GESTÃO DE SERVIÇOS E SUSTENTABILIDADE EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

SERVICE MANAGEMENT AND SUSTAINABILITY IN UNIVERSITY LIBRARIES

Joana Carla de Souza Matta Felicio[1]
https://orcid.org/0009-0007-0045-495X
Marli Dias De Souza Pinto
https://orcid.org/0000-0002-0483-3988
Gregorio Varvakis
https://orcid.org/0000-0003-2576-4835

RESUMO
As transformações impulsionadas pela evolução tecnológica e pelo crescimento exponencial da informação impõem desafios contínuos às Bibliotecas Universitárias (BUs), que precisam adaptar-se para manter sua relevância e competitividade. Nesse contexto, torna-se pertinente analisar as correlações entre a gestão de serviços informacionais, a sustentabilidade e o desenvolvimento sustentável, visando subsidiar práticas de gestão mais estratégicas. Para isso, realizou-se uma pesquisa bibliográfica de caráter exploratório e descritivo, com o método de análise de conteúdo, a partir da intersecção desses conceitos. Os resultados revelam que a sustentabilidade dos serviços de informação, frequentemente entendida como a capacidade de perdurar no tempo, depende de uma gestão eficiente que integre múltiplos elementos. Foram identificados, por exemplo, o uso estratégico da tecnologia, o investimento em pessoal e capacitação, a valorização da participação do usuário, e a adoção de políticas e parcerias. Quanto ao desenvolvimento sustentável e aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), observou-se que sua incorporação ainda é pouco explicitada nos estudos analisados. Embora apenas um número reduzido de pesquisas estabeleça relação direta entre as práticas das BUs e os ODS, a análise evidenciou que muitas das ações descritas apresentam potencial de contribuição para a Agenda 2030. Nesse contexto, a sustentabilidade informacional, ao articular a promoção da informação para o desenvolvimento sustentável com o uso responsável da informação e das tecnologias ao longo de seu ciclo de vida, emerge como um conceito-chave para a gestão. Essa perspectiva reforça a necessidade de que as BUs

[1] Artigo submetido em 07/10/2025 e aceito para publicação em 30/12/2025.

Universidade Federal de Santa Catarina. Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação. Doutoranda. E-mail: joana.felicio@ufsc.br.
Universidade Federal de Santa Catarina. Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação. Professora Doutora. E-mail: marli.dias@ufsc.br.
Universidade Federal de Santa Catarina. Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação. Professor Doutor. E-mail: g.varvakis@ufsc.br.

integrem, de forma intencional, os princípios do desenvolvimento sustentável ao planejamento, à gestão e à avaliação de seus serviços informacionais, consolidando seu papel como agentes estratégicos de transformação social.

Palavras-Chave: Sustentabilidade informacional. Bibliotecas universitárias. Gestão de serviços informacionais. Desenvolvimento sustentável. Sustentabilidade.

ABSTRACT

The transformations driven by technological advances and the exponential growth of information pose ongoing challenges to University Libraries (ULs), which must continuously adapt to maintain their relevance and competitiveness. In this context, it is pertinent to examine the relationships among the management of information services, sustainability, and sustainable development in order to support more strategic management practices. To this end, an exploratory and descriptive literature review was conducted using content analysis by examining the intersection of these concepts. The findings reveal that the sustainability of information services, often understood as their capacity to endure over time, depends on effective management that integrates multiple elements. The key elements identified include the strategic use of technology, investment in staff development and training, the promotion of user participation, and the adoption of policies and partnerships. Regarding sustainable development and the Sustainable Development Goals (SDGs), their integration remains only weakly articulated in the studies analyzed. Although only a limited number of studies explicitly establish a direct relationship between University Library practices and the SDGs, the analysis showed that many of the actions described have the potential to contribute to the 2030 Agenda. In this context, informational sustainability, by linking the promotion of information for sustainable development with the responsible use of information and technologies throughout their life cycle, emerges as a key concept for library management. This perspective underscores the need for University Libraries to intentionally integrate the principles of sustainable development into the planning, management, and evaluation of their information services, thereby strengthening their role as strategic agents of social transformation.

Keywords: *Informational sustainability. University libraries. Information services management. Sustainable development; Sustainability.*

1 INTRODUÇÃO

As bibliotecas são instituições prestadoras de serviços de informação e desempenham um papel essencial na mediação do acesso ao conhecimento. No caso das Bibliotecas Universitárias (BUs), sua atuação está inserida no contexto acadêmico, atendendo a uma comunidade diversificada formada por discentes, docentes, servidores técnico-administrativos e demais colaboradores vinculados à instituição de ensino superior à qual pertencem.

Diante da complexidade desse ambiente, marcado por múltiplos agentes e demandas em constante transformação, as BUs enfrentam o desafio cotidiano de ofertar serviços informacionais que sejam eficazes, responsivos e capazes de atender às distintas expectativas de seus usuários, garantindo, ao mesmo tempo, sua relevância institucional.

Historicamente, as universidades têm buscado responder às demandas da sociedade por meio do ensino, da pesquisa e da extensão universitária. Nesse cenário, as BUs devem alinhar-se a esses objetivos organizacionais, atuando de forma integrada às missões institucionais e atentas às necessidades de sua comunidade, as quais se transformam à medida que novas realidades sociais e tecnológicas emergem.

Os desafios contemporâneos são diversos e exigem abordagens cada vez mais estratégicas. A explosão informacional, intensificada pelos avanços tecnológicos, transformou o perfil e o comportamento dos usuários. Como resultado, o papel tradicional das BUs vem sendo reavaliado, exigindo dos profissionais da informação — especialmente daqueles que ocupam cargos de gestão — novas posturas, competências e práticas voltadas à inovação e à melhoria contínua dos serviços.

Diante desse cenário de constante transformação e da necessidade de adaptação, às BUs são impulsionadas a incorporar pautas globais. Dentre essas, destaca-se as três dimensões da sustentabilidade: ambiental, econômica e social, especialmente em função da Agenda 2030 da Organização das Nações Unidas (ONU) que definiu 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS). A partir dessa agenda global, as bibliotecas foram convocadas a contribuir para o alcance dos ODS, papel reforçado internacionalmente pela *International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA)* e, no Brasil, pela Federação Brasileira de Associações de Bibliotecários (FEBAB).

Nesse sentido, este artigo tem como objetivo geral analisar as correlações entre a gestão de serviços informacionais, a sustentabilidade e o desenvolvimento sustentável no contexto das BUs a partir das publicações constantes nas bases de dados *Scopus* e *Web of Science*.

A questão central que orienta o estudo é: Como a sustentabilidade e o desenvolvimento sustentável ou os ODS têm sido incorporados à gestão de serviços informacionais em BUs?

Os objetivos específicos são: a) mapear estudos que abordam a integração entre sustentabilidade, desenvolvimento sustentável ou ODS e a gestão de serviços informacionais em BUs; b) identificar, por meio de inferência e interpretação, conceitos e/ou elementos da gestão de serviços informacionais, sustentabilidade e desenvolvimento sustentável no contexto das BUs; c) analisar as possíveis contribuições das BUs para o cumprimento dos ODS.

Considera-se que esta análise poderá oferecer subsídios teóricos e práticos para o fortalecimento de uma gestão bibliotecária mais estratégica, eficiente e comprometida com os princípios da sustentabilidade, contribuindo para que as BUs respondam, de forma relevante, aos desafios informacionais da contemporaneidade.

2 GESTÃO DE SERVIÇOS INFORMACIONAIS, SUSTENTABILIDADE, DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL E ODS

A gestão de serviços informacionais em BUs envolve o planejamento, a organização e a articulação de recursos, pessoas e tecnologias voltadas à mediação qualificada da informação. Nesse processo, a gestão da informação — compreendida como a prática de tratamento, organização e disseminação de conteúdos relevantes — constitui um alicerce essencial para garantir a efetividade e a utilidade dos serviços prestados à comunidade acadêmica.

A literatura especializada apresenta diversas abordagens sobre a natureza dos serviços, com destaque para suas características intangíveis, a simultaneidade entre produção e consumo e a participação ativa do usuário no processo (Santos; Varvakis; Gohr, 2015). Para Lindberg e Nordin (2008, p. 294, *tradução nossa*), a intangibilidade é “a característica de serviço mais importante que gera todas as outras”.

Tais características são intrínsecas aos serviços de informação oferecidos pelas BUs e exigem uma gestão focada na experiência do usuário. Isso demanda uma

postura proativa, serviços personalizados e um forte compromisso com a qualidade, ou seja, a entrega de serviços com valor agregado.

Conforme destacam Inomata e Pintro (2013, p. 1009), nem todas as atividades desempenhadas por uma organização agregam valor, uma vez que a percepção de valor está "centrada no usuário do serviço". Nessa mesma perspectiva, Vargo e Lusch (2008) defendem que a criação de valor possui natureza interativa e relacional, sendo cocriada na interação entre os diferentes atores e determinada, de forma única e experiencial, pelo beneficiário do serviço.

À luz dessa abordagem, a geração de valor nos serviços informacionais das BUs está diretamente relacionada à sua capacidade de oferecer conteúdos, recursos e experiências que atendam às necessidades da comunidade acadêmica. Assim, a personalização dos serviços, a escuta ativa e o estímulo à participação dos usuários na concepção, avaliação e aprimoramento dos serviços configuram estratégias essenciais para potencializar a cocriação de valor, ampliando a efetividade, a relevância e o impacto das BUs.

Silveira e Varvakis (2022) reforçam que os usuários atuais são dinâmicos, têm demandas urgentes e exigem soluções individualizadas. Envolver ativamente os usuários na proposição, criação, adaptação e avaliação dos serviços promove maior assertividade e alinhamento com suas necessidades reais. Segundo Silveira e Varvakis (2022, 2024), essa prática favorece a integração entre usuários e provedores, consolidando uma nova lógica de gestão.

Assim, os usuários deixam de ser meros receptores e passam a exercer um papel ativo no desenvolvimento dos serviços. De acordo com Bitner *et al*. (1997), os níveis de participação do cliente podem ser classificados em três graus: (1) baixo, em que se exige apenas a presença física; (2) moderado, no qual o usuário contribui com informações, esforço ou insumos; e (3) alto nível, caracterizado pela cocriação do serviço em parceria com a organização.

Reconhecer esses diferentes níveis de participação, bem como os papeis que cada perfil de usuário deve desempenhar na prestação do serviço é essencial para uma gestão estratégica. Essa consciência permite alinhar expectativas, projetar

serviços mais coerentes com o perfil e a capacidade dos usuários e oferecer os recursos, mediações e suportes necessários para que a participação — especialmente nos níveis mais altos — seja efetiva, qualificada e valorizada. Mais do que esperar que o usuário se engaje, é preciso criar condições reais para esse engajamento, respeitando sua autonomia e promovendo uma cultura colaborativa e responsiva dentro das bibliotecas.

Lira e Varvakis (2024) identificaram algumas barreiras à cocriação em BUs, como limitações de tempo (tanto para usuários quanto para bibliotecários), falta de conhecimento do usuário sobre os recursos da biblioteca, recursos humanos insuficientes, desafios na cultura organizacional, entre outras.

Vale destacar a gestão da qualidade como uma diretriz fundamental para que as BUs mantenham sua relevância no cenário acadêmico e social. Gestores devem adotar estratégias sistemáticas de avaliação e aprimoramento dos serviços, tais como:

a) gestão por processos, com destaque para a Norma Brasileira Regulamentadora da *International Organization for Standardization 9001 (NBR ISO 9001)* (Chaves *et al.*, 2022; Palleta *et al.*, 2015);

b) uso de indicadores de desempenho, como os propostos na norma ISO 11620 e nas Diretrizes da IFLA, que oferecem subsídios para o monitoramento e a tomada de decisões baseadas em evidências (Paula; Vergueiro, 2018);

c) modelo de avaliação da percepção do usuário, como o *Service Quality (ServQUAL)* (Gianesi; Corrêa, 1996); e,

d) "encontros de serviço" ou "momentos da verdade" — termo utilizado por Gianesi e Corrêa (1996) —, que consistem na interação direta com o usuário durante o ciclo de serviço. A experiência do usuário nesse processo torna-se um elemento-chave na percepção total da qualidade de um serviço, podendo fortalecer ou enfraquecer a imagem institucional da biblioteca (Santos; Varvakis, 2001).

A compreensão integrada da natureza dos serviços, da geração de valor e da gestão da qualidade permite às BUs operarem de forma mais estratégica, responsiva e alinhada aos desafios contemporâneos, mantendo-se relevantes, competitivas e sustentáveis. De acordo com Matos (2022), a competitividade é um atributo

estratégico na gestão de BUs, que consiste em reconhecer o ambiente organizacional e social em que estão inseridas e atuar com sucesso sobre ele, o que requer uma adaptação ativa. Como discorre Turin (2019), em "Tempos Precários", num contexto marcado pela aceleração, a necessidade constante de adaptação se intensifica. Nesse cenário, o que se entende por "sustentável" acaba sendo, muitas vezes, apenas a capacidade de se ajustar rapidamente às mudanças.

Essa adaptação contínua inclui incorporar pautas globais, como a sustentabilidade, o desenvolvimento sustentável e os ODS estabelecidos pela ONU, na Agenda 2030 (Organização das Nações Unidas, 2015). Conforme Geraldo, Pinto e Duarte (2022, p. 232), trata-se de um "[...] desafio global para toda a humanidade".

O desenvolvimento sustentável refere-se à ideia de atender às necessidades da geração presente sem comprometer as possibilidades das gerações futuras (Comissão [...], 1991). Já a sustentabilidade, segundo Geraldo (2021), pode ser compreendida como o instrumento para alcançar esse desenvolvimento, servindo de base para orientar decisões e práticas organizacionais.

As bibliotecas foram chamadas a contribuir ativamente para o alcance dos ODS por meio de declarações, diretrizes e iniciativas promovidas pela IFLA e, no Brasil, pela FEBAB. O documento "*IFLA Guidelines for Green Libraries*", organizado por Hauke, Mocatta e Pun (2026), estabelece um *framework* internacional para a incorporação da sustentabilidade à gestão bibliotecária, integrando dimensões relacionadas ao planejamento estratégico, à infraestrutura, aos serviços informacionais, à gestão de equipes e à avaliação de impactos, em consonância com a Agenda 2030 e os ODS. Nessa perspectiva, a sustentabilidade é compreendida como um princípio transversal à organização e ao desenvolvimento das bibliotecas, orientando práticas que articulam eficiência operacional, responsabilidade socioambiental e inovação nos serviços de informação. No contexto brasileiro a FEBAB (2026), atua em parceria com a IFLA, especialmente por meio *do International Advocacy Programme (IAP)*, na promoção da Agenda 2030, reafirmando o papel das bibliotecas como parceiras estratégicas para o desenvolvimento sustentável. Além disso, a Federação tem contribuído para a disseminação desse referencial ao traduzir

para o português materiais produzidos pela IFLA e promover eventos, publicações e outras iniciativas voltadas à sustentabilidade e aos ODS.

De acordo com Thorpe e Gunton (2022), os ODS oferecem uma oportunidade para as bibliotecas demonstrarem sua influência positiva, valor e impacto em suas comunidades. Para Aldrich (2018, *tradução nossa*, não paginado), bibliotecas só serão viáveis e duradouras se suas comunidades forem igualmente prósperas. Assim, tornar as bibliotecas "viáveis, visíveis e vitais" é não apenas necessário, mas urgente.

A adoção da sustentabilidade como princípio estratégico da gestão das BUs representa um passo fundamental para sua perenidade institucional e para o fortalecimento de seu papel social. Mais do que aderir a uma pauta global, trata-se de reconhecer que o compromisso com a sustentabilidade amplia o potencial das BUs de responder aos desafios contemporâneos, inspirar práticas mais responsáveis e promover o bem comum por meio da informação.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Este estudo caracteriza-se como uma pesquisa bibliográfica, de abordagem qualitativa e objetivos exploratórios-descritivos.

Cumpriu-se as seguintes etapas para a pesquisa:

a) planejamento – nesta etapa, foram definidos a justificativa, os objetivos e a questão de pesquisa, bem como as fontes de informação, a estratégia de busca, o uso de operadores lógicos e sentenças de busca. Estabeleceu-se a realização das buscas nas bases de dados *Scopus* e *Web of Science (WoS)*, selecionadas por sua abrangência temática, reconhecimento acadêmico e caráter complementar. Foram realizados pré-testes em ambas as bases com o objetivo de ajustar e adequar as expressões de busca às especificidades de cada plataforma;

b) execução - as buscas foram realizadas nas bases: *Scopus* e *WoS*, de forma padronizada, mas respeitando as particularidades de cada plataforma. Embora apresentem semelhanças estruturais, foram identificadas diferenças nos campos de busca disponíveis, na apresentação dos resultados e nos recursos de refinamento, o

que exigiu pequenas adaptações na aplicação das estratégias previamente definidas. A estratégia de busca utilizada foi:

("academic librar" OR "university librar*") AND (manag*) AND ("information services") AND ("sustainability" OR "sustainable development" OR "SDG")*.

Os termos foram definidos em inglês e configurados para busca nos campos de título, resumo e/ou palavras-chave. Não foi definido recorte temporal, visando ampliar a recuperação dos estudos. Como resultado, foram recuperados 17 artigos. Após a leitura de títulos, resumos e palavras-chave e a aplicação dos critérios de exclusão — duplicidade, ausência de aderência temática e indisponibilidade de acesso ao texto completo — foram selecionados 12 artigos para a síntese qualitativa, sendo oito (66%) provenientes da *Scopus* e quatro (34%) da *WoS*.

c) análise - os dados foram submetidos à análise de conteúdo, de abordagem qualitativa, com foco na identificação de conceitos de gestão de serviços informacionais e de sustentabilidade, desenvolvimento sustentável ou ODS, no contexto das BUs. Ainda que tais conceitos nem sempre estivessem explicitados nos documentos, buscou-se estabelecer uma dialética entre os achados e a literatura de gestão de serviços, em especial, os serviços de informação, por meio de inferência e interpretação.

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Esta seção apresenta a análise dos 12 artigos selecionados, com o intuito de identificar os principais conceitos e/ou elementos de gestão de serviços informacionais, sustentabilidade e desenvolvimento sustentável no contexto das BUs, bem como suas possíveis contribuições para os ODS.

No Quadro 1 apresenta-se as autorias e a cronologia dos estudos, as temáticas predominantes e a procedência da literatura selecionada, em atendimento ao objetivo específico “a” (mapear estudos que abordam a integração entre sustentabilidade, desenvolvimento sustentável ou os ODS e a gestão de serviços informacionais em BUs).

Quadro 1 - Artigos selecionados para análise

Autores e ano do estudo	Temática	Procedência
Stilwell; Hoskins (2013)	Uso de Sistemas Integrados de Gestão de Bibliotecas (SIGBs) em BUs, especializadas e públicas.	África do Sul
Hua *et al.* (2015)	Aplicação de novos métodos de *marketing* em BUs chinesas.	China
Sabharwal; Natal (2017)	Experiência inovadora em curadoria de conteúdos em RIs.	Estados Unidos
Miller (2017)	Modelo de parceria na curadoria de conteúdos em RIs, como uma abordagem sustentável.	Estados Unidos
Buwule; Mutula (2017)	Gestão da produção científica das universidades e a contribuição das BUs com as Pequenas e Médias Empresas (PMEs).	Uganda
Zhao (2020)	Inovação nos Serviços de Disciplina (*Subject Services*) em BUs no contexto do big data.	China
Maria *et al.* (2021)	Processo de gestão do conhecimento indígena em BUs.	Nigéria
Ikenwe; Udem (2022)	Transformação digital (TD) em BUs e a sustentabilidade de serviços de informação dinâmicos e modernos em BUs.	Nigéria
Imoro; Saurombe (2024)	Sustentabilidade de Repositórios Institucionais (RIs) e políticas institucionais.	Gana
Esse; Haliso (2024)	Sustentabilidade de Repositórios Institucionais (RIs).	Nigéria

Nel *et al.* (2024)	Gestão da informação e uso de RIs para facilitar a descoberta e recuperação de informações científicas vinculadas aos ODS.	África do Sul
Monyela; Tella (2024)	Papel da inteligência artificial (IA) no aprimoramento das práticas de gestão da informação em BUs.	África do Sul; Nigéria

Fonte: Elaborado pelos autores (2025).

O Quadro 1 demonstra que os estudos selecionados abordam uma diversidade de temáticas associadas aos serviços informacionais no contexto das BUs. Há uma concentração de estudos relacionados aos processos de gestão da informação em RIs, a preocupação com a sustentabilidade desses serviços de informação (Esse; Haliso, 2024; Imoro; Saurombe, 2024), a proposição de métodos inovadores (Miller, 2017; Sabharwal; Natal, 2017) e o alinhamento com as pautas globais (Nel *et al.*, 2024).

Também se sobressaem os estudos focados no uso das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) para a inovação dos serviços das BUs (Ikenwe; Udem, 2022; Monyela; Tella, 2024; Stilwell; Hoskins, 2013; Zhao, 2020).

Destacam-se ainda, estudos que abordam serviços especializados e direcionados a um público específico (Buwule; Mutula, 2017) e/ou voltados a gestão de conhecimentos historicamente negligenciados (Maria *et al*., 2021). Trata-se de abordagens inovadoras que trazem importantes *insights* para a expansão dos serviços das BUs.

Por fim, um estudo se dedica especificamente ao *marketing* (Hua *et al.*, 2015) destacando novos métodos, com aplicação de TICs, para promoção dos serviços de informação em BUs.

A procedência dos artigos revela uma significativa concentração de estudos em países em desenvolvimento, especialmente no continente africano e na Ásia. Dentre os 12 artigos analisados, nove são oriundos de nações como Nigéria (três), África do Sul (três, sendo um deles em coautoria com a Nigéria), China (dois), Gana (um) e Uganda (um). Essa distribuição geográfica sugere um crescente interesse e a

emergência de pesquisas relevantes sobre a gestão de serviços de informação e sustentabilidade em contextos que, muitas vezes, enfrentam desafios específicos relacionados à infraestrutura e recursos, mas que visualizam nas BUs um potencial estratégico para o desenvolvimento.

Buscando atender aos objetivos específicos “b” (identificar, por meio de inferência e interpretação, conceitos e/ou elementos da gestão de serviços informacionais, sustentabilidade e desenvolvimento sustentável no contexto das BUs) e “c” (analisar as possíveis contribuições das BUs para o cumprimento dos ODS), os estudos selecionados foram sistematizados, possibilitando identificar conceitos e elementos-chave da gestão de serviços informacionais, revelando um panorama abrangente sobre as práticas e desafios enfrentados pelas BUs.

Predominantemente, os estudos abordam processos relacionados à gestão da informação e/ou do conhecimento, aspecto central para a compreensão da gestão de serviços informacionais em BUs.

Evidencia-se a relevância do uso das tecnologias para a inovação e a sustentabilidade desses serviços, bem como para o alinhamento com os princípios do desenvolvimento sustentável e a agenda global. Por exemplo, Stilwell e Hoskins (2013) reforçam a centralidade dos Sistemas Integrados de Gestão de Bibliotecas (SIGBs) para a gestão da informação, destacando a necessidade de uma infraestrutura tecnológica robusta e contínua para sua sustentabilidade. Embora contextualizado nos ODM, o estudo já apontava a relevância da gestão da informação para o desenvolvimento nacional e o combate à pobreza.

Destacam-se abordagens centradas no usuário, tais como a personalização de serviços de informação (Buwule; Mutula, 2017; Hua *et al.*, 2015; Ikenwe; Udem, 2022; Monyela; Tella, 2024; Zhao, 2020;) que tem as TICs como essenciais para ganhos de eficiência e promoção de serviços com maior valor agregado, uma vez que consideram os diferentes perfis e necessidades dos usuários.

Zhao (2020) aponta para a necessidade da transição de modelos tradicionais de serviços de informação para serviços mais abertos, personalizados e orientados pelos dados dos usuários, destacando a abordagem centrada no usuário, como eixo

norteador da transformação dos serviços. Em consonância com essa visão, Buwule e Mutula (2017) observaram as transformações que as TICs proporcionam nos serviços das BUs e a importância de serem utilizadas para desempenhar um papel social significativo em suas comunidades, indo além de suas funções tradicionais. Complementando, Ikenwe e Udem (2022) destacam que as TICs constituem a base da transformação digital nas BUs. Nesse contexto, os autores identificam tecnologias como a Internet das Coisas (IoT), a Computação em Nuvem (*Cloud Computing – CC*), as mídias sociais, o *blockchain*, a robótica, a Inteligência Artificial (IA), o *Big Data*, os *makerspaces* e os *smartphones*.

Já Hua *et al.* (2015) identificaram importantes métodos inovadores de *marketing* - uma das funções das operações de serviços - em BUs, incluindo principalmente: *microblogs*, redes sociais, bibliotecas móveis, serviços RSS, vídeos, mídia impressa e televisiva, *chats* gratuitos (ex. *WeChat*) e eventos. Tais métodos refletem o esforço das BUs em atrair e engajar os usuários, aproximando-os da biblioteca por meio de canais mais acessíveis e personalizados, buscando atender às necessidades reais dos usuários.

Além da tecnologia, o fator humano emerge como elemento fundamental. Os estudos enfatizam tanto a necessidade de alocação de pessoal adequado (Sabharwal; Natal, 2017) quanto o investimento contínuo em suas qualificações por meio de formações e capacitações (Esse; Haliso, 2024; Ikenwe; Udem, 2022; Monyela; Tella, 2024; Stilwell; Hoskins, 2013). A valorização da capacidade técnica é igualmente importante, como evidenciado por Nel *et al.*, (2024) ao destacarem as competências dos bibliotecários catalogadores na promoção da sustentabilidade informacional, e por Esse e Haliso (2024), que percebem os bibliotecários como agentes centrais na garantia da continuidade e funcionalidade de RIs.

Além da tecnologia e dos recursos humanos, Esse e Haliso (2024) apontam outros fatores operacionais e estruturais considerados essenciais para garantir a qualidade e a sustentabilidade de RIs, tais como: financiamento adequado, conectividade à Internet, fornecimento contínuo de energia elétrica, instalações físicas adequadas, políticas institucionais claras, *advocacy* e programas de conscientização

permanentes. A relevância dessas condições é corroborada em outros estudos, como o de Imoro e Saurombe (2024), que também abordam a sustentabilidade de RIs. É possível afirmar que esses fatores, aliados a uma gestão eficiente e centrada no usuário, são essenciais para a promoção da qualidade e sustentabilidade de qualquer serviço de informação.

Um outro aspecto identificado em vários dos estudos analisados, diz respeito a valorização da participação ativa dos usuários nos serviços de informação, tais como os RIs, como evidenciam Imoro e Saurombe (2024); Miller (2017) e Sabharwal e Natal (2017).

A convergência da tecnologia, dos recursos humanos, das condições operacionais e da participação ativa dos usuários nos serviços de informação molda diretamente a percepção de valor dos usuários e, consequentemente, a qualidade percebida dos serviços, conceitos amplamente evidenciados e interligados nos estudos analisados.

Por fim, pôde-se evidenciar que os conceitos de inovação e qualidade permeiam todos os estudos analisados. Em maior ou menor grau, os autores destacam práticas inovadoras que visam melhorar a qualidade dos serviços de informação, mantendo as BUs competitivas e relevantes para suas comunidades e para a sociedade.

Nesse contexto, os estudos empregam o conceito de sustentabilidade predominantemente como a capacidade de um serviço ou das próprias BUs perdurar ao longo do tempo, mantendo sua relevância e funcionalidade. Essa compreensão é evidenciada pela:

a) necessidade de manter e desenvolver SIGBs (Stilwell; Hoskins, 2013);

b) busca por visibilidade, relevância e posição institucional das BUs nas comunidades acadêmicas, por meio do *marketing* (Hua *et al.*, 2015);

c) perenidade e crescimento contínuo do RI, como um resultado da gestão eficiente e colaborativa (Miller, 2017);

d) capacidade de adaptação e continuidade dos serviços da biblioteca em um ambiente digital competitivo (Ikenwe; Udem, 2022);

e) continuidade e capacidade de manutenção de RIs a longo prazo (Esse; Haliso, 2024; Imoro; Saurombe, 2024; Sabharwal; Natal, 2017);

f) ênfase na conscientização; otimização de recursos; impacto ambiental; eficiência; inclusão (Nel *et al.*, 2024);

g) melhoria da experiência do usuário, práticas ambientalmente conscientes, otimização do uso de recursos (Monyela; Tella, 2024).

Dos 12 estudos analisados, oito mencionam o termo "desenvolvimento sustentável", evidenciando as diversas contribuições das BUs para esta pauta global. Tais contribuições incluem:

a) promoção da gestão da informação e fortalecimento da economia nacional: Stilwell e Hoskins (2013) reforçam o papel das bibliotecas na gestão da informação para o avanço dos objetivos globais, destacando a necessidade de investimento em soluções locais de SIGBs, como estratégia para fortalecer a economia nacional e desenvolver expertise técnica;

b) disseminação do conhecimento e apoio a públicos específicos: Hua *et al.* (2015) demonstram a disseminação do conhecimento por meio de estratégias de *marketing*, enquanto Buwule e Mutula (2017) mostram que as BUs podem reestruturar serviços de informação para apoiar PMEs no desenvolvimento de soluções inovadoras que contribuem positivamente para os ODS e a transformação socioeconômica;

c) melhoria da qualidade e ampliação da utilização de recursos: Zhao (2020) aponta que a qualidade dos serviços, a ampliação da utilização dos recursos da biblioteca e o investimento em recursos de alto valor para o usuário são formas de as BUs contribuírem para o desenvolvimento sustentável;

d) preservação e acesso ao conhecimento indígena: Maria *et al*. (2021) destacam a contribuição das BUs para o desenvolvimento sustentável, por meio da preservação do conhecimento indígena;

e) transformação digital e sustentabilidade dos serviços: Ikenwe e Udem (2022) demonstram que o desenvolvimento sustentável é alcançado por meio da

transformação digital, da melhoria e da sustentabilidade dos serviços de informação, ressaltando a importância das TICs e de elementos essenciais para a sustentabilidade informacional;

f) apoio estratégico e catalisação de ações: Nel *et al.*, (2024) apresentam as BUs como agentes catalisadores de um futuro mais sustentável e equitativo, por meio de iniciativas como o apoio à erradicação da pobreza, segurança alimentar, educação de qualidade, inclusão digital, preservação do patrimônio cultural e cooperação internacional. Eles também incluem a implementação de bibliotecas verdes e a indexação da produção técnico-científica institucional com base nos ODS;

g) construção de sociedades resilientes e inclusivas: Monyela e Tella (2024) enfatizam que a integração do desenvolvimento sustentável às atividades da biblioteca constrói sociedades resilientes, inclusivas e ecologicamente conscientes. As bibliotecas apoiam o desenvolvimento sustentável incentivando a alfabetização informacional e a aprendizagem ao longo da vida; promovendo práticas verdes que minimizam sua pegada ecológica; fomentando a inclusão social e a equidade; garantindo a sustentabilidade de sistemas de conhecimento locais; preservando o patrimônio cultural; e promovendo a sustentabilidade digital por meio do acesso livre e uso responsável das TICs.

Apenas três dos estudos analisados citaram explicitamente os ODS e/ou os ODM. Embora o estudo de Buwule e Mutula (2017) mencione os ODS como meta para a qual as PMEs e as BUs contribuem, os objetivos específicos não foram detalhados ou numerados no texto do artigo.

Assim, a identificação dos ODS de forma específica ou numerada se deu por Nel *et al.*, (2024) e Stilwell e Hoskins (2013). Nel *et al.*, (2024) relacionam as bibliotecas à erradicação da pobreza (ODS 1), à segurança alimentar (ODS 2), à educação de qualidade (ODS 4), à inclusão digital (ODS 9), à preservação do patrimônio cultural (Meta 11.4 do ODS 11) e às parcerias (ODS 17). Por sua vez, Stilwell e Hoskins (2013) mencionam o combate à pobreza no contexto dos Objetivos de Desenvolvimento do Milênio (ODM 1), posteriormente incorporado ao ODS 1.

Entretanto, com base na análise interpretativa dos discursos, é possível identificar por inferência diversos ODS para os quais as BUs têm o potencial de contribuir direta ou indiretamente. Considerando que as BUs trabalham com o fenômeno da informação – força motriz de diversas ações humanas –, seu papel estratégico na promoção do desenvolvimento sustentável e na contribuição para os objetivos globais é inegável, atuando como facilitadoras do conhecimento necessário para a mudança.

Ao analisar os estudos selecionados, percebe-se que a sustentabilidade dos serviços de informação, e por conseguinte, das próprias BUs, só é possível com uma gestão eficiente. A gestão eficiente dos serviços de informação, implica em uma abordagem centrada no usuário, no equilíbrio de recursos - humanos, financeiros, materiais -, em estratégias de *marketing* bem construídas, no estabelecimento de políticas e parcerias e na capacidade de adaptação às transformações sociais com vistas ao desenvolvimento sustentável. Em suma, estas temáticas estão interconectadas no que se refere às BUs.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao iniciar este estudo, tinha-se como objetivo analisar as possíveis correlações entre a gestão de serviços informacionais, a sustentabilidade, o desenvolvimento sustentável e os ODS no contexto das BUs. A questão central a ser respondida foi: Como a sustentabilidade e o desenvolvimento sustentável ou os ODS têm sido incorporados à gestão de serviços informacionais em BUs?

A partir dos estudos selecionados, constata-se que o conceito de sustentabilidade tem sido frequentemente empregado como a capacidade de um serviço de informação perdurar ao longo do tempo. Nesse sentido, diversos elementos recorrentes na literatura sobre gestão de serviços foram observados, como a proposição de serviços com abordagem centrada no usuário, com ênfase em sua participação ativa e na satisfação de suas necessidades, a melhoria da qualidade, o valor percebido, as condições facilitadoras para operação dos serviços, a inovação, o

marketing, o uso da tecnologia, a valorização do conhecimento das pessoas e a própria gestão da informação.

Quanto ao desenvolvimento sustentável e aos ODS, observou-se que sua incorporação ainda ocorre de forma pouco explícita nos estudos analisados. Embora apenas um número reduzido de pesquisas estabeleça relação direta entre as práticas das BUs e os ODS, a análise interpretativa dos discursos evidenciou que muitas das ações descritas apresentam potencial de contribuição para diferentes objetivos da Agenda 2030. Esse resultado sugere que a principal lacuna não está, necessariamente, na ausência de iniciativas voltadas ao desenvolvimento sustentável, mas na falta de intencionalidade em vinculá-las, planejá-las e comunicá-las sob essa perspectiva. Assim, os ODS representam não apenas um desafio, mas também uma oportunidade estratégica para que as BUs reconheçam, sistematizem, evidenciem e fortaleçam sua contribuição ao desenvolvimento sustentável, reafirmando seu papel como agentes de transformação social.

Com base na análise realizada, evidencia-se a necessidade de que as BUs reflitam criticamente sobre sua função social e revisem suas práticas de gestão. Nesse contexto, a sustentabilidade informacional - termo introduzido por Nolin (2010) - desponta como um conceito-chave para a gestão, ao englobar tanto a promoção da informação voltada ao desenvolvimento sustentável — apoiando políticas públicas, processos decisórios e a participação cidadã — quanto a sustentabilidade da própria informação, compreendida como o uso responsável da informação e das tecnologias ao longo de todo o seu ciclo de vida.

Essa perspectiva exige dos gestores das BUs uma visão holística e integrada, que articule as dimensões econômica, social e ambiental do desenvolvimento sustentável em suas práticas cotidianas — seja na gestão da informação, seja na promoção do desenvolvimento sustentável em suas instituições e, por extensão, na sociedade. Assim, as bibliotecas deixam de ser meras provedoras de serviços e passam a se posicionar como atores estratégicos na construção de uma universidade mais consciente, equitativa e resiliente. Conforme Aytac (2019, p. 9, *tradução nossa*),

“precisamos construir uma cultura bibliotecária forte, onde o desenvolvimento sustentável esteja incorporado às operações diárias da biblioteca.”

Este estudo contribui para ampliar a compreensão acerca das relações entre gestão de serviços informacionais, sustentabilidade, desenvolvimento sustentável e ODS no contexto das BUs. Além disso, evidencia a importância de incorporar esses princípios ao planejamento, à gestão e à avaliação dos serviços informacionais, fortalecendo o papel estratégico das BUs como agentes de transformação social.

Ressaltam-se as limitações da pesquisa, tendo em vista que a consulta se restringiu a duas fontes de informação selecionadas de forma intencional, tendo sido recuperado um número pouco expressivo de estudos. Ainda assim, esses estudos permitiram evidenciar as correlações entre os conceitos investigados.

Recomenda-se o desenvolvimento de novos estudos que aprofundem práticas concretas de gestão de serviços informacionais em BUs, especialmente aquelas alinhadas aos princípios da sustentabilidade informacional e aos ODS.

REFERÊNCIAS

ALDRICH, R. S. **Sustainable thinking**: ensuring your library’s future in an uncertain world. Chicago: ALA, 2018. Não paginado.

AYTAC, S. Library Environment Sustainability Progress Index (LESPI): benchmarking libraries’ progress towards sustainable development. In: IFLA WORLD LIBRARY AND INFORMATION CONGRESS – WLIC, 2019, Atenas. **Anais eletrônicos** [...]. [S.l.]: IFLA, 2019. Disponível em: https://repository.ifla.org/items/d54cc032-46dc-485c-b7a4-330d799ae5b9. Acesso em: 27 abr. 2025.

BITNER, M. J. *et al*. Customer contributions and roles in service delivery. **International Journal of Service Industry Management**, v. 8, n. 3, p. 193–205, ago. 1997. DOI: https://doi.org/10.1108/09564239710185398. Disponível em: https://www.emerald.com/josm/article/8/3/193/152856. Acesso em: 27 abr. 2025.

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, e780, 2017. DOI: https://doi.org/10.4102/sajim.v19i1.780. Disponível em: https://sajim.co.za/index.php/sajim/article/view/780. Acesso em: 27 maio 2025.

CHAVES, I. T. *et al*. Mapeamento de processos em biblioteca jurídica: perspectiva de melhoria na Gestão da Informação organizacional. **AtoZ**: novas práticas em informação e conhecimento, v. 11, p. 1–10, 2022. DOI: https://doi.org/10.5380/atoz.v11i0.79074. Disponível em: https://revistas.ufpr.br/atoz/article/view/79074. Acesso em: 27 fev. 2025.

COMISSÃO MUNDIAL SOBRE MEIO AMBIENTE E DESENVOLVIMENTO. **Nosso futuro comum**. 2. ed. Rio de Janeiro: Ed. da Fundação Getúlio Vargas, 1991, 430 p.

ESSE, U.; HALISO, Y. Facilitating conditions and institutional repository sustainability by librarians in public university libraries in Nigeria. **Digital Library Perspectives**, v. 40, n. 1, p. 4-22, fev. 2024. DOI: https://doi.org/10.1108/DLP-05-2023-0035. Disponível em: https://www.emerald.com/dlp/article/40/1/4/1227678. Acesso em: 27 maio 2025.

FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE ASSOCIAÇÕES DE BIBLIOTECÁRIOS, CIENTISTAS DA INFORMAÇÃO E INSTITUIÇÕES (FEBAB). Bibliotecas por um mundo melhor. Disponível em: https://www.acoesfebab.com/mundomelhor. Acesso em: 3 jul. 2026.

GERALDO, G. Agenda 2030 e as bibliotecas. **Revista Eletrônica da ABDF**, Brasília, v. 5, n. 2, p. 41-62, jul./dez. 2021. Disponível em: https://cip.brapci.inf.br//download/203292. Acesso em: 16 maio 2025.

GERALDO, G.; PINTO, M.; DUARTE, E. A sustentabilidade informacional pode ser vista como um novo paradigma da ciência da informação? **Informação & Informação**, Londrina, v. 27, n. 4, p. 229-253, out./dez. 2022. DOI: https://doi.org/10.5433/1981-8920.2022v27n4p229. Disponível em: https://ojs.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/44389. Acesso em: 16 maio 2025.

GIANESI, I. G. N.; CORRÊA, H. L. **Administração estratégica de serviços**: operações para a satisfação do cliente. São Paulo: Atlas, 1996.

HAUKE, P.; MOCATTA, A.; PUN, P. N. I. (Org.). **IFLA guidelines for green libraries**. The Hague: IFLA, 2026. Disponível em: https://repository.ifla.org/handle/20.500.14598/7005. Acesso em: 3 jul. 2026.

HUA, X. *et al*. Investigations about new methods of library marketing in Chinese "985" Project Universities. **Library Management**, v. 36, n. 6-7, p. 408–420, 2015. DOI: https://doi.org/10.1108/LM-08-2014-0085. Disponível em: https://www.emerald.com/lm/article/36/6-7/408/260594. Acesso em: 27 maio 2025.

IKENWE, I. J.; UDEM, O. K. Innovative Digital Transformation for Dynamic Information Service Sustainability in University Libraries in Nigeria. **Folia Toruniensia**, v. 22, p. 67-86, 2022. DOI: https://doi.org/10.12775/FT.2022.004. Disponível em: https://apcz.umk.pl/FT/article/view/37702. Acesso em: 27 maio 2025.

IMORO, O.; SAUROMBE, N. The role of institutional policies in the sustainability of institutional repositories in Africa: a reflection from Ghana. **Journal of Information Science**, v. 50, n. 2, p. 283-294, 2024. DOI: https://doi.org/10.1177/01655515231220167. Disponível em: https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/01655515231220167. Acesso em: 27 maio 2025.

INOMATA, D. O.; PINTRO, S. Agregar valor à serviços de unidades de informação. **Revista ACB**, [S.l.], v. 18, n. 2, p. 1001-1017, set. 2013. Disponível em: https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/913/pdf. Acesso em: 21 maio 2025.

LINDBERG, N.; NORDIN, F. From products to services and back again: towards a new service procurement logic. **Industrial Marketing Management,** v. 37, n. 3, p .292-300, 2008. DOI: https://doi.org/10.1016/j.indmarman.2007.07.006. Disponível em: https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0019850107001551. Acesso em: 03 jul. 2026.

LIRA, R. A.; VARVAKIS, G. Cocriação em bibliotecas universitárias brasileiras: desafios e oportunidades. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 30, 2024. DOI: https://doi.org/10.1590/1808-5245.30.139592. Disponível em: https://seer.ufrgs.br/index.php/EmQuestao/article/view/139592. Acesso em: 27 fev. 2025.

MARIA, E. I. *et al*. Indigenous Knowledge Management in the Modern Day Library and Information Services. **Indian Journal of Information Sources and Services**, v. 11, n. 1, p. 28–35, 2021. DOI: https://doi.org/10.51983/ijiss-2021.11.1.2651. Disponível em: https://ojs.trp.org.in/index.php/ijiss/article/view/2651. Acesso em: 27 maio 2025.

MATOS, J. C. M. Sobre o sentido de competitividade na gestão de bibliotecas universitárias de instituições públicas. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 22., 2022, Porto Alegre. **Anais eletrônicos** [...]. Porto Alegre : Enancib, 2022. Disponível em: https://cip.brapci.inf.br//download/201913. Acesso em: 21 mar. 2025.

MILLER, A. A case study in institutional repository content curation: a collaborative partner approach to preserving and sustaining digital scholarship. **Digital Library Perspectives**, v. 33, n. 1, p. 63-76, 2017. DOI: https://doi.org/10.1108/DLP-07-2016-0026. Disponível em: https://www.emerald.com/dlp/article/33/1/63/258842. Acesso em: 27 maio 2025.

MONYELA, M.; TELLA, A. Leveraging artificial intelligence for sustainable knowledge organisation in academic libraries. **South African Journal of Libraries and Information Science**, v. 90, n. 2, p. 1-11, 2024. DOI: https://doi.org/10.7553/90-2-2396. Disponível em: https://sajlis.journals.ac.za/pub/article/view/2396. Acesso em: 27 maio 2025.

NEL, M. A. *et al*. Linking faculty research output and activities to sustainable development goals: opportunities for metadata specialists. **Digital Library Perspectives**, v. 40, n. 3, p. 392–403, 2024. DOI: https://doi.org/10.1108/DLP-01-2024-0015. Disponível em: https://www.emerald.com/dlp/article/40/3/392/1227829. Acesso em: 27 maio 2025.

NOLIN, J. Sustainable information and information science. **Information Research**, v. 15, n. 2, p. 1-18, jun. 2010. Disponível em: https://informationr.net/ir/15-2/paper431.html. Acesso em: 3 jul. 2025.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS (ONU). **Transformando nosso mundo**: a Agenda 2030 para o desenvolvimento sustentável. Tradução do Centro de Informação das Nações Unidas para o Brasil (UNIC Rio). 2015. Disponível em: https://brasil.un.org/sites/default/files/2020-09/agenda2030-pt-br.pdf. Acesso em: 4 jul. 2026.

PALLETA, F. C. *et al*. Gestão da qualidade em bibliotecas públicas. **Ciência da Informação em Revista**, [S. l.], v. 2, n. 2, p. 17–28, 2015. DOI: https://doi.org/10.28998/cirev.2015v2n2p17-28. Disponível em: https://www.seer.ufal.br/index.php/cir/article/view/1786. Acesso em: 22 maio 2025.

PAULA, M. A.; VERGUEIRO, W. C. S. Avaliação de desempenho em bibliotecas: revisão de literatura e apresentação de indicadores. **Informação & Sociedade**: Estudos, v. 28, n. 1, p. 269-284, jan./abr. 2018. Disponível em: https://periodicos.ufpb.br/index.php/ies/article/view/38263/19709. Acesso em: 21 maio 2025.

SABHARWAL, A.; NATAL, G. R. Integrating the IR into strategic goals at the University of Toledo: case study. **Digital Library Perspectives**, v. 33, n. 4, p. 339-360, 2017. DOI: https://doi.org/10.1108/DLP-03-2017-0008. Disponível em: https://www.emerald.com/dlp/article/33/4/339/256689. Acesso em: 27 maio 2025.

SANTOS, L. C.; VARVAKIS, G. **Gestão de qualidade em serviços**. Florianópolis: Núcleo de Gestão para Sustentabilidade, 2001.

SANTOS, L. C.; VARVAKIS, G.; GOHR, C. F. **Sistema de operações de serviços**. João Pessoa: UFPB, 2015. 296 p.

SILVEIRA, M. M.; VARVAKIS, G. Elementos formais para co-criação de valor em serviços informacionais. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 29, e45788, p. 1-28, 2024. DOI: https://doi.org/10.1590/1981-5344/45788. Disponível em: https://periodicos.ufmg.br/index.php/pci/article/view/45788/43781. Acesso em: 21 maio 2025.

SILVEIRA, M. M.; VARVAKIS, G. Profissional da informação e a co-criação de valor em serviços informacionais: contribuições teóricas. **RDBCI: Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, SP, v. 20, e022026, 2022. DOI: https://doi.org/10.20396/rdbci.v20i00.8670520. Disponível em: https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/8670520. Acesso em: 27 mar. 2025.

STILWELL, C.; HOSKINS, R. Integrated library management systems: a review of choices made and their sustainability in South Africa. **Information Development**, v. 29, n. 2, p. 154–171, maio 2013. DOI: https://doi.org/10.1177/0266666912454067. Disponível em: https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/0266666912454067. Acesso em: 27 maio 2025.

THORPE, C.; GUNTON, L. Assessing the United Nation's Sustainable Development Goals in academic libraries. **Journal of Librarianship and Information Science**, v. 54, n. 2, p. 208–215, 2022. DOI: https://doi.org/10.1177/09610006211005528. Disponível em: https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/09610006211005528. Acesso em: 27 maio 2025.

TURIN, R. **Tempos precários**: aceleração, historicidade e semântica neoliberal. Rio de Janeiro: Zazie, 2019 (Pequena Biblioteca de Ensaios).

VARGO, S. L.; LUSCH, R. F. Service-dominant logic: continuing the evolution. **Journal of the Academy of Marketing Science**, v. 36, n. 1, p. 1-10, 2008. DOI: https://doi.org/10.1007/s11747-007-0069-6. Disponível em: https://link.springer.com/article/10.1007/s11747-007-0069-6. Acesso em: 03 jul. 2026.

ZHAO, D. Probe into the Subject Service Innovation of University Library under the Background of Big Data. In: INTERNATIONAL CONFERENCE ON MACHINE LEARNING, BIG DATA AND BUSINESS INTELLIGENCE, 2., 2020, Taiyuan, China. **Anais eletrônicos** [...]. IEEE, 2020, p. 415-418. DOI: https://doi.org/10.1109/MLBDBI51377.2020.00088. Disponível em: https://ieeexplore.ieee.org/document/9360993. Acesso em: 27 maio 2025.

Copyright (c) Este trabalho autores mantêm os direitos autorais e concedem à revista o direito de primeira publicação, com o trabalho licenciado sob a licença Creative Commons Attribuição 4.0 International, que permite o compartilhamento do trabalho com reconhecimento da autoria. Os artigos são de acesso aberto e uso gratuito.