



Consórcio Doutoral

REESTRUTURAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS EM BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA

Tatiana Rossi¹

Resumo: As bibliotecas universitárias precisam continuamente se inovar e manter a prestação de serviços essenciais aos seus usuários, e, considerando que as necessidades informacionais mudam tendo em vista as novas tecnologias, alterações de currículos de cursos, criação de novos cursos, inserções de novos projetos de pesquisa e extensão universitária, a reestruturação contínua dos serviços da biblioteca torna-se necessária. Para isso, tem-se como objetivo dessa pesquisa, reestruturar os serviços de Bibliotecas Universitárias. Serão identificadas as necessidades dos usuários no que concerne ao suporte em atividades relacionadas ao ensino, pesquisa e extensão por meio de questionário e entrevistas semiestruturadas; verificado, por meio de levantamento bibliográfico, as tendências e os serviços inovadores para bibliotecas universitárias; levantado, por meio de pesquisa documental os serviços prestados pelas bibliotecas; e, por fim, propor um modelo para reestruturação dos serviços apontando os que devem ser descontinuados e os que precisariam ser incluídos, além de conter um instrumento para acompanhamento dos serviços. Prevê-se, com a criação desse modelo, uma reestruturação dos serviços prestados a fim de que o capital humano e os recursos sejam redirecionados para serviços inovadores que sejam efetivos e garantam o atendimento das necessidades informacionais da comunidade acadêmica.

Palavras-Chave: Serviços inovadores. Biblioteca universitária. Gestão estratégica.

1 INTRODUÇÃO

As bibliotecas universitárias (BUs) colaboram na geração do conhecimento e dão suporte ao processo de ensino e aprendizagem desenvolvidos na universidade por meio de múltiplos serviços a fim de atender às mais diversas necessidades dos usuários.

Considerando que as necessidades da comunidade acadêmica tendem a mudar constantemente haja vista as novas tecnologias, alterações de currículos dos cursos, criações de novos cursos, inserções de novos projetos de pesquisa e extensão universitária, entre outras. Tanto a universidade, quanto a BU precisam continuamente se adequar.

Normalmente as BUs para compreender as necessidades dos usuários realizam o estudo de usuários. Porém, frequentemente este estudo não é aplicado de maneira rotineira e geralmente prevê a coleta do máximo de informações para tentar a readequação da biblioteca como um todo. O que se percebe é que o estudo

¹ Doutoranda no Programa de pós-graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Santa Catarina (PGCIN/UFSC), orientada pelo Prof. Dr. William Barbosa Vianna. E-mail: tat.caua@gmail.com.



acaba apresentando poucos elementos para subsidiar o encerramento de um serviço prestado que se encontra obsoleto ou mesmo explicitar, de forma clara, a real necessidade de implantação de outros serviços necessários.

Desse modo surge o seguinte questionamento: Como desenvolver serviços essenciais inovadores em bibliotecas universitárias?

As bibliotecas precisam continuamente se inovar e manter a prestação de serviços essenciais a seus usuários. Com isso, tem-se como objetivo geral desta pesquisa criar um modelo para reestruturação dos serviços de Bibliotecas Universitárias.

Como objetivos específicos pretende-se:

- a) identificar as necessidades dos usuários no que concerne ao suporte em atividades relacionadas ao ensino, pesquisa e extensão;
- b) verificar na literatura as tendências e os serviços inovadores para bibliotecas universitárias;
- c) verificar nas bibliotecas universitárias os serviços prestados;
- d) propor um modelo para reestruturação dos serviços de BU;
- e) validar o modelo na Universidade Federal de Santa Catarina.

Justifica-se a escolha dessa problemática com vistas ao desenvolvimento de uma tese que realize o estudo das necessidades atuais dos usuários para conhecer os serviços essenciais que uma BU precisaria realmente ofertar e prever sua implantação e constante remodelagem em virtude do contexto dinâmico em que se inserem.

A importância desta pesquisa reside no fato de considerar que os serviços ofertados pela biblioteca não podem ter um papel marginal na vida dos usuários e as bibliotecas devem conhecer as necessidades informacionais dos mesmos para aprimorar seus serviços de forma inovadora.

A relevância do estudo pauta-se no atendimento as necessidades dos usuários, o uso eficaz do capital humano e dos recursos disponibilizados pela instituição, além de propiciar competitividade à organização e ajudar no alcance dos objetivos institucionais.

A biblioteca possui como desafio, satisfazer as necessidades e expectativas de um número crescente de estudantes, permanecendo dentro da realidade da biblioteca/universidade, com redução de recursos, com planejamento e



gerenciamento cuidadoso para não aumentar a pressão sobre a equipe e tornar-se rapidamente insustentável (PHILLIPS, 2016).

O interesse na temática em questão originou-se pela atuação da autora em Biblioteca Universitária e pela participação em vários eventos da área que, consequentemente, possibilitam a troca de experiências com os pares. Constatou-se que os serviços prestados nas universidades são convergentes e que alguns serviços se mantêm por sua tradição, embora se perceba o decréscimo de utilização e que outros serviços são identificados como necessários para os usuários e, embora relevantes, não são implantados.

2 REVISÃO DE LITERATURA

Contrariando o senso comum a biblioteca não deixou e não deixará de existir com o advento das tecnologias, embora precise se reinventar constantemente para atender as necessidades e expectativas dos usuários. Segundo Sampaio et al. (2004) quanto mais próximo das expectativas dos clientes maior é a qualidade dos serviços, mas outros fatores também são importantes para a prestação do serviço, como o de valorizar a oportunidade; que a quantidade não significa qualidade; que a informação atrasada é inútil; e, que as necessidades informacionais mudam com o passar do tempo (BORGES, 2007).

Roberto Taylor em 1969 já dizia que uma biblioteca não poderia ser somente um armazém sofisticado, mas sim o centro para criação, uso e distribuição do conhecimento orientada para comunicação (KING, 2016). Atualmente o que se observa é uma evolução do potencial dos bibliotecários e serviços da biblioteca, pois, na antiguidade os bibliotecários eram guardiões do acervo e hoje passaram a ser responsáveis pelo acesso e pela disseminação da informação a partir de diferentes serviços prestados nos mais diversos suportes.

Para Silveira, Vianna e Cândido (2017) a inovação do tipo organizacional, a qual é a mais próxima da biblioteca, busca adotar iniciativas e boas práticas para melhorar o desempenho frente aos desafios e obter importantes *insights* para o fortalecimento de uma cultura de inovação.

Segundo Phillips (2016) as bibliotecas são afetadas pelas mudanças e respostas estratégicas institucionais, e, correspondentemente, as bibliotecas possuem planos orçamentários e número de pessoal reduzido, ao mesmo tempo em



que ofertam serviços de alta qualidade que atendem e antecipam as necessidades de um número crescente de estudantes tornando-se cada vez mais complexas.

2.1 Necessidade informacional

As necessidades informacionais diferem para cada usuário, porém, há um padrão se pensarmos, por exemplo, nos alunos de graduação de um determinado curso, pesquisadores de um determinado centro de pesquisa. Para que a biblioteca possa ofertar serviços de informação, é válido ter o conhecimento desses padrões dentro da universidade em que atua.

Martínez-Silveira e Oddone (2007, p. 122) relatam que “Influenciadas principalmente por fatores pessoais, as necessidades informacionais apresentam características mais gerais quando analisadas por grupos de usuários, uma vez que as particularidades e o contexto de cada grupo podem determinar certo padrão.” E que, diferentemente de outros profissionais os quais “são especialistas do assunto sobre o qual seu cliente é ‘ignorante’, o profissional da informação tem um cliente que é um especialista em sua própria área” o que requer maior destreza desse profissional no atendimento as suas necessidades informacionais.

Line (1974) conforme apresentado por Figueiredo (1994, p. 34) menciona que necessidade é “o que um indivíduo deve ter para o seu trabalho, pesquisa, edificação, recreação etc.” complementa que “necessidade é usualmente concebido como uma contribuição para uma finalidade séria, não frívola.” E por fim que “uma necessidade é uma demanda em potencial”.

Para sintetizar os conceitos sobre necessidade de informação levantados por Martínez-Silveira e Oddone (2007, p. 122) as autoras apontam que apenas dois podem ser identificados com segurança, sendo o primeiro de “que há sempre implícito um motivo ou propósito” e que é a “sua natureza de processo cognitivo, que diferenciaria as necessidades informacionais das fisiológicas, por exemplo”.

Martínez-Silveira e Oddone (2007, p. 122) lembram ainda que foi a partir dos anos 1980 que os estudos passaram a valorizar a perspectiva do usuário enfatizando-o na transferência da informação. Costa (2016, p. 97) apresenta que “a valorização do usuário se faz obrigatória, sendo o conhecimento dele o ponto de partida para tomadas de decisão das instituições e respectivos processos de mudança, crescimento e inovação”.



2.2 Serviços

As bibliotecas, como parte integrante das Instituições de Ensino Superior (IES) são as prestadoras de serviços em que se visa o acesso e o uso da informação por toda a comunidade acadêmica. Para Santos, Fachin e Varvakis (2003) os serviços não são palpáveis, são intangíveis e de difícil mensuração. Segundo Dias e Belluzzo (2003) o serviço tem alto grau de incerteza e vulnerabilidade, variabilidade, complexidade de produção e é impossível de armazenar.

Segundo Tarapanoff, Araujo Junior e Cormier (2000, p. 92):

As unidades de informação (bibliotecas, centros e sistemas de informação e de documentação) foram e são, tradicionalmente, organizações sociais sem fins lucrativos, cuja característica como unidade de negócio é a prestação de serviços, para os indivíduos e a sociedade, de forma tangível (produtos impressos), ou intangível (prestação de serviços personalizados, pessoais, e hoje, cada vez mais, de forma virtual – em linha, pela Internet).

Embora Silva (2006) e Partridge et al. (2010) considerem que a visão da Biblioteca permanece a mesma: “prestar serviços que atraiam os usuários”, na verdade o que se anuncia é uma mudança nas ferramentas utilizadas pelos bibliotecários que nelas atuam (VILLA BARAJAS; ALFONSO SÁNCHEZ, 2005; PARTRIDGE et al., 2010).

As bibliotecas prestam diversos serviços, e com as novas tecnologias, a globalização e, em especial, com a valorização da informação, passaram a ter novas demandas de serviço e aumento da utilização de recursos digitais para acesso de conteúdos pela Internet.

Cunha (2000, p. 75) apresenta a evolução tecnológica da biblioteca passando de uma era “tradicional moderna”, para “automatizada”, “eletrônica”, “digital” e agora, “virtual”. Comenta que ao menos “[...] nos últimos 150 anos, as bibliotecas sempre acompanharam e venceram os paradigmas tecnológicos.”. Contudo, não se pode esquecer que as BUs são vistas como “[...] centros de custos, e não de captação de recursos. [...]” (CUNHA, 2000, p. 72), portanto, precisam mostrar seu potencial e a relevância no mundo acadêmico, sendo que o seu valor será medido, por exemplo, pela capacidade de prover o acesso à informação em todos os tipos de formatos disponíveis e alinhamento aos objetivos estratégicos institucionais. Cunha (2000) observa ainda que os universitários da geração digital esperam e desejam maior interação, pois aprendem por meio de participação e experimentação direta.



Jianzhong e Chen (2013) apontam três fatores que impactaram as bibliotecas nos últimos 30 anos: em meados de 1980 com o crescimento da Internet pela combinação do uso do computador, informação e tecnologias de comunicação; na virada do século XXI pelo desenvolvimento da Internet e o aumento da informação eletrônica; e o terceiro, recentemente, com o uso do meio digital contrapondo o tradicional uso do papel.

Sputore e Humphries (2015) colocam que, como os usuários se tornaram mais online, alguns serviços foram criados como os guias online para novos tipos de recurso e a antecipação de perguntas no *Frequently Asked Questions* (FAQ) online. O apoio tornou-se onipresente fazendo com que os usuários encontrem a informação por conta própria, mas acrescenta um efeito colateral de que, dessa forma ocorre também o desaparecimento aparente (desintermediação) dos bibliotecários na perspectiva dos usuários.

Freitas, Bolsanello e Viana (2008, p. 91) apresentam os serviços que passaram a ser disponibilizados aos usuários devido à evolução da tecnologia da informação, como:

[...] serviço de reserva de livros pela Internet, [...] o serviço de consulta à base de dados das bibliotecas (consulta ao acervo realizada *in loco* ou pela Internet, utilizando recursos de busca por título, por autor, por palavras-chave etc.), consulta ao Portal de Periódicos da Coordenação de Aperfeiçoamento Pessoal de Nível Superior (Capes) e também o acesso à Internet para fins de pesquisa. Vale ressaltar também que nos últimos anos as dissertações de mestrado e teses de doutorado têm sido disponibilizadas em formato digital [...].

Embora cada BU seja livre para prestar os serviços que melhor atendam a sua demanda, necessidades e objetivos estratégicos institucionais, eles são convergentes, havendo pequenas variações, como pode ser observado no estudo de Rossi (2012) referente às bibliotecas de universidades da grande Florianópolis (Quadro 1):



Quadro 1 – Serviços prestados nas bibliotecas de universidades da grande Florianópolis

UDESC	UNISUL	UNIVALI	UFSC
Acesso à bases de dados	Acesso usuário	Ação cultural	Acessibilidade Informacional – AAI
Atividades artísticas e culturais	Aquisição	Acesso à internet	Aquisições
Banco Digital de Teses da UDESC	Boletim novas aquisições	Biblioteca virtual	Auditórios, laboratórios e espaço cultural
Biblioteca Digital da UDESC	Cadastro áreas de interesse	<u>Capacitação de usuários</u>	Bases de dados – Saber
Boletim de sumários correntes	Cadastro na Biblioteca	<u>Comutação bibliográfica</u>	Bookmark
<u>Catálogo na publicação / ficha catalográfica</u>	<u>Capacitações de usuários</u>	Consulta em bases de dados	BU Informa
<u>Comutação Bibliográfica – COMUT</u>	<u>Comutação bibliográfica</u>	Consulta local	<u>Catálogo na Fonte</u>
Consulta local	Empréstimos	Consulta on-line ao acervo	<u>Comutação Bibliográfica</u>
Divulgação de novas aquisições e serviços	<u>Ficha catalográfica</u>	<u>Elaboração de fichas catalográficas institucionais</u>	Conheça a Biblioteca
Empréstimo domiciliar	Orientação Bases de Dados	Empréstimo domiciliar	Dissertações/Tese/TCC
Intercâmbio bibliotecário	Orientação trabalhos acadêmicos	Empréstimo entre bibliotecas do Sibiun e externas	Empréstimo entre bibliotecas
ISBN	Renovação	Laboratórios de informática	Ensino a distância - EAD
ISSN	Reserva	Levantamento bibliográfico	Espaço digital
Levantamento bibliográfico	Visita orientada	Orientação bibliográfica	ISSN – ISBN
Normalização bibliográfica		Renovação e reserva on-line	MORE
Serviço de Disseminação Seletiva da Informação		Serviço de referência	Normalização de trabalhos
<u>Treinamento para a utilização bases dados</u>		Serviço integrado de devolução	Nossos formulários
Visita Orientada		Visitas orientadas	<u>Programa de capacitação</u>
			Redes cooperativas
			Sala verde
			WEB TV

Fonte: Rossi (2012, p. 161-162, grifos nossos)

Nota 1: Serviços marcados em negrito se repetem em ao menos duas bibliotecas. Serviços marcados em negrito e itálico se repetem em todas as bibliotecas, embora alguns tenham nomes um pouco diferenciados.

Nota 2: Alguns citados, embora constassem no site das universidades como serviços, não podem ser caracterizados como tal, por exemplo, Nossos Formulários.

Nota 3: Em 2018, os serviços se mantêm praticamente iguais e optou-se por trazer, nesse momento, o que já havia sido publicado para melhor recuperação da fonte.

As BUs procuram ofertar, além de serviços que dêem suporte ao ensino, à pesquisa e à extensão, serviços que promovam o desenvolvimento cultural e social do usuário porque as necessidades deles ultrapassam o ambiente acadêmico,



exemplos podem ser observados nas bibliotecas da grande Florianópolis: “Atividades artísticas e culturais”/”Acesso cultural”/”Auditórios, laboratórios e espaço cultural”, “Espaço digital”/”Laboratório de informática”/”Acesso digital”, entre outros.

2.3 Tendências nos serviços

É positivo acompanhar as tendências e discussões para continuamente inovar nos serviços e produtos das bibliotecas. Um mapeamento das tendências relevantes para as bibliotecas e para a área de biblioteconomia é realizado constantemente pelo Center for the Future of Libraries da American Library Association (ALA) (2017), sendo que 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, na qual cada cor codifica as classificações apresentadas na Figura 1, sendo elas: Sociedade (vermelho), Tecnologia (azul claro), Educação (azul escuro), Meio Ambiente (verde), Política e governo (laranja), Economia (roxo) e Demografia (amarelo):

Figura 1 – Classificação das tendências do Centro para Futuro das Bibliotecas da ALA



Fonte: American Library Association (2017)



A Association of College & Research Libraries (ACRL) (2017) publica a cada dois anos as principais tendências para as BUs, a última revisão foi feita em 2016 e apresentou:

- a) serviços de dados de pesquisa;
- b) políticas de dados e gestão de dados de pesquisa;
- c) desenvolvimento profissional para bibliotecários que oferecem os serviços de dados de pesquisa;
- d) academia digital (centros de pesquisas digitais);
- e) tendências de avaliação de coleção;
- f) fusões de provedores de conteúdo;
- g) evidência de aprendizagem: sucesso do aluno, aprendizagem analítica e acreditação;
- h) novas orientações com o Estrutura de Competência em Informação para o Ensino Superior;
- i) competência informacional crítica no Framework;
- j) altimetria;
- k) perfis profissionais emergentes;
- l) recursos educacionais abertos (REA).

Em setembro de 2017 houve um evento nacional, sediado em Florianópolis/Santa Catarina, com foco nas tendências apresentadas pela ACRL, o “I Seminário de Suporte à Pesquisa e Gestão de Dados Científicos: panorama atual e desafios”, a fim de reunir práticas já existentes de apoio à pesquisa e gestão de dados de pesquisa e os desafios para implementação de serviços dessa natureza no Brasil (SEMINÁRIO DE SUPORTE À PESQUISA E GESTÃO DE DADOS CIENTÍFICOS: PANORAMA ATUAL E DESAFIOS, 2017).

Recentemente tem havido foco das bibliotecas no apoio às áreas especializadas que requerem serviços mais elaborados e dispendiosos, porém, serviços sustentáveis, colaborativos e para aprendizagem organizacional também estão em voga.

2.4 Serviços sustentáveis e inovadores

Weber (2011, p. 493, 495) aponta que “ao pensarmos a biblioteca como um organismo vivo, dinâmico e crescente, é possível pensá-la como alicerçada nas diretrizes que norteiam a sustentabilidade” e conseguimos perceber que:

[...] as bibliotecas, atendem aos princípios de sustentabilidade, ao disponibilizar seus serviços e formações. Quando buscam ser referência em inovação, recuperação, preservação e disseminação da informação, participam do desenvolvimento do indivíduo e logo de forma sustentável e participativa, pois integram a sustentabilidade econômica, ambiental, espacial, social e cultural, coletivas ou individuais, visando o alcance e a manutenção da qualidade de vida,

e tendo como perspectivas a cooperação e a solidariedade entre as pessoas, em diferentes gerações.

Para Alves (2017) as bibliotecas, com sua função social ofertam o empréstimo domiciliar sem custo, promovem exposições e eventos gratuitos, propiciam acesso a equipamentos informáticos e à Internet, realizam esforços para proteger e salvaguardar o patrimônio cultural local, nacional e mundial, proporcionam acesso a espaços públicos seguros, inclusivos, acessíveis e contribuem permanentemente para os espaços de reflexão.

Outros autores apresentam serviços sustentáveis e inovadores como o empréstimo de sacola retornável para o acondicionamento dos materiais bibliográficos emprestados (PEIXOTO; BARCELLOS, 2016), uso dos portais gerenciadores de periódicos como o OJS/SEER e a participação da Rede Brasileira de Preservação Digital Cariniana (SANTOS, 2016), sala de videoconferência para atender defesas, qualificações, aulas e eventos; elaboração de tutoriais para capacitação de alunos de graduação e pós-graduação; utilização da ferramenta *Moodle* para gerenciamento de disciplinas/capacitações; adoção de mídias sociais para comunicação; Biblioteca Digital de trabalhos acadêmicos, teses e dissertações; criação de *templates* para elaboração de trabalhos acadêmicos, eliminação de recibos de empréstimo e devolução os quais são enviados por e-mail; entre outros (COLETTA; SILVA; CASSIN, 2016), o recebimento de livros de literatura por meio da troca de multas decorrentes de atraso na devolução de livros para atualizar o acervo da biblioteca (RIBEIRO et al., 2016), ou mesmo destinando os bibliotecários para concentrar-se em áreas específicas do conhecimento dando suporte à pesquisa, aprendizagem ou ensino, mas no início do semestre se concentrando nos programas de aprendizagem com picos de demandas (PHILLIPS, 2016).

Sabe-se também de atividades internas como a comunidade de prática e comissões de trabalho que são boas formas de aprendizagem sustentável pela troca de conhecimentos e direcionamento das necessidades internas da biblioteca. Sem contar que a “dinâmica da inovação está fortemente associada à utilização do conhecimento disponível e aproveitamento de oportunidades tecnológicas e de mercado” (CÂNDIDO, 2015, p. 25).

A aprendizagem sustentável leva as pessoas a interagirem participando em situações que agregam conhecimentos, o que facilita no acompanhamento da evolução das necessidades dos usuários mantendo os serviços e/ou criando novos.



3 METODOLOGIA

Para atender aos objetivos dessa pesquisa far-se-á:

- a) pesquisa documental para verificar nas bibliotecas universitárias os serviços prestados;
- b) pesquisa bibliográfica para verificar na literatura as tendências e os serviços inovadores para bibliotecas universitárias;
- c) coleta de dados por meio de entrevista semiestruturada com os dirigentes da instituição (diretores de centro, coordenadores de curso, de pesquisa e extensão) e aplicação de questionário com os demais membros da comunidade universitária a fim de identificar as necessidades dos usuários com relação ao suporte ensino, pesquisa e extensão.

A partir de então será proposto um modelo para reestruturação dos serviços apontando aqueles que deveriam ser descontinuados daqueles que necessitam ser incluídos como serviços inovadores. Este modelo conterá também um instrumento para acompanhar os serviços a fim de que se mantenham atuais e atendendo as necessidades e expectativas dos usuários. Por fim, será validado o modelo na Universidade Federal de Santa Catarina.

Tem-se como previsão para o desenvolvimento do projeto de pesquisa as etapas constantes no quadro a seguir.

Quadro 2 – Cronograma com as principais atividades para o desenvolvimento do projeto de pesquisa

Atividade	2018/1	2018/2	2019/1	2019/2	2020/1	2020/2	2021/1	2021/2
Pesquisa bibliográfica	X	X	X					
Pesquisa documental		X	X					
Coleta de dados			X					
Análise dos dados			X	X	X			
Qualificação				X				
Elaboração do modelo					X	X		
Validação do modelo							X	
Redação final da tese							X	X
Defesa								X

Fonte: Elaborado pela autora (2018)



4 CONSIDERAÇÕES PARCIAIS

Ao final do processo desta pesquisa pretende-se ter um modelo para reestruturação dos serviços de BU de forma a prestar serviços essenciais aos usuários. Dessa forma, prevê-se que o capital humano e os recursos sejam redirecionados para serviços inovadores que sejam efetivos e garantam o atendimento das necessidades informacionais da comunidade universitária.

Para além da instituição, ampliar as pesquisas e construir um diálogo conceitual sobre serviços obsoletos e essenciais ofertados nas bibliotecas universitárias e metodologia para avaliação dos serviços considerando a dinamicidade desse tipo de organização.

REFERÊNCIAS

ALVES, Aida. O desenvolvimento sustentável e as bibliotecas. **Correio do Minho**, Braga, 19 jan. 2017. Disponível em:
<<http://www.correiodominho.com/cronicas.php?id=8206>>. Acesso em: 08 out. 2017.

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION (ALA). Center for the Future of Libraries. Library of the Future. **Trends**. Disponível em:
<<http://www.ala.org/tools/future/trends>>. Acesso em: 08 out. 2017.

ASSOCIATION OF COLLEGE & RESEARCH LIBRARIES (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. Não paginado. Disponível em:
<<http://crln.acrl.org/index.php/crlnews/article/view/9505/10798>>. Acesso em: 08 out. 2017.

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.

CÂNDIDO, Ana Clara. **Identificação das práticas de inovação aberta nas parcerias estratégicas**: avaliação realizada com prestadores de *cloud computing*. 198f. Tese (Doutorado em Avaliação de Tecnologia)-Faculdade de Ciências e Tecnologia, Universidade Nova de Lisboa, Lisboa, 2015. Disponível em:
<https://run.unl.pt/bitstream/10362/14833/1/Candido_2015.pdf>. Acesso em: 27 maio 2018.

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.



COSTA, Maria de Fátima de Oliveira. Estudos de usuários: aspectos teórico-conceituais. In: COSTA, Maria de Fátima de Oliveira. **Estudos de usuários da informação**: ensino e aprendizagem no Brasil. Fortaleza: Edições UFC, 2016. p. 51-103.

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.

DIAS, Maria Matilde Kronka; BELLUZZO, Regina Célia Baptista. **Gestão da informação em ciência e tecnologia sob a ótica do cliente**. Bauru: EDUSC, 2003.

FIGUEIREDO, Nice Menezes. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília: IBICT, 1994.

FREITAS, André Luís Policani; BOLSANELLO, Franz Marx Carvalho; VIANA, Nathália Ribeiro Nunes Gomes. Avaliação da qualidade de serviços de uma biblioteca universitária: um estudo de caso utilizando o modelo Servqual. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 37, n. 3, p. 88- 102, set./dez. 2008.

JIANZHONG, Wu; CHEN, Xuyan. Transition and transcendence: the innovative development of Shanghai Library. **Library Management**, v. 34, n. 1/2, p. 20-30, 2013. Disponível em:

<<https://www.emeraldinsight.com/doi/pdfplus/10.1108/01435121311298243>>.

Acesso em: 17 maio 2017.

KING, Jennifer Gunter. Extended and experimenting: library learning commons service strategy and sustainability. **Library Management**, 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: 17 maio 2017.

MARTÍNEZ-SILVEIRA, Martha; ODDONE, Nanci. Necessidades e comportamento informacional: conceituação e modelos. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 36, n. 2, p. 118-127, maio/ago. 2007. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v36n2/12.pdf>>. Acesso em: 11 jul. 2018.

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: 5 fev. 2011.

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: Biblioteca Universitária como Agente de Sustentabilidade Institucional, 19., 2016, Manaus. **Anais eletrônicos...** Manaus: UFAM, 2016.

PHILLIPS, Andrea. Educating at scale: sustainable library learning at the University of Melbourne, **Library Management**, v. 37, n. 3, p. 149-161, 2016. Disponível em: <<http://www.emeraldinsight.com/doi/pdfplus/10.1108/LM-04-2016-0020>>. Acesso em: 17 maio 2017.



RIBEIRO, Rejane Maria Rosa et al. Projeto Negociação Solidária: gestão sustentável do acervo. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS: Biblioteca Universitária como Agente de Sustentabilidade Institucional, 19., 2016, Manaus. **Anais eletrônicos...** Manaus: UFAM, 2016.

ROSSI, Tatiana. **Gestão de competências na prestação de serviços de informação em bibliotecas de universidades da região de Florianópolis**. 2012. 198f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)- Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2012.

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.

SANTOS, Gildenir Carolino. Sustentabilidade e visibilidade da produção científica: a construção do Portal de Periódicos Eletrônicos Científicos da Unicamp. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS: Biblioteca Universitária como Agente de Sustentabilidade Institucional, 19., 2016, Manaus. **Anais eletrônicos...** Manaus: UFAM, 2016.

SANTOS, Luciano Costa; FACHIN, Gleisy Regina Bóries; VARVAKIS, Gregório. Gerenciando processos de serviços em bibliotecas. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 32, n. 2, p. 85-94, maio/ago. 2003.

SEMINÁRIO DE SUPORTE À PESQUISA E GESTÃO DE DADOS CIENTÍFICOS: PANORAMA ATUAL E DESAFIOS, 1., 2017, Florianópolis. **Início**. Florianópolis: UFSC, 2017. Disponível em: <<http://seminariosuportepesquisa.ufsc.br/>>. Acesso em: 08 out. 2017.

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)-Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2006. Disponível em: <<http://www.tede.ufsc.br/teses/PCIN0014.pdf>>. Acesso em: 08 out. 2017.

SILVEIRA, Murilo Mauro; VIANNA, William Barbosa; CÂNDIDO, Ana Clara. Fundamentos conceituais para abordagens de gestão da inovação em bibliotecas. **BíbliOS**: revista de biblioteconomia e Ciência da Informação, Brasília, n. 68, p. 69-81, 2017. Disponível em: <<http://www.scielo.org.pe/pdf/biblios/n68/a05n68.pdf>>. Acesso em: 08 out. 2017.

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. Disponível em: <<http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.697.1517&rep=rep1&type=pdf>>. Acesso em: 17 maio 2017.



TARAPANOFF, Kira; ARAÚJO JÚNIOR, Rogério Henrique de; CORMIER, Patrícia Marie Jeanne. Sociedade da informação e inteligência em unidades de informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 3, p. 91-100, set./dez. 2000.

VILLA BARAJAS, Herminia; ALFONSO SÁNCHEZ, Ileana R. Biblioteca híbrida: el bibliotecario en medio del tránsito de lo tradicional a lo moderno. **Acimed**, Villa Barajas, v. 13, n. 2, p. 1-20, 2005. Disponível em:
<http://scielo.sld.cu/pdf/aci/v13n2/aci05_05.pdf>. Acesso em: 03 dez. 2010.

WEBER, Claudiane. As bibliotecas e o aporte para o desenvolvimento sustentável. In: CONGRESSO INTERNACIONAL RESPONSABILIDADE E RECIPROCIDADE: valores sociais para uma economia sustentável, 1., 2011, Restinga Seca. **Atos...** Restinga Seca: Reciprocidade, 2012. p. 491-496. Disponível em:
<<https://reciprocidade.emnuvens.com.br/rr/article/view/64/62>>. Acesso em: 08 out. 2017.