



Gestão e espaços em bibliotecas universitárias para Agenda 2030: experiência da Biblioteca Central da PUCRS

Management and spaces in university libraries for Agenda 2030:
the experience at the PUCRS Central Library

Ana Paula Medeiros Magnus, Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul –
ana.magnus@pucrs.br

Debora Kraemer de Araujo, Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul –
deborak@pucrs.br

Aline Mattei Debastiani, Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul –
aline.debastiani@pucrs.br

Fernanda Becker Handke, Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul –
fernanda.handke@pucrs.br

Eixo 5 – Gestão e liderança em movimento

1 INTRODUÇÃO

A Biblioteca Central Irmão José Otão é uma biblioteca universitária, vinculada à Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUCRS). Está subordinada à Pró-Reitoria de Graduação e Educação Continuada (PROGRAD), representada pela Diretora Acadêmica Administrativa – Profa. Dra. Ana Cristina Benso da Silva¹ e pela Coordenadora da Biblioteca – bibliotecária Débora Kraemer de Araujo². Atende à comunidade universitária (alunos, professores, pesquisadores e técnicos-administrativos) e vários serviços são também oferecidos aos membros do PUCRS Alumni (diplomados) e à comunidade em geral.

Ao longo da sua trajetória, tornou-se referência nacional como biblioteca universitária, por meio da inovação e excelência – baseadas na sustentabilidade dos seus recursos e serviços, no uso de tecnologias de acesso à informação e na promoção de ações que contribuem para a difusão da cultura. Seu acervo abrange todas as áreas do conhecimento, oferecendo todo tipo de material de apoio educacional, contribuindo assim para o desenvolvimento pessoal, científico, técnico e profissional dos alunos e da comunidade.

Vencendo desafios e ciente do seu papel de agente formador, nos últimos anos, a Biblioteca ganhou nova dimensão ao desenvolver projetos estratégicos,

¹ Gestão como Diretora Acadêmico Administrativa da Prograd desde 2017.

² Gestão como Coordenadora da Biblioteca desde 2018.



culturais e educacionais. Este relato tem como objetivo abordar a gestão da Biblioteca e dos espaços, relacionando-a aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Agenda 2030 da Organização das Nações Unidas (ONU).

2 BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS E AGENDA 2030

A biblioteca universitária tem como foco principal de atuação o suporte ao ensino, pesquisa e extensão. Porém, na convergência de um mundo mais conectado e preocupado com questões como o desenvolvimento sustentável, estas instituições acabam ampliando sua atenção em atividades que vão além da educação e incluem questões de caráter social, econômico, cultural e ambiental. O foco não está mais somente na sua comunidade, mas amplia-se também para a comunidade em geral (DUTRA; PINTO; GERALDO, 2017).

A recombinação do papel da biblioteca universitária, que presta serviços não apenas à comunidade acadêmica, mas a toda sociedade, expande suas funções, assemelhando-se à biblioteca pública ou comunitária. Embora muitas bibliotecas universitárias estejam vinculadas a instituições de ensino privadas, como é o caso da Biblioteca da PUCRS, estas acabam estendendo suas atividades, promovendo ações culturais e disponibilizando acesso gratuito à informação, atendendo sem distinção a todos os usuários.

No intuito de unir forças de vários setores da sociedade, sendo eles governos, líderes mundiais, empresas, organizações e população em geral, a Agenda 2030 foi elaborada no ano de 2015 por representantes dos Estados-membros da ONU. A intenção foi estabelecer objetivos sustentáveis para minimizar todas as formas de pobreza até o ano de 2030. Para isto, 17 ODS foram idealizados, juntamente com 169 metas, para serem cumpridas por toda sociedade (ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS, [2015]).

Algumas ações já existentes anteriormente à Agenda 2030 hoje podem, também, auxiliar no cumprimento dos ODS. Como exemplo, no âmbito das instituições de ensino superior (IES) comunitárias do Rio Grande do Sul, existe o Consórcio das Universidades Comunitárias Gaúchas (COMUNG), firmado em 1996, do qual, em companhia de mais 14 instituições, a PUCRS faz parte.



A sustentabilidade é uma das atuações estratégicas do COMUNG, indo ao encontro dos ODS da ONU, além de ações focando: inovação; empreendedorismo e transferência de tecnologia; programa de bolsas de estudo; parcerias na formação de educadores e professores. O foco também é formar uma rede, entre as instituições participantes, na prestação de assistência e serviços de educação e saúde à comunidade. Estas ações fazem com que a sociedade reconheça as IES participantes como agentes de desenvolvimento sendo, assim, patrimônio público (CONSÓRCIO DAS UNIVERSIDADES COMUNITÁRIAS GAÚCHAS, 2022).

Analisando os ODS e as 169 metas da ONU e aproximando-os ao papel da biblioteca universitária, temos, como exemplo (ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS, [2015]):

- objetivo 4 – assegurar a educação inclusiva e equitativa de qualidade, e promover oportunidades de aprendizagem ao longo da vida para todos;
 - meta 4.3 – até 2030, assegurar a igualdade de acesso para todos os homens e as mulheres à educação técnica, profissional e superior de qualidade, a preços acessíveis, incluindo a universidade;
 - meta 4.a – construir e melhorar instalações físicas para a educação, apropriadas para crianças e sensíveis às deficiências e ao gênero e que proporcionem ambientes de aprendizagem seguros, não violentos, inclusivos e eficazes para todos;
- objetivo 11 – tornar as cidades e os assentamentos humanos inclusivos, seguros, resilientes e sustentáveis;
 - meta 11.4 – fortalecer esforços para proteger e salvaguardar o patrimônio cultural e natural do mundo.

Deste modo, os ODS e as metas descritas acima podem dar o foco de atuação das bibliotecas universitárias nos esforços para garantir o cumprimento da Agenda 2030. No seu contexto, a biblioteca tem potencial para ofertar espaços com computadores e internet, garantir acesso a informações seguras e confiáveis, promover a conscientização sobre a sustentabilidade (por meio de divulgação de conteúdos especializados existentes em seu acervo), instigar a busca por conhecimento e educação, planejar eventos culturais, treinar a população no acesso e uso crítico da informação, dentre tantos outros serviços que possam



apoiar, não somente o público principal da instituição como, também, a comunidade em geral (ALVES; CASAGRANDE; VICENTINI, 2018).

Para que tudo isso aconteça, a biblioteca necessita de uma gestão engajada e conectada às demandas dos frequentadores de seus espaços. Dutra, Pinto e Geraldo (2017, p. 2607) corroboram sobre os desafios que se apresentam na gestão de bibliotecas universitárias:

[...] que vão desde o estabelecimento de estratégias para minimizar fatores frágeis de toda ordem, até capacidade de adaptação às turbulências que emergem com mudanças sociais, econômicas e tecnológicas, abrangendo mais amplamente os serviços e produtos, alinhados com as necessidades informacionais, em todos os contextos, e além de tudo isto pode ainda contribuir para o desenvolvimento sustentável.

Levando em consideração estes desafios, a Biblioteca da PUCRS, que também faz parte do Grupo de Bibliotecas do COMUNG, oferece à comunidade serviços e recursos que incluem ambientes para leitura e estudo, computadores com acesso à internet, acervo impresso e recursos *on-line*, além do Espaço Cultural onde diversas ações são abertas ao público em geral.

3 GESTÃO DA BIBLIOTECA DA PUCRS

A gestão da Biblioteca é norteada por seus objetivos que são prover acesso à informação nos mais diversos suportes e disponibilizar recursos e serviços qualificados para apoiar as atividades de ensino, pesquisa e extensão, em consonância com a missão e os valores da Universidade.

A estrutura organizacional da Biblioteca é composta pela Coordenação Geral, por setores, grupos de trabalho e um Comitê. A Coordenação Geral é responsável pela gestão, os setores pela execução dos processos e prestação dos serviços, os grupos de trabalho pelo desenvolvimento de projetos específicos e o Comitê atua como assessoria de avaliação e planejamento. Os setores são compostos por bibliotecários e colaboradores de apoio, os grupos e o Comitê são constituídos exclusivamente por bibliotecários, e estão distribuídos de acordo com as áreas consideradas estratégicas. A Biblioteca também integra o Planejamento Estratégico da Universidade e está vinculada aos projetos da PROGRAD.



A gestão dos processos administrativos, a partir de 2018, passou por uma mudança planejada, objetivando a melhoria do trabalho interno. Esta etapa englobou a descrição dos fluxos de processos; a elaboração e atualização das políticas e a gestão de projetos, visando facilitar a tomada de decisão.

A descrição dos fluxos de processos executados pelos setores, proporciona o aperfeiçoamento do trabalho, a otimização do tempo e, sobretudo, a atualização da documentação, pois oportuniza que um maior número de colaboradores possa realizar determinadas tarefas de forma padronizada.

As políticas adotadas pela Biblioteca também passaram por um processo de revisão e de definição de novas diretrizes para adequar-se aos processos avaliativos da Universidade e de órgãos externos, como Ministério da Educação (MEC) e Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP). O portfólio conta com 10 políticas, citam-se: circulação; serviços; comunicação; gerenciamento de crise; desenvolvimento de coleções, preservação de acervo, tratamento da informação, indexação, catalogação e sistemas. Após a finalização e atualização de cada política, o documento segue para análise e aprovação do Comitê de Avaliação e Planejamento (COAP) da Biblioteca, com revisões anuais.

Consolidando toda essa mudança na gestão dos processos administrativos, em 2019 inovou-se com a proposição da Gestão por Projetos, que visa aperfeiçoar o processo de criação, entrega e execução de projetos da Biblioteca Central.

Diante desta complexidade de gestão, são necessárias medidas permanentes de avaliação e acompanhamento. Desta forma, anualmente é realizada uma pesquisa da qualidade dos espaços e serviços prestados, na percepção dos usuários da Biblioteca.

4 AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS ESPAÇOS E SERVIÇOS PRESTADOS

O nível de satisfação dos usuários em relação aos espaços e serviços prestados pela Biblioteca é avaliado por meio de pesquisa descritiva, com levantamento de dados quantitativos e qualitativos, coletados anualmente através de questionário *on-line*.

Desde 2011, o sistema Qualtrics é utilizado pela Biblioteca como ferramenta



para a gestão de experiência. Nesta plataforma é criada a pesquisa de satisfação anual e o *link* correspondente é divulgado, tanto nos espaços físicos quanto no *site* e redes sociais da Biblioteca, possibilitando a participação da comunidade universitária, além de visitantes. Após a finalização de cada pesquisa anual, os dados são compilados e analisados pela Coordenação da Biblioteca, juntamente com os coordenadores de cada setor, a fim de avaliar a qualidade dos serviços e espaços, bem como projetar melhorias.

A pesquisa tem como objetivo contemplar os mais variados serviços e espaços. Para isso, são organizadas questões que incluem: categoria de usuário e faixa etária; canais de comunicação utilizados; recursos *on-line*; existência da bibliografia indicada em sala de aula; acesso através de dispositivos móveis; divulgação dos recursos e serviços; treinamentos; atendimento; infraestrutura física; atividades culturais; acolhimento da equipe; e nível de satisfação geral.

Todas as questões de satisfação possuem as seguintes opções de resposta: muito satisfeito; satisfeito; parcialmente satisfeito; insatisfeito; muito insatisfeito; sem condições de responder. Há também espaço para comentários, quando as opções “insatisfeito” ou “muito insatisfeito” são selecionadas, e ainda espaço livre para observações ao final da pesquisa. Esta estrutura de perguntas abertas e fechadas permite que sejam coletados dados tanto quantitativos quanto qualitativos.

Para este trabalho, foram consideradas as informações referentes ao nível de satisfação para com a infraestrutura física e nível de satisfação geral dos usuários entre os anos de 2017 a 2021, o que será apresentado na próxima seção.

5 ESPAÇOS

Há 44 anos a Biblioteca Central atua de forma a proporcionar acolhimento e facilidades para a comunidade PUCRS e para a sociedade em geral. Além da prestação de serviços, uma das formas de aproximar o público externo é abrir espaços de uso comum para todos os que precisam, sem distinção entre o público vinculado à Universidade e os visitantes. Desta forma, a Biblioteca age como protagonista, com práticas de acolhimento e ações que objetivam auxiliar as mudanças que podem tornar o mundo mais justo e consciente.



Em sintonia com o objetivo 4 das ODS, a Biblioteca disponibiliza para todos os públicos um acervo de cerca de 1 milhão e 700 mil itens, além de documentos científicos em formato digital. As obras físicas podem ser consultadas pelo público externo nos espaços da Biblioteca, bem como os digitais, que são liberados para acesso nos computadores da Universidade.

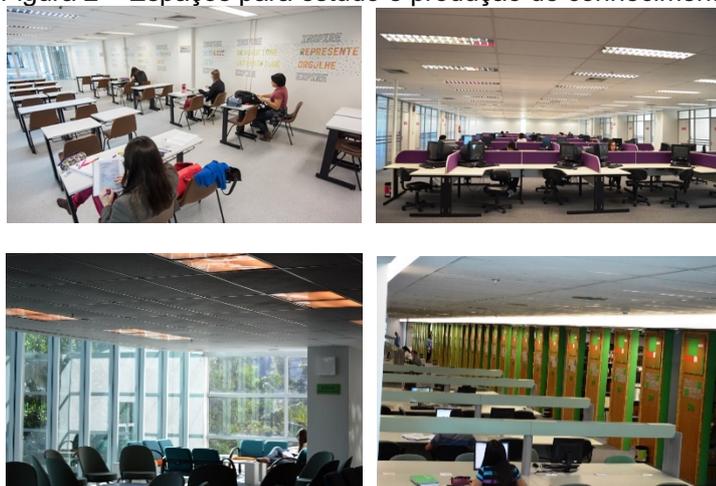
Figura 1 – Acervos da Biblioteca Central



Fonte: Acervo Biblioteca Central (2022)

Além dos acervos científicos de qualidade, também são disponibilizados ambientes seguros e confortáveis, com ampla iluminação natural, para os estudos e produções de conhecimento, com mobiliários adequados para este fim.

Figura 2 – Espaços para estudo e produção de conhecimento



Fonte: Acervo Biblioteca Central (2022)

A Biblioteca Central da PUCRS além de estar alinhada com os ODS no que tange à disponibilização de computadores e recursos de internet para a comunidade, também atende às Diretrizes da International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA) sobre acesso público à Internet em bibliotecas (COOKE, 2019, p. 9):



As bibliotecas também são espaços de troca de ideias e de facilitação do aprendizado e da criatividade: isso pode ser potencializado por meio do acesso gratuito à internet para comunicação de ideias [...]; a disseminação de informação e conhecimento [...]; e participação em redes de interesse comum.

Desta forma, todos os usuários têm acesso a computadores (alguns com função *touch screen*) e outros recursos como *scanners* de última geração e internet rápida e estável. Estimulando o uso de todos os espaços, a comunidade acadêmica ainda conta com o empréstimo de *notebooks* para uso local.

Em concordância com a meta 11.4, podemos destacar a salvaguarda e curadoria de obras raras, realizadas pela Biblioteca Central, no sexto pavimento. O espaço foi planejado e é destinado para o correto acondicionamento deste acervo, garantindo as condições ambientais necessárias para sua preservação.

Além de espaços para o estudo e produção do conhecimento, a Biblioteca disponibiliza dois ambientes voltados para a cena cultural e descanso. No segundo pavimento está localizada uma sala, chamada Espaço Aberto, que oferta poltronas, quadro branco e uma *Smart TV*, com acesso à *streamings* e Youtube. No térreo fica o Espaço Cultural, no qual são realizadas exposições culturais (organizadas pela própria Biblioteca ou por outras Unidades da PUCRS) e concertos de música em piano de cauda Danemann. Estes espaços têm o objetivo de promover a cultura e ofertar ambientes confortáveis para momentos de descanso e lazer na jornada acadêmica.

Figura 3 – Espaço Aberto e Espaço Cultural



Fonte: Acervo Biblioteca Central (2022)

Tendo em vista que cada espaço da Biblioteca é voltado para uma finalidade diferente, o Grupo de Trabalho de Serviços desenvolveu uma sinalização para indicar aos usuários qual o nível de ruído permitido em cada ambiente.



Este projeto tem como objetivo identificar espaços onde a conversa é permitida, bem como espaços onde o estudo silencioso deve ser priorizado. A sinalização adotada facilitou para que alunos e visitantes se posicionem nos espaços conforme sua necessidade, tornando a experiência de estudo na Biblioteca Central mais agradável.

Figura 4 – Sinalizações de ruído



Fonte: Acervo Biblioteca Central (2022)

Através do instrumento de pesquisa Qualtrics e da avaliação de satisfação que os usuários da Biblioteca da PUCRS preenchem ao final de cada ano, é possível validar que os esforços empregados para a criação, organização e manutenção dos espaços ofertados são válidos. Aferindo os dados dos anos de 2017 a 2019, na questão específica quanto ao nível de satisfação para com a infraestrutura física, pode-se verificar que o nível de satisfação é superior a 97%. Já os anos de 2020 e 2021 foram atípicos, devido à pandemia de Covid-19, momento no qual foi necessária a restrição de acesso aos espaços. Nesta questão obteve-se 74,84% de satisfação em 2020, uma vez que 22,3% marcaram “sem condições de responder”. Em 2021, os resultados foram de 79% de satisfação, enquanto 19% escolheram “sem condições de responder”. Desta forma, constata-se que não houve aumento de insatisfação e que os índices destes anos apenas retrataram o contexto social vivenciado.

Contudo, através da avaliação dos dados gerados a partir da percepção dos usuários, é possível afirmar que a infraestrutura disponibilizada faz parte dos motivos que intensificam o uso da Biblioteca, tanto pela comunidade universitária como por usuários externos. Na pergunta sobre o nível de satisfação geral com a experiência na Biblioteca, nos anos entre 2017 e 2021, foi obtida uma média de mais



de 96% de satisfação, tendo em vista que os anos com menos satisfação foram referentes aos anos de restrições impostas pela Covid-19.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os espaços, serviços e recursos oferecidos pela biblioteca universitária devem atender sua comunidade acadêmica. Porém, quando a biblioteca também possui um viés de atendimento à comunidade em geral, é muito importante observar as necessidades deste público.

A Agenda 2030 pode ser considerada um documento guia para que as bibliotecas repensem seus espaços e serviços com o intuito de proporcionar acolhimento e inclusão da população em ambientes com acesso à internet e informações confiáveis. Esta inclusão permite que os frequentadores também encontrem, nas bibliotecas universitárias, espaços para sua formação e crescimento enquanto indivíduos.

Pensando no atendimento de todos os públicos que frequentam a biblioteca universitária, é imprescindível que a gestão esteja em sintonia com a melhoria contínua dos espaços e serviços. Para isso, um instrumento que avalie a qualidade dos serviços prestados é essencial para cada vez mais alcançar a satisfação dos usuários.

Na Biblioteca da PUCRS, é utilizado o sistema Qualtrics para gerenciamento de experiência do público atendido. Os resultados obtidos entre 2017 e 2021 demonstram que as iniciativas propostas pela gestão estão em consonância com as expectativas dos usuários e os ODS da Agenda 2030.

Todas as ações descritas neste artigo trouxeram inúmeros benefícios para a Biblioteca como um todo, possibilitando aprimorar a tomada de decisão, permitindo a exposição de novas ideias, a criação de novos espaços e serviços, gerando um impacto positivo na gestão administrativa e no nível de satisfação dos usuários.

REFERÊNCIAS

ALVES, Ana Paula Meneses; CASAGRANDE, Elton Eustáquio; VICENTINI, Priscila Carreira Bittencourt. Laboratório de carreiras LABCAR: inovação e empreendedorismo na Biblioteca Universitária. *In*: SEMINÁRIO



NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 20., 2018, Salvador. **Anais** [...]. Salvador: UFBA, 2018. p. 193-202. Disponível em: <http://repositorio.febab.org.br/items/show/5257>. Acesso em: 21 jun. 2022.

CONSÓRCIO DAS UNIVERSIDADES COMUNITÁRIAS GAÚCHAS. **Sobre o COMUNG**. Porto Alegre: COMUNG, [2022]. Disponível em: <https://comung.org.br/sobre/>. Acesso em: 21 jun. 2022.

COOKE, Louise (ed.). **IFLA guidelines on public Internet access in libraries**. Den Haag: IFLA, 2019. Disponível em: https://www.ifla.org/files/assets/faife/statements/guidelines_on_public_internet_access.pdf. Acesso em: 21 jun. 2022.

DUTRA, Sigrid K. 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. CBB D 2017, p. 2606-2619, 2017. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/939>. Acesso em: 21 jun. 2022.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. **Transformando nosso mundo: a Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável**. Rio de Janeiro: UNIC Rio, [2015]. Disponível em: <https://brasil.un.org/sites/default/files/2020-09/agenda2030-pt-br.pdf>. Acesso em: 21 jun. 2022.