Acadêmicos, Tutoriais, Capas para Monografias, Termos de Autorização) Esclarecimentos e orientações sobre normalização de TCC Normalização Normalização bibliográfica Normalização de trabalhos acadêmicos Normalização técnica Orientação à normalização de trabalho acadêmicos Orientação ao usuário na normalização de trabalhos acadêmicos Orientação e normalização de	ABNT e Estilo Zotero Apoio à normalização Apoio à normalização bibliográfica Apoio a TCCs, Teses e Dissertações Apoio acadêmico (Elaboração de TCC, Tese, Dissertação, Eventos científicos, Palestras e treinamentos, Pesquisador) Apoio nas Teses e Dissertações Apostila ABNT/Manual de Orientação na Preparação de Trabalhos Acadêmicos Assessoria em Trabalhos e Publicações (Normalização, ISBN/ISSN, Turnitin) Conferência de padrão de formatação de Teses e Dissertações E-Book ABNT E-Book Vancouver E-books de Normas Elaboração de Referências Bibliográficas FAPESP/Ponto de Apoio FAPESP Ficha catalográfica on-line (orientações, tutorial) Ficha catalográfica/catalogação na fonte Formatação de trabalhos acadêmicos Formatação de Trabalhos Acadêmicos no Word Formulário de teses e dissertações Formulários (Revisão de referências) Grupo de Normas Técnicas - CGB Informações - Trabalho Acadêmico (Turnitin, Ficha Catalográfica, Regulamento, Teses e dissertações) Normalização Normalização Bibliográfica Normalização bibliográfica (ABNT) Normalização bibliográfica (Orientações, templates)

	<p>trabalhos acadêmicos (ABNT) orientação nas normas da ABNT Orientação no uso de normas técnicas de documentação Orientação para elaboração de referências bibliográficas e para normalização de trabalhos acadêmicos Orientação para normalização Orientação para normalização de trabalhos Orientação para normalização de trabalhos acadêmicos Orientação para normalização e editoração técnica e catalogação de publicações Orientação para trabalhos acadêmicos Orientação quanto à normalização de trabalhos acadêmicos Orientação sobre normalização Orientação sobre normalização de trabalhos técnicos-científicos orientação sobre o uso das normas da ABNT Orientações para elaboração de trabalhos científicos Orientações para trabalhos acadêmicos Orientações para uso de normas Revisão e correção de referências bibliográficas Tira dúvidas ABNT</p>	<p>Normalização bibliográfica de teses e dissertações Normalização bibliográfica segundo as normas da ABNT Normalização de Documentos Normalização de Documentos e outras Publicações Institucionais Normalização de publicações Normalização de referências bibliográficas Normalização de referências de trabalhos técnico-científicos Normalização de Teses e Dissertações Normalização de teses, dissertações, TCCs e outros documentos Normalização de trabalho acadêmico Normalização de trabalhos Normalização de trabalhos (Manual Trabalhos Acadêmicos da UFFS, Geração de Ficha de Identificação da Obra, Mecanismo Online para referências) Normalização de Trabalhos Acadêmicos Normalização de trabalhos científicos Normalização de trabalhos técnico científicos Normalização documentária Normalização e orientação bibliográfica Normalização e pesquisa Normalização e Publicação Normalização para trabalhos acadêmicos Normalização presencial orientada Normalização Técnica Normalização Técnica de Documentos Normalização Técnica de Trabalhos Científicos Normalização: orientação Normas – teses Normas ABNT Normas APA Normas de apresentação de trabalhos acadêmicos (Manual de normalização, referências ABNT (MORE), Padrão Vancouver, Modelo de páginas pré-textuais) Normas de Dissertações e Teses Normas de trabalhos Normas de Trabalhos Acadêmicos Normas para confecção de trabalhos acadêmicos Normas para elaboração de teses Normas para teses e dissertações Normas para trabalhos Normas para Trabalhos Acadêmicos</p>
--	--	---

	<p> Orientação à Normalização Orientação à normalização de trabalhos acadêmicos Orientação à normalização de trabalhos acadêmicos da UFPE Orientação à normalização de trabalhos acadêmicos e técnicos Orientação à normalização de trabalhos científicos Orientação ao usuário na normalização e editoração técnica de trabalhos técnico-científicos Orientação de normalização de trabalhos acadêmicos Orientação de normalização de trabalhos e publicações técnico-científicas Orientação de trabalhos acadêmicos Orientação e auxílio sobre a utilização das normas da ABNT Orientação e padronização de referências bibliográficas, citações bibliográficas Orientação em normalização Orientação em normalização bibliográfica para trabalhos acadêmicos Orientação na normalização de trabalhos acadêmicos, conforme a ABNT Orientação normalização de trabalhos Orientação normalização de trabalhos acadêmicos Orientação Normalização Trabalhos Acadêmicos Orientação para Apresentação de Trabalhos Científicos (Teses e Dissertações, Especialização, Graduação) Orientação para Dissertação/Monografia/Tese Orientação para elaboração de referências Orientação para elaboração de referências e citações bibliográficas Orientação para entrega de TCC Orientação para normalização de trabalhos Orientação para normatização Orientação quanto à metodologia científica (monografias, dissertações e teses) Orientação quanto a normalização bibliográfica de trabalhos científicos Orientação sistemática na elaboração de referências bibliográficas Orientação sobre normalização de trabalhos acadêmicos, conforme ABNT e Vancouver Orientação técnica Orientações e treinamentos Orientações Normas ABNT Orientações normativas Orientações para elaboração de Ficha Catalográfica Orientações para entrega tese e dissertações e lombadas Orientações para Normalização de Trabalhos científicos/acadêmicos Orientações Trabalhos Acadêmicos e Científicos </p>
--	---

		<p>Ponto de apoio FAPESP Referências Bibliográficas (Padrão ABNT) Revisão de referências bibliográficas Revisão e Correção de Referências Revisão e Orientação para referências Serviço Orientação e Auxílio ao Usuário - TCC SOS Normaliza Trabalho acadêmico</p>
<p>orientação para recuperação da informação, pesquisa e publicação</p>	<p>Apoio à avaliação, pesquisa e publicação Apoio à publicação Apoio ao pesquisador Auxílio à Pesquisa bibliográfica Elaboração de pesquisas e de levantamentos bibliográficos Open Access Orientação à pesquisa bibliográfica Orientação bibliográfica Orientação de pesquisa escolar Orientação na localização e uso das fontes bibliográficas Orientação no uso de bases de dados Orientação para pesquisa bibliográfica Orientação para pesquisa em bases de dados Orientação quanto a pesquisas bibliográficas no acervo local e de outras unidades do grupo Pesquisa em bases de dados Suporte à pesquisa (orientação personalizada e capacitação)</p>	<p>Acesso ao Portal de Periódicos da CAPES via CAFE (Orientação) Apoio à pesquisa Apoio à pesquisa em Bases de Dados Apoio a pesquisadores Apoio e orientação Assistência ao pesquisador Assistência ao usuário Assistência para uso de portais e bases de dados Atribuição de DOI Auxílio à Escrita Científica Auxílio à pesquisa Auxílio à pesquisa (Guias e orientações, Normalização, Ficha catalográfica) Auxílio ao usuário (busca bibliográfica, redirecionamento para outros serviços, entre outros) Auxílio para localizar material bibliográfico ou publicações na web DOI DOI - Digital Object Identifier Informações sobre patentes da USP Orientação à pesquisa bibliográfica e/ou à normalização Orientação ao usuário (utilização dos recursos informacionais disponíveis, localização e uso de fontes de informação) Orientação aos pesquisadores Orientação bibliográfica e auxílio ao usuário Orientação na localização de informações Orientação na Pesquisa Bibliográfica (uso das bases de dados, portal da informação e catálogo SiBi/UFPR) Orientação na publicação e normalização de artigos, livros, teses, dissertações etc. Orientação no uso dos recursos informacionais disponíveis Orientação para acesso à informação Orientação para pesquisa e levantamentos bibliográficos Orientação para pesquisa em bases de dados</p>

		<p>Orientação para uso de bancos de dados bibliográficos on-line e outros recursos de pesquisa e busca eletrônica</p> <p>Orientação personalizada às Bases de dados</p> <p>Orientação sobre pesquisas e normas da ABNT</p> <p>Orientações de pesquisa, consulta a bancos de dados e base de dados de pesquisa</p> <p>Orientações sobre pesquisa e normalização bibliográfica</p> <p>Pesquisa (Apoio ao Pesquisador, Notícias, Portal de Referências, Redação Científica)</p> <p>Pesquisa em Bases de Dados</p> <p>Portal AGUIA (Agência USP de Gestão da Informação Acadêmica)</p> <p>Recuperação da Informação</p> <p>Suporte à Pesquisa</p>
<p>orientação para uso da biblioteca</p>	<p>Orientação aos calouros</p> <p>Orientação aos usuários</p> <p>Orientação em como utilizar os recursos para a solicitação de artigos científicos (Comutação bibliográfica)</p> <p>Orientação para uso da biblioteca</p> <p>Orientação sobre o funcionamento das Bibliotecas UNIMES</p> <p>Orientações para doação</p> <p>Suporte na consulta ao acervo e aos catálogos existentes</p>	<p>Auxílio à identificação e localização de material no acervo</p> <p>Como consultar no Pergamum</p> <p>Como Encontrar uma Obra?</p> <p>Como localizar e avaliar as informações de saúde na internet</p> <p>Como localizar os livros nas estantes</p> <p>Espaço do aluno</p> <p>Informações essenciais</p> <p>Ingressantes</p> <p>Ingressantes 2021</p> <p>Organização do acervo</p> <p>Orientação ao uso do acervo</p> <p>Orientação ao uso do catálogo e localização de materiais no acervo</p> <p>Orientação aos ex-alunos da FAU</p> <p>Orientação aos novos usuários quanto ao uso e normas da biblioteca</p> <p>Orientação aos usuários</p> <p>Orientação aos usuários no uso da biblioteca e pesquisas</p> <p>Orientação aos usuários quanto ao regulamento</p> <p>Orientação sobre o uso da biblioteca e do acervo</p> <p>Orientações aos concluintes</p> <p>Orientações aos docentes</p> <p>Orientações sobre uso da biblioteca</p> <p>Pesquisas no acervo</p> <p>Vídeo Institucional</p> <p>Vídeos</p>

orientação profissional (trajetória profissional, mercado de trabalho, elaboração de currículo)	-	Currículos Lattes Laboratório de Suporte às Carreiras - LabCar Orientações, aos usuários do Sibiuni, na elaboração de currículo lattes
orientação sobre agências e oportunidades de financiamento de pesquisa	-	Agência de Fomento Agências de Fomento
orientação sobre detecção de plágio e má conduta em pesquisa	Código de conduta da Fapes (Código de boas práticas científicas) Dicas de pesquisa (Bibliotecas On-line, e-books, sebos)	Código de Boas Práticas Científicas da FAPESP Código de Boas Práticas Científicas FAPESP Combate ao plágio Detecção de Plágio (passo a passo, tutoriais em vídeos) Detectar plágio Direitos autorais, Integridade Acadêmica e Prevenção de Plágio Estação de Autochecagem do Turnitin (Formulário de inscrição, plataforma, tutorial) Ética na Pesquisa (Comitê, Comissão, Código de Ética) Integridade acadêmica Integridade, Prevenção de Plágio e Escrita Científica Plágio Acadêmico (Turnitin, Relatório de similaridade, textos sobre plágio, ferramentas de detecção etc.) Turn It In - Vídeos Tutorial Turnitin Verificação de Plágio Verificador de conteúdo
orientação sobre direitos autorais	-	Direitos Autorais Solicitação de direitos autorais Utilização e Reprodução de Documentos
orientação sobre Fator de Impacto e Índice H	-	Acesso ao WebQualis Avaliação Científica (Fator de impacto de citações, Fator de impacto de periódicos, Índice H, Qualis) Fator de impacto Fator de Impacto de Revistas Fator de Impacto Qualis Indicadores Científicos Indicadores Científicos (Google Scholar Metrics, Fator de Impacto, Índice H, Qualis (CAPES)) Indicadores da produção científica Índice H Índices Bibliométricos (Fator de Impacto, Índice H, Scielo e Qualis) Informações sobre periódicos

		<p>Outros identificadores</p> <p>Qualis</p> <p>WebQualis</p>
orientação sobre gerenciadores bibliográficos/de referências	-	Apoio ao pesquisador (Gerenciadores de Referências e Citações)
orientação sobre métricas (altmetria, cibermetria, webometria, cientometria, bibliometria)	<p>Altmetria</p> <p>Bibliometria</p>	Indicadores estatísticos
orientação sobre sistemas de identificação do pesquisador	-	<p>Apoio ao Pesquisador</p> <p>Identificação do Pesquisador (Afiliação Institucional, Currículo Lattes, Portal Docente Unesp, E-mail Institucional, ORCID)</p> <p>Identificadores Científicos</p> <p>Identificadores de autores</p> <p>Identificadores digitais (DOI e Orcid)</p> <p>Identificadores Digitais Persistentes</p> <p>Identificadores e indicadores</p> <p>Manual do usuário Plataforma Lattes</p> <p>ORCID</p> <p>Orcid - Identificador Digital de Autoria</p> <p>ORCID (Open Researcher and Contributor ID)</p> <p>Orcid na Unesp</p> <p>Orcid Unesp</p> <p>Plataforma Lattes</p> <p>Registre-se no ORCID Unesp</p> <p>Suporte acadêmico (Identificadores Digitais para autores)</p>
serviço de referência (conversa/entrevista para identificar a necessidade informacional)	<p>Consulte um Bibliotecário</p> <p>Pergunte à bibliotecária</p> <p>Referência</p> <p>Serviço de referência</p> <p>Serviço de referência online via correio eletrônico</p>	<p>Serviço de referência</p> <p>Serviço de Referência e Informação Online (redes sociais e e-mail)</p> <p>Serviço de Referência e Informação Presencial</p> <p>Serviço de referência online</p> <p>Serviços de referência on-line</p> <p>Serviços de referência presencial e a distância</p>

4 - ATRIBUTOS RELATIVOS AO SUPORTE

ATRIBUTO	SERVIÇO DE BIBLIOTECA PRIVADA	SERVIÇO DE BIBLIOTECA PÚBLICA
acessibilidade arquitetônica	<p>Acessibilidade espacial Balcão de atendimento acessível Biblioteca acessível (acervo, equipamentos e espaço) Espaço de acessibilidade a pessoas com deficiência física ou com mobilidade reduzida Mesas reservadas para uso preferencial de pessoas portadoras de necessidades especiais Plataforma elevatória para acesso dos portadores de necessidades especiais Recursos de acessibilidade (piso tátil, balcão adaptado, rampa de acesso a cadeirantes, banheiro acessível, Placas com orientações em braile) Sala para pessoas com deficiência visual</p>	<p>Espaço de Acessibilidade e Inclusão Laboratório de acessibilidade LAD Mesa para pessoa com deficiência (PcD) Sala de acessibilidade Sala de acessibilidade informacional</p>
acesso a equipamentos informáticos (computadores, tablets)	<p>Ambiente com 12 computadores para acesso à internet Ambiente de pesquisa e multimídia Computadores com acesso à Internet para pesquisas em bases de dados e acervo das bibliotecas Computadores disponíveis para pesquisa Computadores e notebooks Computadores para acesso à internet Computadores para pesquisa e trabalhos acadêmicos Computadores para pesquisas bibliográficas Digitação e acesso à Internet Equipamentos de acesso à Internet Estação de pesquisa Estação de pesquisa e Biblioteca digital Laboratório de estudo com acesso à Internet Laboratório de informática Laboratório de internet Laboratórios de informática Microcomputadores para conexão as bases de dados Sala de informática com acesso à internet Sala de internet Sala de pesquisa informatizada/Computador de pesquisa informatizada (Internet)</p>	<p>Acesso a computadores e internet Acesso a computadores para uso acadêmico e geral Acesso aos computadores Acesso Eletrônico à Informação Acesso internet laboratório Computador para trabalho Computadores Computadores disponíveis para consulta Computadores disponíveis para pesquisa Computadores para consulta e pesquisa Computadores para o usuário acessar internet Computadores para pesquisa Computadores para realização de pesquisas científicas Equipamentos de informática Espaço de pesquisa virtual (computadores, bancadas de estudo individual) Estação de pesquisas com acesso à internet (EPAc) Ilha de pesquisa Ilha multimídia Infocentro (centro equipado com microcomputadores conectados à Internet) Laboratório de acesso digital Laboratório de Informática</p>

	<p>Sala Pública de Informática Salão virtual (acesso à internet e computadores) Salas com computadores para acesso à Internet</p>	<p>Laboratório de Pesquisa (Biblioteca Virtual) Laboratórios de informática (Via Pesquisa e Centro de Inclusão Digital) Microcomputadores Pesquisa on-line (computadores e wi-fi para visitantes) Softwares Científicos Uso dos computadores</p>
acesso à Internet	<p>Acesso à internet Acesso à Internet para fins acadêmicos Acesso à internet wi-fi Acesso à rede sem fio Acesso ao Wi-fi Acesso wireless Internet e Internet pelo sistema wireless Rede wifi Rede wireless Sistema wirelles nas áreas de estudo Uso de internet voltada à pesquisa Utilização de Internet direcionada à pesquisa Wireless</p>	<p>Acesso à Internet Acesso à internet (para pesquisa e consulta ao acervo) Acesso à internet e ao Portal de Periódicos da Capes Acesso à internet em equipamento próprio Acesso à internet para pesquisas acadêmicas e consulta ao acervo Acesso à internet sem fio Acesso à rede mundial de computadores via wireless e computadores para usuários Acesso à rede sem fio de internet Acesso à rede wi-fi Acesso à RNP/INTERNET/Wireless Acesso internet wireless Acesso livre à internet Acesso wi-fi Acesso Wireless Eduroam (wireless) Internet sem fio Internet Wi-Fi Internet wireless nas bibliotecas Rede sem fio Rede sem fio – Eduroam Rede sem fio (Wi-Fi) Rede wi-fi Rede wi-fi com sinal aberto Rede Wireless Redes sem fio WUFPeI Uso da Rede WIFI Wi-fi Wireless e Serviços TI Zona Wi-fi</p>
autoatendimento	<p>Autodevolução Equipamento de autoatendimento Equipamentos de autodevolução</p>	<p>Auto empréstimo Autoatendimento e empréstimos Autodevolução</p>

	<p>Equipamentos de autoempréstimo Serviço integrado de devolução Terminais de autoatendimento</p>	<p>Autoempréstimo Autoempréstimo Auto-empréstimo</p>
<p>biblioteca das coisas (empréstimo de guarda-chuva, sacola, calculadora, carregador de celular, adaptador, entre outros)/empréstimo de equipamentos informáticos</p>	<p>Acesso a computadores, tablets, chromebooks, rede wi-fi, entre outros recursos diversos Ambiente para acesso à internet (empréstimo notebook e Ipad) Biblioteca das coisas Biblioteca das coisas (Chromebooks, guarda-chuvas, calculadoras e egobags) Chromebooks (tipo notebooks) Ecobags Sacolas sustentáveis</p>	<p>Biblioteca das Coisas Biblioteca das coisas (empresta T e carregador de celular) Empréstimo de computadores no Laboratório de acesso digital Empréstimo de itens variados Empréstimo de jogos Empréstimo de netbooks Empréstimo de notebooks Empréstimo de notebooks, netbooks, tablets e e-readers Empréstimo de outros materiais Empréstimo E-book Empréstimo Tablets Empréstimos de notebooks Netbook Notebook para trabalho Notebook para uso na biblioteca Projeto de Empréstimo de Notebooks Sacolas retornáveis Tablet e netbook</p>
<p>cadastro/cartão de identificação</p>	<p>Atualização dos dados pessoais Cadastramento de usuário externo Cadastro Cadastro - Biblioteca Digital Cadastro de usuários Cartão de identificação Cartão institucional (cartão acesso a biblioteca) Cartão relacionamento Inscrição de usuários Senhas para utilizar os serviços on-line Solicitação de acesso à biblioteca Usuários Voltare (egresso)</p>	<p>Abertura de cadastro Alteração, desbloqueio e resgate de senha Atualização cadastral/Atualização de Dados Cadastrais Atualização de cadastro Atualização de E-mail Cadastramento do usuário Cadastro Cadastro de novos usuários Cadastro de usuário (Gerar/Redefinir Senha - Pergamum) Cadastro de Usuários Cadastro individual e presencial na biblioteca Cadastro na Biblioteca Cadastro nas bibliotecas Cadastro no SBU Cadastro no SIB Cadastro on-line Cadastro para visitantes - Comunidade Externa Cadastro SIB/UFPB</p>

		<p>Cartão de identificação Carteira da biblioteca Carteira estudantil Carteira Institucional para os usuários Carteirinha Carteirinha Digital USP (e-Card USP) Criação ou Revalidação de Cadastro Expedição de carteirinha da biblioteca, condicionada à participação do usuário em treinamento agendado Inscrição de usuários Inscrição na Biblioteca Inscrição/Cadastramento Inscrições de usuários Lembrança de senha Lembrança de senhas Pré-cadastro Bibliotecas.UFF Solicitação de carteira estudantil Troca de Senha Validade dos Cadastros</p>
<p>catalogação na fonte/ficha catalográfica</p>	<p>Catalogação na fonte Catalogação na publicação Catalogação na publicação - CIP Catalogação na publicação - Ficha catalográfica Catalogação na publicação (auxílio editorial para Editora Unijuí e Programas de Pós-Graduação da Unijuí) Catalogação na publicação (CIP) Catalogação na publicação (ficha catalográfica) e normalização de publicações Confecção de ficha catalográfica para TCC Confecção de fichas catalográficas dos TCCs, Dissertações e Teses Elaboração de ficha catalográfica Elaboração de Ficha Catalográfica Elaboração de ficha catalográfica para teses e dissertações Ficha catalográfica Ficha catalográfica - modalidade EAD Ficha catalográfica on-line</p>	<p>Catalogação Catalogação em publicação Catalogação na fonte Catalogação na fonte (ficha catalográfica) Catalogação na fonte (monografia, dissertação e tese) Catalogação na fonte de dissertações e teses da Instituição Catalogação na fonte e disponibilização no catálogo online Catalogação na Fonte para trabalhos acadêmicos Catalogação na Publicação Catalogação na publicação – fichas catalográficas Catalogação na publicação (ficha catalográfica) Confecção de Ficha Catalográfica Elaboração da Catalogação na Publicação Elaboração de ficha catalográfica Elaboração de ficha catalográfica de documentos publicados no IQSC Elaboração de ficha catalográfica para livros Elaboração de ficha catalográfica para teses e dissertações Elaboração de fichas catalográficas de monografias Fica-on Gerador de ficha catalográfica on-line Ficha catalográfica</p>

	<p>Serviço de Elaboração de ficha catalográfica para alunos Solicitar ficha catalográfica</p>	<p>Ficha Catalográfica – Informações Ficha catalográfica automática Ficha catalográfica de livros e eventos Ficha Catalográfica de Teses e Dissertações Ficha catalográfica e Normalização Ficha catalográfica e TCC Ficha Catalográfica online Ficha Catalográfica on-line Ficha de identificação da obra Fichas catalográficas Geração Automática de Ficha Catalográfica Geração de ficha catalográfica on-line Gerador automático de ficha catalográfica Gerador de Ficha Catalográfica Gerador de fichas catalográficas da Unesp Pedido da ficha catalográfica Serviço de Geração de Ficha de Identificação da Obra Sistema de Geração Automática de Ficha Catalográfica Sistema de geração automática de ficha catalográfica da UFCSPA Sistema para Geração Automática de Ficha Catalográfica Solicitação de Ficha Catalográfica Solicitar Ficha Catalográfica Solicitar ficha catalográfica - Dissertação ou Tese Solicitar ficha catalográfica - Especialização ou Graduação</p>
<p>depósito legal/autoarquivamento</p>	<p>Entrega de trabalhos Postagem e aprovação e TCC Termo de autorização para publicação de trabalhos na biblioteca digital da Metodista</p>	<p>Autoarquivamento Autoarquivamento de Artigos e Capítulos de Livros Autoarquivamento de Dissertações/Teses no Repositório Unesp Autoarquivamento de TCC Autoarquivamento de TCC no Repositório Unesp Autoarquivamento de Teses e Dissertações Autoarquivamento no Repositório Institucional Autoarquivamento no RI Autoarquivamento TCC Autorização do TCC e TCR Cadastramento da produção científica Cadastramento da produção técnico-científica gerada pelo corpo docente Captação da produção bibliográfica da FSP Captação da produção científica</p>

		<p>Depósito (Teses e Dissertações, Especialização, Graduação) Depósito de documentos no RIUFAL Depósito de TCC Depósito de TCCs Depósito de Teses e Dissertações Depósito de trabalho acadêmico Depósito de Trabalho de Conclusão de Curso Depósito do TCC Depósito dos TCCs Depósito Legal Depósito legal de teses e dissertações Depósito Legal Teses e Dissertações, Especialização e Graduação Emissão de 2ª via de Depósito Legal Emissão de relatório de produção intelectual (PI) Entrega de dissertações e teses Entrega de TCC na biblioteca Entrega de Teses e Autoarquivamento Entrega de Trabalhos Acadêmicos Entrega de Trabalhos de Conclusão de Curso - TCC e Autoarquivamento Entrega e Registro de Produção Intelectual Entrega e Submissão de TCC, Teses e Dissertações no Repositório Institucional Fluxograma - Repositório/Fluxograma do Autoarquivamento de Dissertações e Teses - Repositório Repositório Institucional - Solicitação de Arquivamento Solicitação de Arquivamento no Repositório Institucional da Unicamp Solicitação de autoarquivamento - artigos científicos Solicitação de Depósito na BDTD UEFS Termo de Autorização para Publicação Digital Termos de autorização para disponibilização</p>
devolução de material bibliográfico	Devolução Devolução de livros Devolução de material Devolução e penalidades Devolução multicampi Devoluções	Devolução Devolução bibliográfica Devolução de livros Devolução de livros e penalização por atraso em devolução Devolução de material bibliográfico Devolução do material bibliográfico Devolução presencial Devoluções

		Devoluções e Atrasos
devolução de material bibliográfico 24 horas por dia (caixa coletora)	Caixa de devolução Caixa de devolução de livros	Auto devolução Autodevolução Caixa de Devolução Caixa de Devolução 24h Caixa de devolução de livros Caixa de devolução de materiais Devolução 24h Devoluções
drive-thru para empréstimo e devolução de material bibliográfico	Tele-entrega de obras (por meio de motoboys)	-
ferramenta para acesso à página pessoal na Biblioteca	Acesso ao meu Pergamum Acesso ao usuário Meu Pergamum - Renovação, senha etc.	Consulta, reserva e renovação on-line (Meu Pergamum) Meu Pergamum Meu Pergamum - Renovação Minhas reservas
ferramentas e softwares gerais	-	Anti-plágio - Turnitin Autochecagem Turnitin Conversor de PDF para DOC Conversor para PDF Online Criação de apresentações Criação de linha do tempo Criação de mapas Criação de questionários Ferramentas de identificação de plágio Ferramentas de tradução Ferramentas para publicação Infográfico Mapa mental Marcadores e organização Plágio Tradutores Turnitin Turnitin - anti-plágio

		<p>Turnitin - Software de Verificação de Originalidade e Prevenção de Plágio Turnitin - Software de Verificação de Plágio Turnitin (Software para Verificação de Plágio) Turnitin Similarity</p>
<p>lembretes/avisos automatizados</p>	<p>Aviso de data de vencimento de documento (sistema TOVTS para lembrar data de devolução) Avisos por e-mail (devolução, empréstimo, reserva)</p>	<p>Alertas via e-mail Envio de e-mail automático aos usuários com avisos sobre empréstimos, devoluções e reservas disponíveis Lista de transmissão (whatsapp) Serviço de Alerta Serviços de alerta</p>
<p>regularização de pendências e emissão de nada consta</p>	<p>Atraso na devolução Emissão do "Nada consta" Multas Multas cumulativas Multas por atraso Nada consta Pagamento em livros novos Penalidade - devolução em atraso Penalidades Regularização de atrasos Regularização de atrasos e débitos com a Biblioteca Reposição de materiais Reposição de obra Taxas</p>	<p>Atestado negativo (Nada Consta) Baixa de multa Boleto GRU Certidão negativa Certidão Negativa de Carga Bibliográfica (nada consta presencial ou por e-mail) Certidão Negativa de Carga Bibliográfica/Emissão de certidão negativa de débito Certidão Negativa de Débito online Certidão Negativa de Débitos/Declaração de Quitação Cobrança Débitos Declaração de "nada consta" Declaração de Inexistência de Débito no Sistema de Bibliotecas da Unicamp Declaração de isenção de débito Declaração de Nada Consta Declaração de Não-Pendências Declaração de quitação Emissão de Nada Consta Emissão do nada consta Emissão Guia de Recolhimento para Multa de Livros BCE Encerramento (nada consta) GRU - Guia de recolhimento (multa) GRU para pagamento de multa GRU/multa Guia de Recolhimento da União Multa</p>

		<p>Multa - Lista de livros Multas (GRU) Nada Consta Negociação Solidária Pagamento de Multa (geração de guia) Pagamento de multas Pagamento de Multas/GRU Pagamento de taxa por atraso na devolução de documentos via GRU Penalidade alternativa Penalidades Reposição de materiais Ressarcimento de multa SISBIN Informa (instrução sobre a geração de GRU) Sobre as multas/Orientações sobre as multas Solicitar Nada Consta</p>
--	--	--

renovação de empréstimo	<p>Ajuda para renovação pela Internet</p> <p>Renovação</p> <p>Renovação in-loco ou on-line</p> <p>Renovação de empréstimo</p> <p>Renovação de empréstimo de livros</p> <p>Renovação de empréstimo via internet</p> <p>Renovação de livros</p> <p>Renovação de materiais on-line</p> <p>Renovação do empréstimo</p> <p>Renovação domiciliar</p> <p>Renovação e acesso do usuário</p> <p>Renovação e reserva</p> <p>Renovação e Reservas</p> <p>Renovação on-line</p> <p>Renovações</p> <p>Renove seu empréstimo</p>	<p>Renovação</p> <p>Renovação / Reserva</p> <p>Renovação bibliográfica</p> <p>Renovação de empréstimo</p> <p>Renovação de empréstimo de documento</p> <p>Renovação de empréstimo por telefone</p> <p>Renovação de empréstimos</p> <p>Renovação de livros</p> <p>Renovação de livros presencialmente no Balcão de Atendimento, por telefone, e-mail e Facebook</p> <p>Renovação de materiais</p> <p>Renovação de materiais online</p> <p>Renovação de Material</p> <p>Renovação de material bibliográfico</p> <p>Renovação de material bibliográfico presencial e on-line</p> <p>Renovação de material emprestado</p> <p>Renovação do material bibliográfico</p> <p>Renovação e Reserva online</p> <p>Renovação online</p> <p>Renovação on-line</p> <p>Renovação via web</p> <p>Renovação <i>on line</i> de empréstimos</p> <p>Renovações</p> <p>Renovar</p> <p>Renovar empréstimos</p> <p>Renove on-line</p> <p>Renove seus empréstimos</p>
-------------------------	--	---

<p>reserva/agendamento de ambiente</p>	<p>Agendamento de mesa de estudo individual Reserva de salas de estudo Reserva de salas/mesas de estudos Reservas de salas de vídeos</p>	<p>Agenda - Salas de Estudos Agendamento de consulta aos acervos Agendamento de exposições no recinto da Biblioteca Agendamento de Visita a Biblioteca Agendamento Salas de Estudo (Preceptoria) Agendamentos Aviso - Agendamento de Visitantes e de Salas Consulta ao Acervo da Coleção Memória UFPR Consultar Agenda do Auditório Empréstimo de mobiliário Empréstimo de salas de estudos Reserva - Anfiteatro Reserva auditório (pré-reserva e agenda) Reserva das salas de estudo Reserva de auditório Reserva de cabines Reserva de espaço para eventos Reserva de sala Reserva de salas para reunião Reserva do Anfiteatro Reserva do Auditório Reserva para uso da sala multimídia Reservas e Agendamentos Reservas de Espaços Solicitação de Reserva do Auditório Solicitação para exposição</p>
<p>reserva de material bibliográfico/reserva eletrônica</p>	<p>Reserva Reserva in-loco ou on-line Reserva de livros Reserva de livros on-line / Reserva de materiais on-line Reserva de materiais Reserva de material Reserva de obras Reserva on-line Reservas Reservas de livros</p>	<p>Reserva Reserva da bibliografia básica Reserva de acervo bibliográfico Reserva de Curso Reserva de documento Reserva de documentos para leitura Reserva de livros Reserva de livros presencialmente no Balcão de Atendimento, por telefone, e-mail e Facebook Reserva de materiais Reserva de materiais online Reserva de material Reserva de material bibliográfico</p>

		Reserva de obras Reserva de publicações via on-line Reserva didática Reserva do material bibliográfico Reserva dos itens emprestados Reserva e renovação Reserva on-line Reserva via web Reserva <i>on line</i> de material bibliográfico emprestado Reservas Reservas de material bibliográfico
terminais de consulta	Acesso ao catálogo (terminais de pesquisa) Área com terminais para consulta ao acervo bibliográfico Computadores para consulta ao catálogo on-line Consulta via internet (Terminais disponíveis para consulta) Terminais de consulta Terminais de consulta Terminais de consulta ao Sistema Universitas e acesso à internet Terminais de consulta do material bibliográfico/ Computadores de consulta ao acervo Terminais de consultas Terminais para consulta ao acervo	Computador de uso exclusivo para acesso à base de dados do Informa Computadores para consulta ao acervo Computadores para consulta ao acervo e utilização geral Computadores para consulta às bases de dados e acervo Computadores para Consulta Local ao Acervo Estações de pesquisa acadêmica Estações para consulta ao catálogo informatizado Micro para consulta Terminais de consulta Terminais de pesquisa no SABi Terminais para consulta aos serviços da biblioteca

5 - ATRIBUTOS RELATIVOS AOS SISTEMAS FACILITADORES

ATRIBUTO	SERVIÇO DE BIBLIOTECA PRIVADA	SERVIÇO DE BIBLIOTECA PÚBLICA
ferramenta para elaboração de citação, referência e trabalho acadêmico	-	Criador de referências Mecanismo On Line para Referências Mecanismo online para referências - MORE Mecanismo Online para Referências - MORE Mecanismo On-Line para Referências (MORE) Mecanismos Online para Referências Mecanismos para referências More MORE

		<p>MORE - Mecanismo Online para Referências MORE - Mecanismo On-line para Referências Referências (More - referências ABNT, APA, Vancouver) Referências bibliográficas</p>
<p>Recursos Educacionais Abertos (REA) (acesso centralizado a conteúdos digitais de ensino, aprendizado e pesquisa de acesso aberto ou publicado sob licença livre)</p>	-	<p>Programa REA Paraná</p>
<p>serviço de descoberta/metabuscador (acesso centralizado a base de dados de periódicos, e-books, patentes, teses e dissertações para pesquisa)/Library Service Plataform (LSP)</p>	<p>Busca integrada Busca integrada / Pesquisa integrada Busca Integrada PUC-Campinas OMNIS: ferramenta de busca Pesquisa integrada</p>	<p>Athena Athena Pesquisa Integrada Unesp Athena Unesp - Pesquisa Integrada Athena Unesp: sistema de descoberta Base Athena Base de Dados Pesquisa Integrada (Pesquisa do acervo, reserva e renovação) BiblioTec Busca integrada Busca Integrada - aba Todos Busca Integrada SIBi Busca Integrada Unesp Buscadores Buscadores Acadêmicos Catálogo Athena Catálogo Athena - Pesquisa Integrada Unesp Consulta ao acervo (Serviço de Descoberta - EDS) Consulte o acervo da USP Descubra: Pesquisa Integrada Ferramenta de busca integrada EDS P@rthenon (interface de pesquisa integrada) Parthenon Pesquisa integrada Pesquisa integrada (Busca no acervo, Como pesquisar, Como renovar) Pesquisa Integrada Athena Pesquisa Integrada Unesp Pesquisa Integrada UNICAMP Pesquise na Biblioteca</p>

		<p>Portal de Busca Integrada Serviço de Descoberta - UFU (EDS)</p>
<p>sistemas com mecanismos de acessibilidade/acessibilidade digital e instrumental</p>	<p>Acessibilidade Biblioteca Digital para Deficiente visual Pesquisa e acessibilidade Sistema com mecanismos de acessibilidade (aumento de fontes, contraste de telas e sintetizador de voz) Sistema DOSVOX para portadores de deficiência visual/Sala Dosvox Suporte para atendimento pessoal, auxílio às atividades de pesquisa e busca de material bibliográfico para usuários com necessidades especiais Tecnologia assistiva para pessoas com deficiência visual</p>	<p>Acessibilidade Acessibilidade do site na web Acessibilidade para portadores de necessidades especiais Atendimento a pessoas com necessidades especiais Empréstimo de Equipamentos - Inclusão Digital Espaço Biblioteca de Tecnologias Assistivas Orientação no Laboratório de Inclusão Digital Tecnologias assistivas</p>
<p>software gerenciador bibliográfico/de referências e elaboração de trabalho acadêmico</p>	<p>Gerenciadores de referências Gerenciadores de referências e Citações MORE Softwares para elaboração de trabalhos</p>	<p>Gerador de referências Gerenciadores Gerenciadores bibliográficos Gerenciadores de referência Gerenciadores de Referência bibliográfica Gerenciadores de referências Gerenciadores de Referências (Gerenciadores de referências, Medeley, Zotero) Links úteis (Gerenciador de referências on-line) Mendeley Mendeley - Gerenciador de referências</p>

6 - ATRIBUTOS RELATIVOS A ATIVIDADES SOCIOCULTURAIS

ATRIBUTO	SERVIÇO DE BIBLIOTECA PRIVADA	SERVIÇO DE BIBLIOTECA PÚBLICA
exposições e eventos	<p>Ação cultural (Eventos: exposições, palestras etc., mesa literária, palestras, exposições, hora do conto, sarau literário, lançamentos de livros, apresentações musicais, cursos e oficinas)</p> <p>Atividades culturais (exposições, datas comemorativas e links)</p> <p>Atividades culturais, exposições e divulgação de novas aquisições</p> <p>Eventos</p> <p>Exposição de artes</p> <p>Exposição de murais</p> <p>Exposições</p> <p>Exposições artísticas e culturais</p> <p>Exposições na Biblioteca</p> <p>Projetos e atividades culturais (sarau, conexão cultural, exposições, debates literários, encontros e feira de livros)</p>	<p>Bate-papo com escritores</p> <p>Biblioteca à mostra</p> <p>Biblioteca em Movimento</p> <p>Biblioteca Viva</p> <p>Cursos e oficinas</p> <p>Encontro de Boardgames</p> <p>Eventos</p> <p>Eventos BU</p> <p>Eventos e publicações</p> <p>Eventos Lúdicos (Sarau, Gibiteca, Contação de Histórias)</p> <p>Eventos realizados</p> <p>Eventos Sibi/UFG</p> <p>Eventos, cursos e capacitações</p> <p>Eventos/Atividades acadêmico culturais da Biblioteca</p> <p>Exposição das aquisições</p> <p>Exposição das novas aquisições</p> <p>Exposição de Livros Novos</p> <p>Exposição de novas aquisições</p> <p>Exposição de recentes aquisições</p> <p>Exposição em andamento</p> <p>Exposição permanente de livros publicados por docentes do ICB</p> <p>Exposição virtual Biblioteca 120 anos</p> <p>Exposições</p> <p>Exposições (Brincar ou ensinar, Memórias de uma infância em cenas infantis de Sandra Guinle)</p> <p>Exposições do Acervo</p> <p>Exposições e materiais de divulgação</p> <p>Exposições permanentes das obras recém adquiridas</p> <p>Exposições temáticas e educativas</p> <p>Exposições temporárias</p> <p>Feira de Troca de Livros de Literatura</p> <p>Feiras</p> <p>Lançamentos de Livros</p> <p>LITERUNI</p> <p>Livros novos</p> <p>Mesa Redonda sobre Bibliotecas na Educação Infantil (seria evento)</p>

		<p>Painel do Leitor pré-EVENTOS Recepção aos Ingressantes Sábado de Jogos Semana da Biblioteca/Semana Nacional do Livro e da Biblioteca Semana da Escrita Semana do Choro Semana do Livro Semana do Livro e da Biblioteca Semana Nacional do Livro e da Biblioteca na UEFS Semana Virtual do Livro e das Bibliotecas da Unesp 2020</p>
hora do conto/contação de histórias	Contação de história	Contação de históricas
informativo com programação cultural	-	<p>Agendinha Cultural Calendário Cultural Programação cultural Programação Cultural BAE</p>
lançamento de livros	Lançamento de livros	<p>Lançamento de Livros Lançamentos de Livros</p>
oficina de leitura	-	<p>Campanhas Carro biblioteca CircuLéLivros Clube de leitura Clube de leitura Leia Mulheres Clube do livro Clube do Livro "Água Viva" Jardim de Histórias Parada da Leitura Projeto Conta de Novo Projeto de incentivo à leitura Projeto Livro & Prosa Projeto Temático Fapesp PURO Informa Varal do Livro</p>
projeção de filme e vídeo	Cineclube Lanterna Mágica (Cineme-se, Exposições, Feira de Livros, Conexão, Mostras e Ciclos de Cinema, Não por Acaso, Sessão sem	<p>Cineclube Cinema Mundo</p>

	Olhar, Sessão Lanterna)	
projetos de impacto coletivo social	Biblioteca Cultural, Biblioteca Comunitária e Biblioteca em Movimento Incentivo à leitura	<p>Ação social</p> <p>Ações culturais e sociais</p> <p>Atividades de extensão (Carro Biblioteca, vagão biblioteca)</p> <p>Atividades do Projeto Jovens Talentos para a Ciências</p> <p>Aulas de violão</p> <p>Biblioterapia</p> <p>BU como laboratório para o CIN</p> <p>BU Social</p> <p>Espaço de inclusão digital</p> <p>Lendo Letras e imagens</p> <p>Nossos Projetos de Extensão</p> <p>Programa PALTEX (Programa Ampliado de Livros de Texto e Materiais de Instrução)</p> <p>Projetos</p> <p>Projetos e Estudos/Projetos aprovados e concluídos</p> <p>Projetos em Andamento</p> <p>Projetos SIBI</p> <p>SustentaBIB</p>
promoção de campanhas	Campanha do silêncio	<p>Café com Pupunha</p> <p>Campanha "Silêncio para os pensadores"</p> <p>Campanha ASME/CAPES</p> <p>Campanha de Conservação do Acervo</p> <p>Campanha de Preservação do Acervo</p> <p>Campanha de uso e conservação do acervo</p> <p>Campanha do agasalho</p> <p>Campanha do Silêncio</p> <p>Campanhas</p> <p>Campanhas de conscientização</p> <p>Campanhas do SiBi</p> <p>Cartilhas</p> <p>Combate ao Plágio</p> <p>Conheça o Freddy</p> <p>Conservação e preservação do material bibliográfico do acervo</p> <p>Conservação, organização e revisão do acervo</p> <p>Encadernação e conservação de obras</p> <p>Hospital dos Livros</p> <p>Outras campanhas e projetos</p>

		Preservação Preservação do Acervo Preservação do Patrimônio Público Programa de Conservação e Preservação do Acervo Projetos e ações Restauração e conservação Silêncio na Biblioteca Treinamento em conservação preventiva Valorização do Livro
promoção de debates, podcast e entrevista		Podcasts
promoção de palestras/cursos	-	Palestras Transmitidas

7 - ATRIBUTOS RELATIVOS AO ESPAÇO E À INFRAESTRUTURA

ATRIBUTO	SERVIÇO DE BIBLIOTECA PRIVADA	SERVIÇO DE BIBLIOTECA PÚBLICA
achados e perdidos	Achados e perdidos	Achados e perdidos
ambiente para leitura, estudo e pesquisa [sem definir individual ou em grupo]	Ambientes de estudo em grupo e individual Área de estudos e Circulação Área de leitura Área de pesquisa Cabines de estudo individual e em grupo Cabines de estudos Espaço de estudos e convivência Espaço de leitura Espaço de pesquisa e produção Espaço para atividades acadêmicas Espaço para estudo em grupo e individual Espaços de estudo em grupo, individual e coletivo Espaços educativos Espaços para estudo em grupo e individual Esquina da Ciência Benjamin Franklin (espaço americano criado para divulgar e promover as ciências) Estações coletivas para estudos Laboratório Morfofuncional Mesas para estudo Modateca Sala de estudo	Ambientes para uso de notebooks e netbooks Áreas de estudo Biblioteca 24h Cabines de estudo Cabines de estudos (individual) e Área de estudo (coletiva) Espaço 24h Espaço com mesas coletivas e baias reservas para estudo individual Espaço com microcomputadores para pesquisas bibliográficas em bases de dados Espaço Criança (área de livros infantis) Espaço de referência Espaço para alunos do ensino médio e fundamental Espaço para estudo Espaço para estudo e pesquisa Espaço para estudo individual e em grupo Espaço para estudos Espaço para pesquisa às bases de dados e periódicos eletrônicos Espaço para pesquisas Espaço pop (espaço de pesquisa e oficina Pagu) Espaços de estudo

	<p>Sala de estudo externa Sala de estudos Sala de leitura Sala de leitura de periódicos Sala de leitura para usuários Sala Docentes Salão de estudos Salão nobre Salão principal Salas de estudo Salas de estudo e leitura Salas de estudos Salas de leitura Salas e espaços de estudos Salas individuais de estudo em grupo</p>	<p>Espaços para estudo (individual e em grupo) Espaços para leitura e estudo Jardim com mesas para estudo Laboratório de informática Praça de leitura Sala 24 horas com 300m2 e 160 lugares Sala anexo com computadores Sala de Consulta Sala de estudo Sala de estudo em dupla/individual Sala de leitura Sala de leitura informal Sala de levantamento bibliográfico Sala de Pesquisa Bibliográfica em Recursos Eletrônicos Sala de reserva Sala para acesso à Internet Sala pró-aluno Salão de entrada Salão de leitura Salão de leitura com mesas Salão de pesquisa Salas de estudo Salas de estudo 24 horas Salas de pesquisa Salas para alunos dos cursos de pós-graduação Salões de estudos Varanda aberta</p>
<p>ambiente para prática de lazer e descanso (artesanato, escrita, ioga, meditação)</p>	<p>Lounge para descanso Pufelândia</p>	<p>Área de descanso e leitura Cantinho da Soneca Espaço com puffs para relaxamento/Cantinho dos puffs Espaço de convivência (sofá, poltrona e televisão para pausa e relaxamento) Espaço lúdico (com livros infantis pop-up e jogos educativos) Espaço para leitura de jornais e exposição de revistas Espaço para leitura de lazer Hall de leitura Lazer na biblioteca Pontos de leitura Redes (cantinho de relax)</p>

área acervo (sala/espço destinado aos materiais bibliográficos)	<p>Área do acervo Leitura de jornal Periódicos (espço do acervo) Sala de periódicos Sala/Espço de pesquisa ao acervo Salão do acervo</p>	<p>Mapoteca Multimídia Sala de jornais Sala especial de obras raras Salas especiais com acervos particulares doados à Biblioteca</p>
área para exposição e atividade cultural	<p>Espço cultural Espço físico para exposições de obras artísticas e culturais Espço para apreciação artística Espço para Exposições Espço para exposições e eventos Hall para exposições Salas de exposições</p>	<p>Área de exposições Espço Cultural Espço reservado às exposições artísticas e culturais periódicas Espços culturais – BCCL Espços para eventos Hall interno para exposições Hall para exposições diversas Mezzanino Sala de exposições Sala de Leitura em voz alta</p>
armário com chaves	<p>Chaves Escaninho eletrônico Guarda-volumes Guarda-volumes com chave individualizada</p>	<p>Armários com chave Armários/guarda-volumes Empréstimo de chave para o guarda-volumes Guarda volume/empréstimo de chaves Guarda volumes Guarda-volumes Serviço de guarda-volumes</p>
auditório/miniauditório	<p>Auditório Miniauditório</p>	<p>Anfiteatro Anfiteatro e sala de cursos Auditório Auditório BCCL Auditório sala de treinamento e sala de videoconferência Miniauditório</p>
conveniência (agência bancária, academia, mercado, lojas de produtos diversos)	<p>Agência Bancária</p>	-
coworking (ambiente para colaboração criativa e compartilhamento de espaço)	-	<p>Biblioteca interativa CITE-Centro Interdisciplinar de Tecnologias Educacionais Espço interativo de aprendizagem Ideas for Libraries</p>

espaço para convivência (trocas, diálogos, experiências, diversão)	<p>Café Encanto dos jogos (espaço para jogos educativos) Espaço Xadrez Ludoteca Salão nobre (lounge de socialização)</p>	<p>Área de convivência Área de jogos e lazer Espaço para convívio/convivência Espaços de convivência Jogo de xadrez Máquina de bebidas quentes RUzinho</p>
<i>makerspace</i> (oficina/laboratório/estúdio comunitário)	-	Espaço para [co]criação
sala de aula (para aprendizagem)	<p>Sala de extensão Salas de aula</p>	Sala de aula
sala de estudo em grupo	<p>Ambiente para estudo em grupo Ambientes de leitura em grupo Empréstimo de Cabines (cabines para estudo em grupo com 24 unidades com capacidade para quatro pessoas) Espaço em grupo/Área de estudo em grupo Espaço para estudo em grupo Espaços para uso em grupo Estudo em grupo Sala de estudo em grupo Sala de estudos em grupo Salão de estudos em grupo Salas de estudo em grupo Salas de estudo em grupo e/ou de vídeo Salas de estudo em grupos Salas de estudos coletivos Salas de trabalhos em grupo</p>	<p>Área de estudo coletivo Área específica para estudo em grupo Cabines para estudo em grupo Espaço para estudo em grupo Estudo em pequenos grupos Laboratórios colaborativos Mesas amplas para estudo em grupo Sala de estudo em grupo Sala de estudos em grupo Sala de leitura coletiva externa Sala de leitura coletiva interna Sala para estudo em grupo Sala para estudos em grupo Salão de estudo em grupo e consultas Salas de estudo (em grupo com microcomputadores) Salas de estudo em grupo Salas de estudo em grupo (externas à biblioteca) Salas de estudo em grupo (semi-divisórias) Salas de Estudos em grupo</p>

sala de estudo individual	<p>Ambientes de leitura individual Ambientes para estudo individual Cabine de estudo individual Cabines de estudo individualizado/ Salas de estudo individual Cabines individuais Espaço individual/Área de estudo individual Espaço para estudo individual Espaços para uso individual Estações individuais para estudo / Cabines para estudo individual Local para estudos individuais Mesas para estudo individual Sala de estudo com boxes individuais Sala de estudo individual Sala individual Salão de estudo individual Salas de estudos individuais</p>	<p>Área de estudo individual Área específica para estudo individual Baías de estudo individual Cabine para estudo individual Cabine/baia para estudo individual com tomadas Cabines individuais Cabines individuais de estudo Cabines para estudo individual Espaço para estudo individual Estações para estudo individual Estudo individual Sala de estudo Sala de estudo individual Sala de Estudos no térreo Sala de leitura individual externa Sala de leitura individual interna Sala individual de leitura Sala para estudo individual Sala para estudo individual Salas de pesquisas on-line (individual com microcomputadores) Salas de uso individual</p>
sala de projeção/cabine de áudio e vídeo	<p>Boxes individuais de TV/Vídeo Cabines audiovisuais Espaço para assistir vídeos/Videoteca Mesas com televisores, videocassete e DVD player Multimeios e sala de projeção Sala de multimeios Sala de multimídia Sala de multimídia e pesquisa Sala de multimídia/ Internet Sala de vídeo Sala de vídeo e DVD Sala de vídeo/DVD Sala multimídia Sala multimídia com computadores ligados à internet Salas de multimídia Salas de multimídia e salas para grupo de estudo Salas de vídeo Salas de Vídeo e TV</p>	<p>Ambiente de imagem e som Cabines de áudio e vídeo Espaço multimídia Estúdio de gravação Sala de audiovisual Sala de informática Sala de multimídia Sala de projeção Sala de vídeo Sala de videoconferência Sala multifuncional Sala Multimídia Sistema de áudio 7 em 1 Videoconferência Videoteca</p>

	Videoteca Videoteca/Sala de vídeo	
sala de reunião/videokonferência	Sala de videoconferências	Espaço para reuniões Sala de reunião Sala de reuniões
sala de treinamento e capacitação	Sala de capacitações (projektor e 6 computadores) Salas de treinamento	Sala de cursos e treinamentos Sala de treinamento
sala multiuso	Espaço aberto (multiuso) Sala e.e.cummings (para apresentações, reuniões e treinamentos) Sala Google (para aulas, treinamentos, palestras, reuniões) Salas multiuso Videoteca (filmes, ensaios, seminários, apresentações de trabalhos, reuniões e palestras)	Espaços diferenciados para estudo e outras atividades
outros espaços (recepção/balcão de atendimento)	-	Balcão de Atendimento Balcão de atendimento, banheiros, bebedouros de água Balcão de referência Cantinho das Campanhas Espaço para divulgação de novas aquisições Hall de distribuição (com estantes demonstrativas de novas aquisições e poltronas para leitura) Infraestrutura para realização de aulas Jardim de inverno (Solarium) Plataforma de estudo Recepção Sala de reprografia

Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Nota: Os serviços descritos na cor vermelha foram identificados on-line nas BUs públicas brasileiras, sem a menção/categorização “Serviços”, na cor preta foram identificados como “Serviços” e na cor roxa como “Produtos”.

APÊNDICE E - Artigos selecionados da pesquisa bibliográfica

Os artigos da pesquisa bibliográfica que foram selecionados para leitura, a fim de identificar os serviços que ainda não haviam sido categorizados na etapa da pesquisa documental (subseção 4.1 e Apêndice D), constam no Quadro 21. Ressalta-se que os dados descritos em vermelho se referem aos artigos que a pesquisadora não teve acesso ao texto completo.

Quadro 21 - Artigos selecionados para leitura, em ordem alfabética de título

Nº	AUTORES	TÍTULO	DADOS DA PUBLICAÇÃO	ASSUNTOS	ABSTRACT
1	Hepperger, Andreas; Gstöttenmeier, Elisabeth	"Ich kann ja nicht an die fh kommen und brauche das wirklich ganz dringend...". Möglichkeiten einer fachhochschulbibliothek effizient benutzer*innenwünsche in zeiten der Covid-19-krise zu erfüllen	Mitteilungen der Vereinigung Österreichischer Bibliothekarinnen und Bibliothekare, v. 73, n. 3/4, p. 415-421, 2020.	Academic libraries; Applied sciences; Benutzung; Bibliothek; COVID-19; Dashboards (Management information systems); Fachhochschule; Influenza vaccines; Library; Library public services; Readers' Services; School closings; University of Applied Sciences; Vaccine refusal	A lot of what we read today in the media about coronavirus waves, school closings, and soon available vaccines reminds of the influenza pandemic 1918-1920. An essential difference is the electronic infrastructure that allows us to supply users with online library services. This paper illustrates how the library of the University of Applied Sciences Burgenland managed to compensate the sudden decrease of physical borrowing with already available digital tools (Alma-Summon, Microsoft Teams), and new ones like LibAnswers. Finally, it will be shown how by simple means (Microsoft Office) a library seats availability dashboard was realized and shared with other libraries. (English) [ABSTRACT FROM AUTHOR]
2	Tanasse, Gisèle	"Implementing and Managing Streaming Media Services in Academic Libraries" white paper now available from Choice	College & Research Libraries News, v. 82, n. 8, p. 352, 2021.	Academic librarians; Academic libraries; Choice (Periodical); Infobase Publishing Co.; Streaming technology	The article reports on the release of the eighth white paper "Implementing and Managing Streaming Services in Academic Libraries" by the periodical "Choice" in 2021. Topics discussed include the focus of the paper on factors to be considered when adding streaming services to institutions, role of University of California-Berkeley Film and Media Services librarian Gisele Tanasse as researcher and writer of the paper, and the financial contribution of Infobase to the research.
3	LaPierre, S S; Kitzie, V	"Lots of Questions about 'Fake News'": How Public Libraries Have Addressed	Public Library Quarterly, v. 38, n. 4, p. 428-452, 2019	-	This exploratory research investigates how American public libraries have addressed the issue of media literacy in their communities from 2016 to 2018, including programs, partnerships, and other initiatives. The authors selected this

		Media Literacy, 2016-2018			<p>period because events, such as the 2016 U.S. presidential election, contributed to an increased national concern about media literacy. This study fills a research gap by providing a broader assessment of public library responses to this issue, as most of the published literature thus far stems from academic libraries. An electronic survey solicited data from both a stratified purposive sample and a self-selecting sample of public libraries throughout the United States (U.S.). Analysis of qualitative and quantitative data from sixty-five public libraries revealed several key themes related to media literacy initiatives, including types of initiatives developed, initiatives deemed most successful by staff, community response to initiatives, and reasons for not pursuing initiatives. Findings denote the current state of how public libraries address media literacy and offer practical guidance for those developing media literacy initiatives. Key findings are as follows: lack of staff time is the reason most often cited for not engaging in media literacy initiatives; more effective measurements are needed to assess both community needs and outcomes of library initiatives; "fake news" is a topic of interest in the community and among library staff; and there appears to be a relationship between staff interest in the topic and perceived interest on the part of the public, which may impact efforts to address the issue. Implications for practice resulting from those findings include engaging in initiatives that maximize service while minimizing staff time involvement; measuring and assessing community interests as well as outcomes of initiatives; using trending topics such as "fake news" to increase interest in library services; and continuing to increase staff awareness of and training in issues deemed important by the library community.</p>
4	Eskridge, Honora N; Carroll, Alexander J	"Why Do We Need an Engineering Library?": Designing Team-Based Liaison Services for STEM Educators and Researchers.	Portal: Libraries & the Academy, v. 20, n. 4, 2020.	Academic libraries; Decision making; Employees' workload; Engineering; Executives; Human services programs; Interprofessional relations; Librarians; Library public services; Library science; Literature	Liaison (or subject specialist) librarians are routinely identified as essential to the sustained success of academic libraries. Yet despite the purported centrality of liaisons to the mission of their institutions, many libraries have struggled to define the role of the subject specialist. These attempts at definition have resulted in a proliferation of service models and deployment strategies. This paper examines and critiques the design and deployment of subject specialist services in science and engineering libraries. The authors advocate for a team-based approach to STEM librarianship, highlighting its advantages over two commonly used

				reviews; Mathematics; Occupational roles; Organizational goals; Philosophy of education; Physical sciences; Professional employee training; Strategic planning; Teacher-student relationships; Teams in the workplace; Technology	models: the discipline specialist and the functional specialist. The authors have successfully employed a team-based model in two different institutional settings, most recently at Vanderbilt University in Nashville, Tennessee. This paper shares lessons learned from implementing a team-based model, discussing the opportunities and challenges of such an approach. [ABSTRACT FROM AUTHOR]
5	Craley, Andie	A community of collaboration	Reference & User Services Quarterly, v. 58, n. 2, p. 73-75, 2018.	Community college libraries; Computation laboratories; Library cooperation; Organizational structure; Public libraries	The author talks about the evolution of the Harford Community College Library (HCC Library) and how it supports community of collaboration. She mentions changes in the organizational structure of the library and three new initiative in its library services including the Library Computer Lab Desk and the Digital Media Lab/One Button Studio. She states as part of collaboration, HCC Library and county public library system have jointly covered the cost for a shared online public access catalog.
6	Downey, K; Zhang, Y	A Cross-Institutional Study of eBook Demand-Driven Acquisition (DDA) Use and Efficacy of Eight Large Academic Libraries	College & Research Libraries, v. 81, n. 1, p. 27-42, 2020.	Academic Libraries; Best Practices; Books; Electronic Publishing; Library Materials; Library Services; Reading Material Selection; Sustainability	This study is the first of its kind to analyze and compare demand-driven acquisition (DDA) ebook programs on a large scale by using eight academic libraries. The purpose is to understand which factors contribute to successful collection management practices and sustainability. Study findings also offer insight into weeding practices and suggest that ebooks removed from the discovery pool too soon may impact service to library users. Furthermore, findings based on formula analysis show that return on investment (ROI) for serviceable content is better achieved through a sustained straight DDA model without short-term loans.
7	Missingham, R	A New Lens for Evaluation - Assessing Academic Libraries Using the UN Sustainable Development Goals	Journal of Library Administration, v. 61, n. 3, p. 386-401, 2021.	Academic libraries; Australia.; United Nations Sustainable Development Goals (UN S; assessment; digital scholarship; evaluation; library services; statistics	Library evaluation has evolved across the decades to take account of the role of services and collections within their institutions. The framework of the United Nations Sustainable Development Goals (UN SDGs) enables consideration of the value and benefits of libraries within national and international development. Taking this approach, based on the theory of change, provides different insights to the work of libraries. The article provides an overview of library assessment and information on the development of the UN SDGs. Australian academic library activities are assessed using four SDGs to

					reveal a contribution beyond the walls of their institutions. Methodological comparisons frame a discussion about the nature of value.
8	Mendez, Israel M; Pories, Mary Lisa; Cordova, Leah; Malki, Andreina; Wiggins, Melinda F; Lee, Joseph G L	A pilot project to increase health literacy among youth from seasonal farmworker families in rural eastern North Carolina: a qualitative exploration of implementation and impact	Journal of the Medical Library Association, v. 107, n. 2, p. 179-186, 2019.	Academic libraries; Access to information; Agricultural laborers; Education of agricultural laborers; Educational outcomes; Health; Health literacy; Human services programs; Information resources; Internet; Interviewing; Leadership; Learning strategies; North Carolina; Research methodology; Rural conditions; Self-efficacy; Teaching methods; Thematic analysis	Objective: There are substantial health inequalities for seasonal agricultural workers and their families in the United States. One identified inequality is in health literacy. The authors explored the implementation and impact of connecting youth from seasonal farmworker families who participated in a leadership and college pipeline program with Internet access by providing a tablet with a paid cellular data plan and university library--based health literacy training. Methods: With the support of a National Network of Libraries of Medicine Health Information Outreach Award, we conducted a qualitative, utilization-focused evaluation by conducting semi-structured interviews from December 2017 through February 2018 with middle and high school age participants in the program (n=10). After parental consent and youth assent, we recorded interviews with participants at program activity locations or in their homes. We then utilized inductive thematic analysis with 2 primary coders. Results: We identified four themes: (1) having access to the Internet can be transformative, (2) access resulted in increased knowledge of and interest in one's own and others' health, (3) "Google" is the norm, and (4) participant training increased self-efficacy to determine credible sources and resources. Conclusion: Providing Internet access and iPads was possible to implement and resulted in increased utilization of health information. The combination of Internet access with training on information literacy was a key factor in achieving these positive outcomes. The findings suggest the importance of ensuring equitable access to the Internet in efforts to improve educational and health outcomes for seasonal farmworkers and their families. [ABSTRACT FROM AUTHOR]
9	Mross, Emily; Riehm-Murphy, Christina	A place to study, a place to pray: Supporting student spiritual needs in academic libraries	College & Research Libraries News, v. 79, n. 6, p. 327-330, 2018.	Academic libraries; American Library Association; Association of College & Research Libraries; Religion; Students; United States	The article reports that several academic libraries in the U.S. have transformed library spaces into areas for various spiritual practices to create a welcoming environment for all students, embarking into new user centered territory. Topics include guidelines and standards from both American Library Association (ALA) and Association of College & Research Libraries encourage, the support of patrons' religious lives within the confines of fair and equitable community services to all.

10	Vinyard, M; Roosa, M; Bryant, S; Raine, M	A Pop-up Service Point and Repurposed Study Spaces: Maintaining Market Share During a Renovation	Journal of Library Administration, v. 58, n. 5, p. 449-467, 2018.	Academic libraries; access; building projects; collections; library buildings; library renovations; reference services; services	Payson Library, the largest library at Pepperdine, primarily serves undergraduate students. It underwent a renovation between spring 2016 and fall 2017. Payson Library was closed during this renovation, and a Library Hub was established as a temporary service point and library information and teaching center on campus. Maintaining market share led to rolling out new services such as RAPID-ILL, repurposing a graduate campus library for increased study spaces, and reliance on a strong library liaison program. Predictably, there was a sharp reduction in patron visits, but there was success in providing reference, instruction, and access to the collections.
11	Carlton, Amy	A Safe Haven in the Sea: Tiny Canadian library plays unexpected role during chaotic week	American Libraries, v. 52, n. 9/10, p. 34-35, 2021.	Academic libraries; Air travel; Canada; Communication; Disasters; Experiential learning; Librarians; Library public services; Ocean; Telephones; Work	The article details the role played by the Gander Public and Resource Library in Gander, Newfoundland, Canada in helping travelers whose flights were diverted to the island in the days following the September 11, 2001, terrorist attacks. To prepare for the visitors, town residents set out to find clothing, food and sleeping areas. Stranded passengers were sheltered by the library in addition to school gyms and church basements.
12	Murphy, J E; Premji, Z; Jones, R	A scoping review of personal librarian programs in academic libraries	College & Undergraduate Libraries, v. 29, n. 1/2, p. 23-53, 2022.	Academic libraries; information literacy; library instruction; library outreach; reference services	Personal librarian programs have been used in academic libraries since 1984, peaking in prevalence in the 2010s, and although assessment varies, they have shown to be a successful student engagement program in academic libraries. To survey and compile these programs for future program development, the authors comprehensively reviewed published literature on academic library programs categorized as personal librarian programs using scoping review methodology. Sources searched were Academic Search Complete, Web of Science core collection, Library and Information Science Abstracts, Library and Information Science Sources, Education Research Complete, monographs, conference proceedings, and gray literature. Programs were primarily in North America, with eighteen in the U.S., four in Canada and one in South Africa. The authors found that a plan of assessment should be in place before embarking on a personal librarian program. By reviewing the various models of personal librarian programs, the authors hope that this scoping review will assist librarians in selecting the appropriate model for their academic institution.
13	Kamble, R R;	A Selective Review of	Desidoc Journal of	-	This article focused a selective review of literature on the role of

	Barad, P H	Literature on Social Contribution of Libraries	Library & Information Technology, v. 41, n. 5, p. 397-404, 2021.		libraries on educational; social & cultural; economical and political development under the title 'A selective Review of Literature on Social Contribution of Libraries'. Libraries are changing their nature in the modern age and they offer their services to the user from various requirements of them and play a very important role in society. The library is considered as the heart of an educational institution as well as plays a role as the backbone of an educational institution. And also by offering various services, these libraries added value to education, social & cultural, economic, and political development. In this paper, the literature published on the social contribution of libraries is studied, analysed and, explained. The social contribution of libraries is crucial in the educational, social & cultural, economic and, political development of the nation. From this article scholars and researchers can understand how libraries play the important role in society and also aware of the literature available in this area.
14	Sebastian, M C; Cardama, S M; Hernandez, E P	Academic libraries in Ecuador: The reality and situation of digital content services	Investigacion Bibliotecológica, v. 32, n. 76, p. 111-129, 2018.	-	Evaluation of universities in Ecuador has been favorable to the use of performance indicators in academic libraries. The aim of this research is to know the state of the issue of digital services in Ecuadorian academic libraries to elicit relevant information that can be useful for future institutional evaluating processes. To obtain objective data from libraries, a survey was launched to the managers of 56 academic libraries. From the present study, results about digital services can be obtained as well as opinions and reflections of transversal issues about Academic Library Management and the Librarian Policy of the country.
15	Bowdoin, Natalia Taylor; Hagar, Chris; Monsees, Joyce; Kaur, Trishanjit; Middlebrooks, Trae; Miles-Edmonson, Leatha; White, Ashanti; Vang, Touger; Olaka, Musa	Academic libraries serving refugees and asylum seekers: Approaches for support	College & Research Libraries News, v. 37, n. 1, p. 298-338, 2017.	Academic libraries; American Library Association; Electronic information resources; Grants (Money); Refugee services; Volunteer service	The article reports on the volunteer service offered by academic libraries and the American Library Association (ALA) to refugees, immigrants, and asylum seekers. Topics mentioned include the electronic resources and English classes offered to refugees, the development of the Project Welcome, a planning grant fund for the Mortenson Center for International Library Programs at the University of Illinois, and the education management for refugees.

	Wakhungu; Yier, Charles Agai; Chu, Clara M; Ford, Barbara J				
16	Sanchez-Tarrago, N; Castellanos-Gallardo, I; Bufrem, L S	Academic library contributions to internationalization: a systematic review	Perspectivas em Ciência Da Informação, v. 22, n. 3, p. 186-209, 2017.	Academic Library; Higher Education; Internationalization; Librarian practices.	The University internationalization processes are an adaptive response to a global context marked by globalization, which involves roughly greater political, economic and social interaction among countries and regions. In this context, it is valid to ask what is the role and contributions of the academic library in the internationalization of the campus, considering that historically, its main purpose has been to support the university in the development of its functions. To find answers, a systematic review and a bibliometric analysis of the literature published in Information Science between 2005 and 2015 were performed. A continued growth in published research, led by librarians from the United States, China and Canada, was found. They address different aspects of library work that support both transnational education and internationalization 'at home': supporting study-abroad students and programs, information literacy, collection development, studies on the influence of cultural and linguistic differences in communication and services, among others. Recommendations for library practice related to management strategies, services, infrastructure, training and research, were identified.
17	Matteson, Miriam L	Academic Library Service to Domestic Violence and Sexual Assault Survivors	Public Services Quarterly, v. 14, n. 2, p. 183-192, 2018.	Academic librarians; Domestic violence; Library public services; Sexual assault; United States; Victims of domestic violence	The article focuses on the role of academic librarians in providing support to victims of domestic violence and sexual assault in the U.S. Topics discussed include effects of domestic violence and sexual assault on different populations; steps to be taken by librarians to offer support and protect the victims of such crimes; and argues that by expanding knowledge and awareness, academic librarians can improve services to victims and survivors of domestic violence and sexual assault.
18	Stieglitz, Lauren	Academic Library Services for Indigenous Students in Canada and Reconciliation in Academic Libraries	Canadian Journal of Information & Library Sciences, v. 43, n. 1, p. 3-22, 2020.	Academic librarians; Academic libraries; Canada; Ethnic groups; Indigenous students; Libraries; Reconciliation; Service learning; Truth &	This study examines the library supports available to Indigenous university students in Canada and explores academic library responses to the Truth and Reconciliation Commission of Canada's 94 calls to action through a national survey of academic librarians. We found that there is a wide range of library supports available to Indigenous university students across Canada. This

				Reconciliation Canada; Truth and Reconciliation; Truth commissions; Vérité et réconciliation; academic libraries; bibliothèques universitaires; information services; services d'information; étudiants autochtones	article shares the many forms these supports and services take, as well as the barriers libraries face when providing services to Indigenous students. Additionally, we capture the ways academic libraries are beginning to support reconciliation. (English) [ABSTRACT FROM AUTHOR]
19	Grove, Tara Murray	Academic Library Video Services: Charting a Post-COVID Course	Pennsylvania Libraries: Research & Practice, v. 9, n. 2, p. 101-110, 2021.	Academic libraries; COVID-19; COVID-19 pandemic; Library personnel; Streaming video; Video on demand	The vast majority of academic libraries offer streaming video services to support teaching and research, and demand for this already popular format from faculty and students increased when libraries closed their physical locations during the COVID-19 pandemic. Despite its popularity, many users are unfamiliar with copyright and terms of use for video content. Use of streaming video is further complicated by its availability on a variety of platforms using different licensing models. This case study shows how the Penn State University Libraries (PSUL) helped librarians, faculty, and students navigate access to video content for remote instruction during the pandemic. The examples of training library staff, educating faculty and students, and streamlining internal processes can be adapted by all academic libraries to provide greater access to video content. Demand for streaming video will continue even when libraries return to full in-person operations, so these approaches will continue to be relevant. [ABSTRACT FROM AUTHOR]
20	Koltay, Tibor	Accepted and Emerging Roles of Academic Libraries in Supporting Research 2.0	Journal of Academic Librarianship, v. 45, n. 2, p. 75-80, 2019.	Academic librarians; Academic libraries; Data librarians; Data literacy; Data science; Empirical research; Intellectual property; Research data management; Research data services; Support services (Education)	Abstract This paper identifies some of the tasks and roles that academic libraries have to fulfil in order to react to the appearance of Research 2.0 that materialises in data intensive research and requires supporting activities. Reacting to the appearance of Research 2.0 by becoming service providers for scholars working on data-intensive tasks will become an imperative for libraries worldwide, even though due to the differences between countries and institutions, the tasks described in this paper may not seem urgent today. On the other hand, the issues, we identified are already part of everyday best practices in several institutions. Some of them are fairly recent or have taken new characteristics. A few roles identified in this

					paper are on their way to become standard occupation, while there are still ones that require innovative approaches. Our argument is based on a non-exhaustive review of the recent literature, reporting both on theoretical and practical issues and presenting the results of empirical research in the field. [ABSTRACT FROM AUTHOR]
21	Peacock, R; Vecchione, A	Accessibility Best Practices, Procedures, and Policies in Northwest United States Academic Libraries	Journal of Academic Librarianship, v. 46, n. 1, 2020.	academic libraries; accessibility; design for learning; higher education; multimedia; streaming video; universal; video	Academic libraries are responsible for providing accessible copies of collection materials to individuals facing a variety of accessibility needs. Accessibility needs differ from user to user, often making each request an individualized service. However, do academic libraries have a responsibility to embrace a Universal Design for Learning approach to their acquisitions process? Do academic library workers need to establish policies as part of the procurement process? This research surveyed academic libraries at institutions similar to Boise State University in size, graduate program offerings, and within the same region to help answer the questions: how academic libraries in the Northwest United States establish practices, policies, procedures, and workflows to meet these needs, and: how do academic libraries currently meet these needs when providing streaming media services, and other collection materials, to users with accessibility needs?
22	Riehman-Murphy, Christina; Hunter, Jennifer	Affirming the research party reference model	Reference Services Review, v. 47, n. 1, p. 48-59, 2019.	Academic librarians; Academic libraries; Case study; Learning ability; Psychological feedback; Reference services; Research; Students; Undergraduates	Purpose The purpose of this paper is to provide evidence of the value of Research Parties, a new model of supplementary reference in a social environment. Design/methodology/approach A survey of multiple choice and open-ended questions was administered to Research Party participants (n = 43) over the course of three semesters to discover the profiles of the undergraduate students who attended and how they heard about the event and to assess the value of the interaction to the student. Findings Respondents unanimously agreed that their interactions with librarians at Research Parties were helpful because their information seeking needs, including finding sources, learning how to search databases, gaining clarity into the assignment, writing and citing, were met. Respondents also mentioned attributes of the librarian's disposition or attitude such as enthusiastic conversation, encouragement and patience. Several students reflected on their own learning process and noted that they would seek help from a librarian again. Practical implications The results demonstrate that Research Parties are

					helpful to undergraduate students and a worthwhile model for academic libraries looking to complement their traditional reference services. Originality/value While faculty and administrators have verbally expressed excitement about Research Parties, librarian colleagues have anecdotally reported success instituting this model at their institutions, and students have provided informal positive feedback, this is the first time the model has been evaluated more formally to capture its value. [ABSTRACT FROM AUTHOR]
23	Baro, E E; Obaro, O G; Aduba, E D	An assessment of digital literacy skills and knowledge-based competencies among librarians working in university libraries in Africa	Digital Library Perspectives, v. 35, n. 3/4, p. 172-192, 2019.	Africa; Competencies; Digital literacy; Skills	Purpose The purpose of this paper is to assess digital literacy skills possessed by library and information professionals working in university libraries in Africa. Design/methodology/approach Online questionnaire was developed to collect data from 214 librarians working in various university libraries in English-speaking countries in Africa. Findings The study found that librarians working in university libraries in Africa rated their database search skills, uploading documents to online platforms, skills in using different social media, sending and receiving e-mails skill, digital library development skills, skills in applying new technologies into library services, ability to create different file formats and ability to use open source software as very high. While, metadata development skills, and library website development skills were rated to be moderate and low. Overall, the librarians rated their level of digital literacy skills possessed to be moderate, and differences emerged between librarians in Nigeria and South Africa with regard to digital literacy skills possessed. Originality/value Findings will be helpful to explore the skills and competencies needed by information professionals and to act as a guideline for competency development and curriculum update in library schools in developing countries.
24	Greene, David; Groenendyk, Michael	An environmental scan of virtual and augmented reality services in academic libraries	Library Hi Tech, v. 39, n. 1, p. 37-47, 2021.	Academic libraries; Association of Research Libraries; Augmented reality; Information services; Libraries; Library websites; Research libraries; Software; Technological change; Technology	Purpose: The growing popularity of virtual and augmented reality (VR and AR) technologies, and increased research into their educational uses, has seen them appearing in a significant number of academic libraries. Little is known, however, about how many libraries have actually adopted these technologies or how they have structured library services around them. The purpose of this paper is to answer these questions. Design/methodology/approach: The authors surveyed the websites of the Association of Research Libraries (ARL) member

				<p>infrastructure; Virtual reality</p>	<p>libraries to gather information about the availability of VR and AR equipment as well as information about how access is provided. Recorded details about these services included information about staffing, dedicated space, software, what type of technology was offered and whether or not the technology was lent out or only made available for in-library use. Findings: Results of the research project showed that a significant number of ARL-member libraries do offer access to VR technology. AR technology was much less widespread. The most common technologies offered were the Oculus Rift and HTC Vive. The technology was most typically offered for in-library use only. There were few details about staff or what software was offered to be used with the technology. Originality/value: While there is growing research around how VR and AR is being used in education, little research has been undertaken into how libraries are adopting these technologies. This paper summarizes the research that has been done so far and also takes the next step of providing a larger picture of how widespread the adoption of VR and AR technologies has been within academic libraries, as well as how access to these technologies is being provided. [ABSTRACT FROM AUTHOR]</p>
<p>25</p>	<p>Whitmer, Susan</p>	<p>An Interview with Slaven Zivkovic on the 10th Anniversary of LibGuides</p>	<p>Public Services Quarterly, v. 13, n. 4, p. 281-288, 2017.</p>	<p>Academic libraries; Collection development in libraries; LibGuides; Librarians; Library resources; Zivkovic; academic libraries; library instruction; subject guides</p>	<p>Column description. The Technology column examines current and developing technology topics in libraries. The column's focus is creative uses of technology, introductions to new technologies, and critiques of current technologies, their uses, or their future. Readers interested in contributing ideas or writings to this column may contact column co-editors Suzanne Townsden and Susan Whitmer. LibGuides are the industry standard for subject guides in libraries. Since 2007, LibGuides have dominated the academic market. Reflecting on ten years of the product, LibGuides creator, Slaven Zivkovic, answered questions about the origin, the evolution, and the future of LibGuides. Zivkovic's library background helped him see the need for the product. As a son of a librarian and a student worker at a university library in Silicon Valley, Zivkovic was interested in library systems. He created the industry's first electronic reserve system, ERes, and led the development of one of the first virtual reference systems, VRLplus. LibGuides success in academic libraries comes from their ease of use. Prior to LibGuides, online subject guides were</p>

					managed by technology staff or librarians with html skills. The situation was unsustainable due to the fast pace of technological changes. LibGuides are easy to create, no specialized web design skills are needed to add and edit content. Among the features discussed in this interview are: cloud-hosted content, customer service, LibGuides online community at http://community.libguides.com , resource sharing, using LibGuides as a website, and using LibGuides as an intranet. As the world went mobile, LibGuides went along by upgrading from LibGuides version 1 to a device/screen agnostic LibGuides version 2. As the product matures, Zivkovic plans to keep LibGuides a relevant and effective tool to share information and curate content. [ABSTRACT FROM AUTHOR]
26	Arlitsch, K; Tzoc, E; Millard, J	An on-demand and cloud-based digital scholarship applications dashboard	Journal of Library Administration, v. 57, n. 5, p. 563-576, 2017.	cloud-computing; digital scholarship; faculty projects; virtual machines	Building on the findings of a 2013 NEH Digital Humanities Start-Up funded project, in early 2016 we began working on an IMLS Sparks! funded project: Digital Scholarship Applications Dashboard. The project is a collaborative initiative between University IT and the Library's Center for Digital Scholarship. We are currently evaluating an efficient and user-friendly dashboard solution that will allow faculty and student to easily choose, configure, deploy, and evaluate any of a set of common web applications in a shared and virtual hosting environment. The service is similar to those offered by commercial hosting providers for deployment of popular web applications, but our Scholars Dashboard service will focus on tools more relevant to digital scholarship and digital humanities. The prototype leverages OpenNebula, an open source cloud-computing platform for managing distributed data center environments, and Amazon Web Services for deploying virtual machines. In this article, we will describe the work we have done in the last year and further discuss the role of digital scholarship teams within academic libraries in providing cloud-based infrastructure for digital scholarship and research.
27	Rubenstein, E L; McCain, C; Boulden, K S	ARL instruction librarians and the one-box: a follow-up study	Reference Services Review, v. 45, n. 3, p. 368-381, 2017.	Academic libraries; Discovery tools; Information literacy; Library instruction; Reference services; Research	Purpose - The effectiveness and usability of one-boxes have been subjects of much research and debate, as librarians have worked to evaluate and improve the tools' effectiveness and functionality. As one-box technologies change and improve over time, librarians must learn to navigate their new features and limitations. This paper aims to report the results of a study that

					sought to determine whether or not one-box teaching practices and philosophies of librarians of Association of Research Libraries (ARL) changed between the fall of 2011 and the spring of 2016. Design/methodology/approach - This study was conducted using the same survey questions that were sent to ARL instruction and reference librarians in October of 2011. The survey was e-mailed to the same librarians who responded to the original survey. Questions focused on how librarians use the one-box during instructional opportunities and their overall opinions on the one-box as an option. Findings - There were similarities between the two studies in that librarians agreed that one-box search tools tended to be beneficial for novices as an entree into library resources but not as valuable for significant research. Librarians also noted the need for improvement in the results and felt that the products did not live up to their hype. There was a slight shift from negative opinions to more neutral opinions, indicating that some librarians have become more accepting of the tool. This shift may reflect a gradual change that suggests that librarians have become more comfortable with or accustomed to the presence of the one-box and its features. Research limitations/implications - Although this follow-up study was sent to all participants who had responded to the first study, fewer than 25 per cent of the original number responded to the survey in 2016. Originality/value - This is the first study to examine the shift in practices and philosophies over the past five years of a select group of reference and instruction librarians.
28	Ali, Muhammad Yousuf; Naeem, Salman Bin; Bhatti, Rubina	Artificial Intelligence (AI) in Pakistani university library services	Library Hi Tech News, v. 38, n. 8, p. 12-15, 2021.	Academic libraries; Artificial intelligence; Classification of books; Deep learning; Library administration; Library catalogs	-
29	Omeluzor, S U; Oyovwe-Tinuoye, G O	Assessment of Information and Communication Technology for Selective Dissemination of Information and	Evidence Based Library and Information Practice, v. 12, n. 4, p. 233-249, 2017.	ICT tools; Nigeria; South West; academic library; competitive advantage; current awareness services; librarian; marketing strategy; selective dissemination of	Objective - To assess the use of information and communication technology (ICT) for selective dissemination of information (SDI) and current awareness services (CAS) in university libraries in the South-West zone of Nigeria. Methods - A descriptive research design was adopted. The instrument used for data collection was a structured questionnaire administered to a population consisting of 379 librarians, with 353 usable questionnaires retrieved.

		Current Awareness Services: A Case Study of University Libraries in the South-West Zone of Nigeria		information	Results - Findings revealed that most university libraries in the South-West zone of Nigeria do not use ICT in delivery of SDI and CAS. It is evident in this study that despite the known positive effects of ICT in library services, traditional methods were predominantly used for SDI and CAS to the library users. The study revealed that erratic Internet services, insufficient training, inadequate ICT skills, and low support for ICT were hindrances towards ICT use for SDI and CAS. Conclusions - The integration of ICT features in library services for the delivery of CAS and SDI has been a challenge in university libraries in South-West Nigeria. Only a few libraries and a low percentage of librarians had adopted the use of ICT in the delivery of CAS and SDI, while a larger number of libraries resorted to the use of traditional methods. The level of ICT literacy among the librarians in this study is low, as a higher percentage of librarians did not have adequate ICT skill to use available online resources on the Internet and other ICT tools to deliver SDI and CAS in South-West, Nigeria. This is not unconnected to the fact that the training and technical support received by the librarians is inadequate, and the level of support that academic libraries received from their university managements in South-West Nigeria in terms of funding for ICT development is inadequate, which led to low Internet services.
30*	Hawkins, Donald T	ATG Interviews Steven J. Bell - Part 2	Against the Grain, v. 32, n. 3, p. 45-49, 2020.	Academic libraries; Bell; Press; Public libraries; Steven J.; Temple University	An interview is presented with Steven J. Bell, Associate University Librarian for Research and Instruction Services, Temple University Charles Library. Topics include the efforts of some of the public libraries in getting into areas that an academic library would not; friction between the Press and the library; and major trends within information industry.
31	Fast Bailey, Ashley; Arthur, Michael A	Being Earnest with Collections -- Collection Development from the Library Services Vendor's Point of View	Against the Grain, v. 30, n. 3, p. 58-59, 2018.	Academic libraries; Academic library collection development; Libraries & students; Library materials; Library service agencies	The article offers information on how a library services vendor can help libraries build collections that meet the needs of students and faculty. It discusses automatic shipment of books or notification slips, based on a press list, set of Non-Subject Parameters, and LC Class specifications set to meet a library's needs. It mentions role of working with libraries to keep them informed of industry changes.
32	Jaffy, M	Bento-Box User Experience Study at Franklin University	Information Technology and Libraries, v. 39, n.	-	This article discusses the benefits of the bento-box method of searching library resources, including a comparison of the method with a tabbed search interface. It then describes a

			1, 2020.		usability study conducted by the Franklin University Library in which 27 students searched for an article, an ebook, and a journal on two websites: one using a bento box and one using the EBSCO Discovery Service (EDS). Screen recordings of the searches were reviewed to see what actions users took while looking for information on each site, as well as how long the searches took. Students also filled out questionnaires to indicate what they thought of each type of search. Overall students found more items on the bento-box site, and indicated a slight preference for the bento-box search over EDS. The bento-box site also provided quicker results than the EDS site. As a result, the Franklin University library decided to implement bento-box searching on its website.
33	Flynn, Holly	Beyond therapy dogs: coordinating large-scale finals week activities	Public Services Quarterly, v. 13, n. 2, p. 117-123, 2017.	Documentation; Libraries; Marketing; Michigan; Work; events; finals week; marketing; outreach; programming	Column description. TheMarketingcolumn features essays about a variety of creative and innovative marketing strategies used to highlight collections or promote services in all types of libraries. Its purpose is to provide real examples of how libraries are using marketing and outreach techniques in interesting ways. The column offers practical insight from libraries engaged with marketing. In addition to marketing, the column also features essays on successful programs and events that promote the library. Readers are invited to suggest topics or projects by contacting the column editor, Katy Kelly. Finals week activities have become increasingly popular in academic libraries in the last few years, but what is a library to do when it is not allowed to have therapy dogs? This column examines a progression of increasingly popular activities at Michigan State University Libraries. Included is an assessment of what makes them popular, our marketing efforts, and some challenges we have faced. While our events are very large in scope due to the size of our student body, the activities could be scaled to work in almost any library. [ABSTRACT FROM AUTHOR]
34*	Garate, Sachin; Garate, Archana	'Book-Bank Facility' in an Academic Library: A Survey of Users at D.G. Ruparel College Library, Mumbai	SRELS Journal of Information Management, v. 54, n. 4, p. 218-223, 2017.	Academic Library; Academic librarians; Acquisition of data; Book Bank Facility; Data analysis; Library users; Surveys; User Satisfaction	'Book Bank Facility' is one of the demanded services in academic libraries. The purpose of this study was to investigate use and satisfaction about the Book Bank Facility through its users. Data was collected from the students applied for the facility in the year 2014-15 through a structured questionnaire. The analysis of the data shows that majority of users were satisfied with the administration of the service. Users have also provided some

					suggestions. Based on the findings, suggestions are submitted which will help the library to improve the service [ABSTRACT FROM AUTHOR]
35	Ingalls, Dana	Breaking New Ground: The Case for Seed Libraries in the Academic Library	Public Services Quarterly, v. 13, n. 2, p. 78-89, 2017.	Documentation; Libraries; North America; Public institutions; Universities & colleges; academic libraries; outreach; public services; seed libraries	Seed libraries are a relatively new innovation in the library field, offering seeds, gardening information, and the opportunity for community and ecological engagement to members. While they are increasingly popular in public libraries, they have not yet established a foothold in academic libraries. This paper defines the nature and role of seed libraries, the current state of seed libraries in North American universities, and offers recommendations for the establishment of seed libraries in academic libraries. [ABSTRACT FROM AUTHOR]
36	Kadeeja, Banu C V; Abdul, Azeez T A	College libraries as learning spaces for civil service aspirants: a study among autonomous colleges in Kerala, India	Library Philosophy & Practice, p. 2-25, 2021.	Academic librarians; Academic libraries; Autonomous colleges; Civil Service; Civil service; Civil service Aspirants; College facilities; College students; Colleges; Kerala; Library; Universities & colleges	College libraries are learning spaces for Civil service Aspirants as it is one of the prestigious and dream jobs of many college students. This study is conducted among autonomous colleges in Kerala to identify the resources, services, and facilities extended by these college libraries to Civil Service Aspirants. There are twenty-two autonomous colleges in Kerala, and an online questionnaire survey is conducted among the librarians of these colleges, and nineteen colleges responded to the questionnaire. The data is analyzed using Microsoft Excel. The majority of these colleges provide information resources specifically to Civil service Aspirants. The majority of the libraries are not providing special services to Civil service aspirants. Half of the colleges think that facilities available in their library are sufficient for Civil Service Aspirants. In contrast, half of them say that they are not sufficient for Civil service aspirants. The librarians specified the challenges faced by them in providing special services to Civil Service Aspirants. The study found that College Libraries can provide excellent materials, special services, and peaceful and comfortable ambience for Civil Service aspirants. [ABSTRACT FROM AUTHOR]
37	Wood, Nicole; Reid, Tina; Harris, Jennifer	Connecting with Service: Opening Doors for a Neglected Population in the Academic Library	Tennessee Libraries, v. 69, n. 2, p. 1, 2019.	Academic libraries; Austin Peay State University; Libraries & the homeless; Libraries & the poor; Tennessee	An article is presented based on a presentation at the Tennessee Library Association Annual Conference that was held in April 2019. It explores how to meet the needs of college students that defy stereotypes in academic libraries. Various populations are discussed including the homeless, food insecure, and low-income, as are state universities in Tennessee including Austin Peay State University (APSU).

38	Ateka, Azenath N	Considerations in the design of 'new' academic library spaces in Kenya	IATUL Annual Conference Proceedings, 2018. p. 1-8.	Academic libraries; Academic library design & construction; Education; Kenya; University & college accreditation; library spaces; student learning	The Kenyan university education system has experienced tremendous growth and expansion in the recent past. One major requirement for accreditation by the Commission for University Education is that a university must have a library befitting its student population and the diversity of its degree programs. To qualify for accreditation, demonstrate quality and attract students, many universities have had to put up new library buildings or expand/restructure existing ones. While it may be obvious that this is a chance to design the buildings with the 21 st century learner in mind, many libraries continue to borrow and extend the traditional library model, which was largely collection focused. This paper will look at the recently re/designed library spaces and seek to find out the extent to which these spaces cater for today's learner. Since the current information universe is becoming increasingly technological, the paper will cover how technology has been infused in these spaces to support student learning now and in the future. Response to the not so new Information/Research Commons concept and the increasing need to align library services to the core university mission which is student learning will also be assessed. This paper provides ideas and suggestions on how academic libraries in the developing countries can repurpose and refocus their spaces to allow and encourage exploration, collaboration, discussion and creation of new knowledge. The library space itself ought to contribute to the learning process. [ABSTRACT FROM AUTHOR]
39	Mani, N S; Cawley, M; Henley, A; Triumph, T; Williams, J M	Creating a Data Science Framework: A Model for Academic Research Libraries	Journal of Library Administration, v. 61, n. 3, p. 281-300, 2021.	Data science; framework; libraries; partnership data science; planning; research library	The University Libraries participated in a pan-campus planning exercise to determine the feasibility of a comprehensive data science (DS) initiative. In addition, Library Leadership set forth a charge to develop a DS framework to explore and articulate how the Libraries could add value to campus DS efforts. This article provides a model of how a large research university library system developed a DS framework by examining current and future services, skills, structures, stakeholders, and put forth recommendations around DS engagement for the University of North Carolina at Chapel Hill community. This framework could be applied to other academic departments and research support units.
40	Schuck, Brian; Wainscott,	Creating a Virtuous Circle of Student	Journal of Library Administration, v.	Academic libraries; Collection management	While many academic libraries have followed the public library lead in developing makerspaces, not all libraries have the money

	Susan B; Church-Duran, Jennifer; Del Bosque, Darcy	Engagement with the Tech Corner	57, n. 5, p. 517-547, 2017.	(Libraries); Library public services; Library technical services; Student engagement; collection building; independent learning; maker space; student engagement; technology	or space to dedicate to such large-scale operations. This case study explores a different approach to engaging users with new technology and investigates how to support their creativity without a costly investment in space and staffing. It demonstrates not only how students can be provided a virtual space to explore technology equipment, but also how their opinions can be leveraged for growing the collection and creating training materials. [ABSTRACT FROM AUTHOR]
41	Sheret, Larry	Credo Online Reference Service	Charleston Advisor, v. 19, n. 1, p. 14-18, 2017.	Academic libraries; Computer managed instruction; Databases; Learning Management System; Public libraries	Credo Online Reference Service, popularly known as Credo Reference, is an e-reference database for K-12, public libraries, and academic libraries. The user-friendly interface provides an excellent place for students to begin their research, or to learn about the process of doing research during information literacy instruction. Instructors are provided with pre-proxied permalinks and embed codes that allow them to integrate any part of this resource into their learning management system. [ABSTRACT FROM AUTHOR]
42	Boronina, N V	Cultural and leisure activities at research libraries in the digitalization era: What to offer users	Nauchnye i Tekhnicheskie Biblioteki-Scientific and Technical Libraries, n. 8, p. 39-50, 2020.	digital technologies; library resources; cultural and leisure activities at research library	The author characterizes the society's dependence on digital technologies and the direct demand for these technologies. The libraries are examined as the system of several functions, and among them - the cultural leisure activities. Modern technologies are seen as a harmonic way for the libraries to enter into the new digital environment. The specificity of research (academic) library resources is emphasized. The author argues that contemporary user demands in these libraries are viewed narrowly which is insufficient. The examples of digital technologies application in educational projects and cultural and leisure activities at research and academic libraries are provided. The author points specifically to three forms of these activities, i. e. teaching foreign languages, virtual reality technologies, and film screening. The specific character of these activities of public and research (including academic) libraries is discussed. The Google's Expeditions platform is described; the efficiency of this technology in organizing cultural and leisure activities in libraries is proved. Science documentaries are seen as a lost user service offered by research libraries. The author also examines the financial aspect, i. e. high costs of hi-tech devices and equipment and possible funding resources. She concludes that digital technologies have engrained in our life. The trends in research (academic) libraries'

					assimilating cultural activities specific to public libraries are described.
43	Behrend, Dawn	Cypress Resume	Charleston Advisor, v. 20, n. 4, p. 20-23, 2019.	Cypress; Government purchasing; Job hunting; Search engines; Vocational guidance; Web search engines	Cypress Resume is an annual subscription resume writing software produced by Cypress Information Services. The product creates resumes, cover letters, and reference sheets with no additional writing skills required by the user beyond entering their basic information. Targeted users include K-12 schools, public libraries, higher education, and any institution assisting job seekers. Cypress Resume is competitive with Ferguson's Career Guidance Center and Testing and Education Resource Center (TERC) by Gale in providing resume and cover letter writing assistance, but suffers in comparison in its lack of ease of publication to the web and the absence of a job search engine. While a suitable product for a range of industries and job levels, the product may be less attractive to those who seek to create a resume with the individual feel and visual finesse to stand out as an applicant for more highly competitive positions. With its ease of use, range of job coverage, and competitive pricing, Cypress Resume is recommended for purchase by public, secondary school, and undergraduate academic libraries as a starting point for those entering or re-entering the job market. [ABSTRACT FROM AUTHOR]
44	Koltay, Tibor	Data literacy for researchers and data librarians	Journal of Librarianship and Information Science, v. 49, n. 1, p. 3-14, 2017.	Academic libraries; Data citation; Information literacy; Library and Information Sciences; Research data management; Researchers; data curation; data librarian; data literacy; data quality; data sharing; research data management	This paper describes data literacy and emphasizes its importance. Data literacy is vital for researchers who need to become data literate science workers and also for (potential) data management professionals. Its important characteristic is a close connection and similarity to information literacy. To support this argument, a review of literature was undertaken on the importance of data, and the data-intensive paradigm of scientific research, researchers' expected and real behaviour, the nature of research data management, the possible roles of the academic library, data quality and data citation, Besides describing the nature of data literacy and enumerating the related skills, the application of phenomenographic approaches to data literacy and its relationship to the digital humanities have been identified as subjects for further investigation.
45	Wheeler, Terrie R; Oxley, Peter R	Developing a Library Bioinformatics Program Fully	Medical Reference Services Quarterly, v. 37, n. 4, p. 413-	Academic libraries; Academic medical libraries; Bioinformatics;	Establishment of a new bioinformatics service at the Samuel J. Wood Library of Weill Cornell Medicine was successfully achieved through reference to existing programs and utilization of

		Integrated into a Medical Research Institution	421, 2018.	Collection development in libraries; Human services programs; Interprofessional relations; Library public services; Medical libraries; Medical research; Quality assurance; bioinformatics; collaboration; data carpentry; feedback; program implementation	established success factors. Setting the vision, focusing on the essentials, designing for value, and implementing continuous improvement through feedback, helped to create a successful and integrated bioinformatics service for the medical research community. [ABSTRACT FROM AUTHOR]
46*	Collins, Emily	Digital distribution and online resources for e-Learning: The case of VUCAVU.com	Journal of Electronic Resources Librarianship, v. 33, n. 3, p. 195-211, 2021.	Academic librarians; Academic libraries; Canada; Digital distribution; technology; information services; academic libraries; film and video; online streaming	Using VUCAVU.com, an independent Canadian online streaming platform, as a case study, this project seeks to address the increasing need for digital solutions to access film and video art across classrooms and library databases in post-secondary institutions amidst the lack of scholarly attention and industry standards within the digital distribution landscape. Through survey and interview data collection, valuable insights from specialized perspectives in the sector, including instructors and librarians across Canada, outline specific prerequisites that must be implemented to offer a sustainable and desirable streaming option for post-secondary institutions. These research findings form a crucial underpinning for future technological developments across emerging, independent streaming platforms, alongside continued consultation and support from the academic community. [ABSTRACT FROM AUTHOR]
47	Craft, A R	Digital Scholarship Planning: A Perspective on the CNI-ARL Workshop	Serials Review, v. 44, n. 1, p. 64-70, 2018.	academic libraries; digital humanities; digital projects; digital scholarship; library spaces; research support	The CNI-ARL Digital Scholarship Planning Workshop at Brown University, November 8-10, 2017, was an intensive, focused workshop for institutions at all stages of the digital scholarship planning process. This report, based on one participant's experience, touches on some of the highlights and takeaways from the sessions, which focused on campus needs and partnerships; staffing; governance and funding models; the applications of library and other content collections in teaching, learning, and research; student roles in digital scholarship; space and place; and the institutionalization of digital scholarship. A fundamental concept of the workshop was the acknowledgement

					of the wide variety of models and services digital scholarship can encompass and the critical need for each institution to pursue digital scholarship services that are in line with its strengths and the needs of its particular constituencies.
48	Ladd, Dana; Barker, Sandra	Dogs on Call in a Patient Library	Journal of Hospital Librarianship, v. 17, n. 1, p. 22-29, 2017.	Academic libraries; Academic medical centers; Advertising; Animals; Dogs; Evaluation of medical care; Hospital libraries; Psychological stress; Service animals; Virginia; animal-assisted therapy; dogs; hospital libraries; professional-family relations	Studies show the many positive medical effects of therapy dog interactions with patients. The Community Health Education Center, a library for patients and their family members located in a large medical center collaborated with the Dogs on Call, a hospital-based therapy dog program to provide a stress relief program for patients and staff using therapy dogs. [ABSTRACT FROM AUTHOR]
49	Sun, H J; Liu, Y R; Wang, Z N; Zuo, W G	Embedded Librarianship in China: Based on a Survey of University Libraries	Library Quarterly, v. 89, n. 1, p. 53-66, 2019.	-	Embedded librarianship is an inevitable outcome of the information era. Since the concept of embedded librarianship emerged in 2004, a flurry of papers has been published. In China, many related research papers have also been published, but few of them focus on the practice of embedded librarianship in libraries of Chinese universities. This article investigates the current progress and practice of embedded librarianship in China. A total of 84 Chinese university libraries were surveyed. This article demonstrates that a few university libraries have achieved promising embedded practices, but most remain in the initial stages. Most librarians do not clearly understand the concept of embedded librarianship. To date, the embedded model is still in the transforming stage, and incentive mechanisms and evaluation systems have not been perfected. Based on these results, some suggestions are proposed to accelerate the development of embedded librarianship.
50	Inuwa, S; Abrizah, A	Embedded Librarianship in Research in Nigerian Universities: Practices and Sources of Practice Knowledge	Journal of Academic Librarianship, v. 44, n. 6, p. 738-746, 2018.	Embedded library services; collaboration; online course	Academic librarians have begun to take the reference desk services outside their library premises to raise a new level of importance within and beyond their communities. Through embedded librarianship (EL), librarians move from a supporting role into partnership with their clientele, enabling librarians to develop stronger connections and relationship with those they serve. Academic librarians in Nigerian universities are given full

					<p>faculty status and they have the responsibilities for teaching, research, and academic services, enabling a more natural climate for collaboration. EL in the research context is still an emerging model, the pathways to engagement and the criteria for success in Nigerian universities have not yet fully defined. Realizing this, the objective of this paper is to explore how academic librarians in Nigeria universities practice EL in research. This is a qualitative exploratory study, purposively sampled 12 academic librarians who are (a) embedded with schools or academic departments; and (b) directly involved in collaboration with faculties or partners in relation to research. Semi-structured interview was used for the data collection. Six themes that emerged from the embedding practices are (a) doing research and publishing papers; (b) being editor of a national journal/reviewing manuscripts of publication; (c) managing the life cycle of data; (d) disseminating research output; (e) providing scholarly publication service and bibliometrics analysis; and (f) conducting research method course. These embedded roles offer librarians means to increase their value in their organizations, their communities, and society as a whole. However, with regards to the sources of knowledge needed to foster learning and information sharing in EL, the librarians play an integral role as research partners because they have traditionally excelled in literature search, and very familiar with database content and its search language and features. This paper covers only the role of embedded librarians in research in three selected Nigerian Universities. Obviously, there is demand for further research to be conducted in other context. Further study need to be carried out on the relevance of EL to the library and stakeholders.</p>
51	Logan, Judith	<p>Embedded Librarianship is Not Well Understood by Librarians at Chinese Universities, but Represents a Promising Service Model</p>	<p>Evidence Based Library & Information Practice, v. 15, n. 2, p. 165-167, 2020.</p>	<p>Academic libraries; China; Embedded librarians; Librarians; Library science research; Universities & colleges</p>	<p>Objective – To determine the extent to which embedded librarianship is understood and implemented with a focus on service models, best practices, and barriers. Design – Survey questionnaire with follow up interviews. Setting – Provincial and ministerial university libraries in China. Subjects – Subject or liaison librarians from the 84 institutions with science and technology “information searching and evaluation centres” called S&TNS (p. 56). Methods – The authors identified potential participants through the eligible institutions’ library websites or by contacting the library’s managers. Then they randomly selected</p>

					three librarians (n = 252) from each library to be invited to participate. 56 responded from 41 unique institutions. When respondents indicated that their library had embedded library services, the authors contacted them for follow up interviews. Main results – Results of the questionnaire revealed that most respondents were unclear about the concept of embedded librarianship with many mistaking traditional models of librarianship as embedded. Roughly half (n = 21) of respondents reported embedded librarians at their institution. Follow up interviews revealed five models of embeddedness: (1) subject librarianship, (2) teaching information retrieval or library orientation sessions, (3) participation in research teams, (4) co-location with academic departments, and (5) assisting university administration with decision-making. Only half of these libraries (n = 11) conducted some form of assessment. Conclusion – Embedded librarianship is a promising, but not yet widely adopted model in Chinese university libraries. More should be done to advocate for its implementation or libraries risk obsolescence. [ABSTRACT FROM AUTHOR]
52	Olesova, Larisa A; Melville, Anne Driscoll	Embedded Library Services: From Cooperation to Collaboration Enhance Student Learning in Asynchronous Online Course	Journal of Library & Information Services in Distance Learning, v. 11, n. 3/4, p. 287-299, 2017.	Academic libraries; Alternative education; Curriculum; Curriculum planning; Embedded library services; Interprofessional relations; Library orientation; Library public services; collaboration; online course	The online environment presents a unique challenge to higher education. Shifting from the face-to-face format to online not only involves rethinking course design, but requires careful consideration of when and how to teach students, how to find and evaluate information needed to successfully complete coursework. One solution is faculty teaming with subject librarians to design and build in teachable moments. This case study discusses one such successful partnership from designing the course to choosing and embedding library resources and finally to the learning outcome of the online course. [ABSTRACT FROM AUTHOR]
53	Byamugisha, Helen M	Enhancing access to reading materials in academic libraries with low budgets using a book bank system: Makerere university library experience	Journal of Access Services, v. 15, n. 1, p. 1-13, 2018.	Academic libraries; Academic libraries -- Finance; Access to information; College textbooks; Electronic textbooks; Libraries & students; Services for college students; access to textbooks; basic	Most universities are enrolling large numbers of students amidst dwindling budgets. This leads to reduced book-to student ratios. Makerere University started a Book Bank system to ensure availability of basic text books to students. The aim of this paper was to assess whether the Book Bank system was a viable strategy for enhancing access to reading materials in academic libraries with low budgets. Findings revealed that the Book Bank system was appreciated and 92% of the students used Book Banks. Concludes that the Book Bank is a possible strategy for

				textbooks; book - student ration; book bank system; enhancing access; low budgets; reading materials; strategy	enhancing access to reading materials in academic libraries with low budgets. [ABSTRACT FROM AUTHOR]
54	Majawa, Felix; Hall, Ralph P	Establishment of data centre at Mzuzu University: A Survey of anticipations and aspirations of key project stakeholders	IASSIST Quarterly, v. 45, n. 3/4, p. 1-13, 2021.	Academic libraries; Conceptual design; Data Centre; Data Literacy; Data Management; Data libraries; Data management; Information services; Malawi; Mzuzu University; Virginia Polytechnic Institute & State University; Virginia Tech	Mzuzu University lost its Library as a result of a fire that took place on December 18, 2015. In response, the university established two processes to ensure the library services were not interrupted. The first process was to restore information services within six months by creating an interim Library. The second was to design a new library in collaboration with Virginia Tech's School of Architecture and Design in the United States. A total of three conceptual designs were developed, from which Mzuzu University selected a final design. One key aspect of each conceptual design was a dedicated space for a data centre. The initial concept was that the data centre would support research activities at the University, within Malawi, and with international partners outside Malawi, such as Virginia Tech. This paper captures the anticipations and aspirations of the key stakeholders involved with the library design project at Mzuzu University in Malawi and Virginia Tech in the USA. Data were captured by a survey that was shared via email with 29 stakeholders. A total of 10 responded at Mzuzu University, and 12 responded at Virginia Tech. A key finding from the survey was the need to create clear plans for each aspect of the project to ensure the effective implementation of the data centre. Critical aspects to the project include staffing, equipment procurement, the management of the data centre, data literacy programming, and the long-term sustainability of the data centre. Developing a policy/process to guide the operations of the data centre was also found to be critical. The library construction began in February 2021 and is expected to end in February 2023. Having a clear plan for how the data centre could be operationalized will be essential to ensuring the centre is successful. The data centre will be a new facility for the university and this paper is a first step towards shaping the requirements of, and potential for, this new facility. [ABSTRACT FROM AUTHOR]
55	Lohmann, S; Frederiksen, L	Faculty Awareness and Perception of	Collection Management, v. 43,	-	Streaming is an increasingly popular delivery method for audiovisual content in higher education and has been embraced

		Streaming Video for Teaching	n. 2, p. 101-119, 2018.		by many libraries, sometimes without sufficient communication with faculty. The authors developed a survey with the primary purpose of determining whether faculty on their campus were aware of the library's streaming video services and what barriers might be preventing wider use. The study sought to gather contextual information on faculty preferences, interests, and awareness regarding library media collections, audiovisual delivery formats, and the use of streaming video for instruction. This information will inform actions and decisions about collections and outreach.
56	Wahl, M	Full Stream Ahead Designing a Collection Development Workflow for Streaming Video Content	Library Resources & Technical Services, v. 61, n. 4, p. 226-236, 2017.	-	Academic libraries face many challenges in collecting and maintaining streaming videos, particularly as demand for this unique format continues to increase. At the Oviatt Library at California State University, Northridge, it was determined that streaming video activity needed to be examined and that there was a strong need to develop a workflow for incoming video requests. A Video Streaming Decision Tree Committee composed of librarians and staff from various units within the library including collection development, acquisitions, cataloging, and music and media. Its charge was to create a decision tree workflow for incoming streaming video requests. The committee designed and implemented a detailed decision tree that accounts for many of the complexities of streaming video. This paper discusses various factors involved with collection development for streaming video and provides a detailed description of the committee's workflow for the format.
57	Gammons, Rachel; Corlett-Rivera, Kelsey	Helping Parents in a Pinch: An academic library becomes more family friendly	American Libraries, n. 96, p. 18-19, 2020.	Academic libraries; Academic library administration; Academic library equipment; Backpacks; Charity; College students; Color; Lactation; Maryland; Parents; Play; Services for caregivers	The article focuses on the family friendly environment at University of Maryland's (UMD) Libraries which has made it easier for parents, caregivers and children to visit. Topics discussed include the proposed creation of a family study room at the UMD Libraries in 2016, the financing of the family kits project by the UMD Student Facilities Fund, and the launch of the family study room and family kits in fall 2019.
58	Vrbancic, Emilie K; Byerley, Suzanne L	High-touch, low-tech: Investigating the value of an in-person library orientation game	College & Undergraduate Libraries, v. 25, n. 1, p. 39-51, 2018.	Academic librarians; Academic libraries; Electronic feedback; Games; Physiological	Since 2011, the Kraemer Family Library at the University of Colorado Springs (UCCS) has offered Scrabble Scramble, an in-person, student-centered library orientation game, to incoming first-year students. This article describes our journey of

				control systems; Students; first-year students; information literacy; library orientation	developing, assessing, and refining Scrabble Scramble, which focuses on introducing first-year students to the basic services and resources of an academic library. Through analysis of student and library staff feedback survey results, this article reflects on the value of offering a student-centered, impactful, and personal orientation in an environment of rising student enrollment, steady staff numbers, and a trend to move orientation activities online. [ABSTRACT FROM AUTHOR]
59	Zhou, L H; Han, Y Y; Li, P	Home away from home: extending library services for international students in China's Universities	Journal of Academic Librarianship, v. 44, n. 1, p. 52-59, 2018.	-	In response to the rapid growth of international students in China's universities, it is important for university libraries to extend their existing services, which were mainly designed for native Chinese students. This paper reports on a research study aimed at extending library services for international students by identifying and understanding their requirements. An exploratory case study research design was adopted. Specifically, the Wuhan University Library was selected as the case study, at which 23 international students were approached and interviewed using semi-structured questions. The analysis of interview data pointed to 14 library service requirements in four main themes: feeling welcomed, convenient accessibility, comfortable learning environment and diverse learning resources. On this basis, five practical strategies were formulated. This study focused on China's university libraries, however, the research findings provide useful implications and insights that can be shared across international borders.
60	Dai, Yun	How many ways can we teach data literacy?	IASSIST Quarterly, v. 43, n. 4, p. 1-11, 2019.	Academic libraries; Active learning; Information literacy; Literacy; New York University; Shanghai (China); Undergraduates; academic library; data literacy; data services; information literacy; instruction	Academic Libraries are ideally positioned to teach data literacy. What is 'data literacy' in the first place? Is it the new information literacy? Will the ways we teach information literacy limit imaginative ways to teach data literacy? With those questions in mind, the Library of New York University Shanghai has explored multiple ways to teach data literacy to undergraduate students through university events, 'for-class' instruction and workshops, and online casebooks. (1) We initiated the yearlong series of events titled 'Lying with Data', inviting faculty across disciplines to each address one core data literacy question that students of data science may misunderstand (2) We offered workshops and in-class instruction that are up-to-date with the latest technology and that fit with the curriculum. (3) We created online casebooks on various topics in the data lifecycle, tackling user needs at

					different levels. Essential to our teaching activities are two core values: 'let the quality speak for itself', and 'outreach by teaching'. [ABSTRACT FROM AUTHOR]
61	Chen, M; McNab, A; Zhang, W	How to improve the university library intelligent knowledge service: A system dynamics model	Journal of Intelligent service; dynamics; library Information Science, 2021.	Intelligent knowledge system university	Based on the theory of system dynamics, this article analyses the system composition of a university library intelligent knowledge service (IKS) and its relevant functions. First, we designed a system dynamics model involved the steps and flow of system modelling, the analysis and frame diagram, the system boundaries and their settings, and the system causality model. Furthermore, the system simulation of the IKS is carried out with result analysis, validity test and application analysis. The system simulation results show that (1) the model can simulate the system operation processes of a university library IKS, (2) the model reveals the relationships and the operation trends among the elements of the IKS and (3) the effective implementation of a library IKS can be improved by following the essential law of service development, paying attention to the coordination and interaction among constituent elements, and influencing measures around key variables.
62	Kapel, S; Barker, C	Implementing a digital media lab: Defining needs and planning for space and service	College & Undergraduate Libraries, v. 27, n. 2/4, p. 90-116, 2020.	Digital media labs; academic; libraries; library; library services; makerspaces; staffing; technology	The creation of digital content is increasingly expected in higher education for both students and faculty, but campus facilities supporting this work are often inaccessible to the community. By implementing digital media labs-spaces that house the technology to create digital content-academic libraries can position themselves to meet this need for their patrons. This article presents a case study of implementing a digital media lab at a mid-sized regional comprehensive university, the planning that went into it, the lessons learned, and how the experiences can inform other academic libraries interested in implementing a similar service.
63	Hannah, Matthew; Heyns, Erla P; Mulligan, Rikk	Inclusive Infrastructure: Digital Scholarship Centers and the Academic Library Liaison	Portal: Libraries & the Academy, v. 20, n. 4, p. 693-714, 2020.	Academic libraries; Adult education workshops; Executives; Health facility design & construction; Information technology; Interprofessional relations; Interviewing; Librarians; Library public services; Scholarly	A paradox exists in the building and managing of digital scholarship centers in academic libraries. While imagined as collaborative library spaces, such centers often remain "siloeed" or isolated from the subject specialists who work with departments to build collections, assess critical needs, and collaborate with faculty and students. In this article, the authors argue that such a silo effect contributes to a sense of separation, skepticism, and even resentment toward digital scholarship initiatives. Silos also fail to utilize the full expertise of the academic research library.

				method	Interviewing the directors of 15 digital scholarship centers in libraries, the authors assess the current ecosystem of digital scholarship and make recommendations about how to renegotiate the relationship between such centers and liaison librarians to nurture a more inclusive infrastructure. [ABSTRACT FROM AUTHOR]
64	Mandal, S; Mukhopadhyay, P; Dutta, A	Information mashup through application of Web 2.0 tools: services and procedures	Annals of Library and Information Studies, v. 66, n. 4, p. 140-151, 2019.	Data mashup; Interactive OPAC; Koha; Mashup; OPAC 2.0; Open source; Presentation mashup; Process mashup; Social networking tools	Information mashup allows remixing of data from different sources to create new hybrid services with the help of API. In this study technical knowhow of implementation of the Web 2.0 services in OPAC using AddThis, an open source platform, has been discussed. The study has also tried to identify the services that are being provided by the top 10 central libraries of global, national (India), Asian as well as the state (West Bengal) universities using information mashup technology and makes a comparison of the same between the university libraries.
65	Roberts, L; Welsh, M E; Dudek, B	Instruction and Outreach for Transfer Students: A Colorado Case Study	College & Research Libraries, v. 80, n. 1, p. 94-122, 2019.	-	Studies of transfer student success abound in higher education, yet few studies examine the role that academic libraries play in students' transitions. This study explores the academic library services offered to transfer students in Colorado through a survey of librarians. What are barriers to offering these services? How do library professionals perceive instruction and outreach to transfer students? Results show differences between attitudes and practice, even within the same institution, and suggest opportunities for future collaboration among two-year and four-year academic libraries in Colorado. The article discusses these findings in the context of findings from New York and Ohio studies, suggesting that academic libraries need greater awareness of, and services for, transfer students.
66	Horbal, A	Instructor Use of Educational Streaming Video Resources	Journal of Academic Librarianship, v. 44, n. 2, p. 179-189, 2018.	Streaming video. Educational Academic library videos.	Although a substantial majority of academic libraries now provide streaming video, the literature contains few studies which focus on how such resources are used. This article presents the results of a qualitative research study consisting of in-depth interviews with 18 instructors who use of one category of streaming video resources, educational videos, which are important because they are sold a higher price than most individuals can afford, and thus are typically only available to instructors through the library. The study's main findings are that instructors think educational streaming video resources compare favorably to commercial and non-streaming alternatives in most respects and use them

					whenever possible, that the primary benefit of these resources is to facilitate better use of limited class time by enabling instructors to assign videos as outside-of-class viewing, and that the library is not the primary means instructors use to discover new educational streaming video resources. Additional insights are provided into factors that academic libraries should consider when deciding which resources to invest in which acquisition models to pursue, and what marketing strategies to employ to ensure maximum usage.
67	Yang, Wei; Liu, Tianlin	Intellectual property information services and the impacts on academic libraries' transformation from the perspective of Chinese university libraries	IFLA Journal, v. 47, n. 4, p. 531-547, 2021.	Academic librarianship; Academic libraries; Chinese university libraries; Information services; Intellectual property; Intellectual property information services; Patent applications; academic libraries; library transformation; patent information services	Approximately 100 Intellectual Property Information Services Centres have been established in Chinese university libraries, more than 80% of them since 2017. The context of this boom in Intellectual Property Information Services Centres is the rapidly increasing number of patent applications in China, as well as an unacceptably low transfer ratio. Do Intellectual Property Information Services Centres represent a promising direction for university library transformation? This is the central issue addressed in this article. The characteristics of the Chinese evolutionary path and driving forces are discussed, and distinctive intellectual property information service practices are studied and summarized. Comparisons are made with the USA, the UK, Europe and India. With Intellectual Property Information Services Centres, university libraries can evolve from information providers to innovation catalysts, and establish closer connections between universities, communities and industries. The impacts of Intellectual Property Information Services Centres on university librarianship are multifaceted. The trends and challenges of intellectual property information services are also discussed in the article. [ABSTRACT FROM AUTHOR]
68	Leffler, Jennifer; Hayden, Jessica; Enoch, Todd	Juggling a New Format with Existing Tools: Incorporating Streaming Video into Technical Services Workflows	Serials Librarian, v. 72, n. 1/4, p. 102-104, 2017.	Academic libraries; Collection development in libraries; Colorado; Conferences & conventions; DVD-Video discs; Library technical services; Licensing; Motion pictures; New Mexico; Professional licenses; World Wide	The University of Northern Colorado (UNC) Libraries have experienced a surge in streaming video requests in the past few years. Like others, UNC's Technical Services department has found new ways to manage procedures and workflows associated with this format. This session covered the experiences and strategies of the presenters for handling streaming video databases, licensed content ripped from DVD, firm orders, and multiyear streaming licenses. [ABSTRACT FROM PUBLISHER]

				Web; streaming video; workflows	
69	Owen, S U E; Luppino, Beth	Leadership partners -- knowing no bounds	inCite, v. 41, n. 3/4, p. 21, 2020.	Australia; Community-based social services; Continuing education; Interprofessional relations; Leadership; Library public services; Membership; Public libraries	The article focuses on the Casey Cardinia Libraries (CCL) and Federation University Library are leading an innovative range of partnership services and initiatives for the direct benefit of their shared local communities. It mentions the Federation University and CCL recognise the synergies of their educative role, assisting library users as they journey through their life of learning and also mentions that together in partnership they are more strongly promoting the value of lifelong learning.
70	Griffin, Julie; Lawlor, Bonnie	Leadership to advance data and information science at Virginia Tech library	Information Services & Use, v. 39, n. 3, p. 177-181, 2019.	Academic libraries; Cybernetics; Data science; Information science; Leadership; Libraries; Virginia Polytechnic Institute & State University; information science; leadership; libraries	Libraries have adapted and are continuing to adapt to the rapidly changing information and data needs of the communities they support. The following paper presents the evolution of Virginia Tech University Libraries, with special attention given to program and service developments in data and information science. The author describes leadership strategies for advancing services, shares stories about developing sustainable, human-centered, and technology-enhanced service infrastructures, and paints a picture of aspirations to enable individuals' success through active campus engagement. The paper will end with an overview of challenges and opportunities for future collaboration within higher education and beyond. [ABSTRACT FROM AUTHOR]
71	Buller, Ryan	Lending Video Game Consoles in an Academic Library	Portal: Libraries & the Academy, v. 17, n. 2, p. 337-346, 2017.	Academic libraries; College teachers; Colorado; Curriculum; Library circulation & loans; Library public services; Student assistance programs; Video games	This paper will outline the process and discussions undertaken at the University of Denver's University Libraries to implement a lending service providing video game consoles. Faculty and staff at the University Libraries decided to pursue the new lending service, though not a traditional library offering, to support the needs of a video game design curriculum in the university's Emergent Digital Practices program. By rethinking the role and scope of the library collection, the library met the demonstrated needs of an emerging program and reinforced its usefulness to the campus community. [ABSTRACT FROM AUTHOR]
72	Seiler, Carol; Campbell, Anne	Let's Get Technical - EDI: Understanding the Benefits of EDI and Tips for a Successful Implementation	Against the Grain, v. 30, n. 6, p. 73-74, 2018.	Academic libraries; Electronic data interchange; Library administration; Library science; Service-oriented architecture (Computer science)	The article discusses the benefits of electronic data interchange (EDI) and ways to implement it at academic libraries. It outlines the factors that the libraries should consider in working with book and serial vendors to set up EDI transactions including accurate information of the service, clarity of on-boarding instructions, and the services covered by the vendors.

73	Stricevic, I; Kataria, S; Anbu, K J P; Gartner, R; Sandhu, G	Literacies in the Digital Age: New Teaching Paradigms and Solutions for Academic Libraries	IEEE 5th International Symposium on Emerging Trends and Technologies in Libraries and Information Services (ETTLIS), 2018. p. 169-173.	MOOCs; academic libraries; digital age; digital literacy; information literacy; learning	The issue of literacies and academic libraries in the digital age involves intensive development of information landscape and changes in the academic library services. Such services are a part of the information sciences field on the one hand, and on the other hand they are a part of the pedagogy field as educational paradigms are inevitably changing under the influence of technology. Literacies in the digital era are changing their face as the information environment changes, so from the initial skill-based concepts and the learning outcomes that are focused on them, teaching information and digital literacy and related literacies in the digital age are now directed towards different goals and different teaching strategies. The focus is now on higher-order thinking skills and issues of what is done with information and also how information-based online learning communities generate new knowledge and how is it shared with others, as well as how the learners take responsibility for their own learning. This also affects the role of academic libraries. They used to be places for collecting and distributing materials and information, however, they became learning agents for the entire academic community. In practice, this means applying different teaching models including online education such as massive open online courses (MOOCs). They are, in a way, a paradigm for modern education since they combine advanced technological solutions and modern education strategies based on information and digital literacy concepts. MOOCs provide a teaching platform for academic librarians, and can improve their collaboration with teachers thus developing academic libraries as centers of learning and research in the digital age.
74	Li, Baiyang; Song, Yaqian; Lu, Xinyu; Zhou, Lihong	Making the digital turn: Identifying the user requirements of digital scholarship services in university libraries	Journal of Academic Librarianship, v. 46, n. 2, 2020.	Academic libraries; Case study; Digital scholarship; Digital technology; Kano model (Product management); Kano model analysis; Library administration; Library services; Library users; University library; User requirements	This paper reports on a research study aiming to identify the user requirements of digital scholarship services (DSS) in university libraries. Due to the exploratory nature of this study, a case study approach was adopted as the overarching methodology. Wuhan University Library (one of the top university libraries in China) was adopted as the case study. Specifically, a mixed qualitative-quantitative approach was employed for the case analysis. A qualitative study was performed aiming to identify and qualify users' DSS requirements. The analysis of qualitative interview data pointed to 17 DSS requirements under five themes: formulating research ideas, locating research partners, writing

					research proposals, conducting research, and publishing results. Subsequently, a quantitative Kano model analysis was undertaken to validate, verify and prioritise the DSS requirements identified. Based on measuring individual requirements' priority, DSS requirements were classified into four types: must-be, one-dimensional, attractive, and indifference. Finally, a set of strategic suggestions for DSS development were devised. This paper is of interests to library and information science researchers, as well as library managers and professionals. Although the data were collected from a university library in China, the research findings provide useful insights and implications that can be shared across international borders. [ABSTRACT FROM AUTHOR]
75	Shahid, Sadaf	Modern Library Services in Developing World: An Overview of Aga Khan University Libraries	Pakistan Library & Information Science Journal, v. 49, n. 3, p. 41-48, 2018.	1. Electronic Reference Services--Libraries; 2. Aga Khan University Library--Reference Services; Aga Khan University; Information science; Libraries; Library digital resources; Library science; Pakistan	Excellent library services are the backbone of any library. Keeping this in view the libraries are at Aga Khan University providing efficient library and information services to its users according to the present era of digital world. The purpose of this paper is to share the current and upcoming services of AKU libraries across all international campuses in three continents in the context of global developments in the field of library and information science; to motivate other libraries in the region to adopt such a resources and services. Aga Khan University libraries are committed to provide user centered services to its users; simultaneously traditional library services with modern library services according to the existing information age in supports of its user's research, teaching and learning activities. [ABSTRACT FROM AUTHOR]
76	Das, Phool Rani; Lahkar, Narendra	Modernizing the Sikkim University Library: Transformation from Traditional to Modern Library Services and Facilities	Library Philosophy & Practice, p. 1-13, 2021.	Academic libraries; Eresources Library services; Helsingin yliopisto. Kirjasto; ICT; Information & communication technologies; Information services; Modernization; North East India; Transformation; University Library	Information and Communication Technology has transformed the whole gamut of Library and Information Centers and its adaptability in libraries are inevitable. Although the primary function of a library remains the same, i.e., to acquire, organize and provide access to information to the users, the ways the tasks have been carried out are changing tremendously. This continuous development has demanded the libraries to modernize. With this perspective, the paper has attempted to highlight the transformation of Sikkim University Library of North East India. The paper will focus on modern services and facilities and provision of different E-resources in the library. It will also highlight the infrastructure of Sikkim University Library. [ABSTRACT FROM AUTHOR]

77	Vetruba, Brian	New Directions for Libraries, Scholars, and Partnerships	College & Research Libraries News, v. 80, n. 7, p. 382-386, 2019.	Academic conferences; Academic librarians; Book industry exhibitions; Library conferences; Tours	The article offers information on the North American librarian's symposium for libraries, scholars and partnerships in Europe. Topics discussed include symposium feature book fairs and tours to academic libraries; overview of recent shift in German research libraries; and new specialized information services model for providing library services.
78	Goforth, J; Metz, W F; Hammer, K	Nurturing critical consumers and producers of narrative media	Reference Services Review, v. 46, n. 2, p. 189-204, 2018.	-	Purpose - Academic libraries have long housed multimedia centers filled with digital media production equipment and software. All too frequently faculty members and students alike have assumed that this technology is the key to effective digital media. It is assumed that because our "digital native" students are constantly immersed in media, they can create effective media instinctively. But, being a prolific consumer of media does not necessarily intuit the capacity to be an effective producer of media, and informed communication skills are of greater importance than a student's software knowledge. This paper aims to describe partnering with faculty on media assignment design, providing a media instruction and consultation program, and providing spaces and technologies specifically designed to support multimedia literacy. Design/methodology/approach - This paper outlines programmatic and pedagogical strategies demonstrated to improve students' acquisition of multimedia literacy skills. These strategies are based on the authors' years of experience teaching and supporting multimedia literacy in the university curriculum and beyond. It concludes with a case study detailing a new program that leverages a library's services in support of student creativity. Findings - The paper outlines an eight-step workflow for media projects that is core to our multimedia literacy instruction program. Originality/value - With digital literacy garnering renewed attention in higher education, academic libraries are ramping up their services in support of these goals. This paper focuses on strategies for deepening students' media production competencies, rather than just teaching them software skills.
79	Blummer, Barbara; Kenton, Jeffrey M	Optimizing Library Services -- International Students and Academic Libraries: Identifying	Against the Grain, v. 30, n. 2, p. 51-53, 2018.	College teachers -- United States; Cross-cultural differences; Foreign students; Libraries & students;	The article presents a study that shows an increase in the number of international students in the U.S. and their library use patterns. The study highlights the linguistic, cultural, and instructional challenges faced by international students in the U.S. It mentions the need of administrators, faculty, and librarians

		Themes in the Literature from 2001 to the Present		Library users; United States	to devise strategies to support international students' research and learning activities.
80	Atikuzzaman, M; Islam, M A	Perceptions and use of cloud services: an empirical study on the students of a public university in Bangladesh	Digital Library Perspectives, v. 37, n. 2, p. 87-101, 2021.	Academic activities; Bangladesh; Cloud computing; Dhaka University; Internet; SaaS	<p>Purpose The purpose of this study is to measure the perceptions and use of cloud services by the students of the University of Dhaka, Bangladesh. The specific objective of this study is to know what perceptions students have about cloud services, why and how they use cloud for academic activities.</p> <p>Design/methodology/approach For understanding the use of cloud services among the students of Dhaka University, a quantitative survey was carried out to collect data. Printed questionnaires were distributed among the students in different departments and university library. Both open- and close-ended questions were included in the questionnaire. A total of 329 students responded in this survey and the response rate was 85.5%. The collected data were analyzed using Statistical Package for the Social Sciences. Findings Findings revealed that students are generally aware of cloud services and majority of the respondents use cloud for different purposes. Students used cloud for storage, back up and collaboration purposes and some of Google features are widely used by majority of the students for academic purposes. Originality/value To the best of authors' knowledge, this is the first time an effort has been made to measure the use of cloud services among the students of University of Dhaka. This study will help to raise cloud service awareness among the students and encourage the authorities to adopt appropriate strategies and policies to resolve cloud adoption in university setting. Specially, Center of Excellence in Teaching and Learning of Dhaka University can take some initiatives in this case.</p>
81	Boyle, Christina	Play Time: Why Video Games are Essential to Urban Academic Libraries	Urban Library Journal, v. 24, n. 1, p. 1-11, 2018.	Academic Libraries; Academic librarians; Community; Gamification; Gaming; Marketing; Outreach; Sources and Services; Urban Libraries; Video Games; Video games	Although there is still some hesitation to accept video games as valuable materials for academic library collections, there is a growing body of research that proves that they are highly beneficial to these institutions. The current conversation indicates that video games are useful to academic libraries, but there are no discussions of their essential role within urban library collections. In this paper, it is my contention that video games are not only advantageous to urban academic libraries, but are indisputably necessary as well. Video games are both effective

					community builders and catalysts for increased awareness and usage of library sources and services. I underscore the clear reasons why urban academic libraries need to embrace video games as essential materials that are uniquely positioned to aid them in serving their users. [ABSTRACT FROM AUTHOR]
82	Carliner, Jesse; Everall, Kyla	Playtime at Robarts Library: Opening a family-friendly study space at the University of Toronto	College & Research Libraries News, v. 80, n. 2, p. 100-111, 2019.	Academic libraries; Services for college students; University of Toronto	The article profiles the University of Toronto Libraries, particularly the opening of a family-friendly study area that supports students who are also parents at the John P. Robarts Library.
83	Gerberi, Dana; Taylor, Julie M	Popping up in Unexpected Places: Posing a Pop-Up Library to Healthcare Staff	Medical Reference Services Quarterly, v. 39, n. 4, p. 370-381, 2020.	Academic libraries; Business management of health facilities; COVID-19 pandemic; Hospital libraries; Libraries; Minnesota; Nursing models; Pop-up library; Public libraries; Stay-at-home orders; outreach	Pop-up libraries have been a trending form of outreach by public and academic libraries during recent years but they are still a novel concept in clinical and hospital settings. Engaging with healthcare staff in common spaces with an inviting temporary display provides an opportunity to proactively raise awareness of library resources and services to non-library users while also piquing interest in a timely topic or special theme. Mayo Clinic librarians describe how a pop-up library was implemented as a unique form of outreach at the Rochester, Minnesota campus in early 2020. [ABSTRACT FROM AUTHOR]
84	Tinjaca, M P B; Morillo, J E P	Proposal of a portfolio of services and activities for peacebuilding from the Libraries of the University of La Salle (Bogota, Colombia)	Biblios-Revista de Bibliotecología y Ciencias de la Información, n. 69, p. 87-97, 2017.	-	Objective. This article proposes a portfolio of services and activities applicable in the libraries of the University of La Salle (Bogota-Colombia), in order to contribute to the construction of peace, considering the university library as a laboratory, generator of services and products aligned with the agendas of sociocultural and educational development of Colombian society affected by the armed conflict of the country. Method. Mixed approach, based on the interview and the survey as research techniques. The interviews were conducted with executives of the University, exploring their conceptions about how the Libraries of the institution can support the processes of peace building, through services and activities. The survey was applied, through a structured questionnaire, aimed at students of the Lasallian Chair, a subject that is studied in all academic programs and faculties, which prints the imprint that distinguishes the philosophy underlying the University, one of whose fundamental principles It is precisely values such as tolerance, justice, faith and peace. Results. After the triangulation of results, the portfolio of services and activities is proposed, with the aim of contributing

					to the development of the culture of peace from higher education and as a way to scale towards better conditions of well-being and social equilibrium.
85	Ladd, Dana L; Sobczak, Patricia; Tarver, Talicia	Providing Health Information to Seniors: A Program Overview and Reliable Online Senior Health Resources	Journal of Consumer Health on the Internet, v. 23, n. 2, p. 113-122, 2019.	Academic libraries; Community-based social services; Health information services; Human services programs; Information resources; Internet; Interprofessional relations; Librarians; Medicare; Medicine information services; People with disabilities; Social support; World Wide Web; community partnerships; consumer health; consumer health information seeking; senior health	Academic librarians at Virginia Commonwealth University collaborated to develop and conduct a one-hour long session aimed at seniors about finding reliable online senior health information. The librarians focused on demonstrating a free, local, senior health database, Senior Navigator. Development of the class and an overview of the session are provided along with an annotated list of additional senior health resources librarians can use to find reliable senior health information for their patrons. [ABSTRACT FROM AUTHOR]
86	Beene, Stephanie; Jackson, Amy S; Kostelecky, Sarah; Quinn, Todd	Reach Out! Highlighting Collections and Expanding Outreach to Non-Traditional Communities across Academia.	Reference Librarian, v. 60, n. 1, p. 29-50, 2019.	Academic libraries; Library administration; Library resources; Library science; Outreach; Outreach programs; School libraries; browsing; collections; communities; libraries	As the number of reference questions continues to decline across academic libraries, innovative models have been developed to highlight collections and reach underserved communities. This article describes four outreach models at the University of New Mexico University Libraries, including satellite outreach services, pop-up book trucks and events, and relationship building at various locations on and off campus. The authors describe innovative approaches including curated browsing experiences and relationship marketing to underserved communities. Lessons learned, future approaches, and the benefits of each model will also be explored. [ABSTRACT FROM AUTHOR]
87	Smith, Carrie	Remote Realities: School librarians reaching their students at home	American Libraries, v. 52, n. 1/2, p. 60-61, 2021.	Academic libraries; Digital libraries; Information display systems; Information resources management; Internet; Librarians; Online information services;	The article reviews several library tools, namely, the Follett Destiny library management system from Follett, the Loom online screencasting platform from Loom, Inc., and the WeVideo browser-based video creation tool from WeVideo.

				School libraries; Students; Web browsers; World Wide Web	
88	Buwule, R S; Mutula, S M	Research support services to small and medium enterprises by university libraries in Uganda: An entrepreneurial and innovation strategy	South African Journal of Information Management, v. 19, n. 1, 2017.	-	Background: Sub-Saharan Africa tops the list of poorest regions in the world. The region is characterised by poverty, high unemployment rates, hunger and disease. Small and medium enterprises (SMEs) the world over contribute significantly towards social economic growth and have the potential if well harnessed to contribute towards the achievement of Sustainable Development Goals (SDGs) and also reverse the cycle of poverty on the African continent. Most university libraries in the developed world have put in place strategies to re-engineer information on research and innovation (R& I) for SMEs to support entrepreneurship and innovation programmes. However, university libraries in Africa are still lagging behind in this regard despite the fact that the region has the highest number of SMEs. Objectives: The objectives of this study were to: investigate how university libraries in Uganda are managing the universities' research output; find out how the research output is disseminated to SMEs for their entrepreneurial activities, to understand how SMEs access and use R& I information for their entrepreneurial programmes; and propose feasible strategies of how best university libraries can re-engineer the dissemination of the research output for use by SMEs in their entrepreneurial endeavours. Method: The study used document analysis which is a qualitative data collection method. Empirical literature related to the research variables of the study was reviewed through systematic searching of manual and electronic documents on how university libraries treat their R& I information in relation to entrepreneurship. Results: The findings demonstrate that university libraries can re-engineer their R& I information services for SMEs through: repackaging R& I information in formats and languages easily accessible by SMEs; creating informal social networks for information sharing among SMEs; creation of R& I information library corners; University Library Consortia advocating for this concept; periodical announcements of new R& I information in the library through emails to SMEs; organising SME days in the library; creation of SME pages on the library website; conducting information literacy training sessions for SME

					entrepreneurs; and adding this concept in the library and information science curricular. Conclusion: This article discusses how university libraries, from a developing country context such as Uganda, can re-engineer research output for SMEs and use it to develop innovative solutions that can contribute positively towards SDGs and the social economic transformation of Africa at large.
89*	Esmaeili, H; Isfandyari-Moghaddam, A; Hafezi, M A	Roadmap of Iranian digital academic libraries in the context of cloud infrastructure and becoming cloud library	Global Knowledge Memory and Communication, v. 71, n. 6/7, p. 485-508, 2022.	Iran. Digital libraries. Academic libraries. Cloud	<p>Purpose - This paper aims to draw a roadmap for the presence of Iranian academic libraries in the cloud infrastructure. Design/methodology/approach - This research attends an applied-development one that is a part of developmental research due to its conceptual expansion, foresight and roadmap for the presence of cloud-based academic libraries and finally, becoming cloud libraries. Because of providing a roadmap template, the presence of academic digital libraries in the cloud and becoming a cloud library is applied research. Because of providing a roadmap template, academic digital libraries' presence in the cloud and becoming a cloud library is one of the applied research areas. The statistical population of this research includes all Iranian digital academic libraries. There were 64 digital libraries out of which 59 libraries participated in completing the questionnaire. Findings - Preliminary results from used Delphi method's first round which was considered by 59 experts were identified typically and descriptive after appropriate component classification and editing. After identifying these factors, each of the roadmap levels in the third stage and the degree of relevance approved by the experts were reviewed and the most critical and relevant factors were identified as key components of the roadmap for the presence of cloud-based academic libraries and becoming cloud libraries. At this stage, they were selected as 24 factors, including seven factors for the first layer, eight factors for the second layer and nine factors for the third layer. Originality/value - By introducing a roadmap for the presence of academic digital libraries in the cloud context, they will promote more and better interaction between academic libraries to offer services to users anytime and anywhere.</p>
90	Yudina, I; Bazyleva, E; Vakhrameeva,	Scientists' information needs and search for information (based on	Nauchnye I Tekhnicheskije Biblioteki-Scientific	Russian Academy of Sciences Siberian Branch; academic	Researchers' information needs and information search issues are examined based on polling the researchers of Novosibirsk Research Center of the Russian Academy of Sciences Siberian

	Z; Fedotova, O	polling the researchers of Novosibirsk Center of the Russian Academy of Sciences Siberian Branch)	and Technical Libraries, n. 11, p. 52-64, 2018.	libraries; information needs; information search	Branch. The polling was organized by the State Public Library for Science and Technology RAS SB. The answers related to information retrieval and difficulties the researchers are facing, were analyzed. It was found that the researchers regularly search information within their studies subject scope and, as a rule, made advanced users of different level information systems, and used independently the databases like Web of Science, Scopus, Russian Science Citation Index. However, some researchers experience difficulties in choosing resources for information sources or formulating queries. Based on the study findings, the authors propose several services to be demanded by researcher users, among them: analyzing dynamics of the document flow within specific topics and the most productive authors, retrospective subject search and assistance provided by bibliographic managers. Besides, the Library could provide information services for using archives and dealing with intellectual property issues.
91	Krueger, Stephen; Matteson, Miriam	Serving Transgender Patrons in Academic Libraries	Public Services Quarterly, v. 13, n. 3, p. 207-216, 2017.	Academic libraries; Graduate students; Library education; Library schools; Library science; Transgender people; inclusion; library services to LGBTQ + patrons; public services	Column description. The Future Voices in Public Services column is a forum for graduate students in library and information science programs to discuss key issues in academic library public services, to envision what they feel librarians in public service have to offer to academia, to tell us their visions for the profession, or to share research being conducted in library schools. We hope to provide fresh perspectives from those entering our field, in both the United States and other countries. Interested faculty of graduate library and information science programs, who would like their students' ideas represented in these pages, are invited to contact Miriam L. Matteson. Stephen Krueger received a Master of Science in Library Science degree from the University of North Carolina at Chapel Hill School of Information and Library Science in May 2017. In this essay, he explores library service to transgender patrons looking first at relevant federal legislation and library policies that support services and then discussing steps library staff can take to provide meaningful support for transgender patrons. [ABSTRACT FROM AUTHOR]
92	Sheu, Feng-Ru; Panchyshyn, Roman S	Social introduction to library services for international students	Library Review, v. 66, n. 3, p. 127-143, 2017.	Marketing. Partnership. Academic Libraries. Library	Purpose The purpose of this paper is to explore the effectiveness that a social function, an international student reception, has on making international students comfortable with library services

		The international student reception at Kent State University Libraries			and resources in an American academic library at Kent State University. Design/methodology/approach A structured questionnaire was used to collect responses from attendees of an international student reception. The questionnaire was distributed both in-person and by e-mail. Ninety-three valid responses were received. The descriptive survey method was used in the study. Findings The findings reveal that the reception is attracting its target market, international students who have been enrolled at the university for less than one year. Food selection is critical to the success of the reception. However, there is room for improvement in many areas, such as the timing of the event, physical location and interactions between library staff and the international students. Research limitations/implications the survey was limited to only the international students who could attend the reception. Practical implications The study shows that partnership between the library and another department on campus (Office of Global Education) was a major key in the success of these receptions. Also, findings support that the comfort level of the students is a critical factor for the introduction of library services to international students. Future research is needed to measure the long-term impact of social event on library use. Originality/value This is the first case study in the literature where an academic library evaluates the impact of a social function, a reception, to gauge its ability to make international students comfortable with the library and its services. [ABSTRACT FROM AUTHOR]
93	Stoppe, Sebastian	Streaming for Researchers Desiderata from the Perspective of the Specialised Information Service for Communication, Media and Film Studies	Bibliothek Forschung und Praxis, v. 44, n. 3, p. 460-466, 2020.	Digital libraries; Film studies; Forschungsdaten; Langzeitarchivierung; Nachnutzbarkeit; Online information services; Primärquelle; Streaming; Streaming video; Video archives; long-term preservation; original source; research data; subsequent use	The paper discusses the development of the video streaming market and its importance for public and academic libraries. It also deals with the specialization of certain providers. In summary, it can be said that streaming of AV media is a valuable additional service for users, especially for public libraries, but for academic libraries essential questions regarding the persistence, citation and subsequent use of resources remain unsolved.
94	VanUllen, M K;	Streaming video at the	Collection and	Academic libraries; Case	Purpose - The purpose of this study is to examine the options for

	Mock, Rogers, E	University at Albany Libraries	Curation, v. 37, n. 1, p. 26-29, 2018.	study; Collection building; Streaming video platforms; University at Albany; Vendors	streaming video service available to libraries and determine which platform would best fit the needs of the University at Albany Libraries. Design/methodology/approach - Usage data and faculty and student feedback about the streaming video collections already in use by the libraries were compiled to evaluate current needs, and information was gathered about a selection of additional streaming video platforms to be considered. Findings - It was determined that a multi-disciplinary collection with a patron-driven-style subscription model would be the best choice to add to the libraries streaming video offerings. Research limitations/implications - This study focuses on the needs and experiences of the University at Albany Libraries, but the methodology can be used by other institutions assessing their own collections. Originality/value - Most of the current literature related to streaming video in libraries focuses on building new collections, with little discussion of adding to existing collections - a gap which this study aims to fill.
95	Bladek, Marta	Students and Parents: How Academic Libraries Serve a Growing Population	Library Trends, v. 70, n. 2, p. 1-24, 2021.	Academic libraries; Information science; Library science; Service learning; Services for students; Students	In recognition of the critical role that libraries play in the educational lives of student parents, there has been a noticeable trend in academic libraries to offer services and spaces for students and their children. This article reviews recent library and information science (LIS) literature on student parent initiatives in academic libraries. The purpose of this synthesis is to highlight demographic data, research findings, and case studies that, considered together, may significantly expand the profession's knowledge about the barriers student parents face in accessing the academic library and its services. The article first lays out the rationale and urgency of providing library services and spaces to student parents. Then, a summary of existing LIS literature on student parents is provided. To enable individual libraries to undertake their own family-friendly initiatives, this section outlines the stages and steps identified by scholars and practitioners as necessary to design and implement successful policies, spaces, and services for student parents. [ABSTRACT FROM AUTHOR]
96	Ayton, Kieran; Capraro, Karen	Students lead the charge! using Project-Based learning with preservice teachers to redesign a Curriculum	Education Libraries, v. 44, p. 1-19, 2021.	Academic libraries; Association of College & Research Libraries; College curriculum; Inquiry-based learning;	Project-based learning (PBL) allows students to identify and find solutions to real-world problems using inquiry-based learning. While increasingly used in the K-12 classroom, PBL has not had widespread adoption in higher education. With the exception of Correll and Bornstein (2018), very little has been written about

		Resource Center		Learning by teaching; Project method in teaching; Project-based learning; Student teachers; Students; cross-campus collaboration; curriculum materials centers; curriculum resource centers; higher education; pre-service teachers	using PBL to redesign college and university Curriculum Resource Centers. However, because PBL is primarily a K-12 teaching pedagogy, it is the perfect fit to give pre-service teachers the active learning skills they will need for their future K-12 classrooms. The skills developed through project-based learning teach pre-service teachers to become independent and resourceful through learning how to develop their professional voices through inquiry. The authors of this article used PBL in conjunction with the Association of College and Research Libraries (ACRL) Guidelines for Curriculum Materials Centers (CMCs) and the three themes for PBL success in higher education identified by Lee et al. (2014) to work with a small class of upper-level elementary education pre-service teachers to redesign an academic library Curriculum Resource Center. [ABSTRACT FROM AUTHOR]
97	Radniecki, Tara	Supporting modeling in academic library	3D the Library Hi Tech, v. 35, n. 2, p. 240-250, 2017.	3D modelling; 3D printing; Academic librarians; Academic libraries; Computer software; Digital technology; Higher education; Library instruction; Makerspace; Makerspaces in libraries; Three-dimensional modeling; Three-dimensional printing	Purpose An increased number of academic libraries are providing access to nontraditional technologies including 3D printers, 3D scanners, laser cutters, and more. However, these new equipment offerings require users to learn new literacies and skills in order to fully utilize them and realize their full potential to impact creativity and innovation on campus. The purpose of this paper is to share how one academic library is providing services and resources to help users acquire the necessary 3D modeling skills to design and successfully 3D print new knowledge objects. Design/methodology/approach the library is providing access to online tutorials on many different 3D modeling programs, gives instruction on 3D modeling through group workshops, and provides individual consultations with 3D modeling experts. These instruction efforts were assessed by analyzing usage statistics, attendance, and user satisfaction surveys. Findings Usage statistics show that the online tutorials are heavily utilized by UNR users and that many different 3D modeling programs are of interest to our community. Usage statistics and user surveys show the individual consultation service to be helpful and often exceeding expectations. Workshop attendance is generally low and appears to positively impact far fewer users than the other services. Originality/value While more libraries begin providing access to maker technologies, few are addressing the need to teach new skills and literacies necessary to utilize those

					technologies fully. This paper may prove valuable for other academic libraries to start providing avenues of learning for new and nontraditional library skills, such as 3D modeling. [ABSTRACT FROM AUTHOR]
98	Godfrey, Ian; Rutledge, Lorelei; Mowdood, Alfred; Reed, Jacob; Bigler, Scott; Soehner, Catherine	Supporting Student Retention and Success: Including Family Areas in an Academic Library	Portal: Libraries & the Academy, v. 17, n. 2, p. 375-388, 2017.	Academic libraries; Families; Health facility design & construction; School holding power; Utah	Many universities and colleges focus on student retention and completion as a measure of their success. Publications such as the Chronicle of Higher Education carry an increasing number of articles dealing with student retention, success, and completion. Academic libraries support this goal through a wide variety of services, teaching, resources, and spaces. Often, attention centers on the students who have been typical at universities for generations: 18- to 22-year-olds who are single and live on campus. As campuses change in demographics, libraries are adjusting services, teaching, resources, and spaces to accommodate a wider range of students. The J. Willard Marriott Library at the University of Utah in Salt Lake City created a unique space for students with children as one way to contribute to the goals of student retention, success, and completion. [ABSTRACT FROM AUTHOR]
99	Guth, L; Vander Meer, P	Telepresence robotics in an academic library A study of exposure and adaptation among patrons and employees	Library Hi Tech, v. 35, n. 3, p. 408-420, 2017.	Academic libraries. Telepresence. Collaborative al.	Purpose - Librarians are working with telepresence robotics for various uses, particularly as a communication method inhabiting a space between video chat and face-to-face interactions. The library at (Blinded University) partnered with the (Blinded Laboratory) to showcase this emerging technology in a high-traffic setting utilized by students of every level and major. The purpose of this paper is to discuss patron reactions to this technology exhibition in the library, beta testing of a telepresence robot in various public services tasks, and library employee attitudes toward this unfamiliar technology before and after one-on-one training. Design/methodology/approach - The project gathered data through three studies. In study 1, feedback forms were filled out by patrons who interacted with or piloted the robot. In study 2, observations by the librarians piloting the robot for various public services activities were recorded in a log. In study 3, employees were invited to complete a pretest designed to solicit perceptions and attitudes regarding the use of the robot, become trained in navigating the robot, and complete a posttest for comparison purposes. Results were analyzed to find trends and highlight perceived uses for the technology. Findings -

					Patrons and library employees gave positive feedback regarding the novelty of the technology and appreciated its remote communication capability. Tried uses of the technology for public services yielded positive results when the TR was used for public relations, such as at special events or in greeting tours, and yielded less positive results when used for reference purposes. Library employees comfort with and perceived utility of the robot grew consistently across departments, levels of experience and employment types after a personal training session. Originality/value - Although libraries in recent years have surveyed users regarding TR technology, this paper captures quantitative and qualitative data from a library employee training study regarding perception of the technology. Exploration of the public services uses and library employee acceptance of TR technology is valuable to those contemplating expending time and resources in similar endeavors.
100	McGowan, B	The role of the university library in creating inclusive healthcare hackathons: a case study with design-thinking processes	IFLA Journal, v. 45, n. 3, p. 246-253, 2019.	Literacia de dados; design thinking; diversidade; hackathon	Librarians can utilize design-thinking practices to develop instructional materials, in the development of new products and services, and in prototyping novel solutions to problems. This paper will explore the role of design thinking in teaching and learning via the use of the Blended Librarians Adapted Addie Model (BLAAM), and will illustrate how well-designed learning approaches can be used to create inclusive learning environments. It will present a case study showcasing how an academic health sciences librarian utilized a design-thinking process to create a health data literacy instruction service that encourages diverse participation in healthcare hackathons.
101	Hughes, H; Cooper, L; Flierl, M; Somerville, M M; Chaudhary, N	The Role of the University Library in Supporting International Student Transition: Insights From an Australian-American Case Study	Journal of Academic Librarianship, v. 44, n. 5, p. 582-594, 2018.	-	As an outcome of the Libraries and Information for International Students Project (LIISP), this paper presents insights into first year international students' experiences of using library resources, services and spaces at their host university. It focuses on a collective case study conducted between 2014 and 2016 at one Australian and three North American libraries, with 320 first year international students. The research design was informed by the Project Information Literacy study of US first year domestic students' library use (Head, 2013). Data were collected via survey and semi-structured interviews, and analyzed thematically. Findings of the four cases were compared with each other, and with the PIL study. Four key insights emerged: International

					students are characterised by their diversity and individuality. First year international students' library and information use, and associated challenges are generally similar to those of US domestic first year students transitioning from high school to university. The challenges international students experience generally relate to unfamiliarity of the sociocultural environment and academic and library practices at their host university, rather than generalised educational deficit. The library is vital to supporting international students' transition to life and study at a host university. The findings inform library space design and inclusive transition support that integrates informed learning and transition pedagogy. They are relevant to university administrators, librarians and educators in culturally diverse higher education.
102	Toner, James	The Role of the University Library in Supporting International Students: A Survey of Practices Across UK Universities	Journal of Library Administration, v. 59, n. 7, p. 812-829, 2019.	Foreign students; Great Britain; Helsingin yliopisto. Kirjasto; Higher education research; Service learning; Student surveys; United Kingdom; Universities & colleges; academic libraries; higher education; international students; library outreach; library services	The recruitment of international students continues to be an increasing priority for higher education institutions concerned with strengthening their approach to internationalization. As numbers have continued to grow, the university library has been required to self-evaluate how it supports such a diverse student population. The University of Chester's Learning and Information Services department in the United Kingdom undertook sector-wide research within higher education libraries to try and identify examples of best practice in relation to international student support prior to reviewing its own provision. The results from a survey of sector-wide best practice formed the basis for a series of recommendations considered by the University of Chester to develop the library service aimed at improving the performance and engagement of international students. [ABSTRACT FROM AUTHOR]
103	Sandelli, A	Through three lenses: transfer students and the library	Reference Services Review, v. 45, n. 3, p. 400-414, 2017.	Academic libraries; Collaboration; Higher education; Partnerships; Transfer students; Undergraduates	Purpose - The aim of this paper is to examine literature related to transfer students and students in transition through three interrelated lenses: student demographics and experiences, considerations encountered by institutions of higher education working to support these students and academic libraries' interactions with this growing population. Design/methodology/approach - Library and information science and education databases were searched for articles related to transfer student experiences and initiatives. Educational research and policy centers were also investigated for supplemental data

					and definitions. Findings - Several key considerations for academic libraries interested in supporting transfer students emerged, including the growth and diversity of this population; academic, social and procedural experiences encountered during and after students' transition; commonalities and differences with native first-year students; and the value of partnerships in fostering student success. Practical implications - This review contextualizes conversations regarding transfer student experiences, providing a resource for librarians to understand this population from multiple perspectives and to use these perspectives to develop and enhance initiatives, resources and services. Originality/value - Despite an increased emphasis on transfer students across higher education, there is little literature regarding libraries' involvement with this population. This literature review also seeks to expand upon existing conversations by examining transfer student experiences beyond the library that could inform both their interactions with the library and the ways in which libraries connect and communicate with these students.
104*	Nzomo, P; McKenzie, P; Ajiferuke, I; Vaughan, L	Towards a definition of multilingual literacy (MLIL): an essential skill for the 21st Century	Journal of Library Administration, v. 61, n. 7, p. 897-920, 2021.	Multilingual Information Literacy (MLIL). Focus group	This article reports on an exploratory study that examined bilingual/multilingual university students' perspectives on how language affects their information searching and use. The study also examined instruction librarians' perspectives on information literacy instruction in general and their approaches in providing information literacy instruction to international students and English as a Second Language (ESL) students. A qualitative research approach using focus group discussions and semi-structured interviews was used in the study. Nineteen (19) international and ESL students participated in the discussions while 8 instruction librarians were interviewed. Fifty-six (56%) of the students were aware of information literacy instruction as a service that was offered by the University library but only 37% had used this service. Only one of the librarians had had a significant encounter where language issues closely intersected with information literacy instruction. This study makes a connection between language and information literacy and reports on perspectives from both librarians and students' point of view. While proposing a possible working definition of Multilingual Information Literacy (MLIL), the study makes the case for MLIL as

					a necessary skill for the twenty-first century. The study also proposes ways in which Library and Information Science (LIS) professionals could be involved in promoting and enhancing multilingual information literacy and further suggests Specialized Information Literacy Instruction (SILI) and Personalized Information Literacy Instruction (PILI) as suitable models for providing instruction to Limited English Proficient (LEP) users.
105	Zhou, L H; Huang, R H; Zijlstra, T	Towards digital scholarship services in China's university libraries: Establishing a guiding framework from literature	Electronic Library, v. 37, n. 1, p. 108-126, 2019.	Digital scholarship; Digital scholarship services; Guiding framework; University libraries	Purpose This paper aims to report on a literature review that aimed to establish a guiding framework for the development of digital scholarship services in China's university libraries. Design/methodology/approach The framework was developed through systematically searching, screening, assessing, coding and aggregating digital scholarship services as reported in the existing body of literature. Three types of literature were included in the analysis: international academic literature as reported in English; academic literature in Chinese; and relevant professional reports. Findings The literature analysis pointed to 25 different digital scholarship services, which emerged in six themes: supporting services, formulating research ideas, locating research partners, writing proposals, conducting research and publishing results. Originality/value Although this literature review focused on university libraries in China, the research findings and the guiding framework developed provide useful insights and indications that can be shared across international borders.
106	Coats, L R; Pemberton, A E	Transforming for our transfers: the creation of a transfer student services librarian	Reference Services Review, v. 45, n. 3, p. 485-497, 2017.	Academic libraries; Information literacy; Library services; Military students; Students in transition; Transfer students	Purpose - This paper aims to describe the unique library, research and information literacy skills that transfer students need, specifically at the University of North Carolina Wilmington, which led to the creation, recruitment and appointment of a Transfer Student Services Librarian at William Madison Randall Library (Randall Library). Design/methodology/approach - Along with a brief review of the relevant literature, this paper describes the specific needs that were identified that led to the creation of the position; the unique gaps in information skills that transfer students have; how the university was addressing the needs of transfer students; how the library became focused on the needs of this population of students; how the library began collaborating with campus partners to address these needs; and, to date, how the position has impacted transfer students. Findings - An increase in the number of transfer students from community

					colleges, four year institutions and military service combined with the institution's information literacy curriculum requirements, led to the creation of a new position called "Transfer Student Services Librarian". Practical implications - Academic libraries wishing to explore the creation of such a position, or wanting to assess their own institution's needs for their transfer student population, will benefit from this paper. Originality/value - Few, if any, libraries have adopted a position specifically for transfer student services and this paper addresses how to assess the need and decide on practical applications for other academic libraries.
107	Ince, Sharon	Trends in academic libraries graduate student services: A case study	Journal of Academic Librarianship, v. 44, n. 3, p. 426-429, 2018.	Academic dissertations; Academic librarians; Academic libraries; Graduate students; Trends	This case study seeks to identify current trends in graduate students services within academic libraries. Graduate services data was collected from a sample of libraries in the United States. Findings reveal a varied level of services. Recommendations are provided for graduate services that can be adapted to fit a library's need.
108	Tu, Yun-Fang; Hwang, Gwo-Jen	Trends of library-associated mobile learning based on a review of academic studies published from 2007 to 2016	Electronic Library, v. 36, n. 5, p. 875-891, 2018.	Academic libraries; Alternative education; Background and motivation; Computer-based learning; Digital libraries; Educational outcomes; Learning strategies; Library public services; Mathematical models; Mobile learning; Museums; Research; Research trend; School environment; Smartphones; Special libraries; Systematic reviews (Medical research); Teachers; Theory; Ubiquitous learning; Wireless communications	Purpose The purpose of this paper is to analyze the trends and potential research issues involved with library-supported mobile learning. Design/methodology/approach Publications in the Scopus database from 2007 to 2016 are analyzed on various aspects, such as the adopted research methods, technologies, participants, application domains and research issues. Findings In addition to the awareness of the increasing number of digital library-associated mobile learning in the past decade, there are several interesting findings in this paper, such as most research mainly focused on investigating the affective domain of participants and assessing the effects of mobile learning. Most of the library-supported mobile learning research was conducted at special libraries, followed by academic libraries. Practical implications Potential applications and research directions of library-supported mobile learning are suggested based on the findings of the present paper. Originality/value This paper provides insight in relation to library-associated mobile learning. The findings and suggestions can serve as a good reference for researchers and school teachers when conducting mobile learning studies and to develop quality learning activities with access to library facilities using mobile and wireless communication technologies. [ABSTRACT FROM AUTHOR]

<p>109</p>	<p>Whang, L; Tawatao, C; Danneker, J; Belanger, J; Weber, S E; Garcia, L; Klaus, A</p>	<p>Understanding the transfer student experience using design thinking</p>	<p>Reference Services Review, v. 45, n. 2, p. 298-313, 2017.</p>	<p>User studies. Assessment. Design thinking. Academic</p>	<p>Purpose - This paper aims to discuss a 2015-2016 University of Washington Libraries project focused on understanding the needs and challenges of transfer students on the Seattle campus and developing innovative ways to support transfer student success. Design/methodology/approach - The study uses design thinking methods, including interviews and rapid iterative prototyping and feedback, to understand and emphasize the user experience. Findings - Transfer students at the Seattle campus identify themselves as a unique group separate from other undergraduates because of their prior experience, shortened timeline at the university and their need to balance academic, work and family commitments. Because transfer students often have little time to learn about and effectively use campus resources, the authors found that working with campus partners to enrich transfer-specific student orientations and events with educational and practical content was the most effective means of supporting new students. Research limitations/implications - This pilot study was conducted over an 11-month period with a small number of participants, but the iterative nature of design thinking allowed the authors to gather new feedback from a variety of students and staff at each phase. Originality/value - This study showcases how design thinking methods can increase understanding of transfer student and other user needs. The design thinking approach can also enable the rapid development of library and campus services, as well as outreach efforts, to meet user needs.</p>
<p>110</p>	<p>MacElroy, Emily J</p>	<p>University of Nebraska Medical Center: Collaborating with Campus Partners in Renovated Library</p>	<p>Collaborative Librarianship, v. 12, n. 2, p. 149-158, 2020.</p>	<p>Academic libraries; Academic medical centers; College campuses; Library public services; Medical libraries; University of Nebraska Medical Center</p>	<p>The McGoogan Health Sciences Library at the University of Nebraska Medical Center (UNMC) completed a 14-month renovation of two of its three levels, while its top-level remains under renovation. Besides standard library space for studying and collections, the library engaged with campus partners in bringing different services to the renovated library. The newly renovated space includes spaces managed by a range of faculty and student services, such as an E-Learning lab, simulation labs, Faculty Commons, Writing Center, Maker Studio, Reflection Rooms, and inclusion space. These spaces provide library users a suite of services for collaboration and consultation with the library serving as a central campus hub. [ABSTRACT FROM AUTHOR]</p>

111	Breeding, Marshall	Up in the Air: Cloud Computing and Library Systems	Computers in Libraries, v. 38, n. 10, p. 9-11, 2018.	Cloud computing; Computer software; Customer relations; Integrated library systems (Computer systems); Interprofessional relations; Library services platforms; Technology	The article presents insights regarding the application of cloud computing technology in libraries. Topics include vendor-hosted applications like integrated library system (ILS), cloud-based infrastructure like Amazon Web Services (AWS), and the adoption of library services platforms and index-based discovery services by academic libraries.
112	Gao, W L; Ke, I; Martin, L	Using Consultation Data to Guide Data Services Training for Liaison Librarians	Journal of Library Administration, v. 58, n. 6, p. 583-596, 2018.	data consultations; data services; user needs analysis	As data services gain momentum in academic libraries, liaison librarians are expected to be part of the education force for data literacy. Nonetheless, due to the broad scope of data literacy, training librarians to improve data-related skills can be challenging. This article used consultation statistics to identify tools and resources employed to solve users' data questions. The results offered insights into users' data needs and provided librarians with a clear direction to further develop data skills in their assigned disciplines. The methodology used in this study can be replicated at other institutions to identify needs and to direct professional development.
113	Diaz, Chris	Using Static Site Generators for Scholarly Publications and Open Educational Resources	Code4Lib Journal, n. 42, p. 1, 2018.	Academic libraries; Digital libraries; Electronic journals; Open access publishing; Open source software	Libraries that publish scholarly journals, conference proceedings, or open educational resources can use static site generators in their digital publishing workflows. Northwestern University Libraries is using Jekyll and Bookdown, two open source static site generators, for its digital publishing service. This article discusses motivations for experimenting with static site generators and walks through the process for using these technologies for two publications. [ABSTRACT FROM AUTHOR]
114	Khozani, M L; Behzadi, H; Nowkarizi, M; Neizar, F S	We live in cloud computing world, without using it in our libraries	Library Hi Tech, 2021.	Covid-19 crisis; Knowledge management practices; Organizational learning; Organizational performance; Software development industry; Theories of action	Purpose The purpose of this study was to investigate the views of librarians in Iran academic libraries about the extent of their familiarity, application and knowledge of the cloud computing in libraries. Design/methodology/approach This was a survey research. The statistical population of research consisted of librarians working in five universities in northeastern Iran. The sample (83 librarian) selected by using random sampling method. Findings The findings showed that in 2019 librarians familiar with cloud computing was low, but their use of cloud computing services was moderate. Also the findings showed that the item of providing enough computers in the library had the lowest effect on promoting the use of cloud computing and the items. Cloud

					computing training for librarians and users and broadband Internet were best strategies offered by librarians to promote the use of cloud computing. Originality/value Cloud computing has received less attention from librarians and researchers. However, based on the results of the present study, the broader use of cloud computing in libraries requires specialized and trained staff. Librarians need to broaden their knowledge in this technology.
115	-	White Paper on Streaming Media	American Libraries, v. 52, n. 9/10, p. 9, 2021.	Academic libraries; Library public services; United States; Webcasting	The article reports on the publication of the white paper titled "Implementing and Managing Streaming Media Services in Academic Libraries" as announced by "Choice" in its June 30, 2021 statement.
116	STADLER, DEREK	Winning With WordPress: How We Simplified Research Database Access	Computers in Libraries, v. 38, n. 3, p. 10-14, 2018.	Academic libraries; Databases; New York (State); Online information services; Programming languages; Web development	The article offers the author's insights on simplifying research database for academic libraries through open-source content management system (CMS) WordPress. Topics include the advantages of the WordPress in terms of capacity and functionality, the aspects of migrating to the WordPress site, and how he created plug-ins to support the website access to the library's database.
117*	鎌田均	エンベディッド.ライブラリアンにみる図書館環境の変化 ["Library"Spreading in the Society. Embedded librarians in changing library environment]	Journal of Information Science & Technology Association/Joho no Kagaku to Gijutsu, n. 51, p. 14-18, 2018.	Embedded librarians; academic libraries; information literacy education; public libraries; reference services; user services;	Embedded librarians are an emerging way of providing library services and have drawn attention in the North American library setting. In embedded librarians, a librarian acts outside of the library and provides services there. This paper discusses some changes in the library environment that have prompted embedded librarians, focusing mainly on academic libraries but also considering public libraries. It describes how embedded librarian services impact library users, in comparison with traditional user services. It also discusses what changes embedded librarians may make on libraries. (English) [ABSTRACT FROM AUTHOR]
118	Bando, Keita	オンラインLaTeXエディター"Overleaf" [Online LaTeX editor "Overleaf"]	Journal of Information Processing & Management / Joho Kanri, n. 51, p. 43-49, 2017.	LaTeX; ORCID; Overleaf; collaborative writing; manuscript submission system; reference management tool; research support; scholarly communication; university library; writing tool;	Nowadays Online LaTeX Editors like Overleaf and Authorea are increasingly being launched. These editors, a new platform supporting researchers to get through the process of writing, posting and being published which university libraries do not give opportunities to them to the full extent, could fill in those possible discontinuities in the submission flow. I examine the future effect of "these collaborative writing and publishing tools which would possibly act beyond the call of duty of existing editors, and change the entire process of manuscript submission" on the publishers and research organizations who are involved in

				academic communications. I overview the brief characteristic and the function of this current typical collaborative writing tool service called Overleaf, then outlook required research support system of university libraries, and possible future changes to manuscript submission process. (English) [ABSTRACT FROM AUTHOR]
--	--	--	--	---

Fonte: Elaborado pela autora (2022), com base nos dados extraídos do Mendeley (2022).

Nota 1: Números marcados com asterisco (*) se referem aos artigos aos quais a pesquisadora não teve acesso ao texto completo.

Nota 2: As universidades não foram incluídas nas referências desse documento.

ANEXO A - As metas dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável no Brasil

São apresentadas todas as metas estabelecidas pelas Nações Unidas (2022) no Quadro 22 disposto a seguir.

Quadro 22 - Metas dos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável no Brasil

OBJETIVOS	METAS
	<p>Objetivo 1. Acabar com a pobreza em todas as suas formas, em todos os lugares</p> <p>1.1 Até 2030, erradicar a pobreza extrema para todas as pessoas em todos os lugares, atualmente medida como pessoas vivendo com menos de US\$ 1,90 por dia</p> <p>1.2 Até 2030, reduzir pelo menos à metade a proporção de homens, mulheres e crianças, de todas as idades, que vivem na pobreza, em todas as suas dimensões, de acordo com as definições nacionais</p> <p>1.3 Implementar, em nível nacional, medidas e sistemas de proteção social adequados, para todos, incluindo pisos, e até 2030 atingir a cobertura substancial dos pobres e vulneráveis</p> <p>1.4 Até 2030, garantir que todos os homens e mulheres, particularmente os pobres e vulneráveis, tenham direitos iguais aos recursos econômicos, bem como o acesso a serviços básicos, propriedade e controle sobre a terra e outras formas de propriedade, herança, recursos naturais, novas tecnologias apropriadas e serviços financeiros, incluindo microfinanças</p> <p>1.5 Até 2030, construir a resiliência dos pobres e daqueles em situação de vulnerabilidade, e reduzir a exposição e vulnerabilidade destes a eventos extremos relacionados com o clima e outros choques e desastres econômicos, sociais e ambientais</p> <p>1.a Garantir uma mobilização significativa de recursos a partir de uma variedade de fontes, inclusive por meio do reforço da cooperação para o desenvolvimento, para proporcionar meios adequados e previsíveis para que os países em desenvolvimento, em particular os países menos desenvolvidos, implementem programas e políticas para acabar com a pobreza em todas as suas dimensões</p> <p>1.b Criar marcos políticos sólidos em níveis nacional, regional e internacional, com base em estratégias de desenvolvimento a favor dos pobres e sensíveis a gênero, para apoiar investimentos acelerados nas ações de erradicação da pobreza</p>
	<p>Objetivo 2. Acabar com a fome, alcançar a segurança alimentar e melhoria da nutrição e promover a agricultura sustentável</p> <p>2.1 Até 2030, acabar com a fome e garantir o acesso de todas as pessoas, em particular os pobres e pessoas em situações vulneráveis, incluindo crianças, a alimentos seguros, nutritivos e suficientes durante todo o ano</p> <p>2.2 Até 2030, acabar com todas as formas de desnutrição, incluindo atingir, até 2025, as metas acordadas internacionalmente sobre nanismo e caquexia em crianças menores de cinco anos de idade, e atender às necessidades nutricionais dos adolescentes, mulheres grávidas e lactantes e pessoas idosas</p> <p>2.3 Até 2030, dobrar a produtividade agrícola e a renda dos pequenos produtores de alimentos, particularmente das mulheres, povos indígenas, agricultores familiares, pastores e pescadores, inclusive por meio de acesso seguro e igual à terra, outros recursos produtivos e insumos, conhecimento, serviços financeiros, mercados e oportunidades de agregação de valor e de emprego não agrícola</p> <p>2.4 Até 2030, garantir sistemas sustentáveis de produção de alimentos e implementar práticas agrícolas resilientes, que aumentem a produtividade e a produção, que ajudem a manter os ecossistemas, que fortaleçam a capacidade de adaptação às mudanças climáticas, às condições meteorológicas extremas, secas, inundações e outros desastres, e que</p>

	<p>melhorem progressivamente a qualidade da terra e do solo</p> <p>2.5 Até 2020, manter a diversidade genética de sementes, plantas cultivadas, animais de criação e domesticados e suas respectivas espécies selvagens, inclusive por meio de bancos de sementes e plantas diversificados e bem geridos em nível nacional, regional e internacional, e garantir o acesso e a repartição justa e equitativa dos benefícios decorrentes da utilização dos recursos genéticos e conhecimentos tradicionais associados, como acordado internacionalmente</p> <p>2.a Aumentar o investimento, inclusive via o reforço da cooperação internacional, em infraestrutura rural, pesquisa e extensão de serviços agrícolas, desenvolvimento de tecnologia, e os bancos de genes de plantas e animais, para aumentar a capacidade de produção agrícola nos países em desenvolvimento, em particular nos países menos desenvolvidos</p> <p>2.b Corrigir e prevenir as restrições ao comércio e distorções nos mercados agrícolas mundiais, incluindo a eliminação paralela de todas as formas de subsídios à exportação e todas as medidas de exportação com efeito equivalente, de acordo com o mandato da Rodada de Desenvolvimento de Doha</p> <p>2.c Adotar medidas para garantir o funcionamento adequado dos mercados de commodities de alimentos e seus derivados, e facilitar o acesso oportuno à informação de mercado, inclusive sobre as reservas de alimentos, a fim de ajudar a limitar a volatilidade extrema dos preços dos alimentos</p>
	<p>Objetivo 3. Assegurar uma vida saudável e promover o bem-estar para todas e todos, em todas as idades</p> <p>3.1 Até 2030, reduzir a taxa de mortalidade materna global para menos de 70 mortes por 100.000 nascidos vivos</p> <p>3.2 Até 2030, acabar com as mortes evitáveis de recém-nascidos e crianças menores de 5 anos, com todos os países objetivando reduzir a mortalidade neonatal para pelo menos 12 por 1.000 nascidos vivos e a mortalidade de crianças menores de 5 anos para pelo menos 25 por 1.000 nascidos vivos</p> <p>3.3 Até 2030, acabar com as epidemias de AIDS, tuberculose, malária e doenças tropicais negligenciadas, e combater a hepatite, doenças transmitidas pela água, e outras doenças transmissíveis</p> <p>3.4 Até 2030, reduzir em um terço a mortalidade prematura por doenças não transmissíveis via prevenção e tratamento, e promover a saúde mental e o bem-estar</p> <p>3.5 Reforçar a prevenção e o tratamento do abuso de substâncias, incluindo o abuso de drogas entorpecentes e uso nocivo do álcool</p> <p>3.6 Até 2020, reduzir pela metade as mortes e os ferimentos globais por acidentes em estradas</p> <p>3.7 Até 2030, assegurar o acesso universal aos serviços de saúde sexual e reprodutiva, incluindo o planejamento familiar, informação e educação, bem como a integração da saúde reprodutiva em estratégias e programas nacionais</p> <p>3.8 Atingir a cobertura universal de saúde, incluindo a proteção do risco financeiro, o acesso a serviços de saúde essenciais de qualidade e o acesso a medicamentos e vacinas essenciais seguros, eficazes, de qualidade e a preços acessíveis para todos</p> <p>3.9 Até 2030, reduzir substancialmente o número de mortes e doenças por produtos químicos perigosos, contaminação e poluição do ar e água do solo</p> <p>3.a Fortalecer a implementação da Convenção-Quadro para o Controle do Tabaco em todos os países, conforme apropriado</p> <p>3.b Apoiar a pesquisa e o desenvolvimento de vacinas e medicamentos para as doenças transmissíveis e não transmissíveis, que afetam principalmente os países em desenvolvimento, proporcionar o acesso a medicamentos e vacinas essenciais a preços acessíveis, de acordo com a</p>

	<p>Declaração de Doha, que afirma o direito dos países em desenvolvimento de utilizarem plenamente as disposições do acordo TRIPS sobre flexibilidades para proteger a saúde pública e, em particular, proporcionar o acesso a medicamentos para todos</p> <p>3.c Aumentar substancialmente o financiamento da saúde e o recrutamento, desenvolvimento e formação, e retenção do pessoal de saúde nos países em desenvolvimento, especialmente nos países menos desenvolvidos e nos pequenos Estados insulares em desenvolvimento</p> <p>3.d Reforçar a capacidade de todos os países, particularmente os países em desenvolvimento, para o alerta precoce, redução de riscos e gerenciamento de riscos nacionais e globais de saúde</p>
	<p>Objetivo 4. Assegurar a educação inclusiva e equitativa e de qualidade, e promover oportunidades de aprendizagem ao longo da vida para todas e todos</p> <p>4.1 Até 2030, garantir que todas as meninas e meninos completem o ensino primário e secundário livre, equitativo e de qualidade, que conduza a resultados de aprendizagem relevantes e eficazes</p> <p>4.2 Até 2030, garantir que todos as meninas e meninos tenham acesso a um desenvolvimento de qualidade na primeira infância, cuidados e educação pré-escolar, de modo que eles estejam prontos para o ensino primário</p> <p>4.3 Até 2030, assegurar a igualdade de acesso para todos os homens e mulheres à educação técnica, profissional e superior de qualidade, a preços acessíveis, incluindo universidade</p> <p>4.4 Até 2030, aumentar substancialmente o número de jovens e adultos que tenham habilidades relevantes, inclusive competências técnicas e profissionais, para emprego, trabalho decente e empreendedorismo</p> <p>4.5 Até 2030, eliminar as disparidades de gênero na educação e garantir a igualdade de acesso a todos os níveis de educação e formação profissional para os mais vulneráveis, incluindo as pessoas com deficiência, povos indígenas e as crianças em situação de vulnerabilidade</p> <p>4.6 Até 2030, garantir que todos os jovens e uma substancial proporção dos adultos, homens e mulheres estejam alfabetizados e tenham adquirido o conhecimento básico de matemática</p> <p>4.7 Até 2030, garantir que todos os alunos adquiram conhecimentos e habilidades necessárias para promover o desenvolvimento sustentável, inclusive, entre outros, por meio da educação para o desenvolvimento sustentável e estilos de vida sustentáveis, direitos humanos, igualdade de gênero, promoção de uma cultura de paz e não violência, cidadania global e valorização da diversidade cultural e da contribuição da cultura para o desenvolvimento sustentável</p> <p>4.a Construir e melhorar instalações físicas para educação, apropriadas para crianças e sensíveis às deficiências e ao gênero, e que proporcionem ambientes de aprendizagem seguros e não violentos, inclusivos e eficazes para todos</p> <p>4.b Até 2020, substancialmente ampliar globalmente o número de bolsas de estudo para os países em desenvolvimento, em particular os países menos desenvolvidos, pequenos Estados insulares em desenvolvimento e os países africanos, para o ensino superior, incluindo programas de formação profissional, de tecnologia da informação e da comunicação, técnicos, de engenharia e programas científicos em países desenvolvidos e outros países em desenvolvimento</p> <p>4.c Até 2030, substancialmente aumentar o contingente de professores qualificados, inclusive por meio da cooperação internacional para a formação de professores, nos países em desenvolvimento, especialmente os países menos desenvolvidos e pequenos Estados insulares em desenvolvimento</p>

	<p>Objetivo 5. Alcançar a igualdade de gênero e empoderar todas as mulheres e meninas</p> <p>5.1 Acabar com todas as formas de discriminação contra todas as mulheres e meninas em toda parte</p> <p>5.2 Eliminar todas as formas de violência contra todas as mulheres e meninas nas esferas públicas e privadas, incluindo o tráfico e exploração sexual e de outros tipos</p> <p>5.3 Eliminar todas as práticas nocivas, como os casamentos prematuros, forçados e de crianças e mutilações genitais femininas</p> <p>5.4 Reconhecer e valorizar o trabalho de assistência e doméstico não remunerado, por meio da disponibilização de serviços públicos, infraestrutura e políticas de proteção social, bem como a promoção da responsabilidade compartilhada dentro do lar e da família, conforme os contextos nacionais</p> <p>5.5 Garantir a participação plena e efetiva das mulheres e a igualdade de oportunidades para a liderança em todos os níveis de tomada de decisão na vida política, econômica e pública</p> <p>5.6 Assegurar o acesso universal à saúde sexual e reprodutiva e os direitos reprodutivos, como acordado em conformidade com o Programa de Ação da Conferência Internacional sobre População e Desenvolvimento e com a Plataforma de Ação de Pequim e os documentos resultantes de suas conferências de revisão</p> <p>5.a Realizar reformas para dar às mulheres direitos iguais aos recursos econômicos, bem como o acesso a propriedade e controle sobre a terra e outras formas de propriedade, serviços financeiros, herança e os recursos naturais, de acordo com as leis nacionais</p> <p>5.b Aumentar o uso de tecnologias de base, em particular as tecnologias de informação e comunicação, para promover o empoderamento das mulheres</p> <p>5.c Adotar e fortalecer políticas sólidas e legislação aplicável para a promoção da igualdade de gênero e o empoderamento de todas as mulheres e meninas em todos os níveis</p>
	<p>Objetivo 6. Assegurar a disponibilidade e gestão sustentável da água e saneamento para todas e todos</p> <p>6.1 Até 2030, alcançar o acesso universal e equitativo a água potável e segura para todos</p> <p>6.2 Até 2030, alcançar o acesso a saneamento e higiene adequados e equitativos para todos, e acabar com a defecação a céu aberto, com especial atenção para as necessidades das mulheres e meninas e daqueles em situação de vulnerabilidade</p> <p>6.3 Até 2030, melhorar a qualidade da água, reduzindo a poluição, eliminando despejo e minimizando a liberação de produtos químicos e materiais perigosos, reduzindo à metade a proporção de águas residuais não tratadas e aumentando substancialmente a reciclagem e reutilização segura globalmente</p> <p>6.4 Até 2030, aumentar substancialmente a eficiência do uso da água em todos os setores e assegurar retiradas sustentáveis e o abastecimento de água doce para enfrentar a escassez de água, e reduzir substancialmente o número de pessoas que sofrem com a escassez de água</p> <p>6.5 Até 2030, implementar a gestão integrada dos recursos hídricos em todos os níveis, inclusive via cooperação transfronteiriça, conforme apropriado</p> <p>6.6 Até 2020, proteger e restaurar ecossistemas relacionados com a água, incluindo montanhas, florestas, zonas úmidas, rios, aquíferos e lagos</p> <p>6.a Até 2030, ampliar a cooperação internacional e o apoio à capacitação para os países em desenvolvimento em atividades e programas relacionados à água e saneamento, incluindo a coleta de água, a dessalinização, a eficiência no uso da água, o tratamento de efluentes, a reciclagem e as tecnologias de reuso</p> <p>6.b Apoiar e fortalecer a participação das comunidades locais, para</p>

	melhorar a gestão da água e do saneamento
	<p>Objetivo 7. Assegurar o acesso confiável, sustentável, moderno e a preço acessível à energia para todas e todos</p> <p>7.1 Até 2030, assegurar o acesso universal, confiável, moderno e a preços acessíveis a serviços de energia</p> <p>7.2 Até 2030, aumentar substancialmente a participação de energias renováveis na matriz energética global</p> <p>7.3 Até 2030, dobrar a taxa global de melhoria da eficiência energética</p> <p>7.a Até 2030, reforçar a cooperação internacional para facilitar o acesso a pesquisa e tecnologias de energia limpa, incluindo energias renováveis, eficiência energética e tecnologias de combustíveis fósseis avançadas e mais limpas, e promover o investimento em infraestrutura de energia e em tecnologias de energia limpa</p> <p>7.b Até 2030, expandir a infraestrutura e modernizar a tecnologia para o fornecimento de serviços de energia modernos e sustentáveis para todos nos países em desenvolvimento, particularmente nos países menos desenvolvidos, nos pequenos Estados insulares em desenvolvimento e nos países em desenvolvimento sem litoral, de acordo com seus respectivos programas de apoio</p>
	<p>Objetivo 8. Promover o crescimento econômico sustentado, inclusivo e sustentável, emprego pleno e produtivo e trabalho decente para todas e todos</p> <p>8.1 Sustentar o crescimento econômico per capita de acordo com as circunstâncias nacionais e, em particular, um crescimento anual de pelo menos 7% do produto interno bruto [PIB] nos países menos desenvolvidos</p> <p>8.2 Atingir níveis mais elevados de produtividade das economias por meio da diversificação, modernização tecnológica e inovação, inclusive por meio de um foco em setores de alto valor agregado e dos setores intensivos em mão de obra</p> <p>8.3 Promover políticas orientadas para o desenvolvimento que apoiem as atividades produtivas, geração de emprego decente, empreendedorismo, criatividade e inovação, e incentivar a formalização e o crescimento das micro, pequenas e médias empresas, inclusive por meio do acesso a serviços financeiros</p> <p>8.4 Melhorar progressivamente, até 2030, a eficiência dos recursos globais no consumo e na produção, e empenhar-se para dissociar o crescimento econômico da degradação ambiental, de acordo com o Plano Decenal de Programas sobre Produção e Consumo Sustentáveis, com os países desenvolvidos assumindo a liderança</p> <p>8.5 Até 2030, alcançar o emprego pleno e produtivo e trabalho decente para todas as mulheres e homens, inclusive para os jovens e as pessoas com deficiência, e remuneração igual para trabalho de igual valor</p> <p>8.6 Até 2020, reduzir substancialmente a proporção de jovens sem emprego, educação ou formação</p> <p>8.7 Tomar medidas imediatas e eficazes para erradicar o trabalho forçado, acabar com a escravidão moderna e o tráfico de pessoas, e assegurar a proibição e eliminação das piores formas de trabalho infantil, incluindo recrutamento e utilização de crianças-soldado, e até 2025 acabar com o trabalho infantil em todas as suas formas</p> <p>8.8 Proteger os direitos trabalhistas e promover ambientes de trabalho seguros e protegidos para todos os trabalhadores, incluindo os trabalhadores migrantes, em particular as mulheres migrantes, e pessoas em empregos precários</p> <p>8.9 Até 2030, elaborar e implementar políticas para promover o turismo sustentável, que gera empregos e promove a cultura e os produtos locais</p> <p>8.10 Fortalecer a capacidade das instituições financeiras nacionais para incentivar a expansão do acesso aos serviços bancários, de seguros e financeiros para todos</p> <p>8.a Aumentar o apoio da Iniciativa de Ajuda para o Comércio [Aid for Trade] para os países em desenvolvimento, particularmente os países</p>

	<p>menos desenvolvidos, inclusive por meio do Quadro Integrado Reforçado para a Assistência Técnica Relacionada com o Comércio para os países menos desenvolvidos</p> <p>8.b Até 2020, desenvolver e operacionalizar uma estratégia global para o emprego dos jovens e implementar o Pacto Mundial para o Emprego da Organização Internacional do Trabalho [OIT]</p>
	<p>Objetivo 9. Construir infraestruturas resilientes, promover a industrialização inclusiva e sustentável e fomentar a inovação</p> <p>9.1 Desenvolver infraestrutura de qualidade, confiável, sustentável e resiliente, incluindo infraestrutura regional e transfronteiriça, para apoiar o desenvolvimento econômico e o bem-estar humano, com foco no acesso equitativo e a preços acessíveis para todos</p> <p>9.2 Promover a industrialização inclusiva e sustentável e, até 2030, aumentar significativamente a participação da indústria no setor de emprego e no PIB, de acordo com as circunstâncias nacionais, e dobrar sua participação nos países menos desenvolvidos</p> <p>9.3 Aumentar o acesso das pequenas indústrias e outras empresas, particularmente em países em desenvolvimento, aos serviços financeiros, incluindo crédito acessível e sua integração em cadeias de valor e mercados</p> <p>9.4 Até 2030, modernizar a infraestrutura e reabilitar as indústrias para torná-las sustentáveis, com eficiência aumentada no uso de recursos e maior adoção de tecnologias e processos industriais limpos e ambientalmente corretos; com todos os países atuando de acordo com suas respectivas capacidades</p> <p>9.5 Fortalecer a pesquisa científica, melhorar as capacidades tecnológicas de setores industriais em todos os países, particularmente os países em desenvolvimento, inclusive, até 2030, incentivando a inovação e aumentando substancialmente o número de trabalhadores de pesquisa e desenvolvimento por milhão de pessoas e os gastos público e privado em pesquisa e desenvolvimento</p> <p>9.a Facilitar o desenvolvimento de infraestrutura sustentável e resiliente em países em desenvolvimento, por meio de maior apoio financeiro, tecnológico e técnico aos países africanos, aos países menos desenvolvidos, aos países em desenvolvimento sem litoral e aos pequenos Estados insulares em desenvolvimento</p> <p>9.b Apoiar o desenvolvimento tecnológico, a pesquisa e a inovação nacionais nos países em desenvolvimento, inclusive garantindo um ambiente político propício para, entre outras coisas, a diversificação industrial e a agregação de valor às commodities</p> <p>9.c Aumentar significativamente o acesso às tecnologias de informação e comunicação e se empenhar para oferecer acesso universal e a preços acessíveis à internet nos países menos desenvolvidos, até 2020</p>
	<p>Objetivo 10. Reduzir a desigualdade dentro dos países e entre eles</p> <p>10.1 Até 2030, progressivamente alcançar e sustentar o crescimento da renda dos 40% da população mais pobre a uma taxa maior que a média nacional</p> <p>10.2 Até 2030, empoderar e promover a inclusão social, econômica e política de todos, independentemente da idade, gênero, deficiência, raça, etnia, origem, religião, condição econômica ou outra</p> <p>10.3 Garantir a igualdade de oportunidades e reduzir as desigualdades de resultados, inclusive por meio da eliminação de leis, políticas e práticas discriminatórias e da promoção de legislação, políticas e ações adequadas a este respeito</p> <p>10.4 Adotar políticas, especialmente fiscal, salarial e de proteção social, e alcançar progressivamente uma maior igualdade</p> <p>10.5 Melhorar a regulamentação e monitoramento dos mercados e instituições financeiras globais e fortalecer a implementação de tais regulamentações</p> <p>10.6 Assegurar uma representação e voz mais forte dos países em</p>

	<p>desenvolvimento em tomadas de decisão nas instituições econômicas e financeiras internacionais globais, a fim de produzir instituições mais eficazes, críveis, responsáveis e legítimas</p> <p>10.7 Facilitar a migração e a mobilidade ordenada, segura, regular e responsável das pessoas, inclusive por meio da implementação de políticas de migração planejadas e bem geridas</p> <p>10.a Implementar o princípio do tratamento especial e diferenciado para países em desenvolvimento, em particular os países menos desenvolvidos, em conformidade com os acordos da OMC</p> <p>10.b Incentivar a assistência oficial ao desenvolvimento e fluxos financeiros, incluindo o investimento externo direto, para os Estados onde a necessidade é maior, em particular os países menos desenvolvidos, os países africanos, os pequenos Estados insulares em desenvolvimento e os países em desenvolvimento sem litoral, de acordo com seus planos e programas nacionais</p> <p>10.c Até 2030, reduzir para menos de 3% os custos de transação de remessas dos migrantes e eliminar os corredores de remessas com custos superiores a 5%</p>
	<p>Objetivo 11. Tornar as cidades e os assentamentos humanos inclusivos, seguros, resilientes e sustentáveis</p> <p>11.1 Até 2030, garantir o acesso de todos à habitação segura, adequada e a preço acessível, e aos serviços básicos e urbanizar as favelas</p> <p>11.2 Até 2030, proporcionar o acesso a sistemas de transporte seguros, acessíveis, sustentáveis e a preço acessível para todos, melhorando a segurança rodoviária por meio da expansão dos transportes públicos, com especial atenção para as necessidades das pessoas em situação de vulnerabilidade, mulheres, crianças, pessoas com deficiência e idosos</p> <p>11.3 Até 2030, aumentar a urbanização inclusiva e sustentável, e as capacidades para o planejamento e gestão de assentamentos humanos participativos, integrados e sustentáveis, em todos os países</p> <p>11.4 Fortalecer esforços para proteger e salvaguardar o patrimônio cultural e natural do mundo</p> <p>11.5 Até 2030, reduzir significativamente o número de mortes e o número de pessoas afetadas por catástrofes e substancialmente diminuir as perdas econômicas diretas causadas por elas em relação ao produto interno bruto global, incluindo os desastres relacionados à água, com o foco em proteger os pobres e as pessoas em situação de vulnerabilidade</p> <p>11.6 Até 2030, reduzir o impacto ambiental negativo per capita das cidades, inclusive prestando especial atenção à qualidade do ar, gestão de resíduos municipais e outros</p> <p>11.7 Até 2030, proporcionar o acesso universal a espaços públicos seguros, inclusivos, acessíveis e verdes, particularmente para as mulheres e crianças, pessoas idosas e pessoas com deficiência</p> <p>11.a Apoiar relações econômicas, sociais e ambientais positivas entre áreas urbanas, periurbanas e rurais, reforçando o planejamento nacional e regional de desenvolvimento</p> <p>11.b Até 2020, aumentar substancialmente o número de cidades e assentamentos humanos adotando e implementando políticas e planos integrados para a inclusão, a eficiência dos recursos, mitigação e adaptação às mudanças climáticas, a resiliência a desastres; e desenvolver e implementar, de acordo com o Marco de Sendai para a Redução do Risco de Desastres 2015-2030, o gerenciamento holístico do risco de desastres em todos os níveis</p> <p>11.c Apoiar os países menos desenvolvidos, inclusive por meio de assistência técnica e financeira, para construções sustentáveis e resilientes, utilizando materiais locais</p>

	<p>Objetivo 12. Assegurar padrões de produção e de consumo sustentáveis</p> <p>12.1 Implementar o Plano Decenal de Programas sobre Produção e Consumo Sustentáveis, com todos os países tomando medidas, e os países desenvolvidos assumindo a liderança, tendo em conta o desenvolvimento e as capacidades dos países em desenvolvimento</p> <p>12.2 Até 2030, alcançar a gestão sustentável e o uso eficiente dos recursos naturais</p> <p>12.3 Até 2030, reduzir pela metade o desperdício de alimentos per capita mundial, nos níveis de varejo e do consumidor, e reduzir as perdas de alimentos ao longo das cadeias de produção e abastecimento, incluindo as perdas pós-colheita</p> <p>12.4 Até 2020, alcançar o manejo ambientalmente saudável dos produtos químicos e todos os resíduos, ao longo de todo o ciclo de vida destes, de acordo com os marcos internacionais acordados, e reduzir significativamente a liberação destes para o ar, água e solo, para minimizar seus impactos negativos sobre a saúde humana e o meio ambiente</p> <p>12.5 Até 2030, reduzir substancialmente a geração de resíduos por meio da prevenção, redução, reciclagem e reuso</p> <p>12.6 Incentivar as empresas, especialmente as empresas grandes e transnacionais, a adotar práticas sustentáveis e a integrar informações de sustentabilidade em seu ciclo de relatórios</p> <p>12.7 Promover práticas de compras públicas sustentáveis, de acordo com as políticas e prioridades nacionais</p> <p>12.8 Até 2030, garantir que as pessoas, em todos os lugares, tenham informação relevante e conscientização para o desenvolvimento sustentável e estilos de vida em harmonia com a natureza</p> <p>12.a Apoiar países em desenvolvimento a fortalecer suas capacidades científicas e tecnológicas para mudar para padrões mais sustentáveis de produção e consumo</p> <p>12.b Desenvolver e implementar ferramentas para monitorar os impactos do desenvolvimento sustentável para o turismo sustentável, que gera empregos, promove a cultura e os produtos locais</p> <p>12.c Racionalizar subsídios ineficientes aos combustíveis fósseis, que encorajam o consumo exagerado, eliminando as distorções de mercado, de acordo com as circunstâncias nacionais, inclusive por meio da reestruturação fiscal e a eliminação gradual desses subsídios prejudiciais, caso existam, para refletir os seus impactos ambientais, tendo plenamente em conta as necessidades específicas e condições dos países em desenvolvimento e minimizando os possíveis impactos adversos sobre o seu desenvolvimento de uma forma que proteja os pobres e as comunidades afetadas</p>
	<p>Objetivo 13. Tomar medidas urgentes para combater a mudança climática e seus impactos (*)</p> <p>13.1 Reforçar a resiliência e a capacidade de adaptação a riscos relacionados ao clima e às catástrofes naturais em todos os países</p> <p>13.2 Integrar medidas da mudança do clima nas políticas, estratégias e planejamentos nacionais</p> <p>13.3 Melhorar a educação, aumentar a conscientização e a capacidade humana e institucional sobre mitigação, adaptação, redução de impacto e alerta precoce da mudança do clima</p> <p>13.a Implementar o compromisso assumido pelos países desenvolvidos partes da Convenção Quadro das Nações Unidas sobre Mudança do Clima [UNFCCC] para a meta de mobilizar conjuntamente US\$ 100 bilhões por ano a partir de 2020, de todas as fontes, para atender às necessidades dos países em desenvolvimento, no contexto das ações de mitigação significativas e transparência na implementação; e operacionalizar plenamente o Fundo Verde para o Clima por meio de sua capitalização o mais cedo possível</p>

	<p>13.b Promover mecanismos para a criação de capacidades para o planejamento relacionado à mudança do clima e à gestão eficaz, nos países menos desenvolvidos, inclusive com foco em mulheres, jovens, comunidades locais e marginalizadas</p> <p><i>(*) Reconhecendo que a Convenção Quadro das Nações Unidas sobre Mudança do Clima [UNFCCC] é o fórum internacional intergovernamental primário para negociar a resposta global à mudança do clima.</i></p>
	<p>Objetivo 14. Conservação e uso sustentável dos oceanos, dos mares e dos recursos marinhos para o desenvolvimento sustentável</p> <p>14.1 Até 2025, prevenir e reduzir significativamente a poluição marinha de todos os tipos, especialmente a advinda de atividades terrestres, incluindo detritos marinhos e a poluição por nutrientes</p> <p>14.2 Até 2020, gerir de forma sustentável e proteger os ecossistemas marinhos e costeiros para evitar impactos adversos significativos, inclusive por meio do reforço da sua capacidade de resiliência, e tomar medidas para a sua restauração, a fim de assegurar oceanos saudáveis e produtivos</p> <p>14.3 Minimizar e enfrentar os impactos da acidificação dos oceanos, inclusive por meio do reforço da cooperação científica em todos os níveis</p> <p>14.4 Até 2020, efetivamente regular a coleta, e acabar com a sobrepesca, ilegal, não reportada e não regulamentada e as práticas de pesca destrutivas, e implementar planos de gestão com base científica, para restaurar populações de peixes no menor tempo possível, pelo menos a níveis que possam produzir rendimento máximo sustentável, como determinado por suas características biológicas</p> <p>14.5 Até 2020, conservar pelo menos 10% das zonas costeiras e marinhas, de acordo com a legislação nacional e internacional, e com base na melhor informação científica disponível</p> <p>14.6 Até 2020, proibir certas formas de subsídios à pesca, que contribuem para a sobrecapacidade e a sobrepesca, e eliminar os subsídios que contribuam para a pesca ilegal, não reportada e não regulamentada, e abster-se de introduzir novos subsídios como estes, reconhecendo que o tratamento especial e diferenciado adequado e eficaz para os países em desenvolvimento e os países menos desenvolvidos deve ser parte integrante da negociação sobre subsídios à pesca da Organização Mundial do Comércio</p> <p>14.7 Até 2030, aumentar os benefícios econômicos para os pequenos Estados insulares em desenvolvimento e os países menos desenvolvidos, a partir do uso sustentável dos recursos marinhos, inclusive por meio de uma gestão sustentável da pesca, aquicultura e turismo</p> <p>14.a Aumentar o conhecimento científico, desenvolver capacidades de pesquisa e transferir tecnologia marinha, tendo em conta os critérios e orientações sobre a Transferência de Tecnologia Marinha da Comissão Oceanográfica Intergovernamental, a fim de melhorar a saúde dos oceanos e aumentar a contribuição da biodiversidade marinha para o desenvolvimento dos países em desenvolvimento, em particular os pequenos Estados insulares em desenvolvimento e os países menos desenvolvidos</p> <p>14.b Proporcionar o acesso dos pescadores artesanais de pequena escala aos recursos marinhos e mercados</p> <p>14.c Assegurar a conservação e o uso sustentável dos oceanos e seus recursos pela implementação do direito internacional, como refletido na UNCLOS [Convenção das Nações Unidas sobre o Direito do Mar], que provê o arcabouço legal para a conservação e utilização sustentável dos oceanos e dos seus recursos, conforme registrado no parágrafo 158 do “Futuro Que Queremos”</p>

 <p>15 VIDA TERRESTRE</p>	<p>Objetivo 15. Proteger, recuperar e promover o uso sustentável dos ecossistemas terrestres, gerir de forma sustentável as florestas, combater a desertificação, deter e reverter a degradação da terra e deter a perda de biodiversidade</p> <p>15.1 Até 2020, assegurar a conservação, recuperação e uso sustentável de ecossistemas terrestres e de água doce interiores e seus serviços, em especial florestas, zonas úmidas, montanhas e terras áridas, em conformidade com as obrigações decorrentes dos acordos internacionais</p> <p>15.2 Até 2020, promover a implementação da gestão sustentável de todos os tipos de florestas, deter o desmatamento, restaurar florestas degradadas e aumentar substancialmente o florestamento e o reflorestamento globalmente</p> <p>15.3 Até 2030, combater a desertificação, restaurar a terra e o solo degradado, incluindo terrenos afetados pela desertificação, secas e inundações, e lutar para alcançar um mundo neutro em termos de degradação do solo</p> <p>15.4 Até 2030, assegurar a conservação dos ecossistemas de montanha, incluindo a sua biodiversidade, para melhorar a sua capacidade de proporcionar benefícios que são essenciais para o desenvolvimento sustentável</p> <p>15.5 Tomar medidas urgentes e significativas para reduzir a degradação de habitat naturais, deter a perda de biodiversidade e, até 2020, proteger e evitar a extinção de espécies ameaçadas</p> <p>15.6 Garantir uma repartição justa e equitativa dos benefícios derivados da utilização dos recursos genéticos e promover o acesso adequado aos recursos genéticos</p> <p>15.7 Tomar medidas urgentes para acabar com a caça ilegal e o tráfico de espécies da flora e fauna protegidas e abordar tanto a demanda quanto a oferta de produtos ilegais da vida selvagem</p> <p>15.8 Até 2020, implementar medidas para evitar a introdução e reduzir significativamente o impacto de espécies exóticas invasoras em ecossistemas terrestres e aquáticos, e controlar ou erradicar as espécies prioritárias</p> <p>15.9 Até 2020, integrar os valores dos ecossistemas e da biodiversidade ao planejamento nacional e local, nos processos de desenvolvimento, nas estratégias de redução da pobreza e nos sistemas de contas</p> <p>15.a Mobilizar e aumentar significativamente, a partir de todas as fontes, os recursos financeiros para a conservação e o uso sustentável da biodiversidade e dos ecossistemas</p> <p>15.b Mobilizar recursos significativos de todas as fontes e em todos os níveis para financiar o manejo florestal sustentável e proporcionar incentivos adequados aos países em desenvolvimento para promover o manejo florestal sustentável, inclusive para a conservação e o reflorestamento</p> <p>15.c Reforçar o apoio global para os esforços de combate à caça ilegal e ao tráfico de espécies protegidas, inclusive por meio do aumento da capacidade das comunidades locais para buscar oportunidades de subsistência sustentável</p>
 <p>16 PAZ, JUSTIÇA E INSTITUIÇÕES EFICAZES</p>	<p>Objetivo 16. Promover sociedades pacíficas e inclusivas para o desenvolvimento sustentável, proporcionar o acesso à justiça para todos e construir instituições eficazes, responsáveis e inclusivas em todos os níveis</p> <p>16.1 Reduzir significativamente todas as formas de violência e as taxas de mortalidade relacionada em todos os lugares</p> <p>16.2 Acabar com abuso, exploração, tráfico e todas as formas de violência e tortura contra crianças</p> <p>16.3 Promover o Estado de Direito, em nível nacional e internacional, e garantir a igualdade de acesso à justiça para todos</p> <p>16.4 Até 2030, reduzir significativamente os fluxos financeiros e de armas ilegais, reforçar a recuperação e devolução de recursos roubados e</p>

	<p>combater todas as formas de crime organizado</p> <p>16.5 Reduzir substancialmente a corrupção e o suborno em todas as suas formas</p> <p>16.6 Desenvolver instituições eficazes, responsáveis e transparentes em todos os níveis</p> <p>16.7 Garantir a tomada de decisão responsiva, inclusiva, participativa e representativa em todos os níveis</p> <p>16.8 Ampliar e fortalecer a participação dos países em desenvolvimento nas instituições de governança global</p> <p>16.9 Até 2030, fornecer identidade legal para todos, incluindo o registro de nascimento</p> <p>16.10 Assegurar o acesso público à informação e proteger as liberdades fundamentais, em conformidade com a legislação nacional e os acordos internacionais</p> <p>16.a Fortalecer as instituições nacionais relevantes, inclusive por meio da cooperação internacional, para a construção de capacidades em todos os níveis, em particular nos países em desenvolvimento, para a prevenção da violência e o combate ao terrorismo e ao crime</p> <p>16.b Promover e fazer cumprir leis e políticas não discriminatórias para o desenvolvimento sustentável</p>
	<p>Objetivo 17. Fortalecer os meios de implementação e revitalizar a parceria global para o desenvolvimento sustentável</p> <p>Finanças</p> <p>17.1 Fortalecer a mobilização de recursos internos, inclusive por meio do apoio internacional aos países em desenvolvimento, para melhorar a capacidade nacional para arrecadação de impostos e outras receitas</p> <p>17.2 Países desenvolvidos implementarem plenamente os seus compromissos em matéria de assistência oficial ao desenvolvimento [AOD], inclusive fornecer 0,7% da renda nacional bruta [RNB] em AOD aos países em desenvolvimento, dos quais 0,15% a 0,20% para os países menos desenvolvidos; provedores de AOD são encorajados a considerar a definir uma meta para fornecer pelo menos 0,20% da renda nacional bruta em AOD para os países menos desenvolvidos</p> <p>17.3 Mobilizar recursos financeiros adicionais para os países em desenvolvimento a partir de múltiplas fontes</p> <p>17.4 Ajudar os países em desenvolvimento a alcançar a sustentabilidade da dívida de longo prazo por meio de políticas coordenadas destinadas a promover o financiamento, a redução e a reestruturação da dívida, conforme apropriado, e tratar da dívida externa dos países pobres altamente endividados para reduzir o superendividamento</p> <p>17.5 Adotar e implementar regimes de promoção de investimentos para os países menos desenvolvidos</p> <p>Tecnologia</p> <p>17.6 Melhorar a cooperação Norte-Sul, Sul-Sul e triangular regional e internacional e o acesso à ciência, tecnologia e inovação, e aumentar o compartilhamento de conhecimentos em termos mutuamente acordados, inclusive por meio de uma melhor coordenação entre os mecanismos existentes, particularmente no nível das Nações Unidas, e por meio de um mecanismo de facilitação de tecnologia global</p> <p>17.7 Promover o desenvolvimento, a transferência, a disseminação e a difusão de tecnologias ambientalmente corretas para os países em desenvolvimento, em condições favoráveis, inclusive em condições concessionais e preferenciais, conforme mutuamente acordado</p> <p>17.8 Operacionalizar plenamente o Banco de Tecnologia e o mecanismo de capacitação em ciência, tecnologia e inovação para os países menos desenvolvidos até 2017, e aumentar o uso de tecnologias de capacitação, em particular das tecnologias de informação e comunicação</p> <p>Capacitação</p> <p>17.9 Reforçar o apoio internacional para a implementação eficaz e orientada da capacitação em países em desenvolvimento, a fim de apoiar</p>

	<p>os planos nacionais para implementar todos os objetivos de desenvolvimento sustentável, inclusive por meio da cooperação Norte-Sul, Sul-Sul e triangular</p> <p>Comércio</p> <p>17.10 Promover um sistema multilateral de comércio universal, baseado em regras, aberto, não discriminatório e equitativo no âmbito da Organização Mundial do Comércio, inclusive por meio da conclusão das negociações no âmbito de sua Agenda de Desenvolvimento de Doha</p> <p>17.11 Aumentar significativamente as exportações dos países em desenvolvimento, em particular com o objetivo de duplicar a participação dos países menos desenvolvidos nas exportações globais até 2020</p> <p>17.12 Concretizar a implementação oportuna de acesso a mercados livres de cotas e taxas, de forma duradoura, para todos os países menos desenvolvidos, de acordo com as decisões da OMC, inclusive por meio de garantias de que as regras de origem preferenciais aplicáveis às importações provenientes de países menos desenvolvidos sejam transparentes e simples, e contribuam para facilitar o acesso ao mercado</p> <p>Questões sistêmicas</p> <p><i>Coerência de políticas e institucional</i></p> <p>17.13 Aumentar a estabilidade macroeconômica global, inclusive por meio da coordenação e da coerência de políticas</p> <p>17.14 Aumentar a coerência das políticas para o desenvolvimento sustentável</p> <p>17.15 Respeitar o espaço político e a liderança de cada país para estabelecer e implementar políticas para a erradicação da pobreza e o desenvolvimento sustentável</p> <p><i>As parcerias multissetoriais</i></p> <p>17.16 Reforçar a parceria global para o desenvolvimento sustentável, complementada por parcerias multissetoriais que mobilizem e compartilhem conhecimento, expertise, tecnologia e recursos financeiros, para apoiar a realização dos objetivos do desenvolvimento sustentável em todos os países, particularmente nos países em desenvolvimento</p> <p>17.17 Incentivar e promover parcerias públicas, público-privadas e com a sociedade civil eficazes, a partir da experiência das estratégias de mobilização de recursos dessas parcerias</p> <p><i>Dados, monitoramento e prestação de contas</i></p> <p>17.18 Até 2020, reforçar o apoio à capacitação para os países em desenvolvimento, inclusive para os países menos desenvolvidos e pequenos Estados insulares em desenvolvimento, para aumentar significativamente a disponibilidade de dados de alta qualidade, atuais e confiáveis, desagregados por renda, gênero, idade, raça, etnia, status migratório, deficiência, localização geográfica e outras características relevantes em contextos nacionais</p> <p>17.19 Até 2030, valer-se de iniciativas existentes para desenvolver medidas do progresso do desenvolvimento sustentável que complementem o produto interno bruto [PIB] e apoiem a capacitação estatística nos países em desenvolvimento</p>
--	--

Fonte: Nações Unidas (2022)