

## PRÁTICAS PROFISSIONAIS INOVADORAS E A AGENDA 2030: A NORMALIZAÇÃO COMO MODELO DE ALINHAMENTO ESTRATÉGICO

Leonor Gaspar Pinto, Universidade Nova de Lisboa (UNL), <https://orcid.org/0000-0003-2700-1073>

Paula Ochôa, Universidade Nova de Lisboa (UNL), <https://orcid.org/0000-0003-2700-1073>

### RESUMO

O cumprimento da Agenda 2030 implica um aumento da capacidade de alinhamento estratégico das organizações, exercendo um papel de conexão e integrando diferentes perspectivas de valorização dos contributos setoriais. Uma das perspectivas a ser estudada é a do Setor de Informação Documentação, analisando o tipo de estatísticas e estudos de avaliação realizados. Nesse âmbito, apresenta-se o estudo realizado pelo CHAM – Centro de Humanidades (NOVA FCSH) que visou responder à pergunta de investigação: *Como pode a normalização contribuir para o alinhamento estratégico do desempenho dos serviços de informação com os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável?* Tendo como enquadramento uma visão interdisciplinar da Ciência da Informação, da Investigação em Avaliação e da Prática Baseada em Evidências, este estudo exploratório, predominantemente qualitativo, incidiu na interseção das normas internacionais de Avaliação do Desempenho de Serviços de Informação com o Desenvolvimento Sustentável, utilizando duas análises: a) Macro: examinando a estratégia e iniciativas de alinhamento da ISO com a Agenda 2030 e destacando as atividades de normalização promovidas pela ISO/TC 46; e b) Micro: explorando a incorporação em normas internacionais de indicadores de desempenho que permitam a recolha de evidências do contributo dos serviços de informação. Baseado no exame dos 12 indicadores definidos para as nove metas do ODS 4 e dos indicadores de desempenho da ISO 11620, foi identificada a área do desenvolvimento de competências como ponto de alinhamento estratégico, tendo sido desenvolvidos dois indicadores – um, focado no desenvolvimento de competências de TIC promovidas pelas bibliotecas e o outro, centrado na literacia e numeracia funcionais dos seus utilizadores.

**Palavras-Chave:** Serviços de Informação; Avaliação do Desempenho; Normalização; Agenda 2030; Alinhamento Estratégico; Organização Internacional de Normalização (ISO).

### PRÁCTICAS PROFESIONALES INNOVADORAS Y LA AGENDA 2030: LA NORMALIZACIÓN COMO MODELO DE ALINEACIÓN ESTRATÉGICA

### RESUMEN

El cumplimiento de la Agenda 2030 implica aumentar la capacidad de las organizaciones para alinearse estratégicamente, jugando un rol conector e integrando diferentes perspectivas para la valoración de los aportes sectoriales. Una de las perspectivas a estudiar es la del Sector de la Información y Documentación, analizando el tipo de estadísticas y estudios de evaluación que se realizan. En este contexto, presentamos el estudio realizado por CHAM – Centro de Humanidades (NOVA FCSH) que tuvo como objetivo responder a la pregunta de investigación *¿Cómo puede contribuir la estandarización al alineamiento estratégico del rendimiento de los servicios de información con los Objetivos de Desarrollo Sostenible?* Basado en una visión interdisciplinaria de las Ciencias de la Información, la Investigación en Evaluación y la Práctica Basada en Evidencia, este estudio exploratorio, predominantemente cualitativo, se centró en la intersección de los estándares internacionales para la Evaluación del Rendimiento de los Servicios de Información con el Desarrollo

Sostenible, utilizando dos análisis: a) Macro: examen de la estrategia y iniciativas de alineación de la ISO con la Agenda 2030 y destacando las actividades de normalización promovidas por ISO/TC 46; b) Micro: exploración de la incorporación a estándares internacionales de indicadores de rendimiento que permitan recolectar evidencias de la contribución de los servicios de información. Con base en el examen de los 12 indicadores definidos para las nueve metas del ODS 4 y los indicadores de rendimiento de la ISO 11620, el área de desarrollo de competencias fue identificada como un punto de alineación estratégica, habiéndose desarrollado dos indicadores - uno, enfocado en el desarrollo de competencias en TIC promovidas por las bibliotecas y otro, enfocado a la lectoescritura y aritmética funcionales de sus usuarios.

**Palabras-Clave:** Servicios de Información; Evaluación del Rendimiento; Normalización; Agenda 2030; Alineación Estratégica; Organización Internacional de Normalización (ISO).

### ***INNOVATIVE PROFESSIONAL PRACTICES AND THE 2030 AGENDA: STANDARDIZATION AS A STRATEGIC ALIGNMENT MODEL***

#### **ABSTRACT**

Compliance with the 2030 Agenda implies an increase in the capacity of organizations for strategic alignment, playing a connecting role and integrating different perspectives for valuing sectoral contributions. One of the perspectives to be studied is that of the Information Documentation Sector through the analyses of the type of statistics and evaluation studies carried out. In this context, we present the study carried out by CHAM – Centro de Humanidades (NOVA FCSH) as an answer to the research question *How can standardization contribute to the strategic alignment of information services performance with Sustainable Development Goals?* Based on an interdisciplinary view of Information Science, Evaluation Research and Evidence-Based Practice, this exploratory and predominantly qualitative study is focused on the intersection of international standards on performance evaluation of information services with sustainable development, using two analyses: a) Macro: to examine the strategy and initiatives of ISO alignment with the 2030 Agenda, highlighting the standardization activities promoted by ISO/TC 46; and b) Micro: to explore the incorporation into international standards of performance indicators that allow collection of evidence of information services' contribution to SGDs. Based on the examination of the 12 indicators defined for the nine goals of SDG 4 and ISO 11620's performance indicators, the competence development area was identified as a strategic alignment point, leading to the development of two indicators - one, focused on the development of ICT skills supported by libraries and the other, focused on functional literacy and numeracy of users.

**Keywords:** Information Services; Performance Evaluation; Standardization; 2030 Agenda; Strategic Alignment; International Organization for Standardization (ISO).

---

## **1 INTRODUÇÃO**

A prossecução dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Agenda 2030 tem implicado, desde 2015, um aumento da capacidade de alinhamento estratégico das bibliotecas, reconhecendo-se a heterogeneidade de práticas e estratégias profissionais e de propostas existentes: desde a

valorização dos contributos sociais e económicos e a sua avaliação e a proposta de criação de uma estratégia nacional de informação, passando por ações de sensibilização e intervenção e abordagens teóricas integradoras, até aos estudos de investigação e modelos de alinhamento

estratégico. Apresenta-se aqui o estudo realizado em Portugal pelo CHAM – Centro de Humanidades (Faculdade de Ciências Sociais e Humanas, Universidade Nova de Lisboa e Universidade dos Açores), dedicado a investigar o alinhamento estratégico organizacional e o papel da avaliação de desempenho nesse processo, visando responder à pergunta de investigação: *Como pode a normalização*

*contribuir para o alinhamento estratégico do desempenho dos serviços de informação com os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável?* Esta comunicação pretende, assim, apresentar os resultados obtidos, procurando contribuir para o debate sobre os desafios prioritários e propostas inovadoras da investigação em Ciência de Informação sobre referenciais globais.

## 2 ENQUADRAMENTO TEÓRICO

A necessidade de se estudar o que tem sido feito e o que deve ser feito pelo Setor de Informação Documentação tem sido realçada pelo European Bureau of Library, Information and Documentation Associations EBLIDA (EBLIDA, 2020), destacando-se a atuação da International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA), consubstanciada na produção e divulgação de materiais e ferramentas destinadas a apoiar os/as profissionais das bibliotecas na demonstração desse contributo, nomeadamente o acesso à informação enquanto impulsionador do progresso e da igualdade de oportunidades para todas as pessoas. O Library Map of the World é a principal dessas ferramentas, uma vez que, a par de dados estatísticos que possibilitam a comparação entre bibliotecas de diferentes países, disponibiliza Estórias (*SGD Stories*) que, baseadas em evidências, demonstram o seu impacto sobre os ODS. A utilização do *Storytelling* (IFLA, 2018) constitui, assim, o principal método recomendado pela IFLA para as bibliotecas demonstrarem o seu alinhamento com os ODS. Importa referir que, desde 2009, o Environment, Sustainability and Libraries Special Interest Group (ENSULIB) da IFLA tem tido um papel importante na discussão das questões da sustentabilidade das bibliotecas, com uma particular atenção à vertente ambiental imbuída no conceito de “biblioteca verde” (Corradini, Klerings e Bissels, 2020). Também a EBLIDA, privilegiando a abordagem definida pela Comissão Europeia para a implementação dos ODS na União Europeia

(União Europeia, 2017), tem apoiado as bibliotecas com várias ferramentas, reconhecendo a heterogeneidade de situações existentes e o papel determinante das Associações profissionais: a Matriz EBLIDA, que apresenta para cada ODS as políticas e programas da Agenda Europeia para a Sustentabilidade suportados em exemplos de indicadores para demonstrar e avaliar o impacto; e o SDG-KIC, um Centro de Conhecimento e Informação destinado a apoiar políticos/as e profissionais das bibliotecas a contribuírem para Agenda 2030 (EBLIDA, 2020).

Paralelamente, considerando que as normas visam a otimização dos benefícios para a comunidade, a compreensão dos impactos que a sua aplicação tem nas várias áreas e setores da sociedade tem vindo a afirmar-se como um tema de investigação emergente, com reflexo direto nas estratégias e iniciativas desenvolvidas pela Organização Internacional de Normalização (ISO - International Organization for Standardization). Esta postura está patente, por exemplo, na metodologia que esta organização criou para medir quantitativamente os benefícios económicos da normalização, com expressam na publicação de vários estudos de caso (ISO, 2013; Hurren, 2022), mas também na sua preocupação com o contributo da normalização para políticas e estratégias globais.

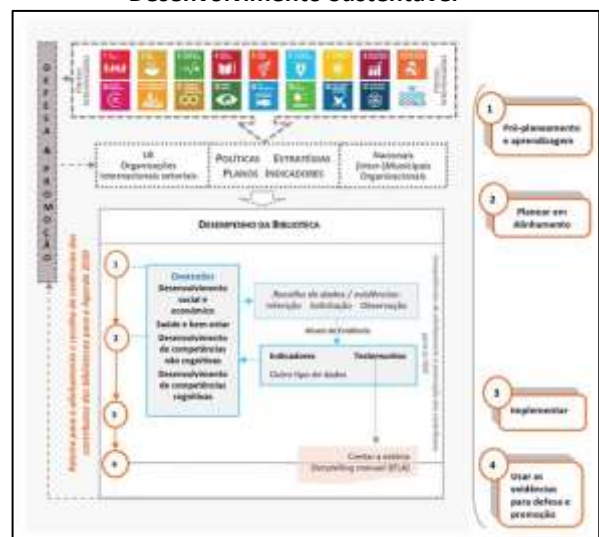
Em Portugal, procurando ampliar iniciativas de sensibilização e robustecer as competências dos/as profissionais de Informação Documentação e das decisoras e

decisores políticos neste âmbito, a Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas (BAD) respondeu ao segundo convite lançado pela IFLA no âmbito do International Advocacy Programme (IAP), apresentando uma proposta para financiamento de um projeto para promoção da Agenda 2030 e valorização do contributo das bibliotecas portuguesas para o desenvolvimento sustentável a nível local, regional e nacional. É neste contexto que surge a Estratégia de Alinhamento para a Sustentabilidade (EAS), fruto da colaboração entre a BAD e uma equipa de investigação do CHAM (Pinto & Ochôa, 2018). O âmbito desta colaboração envolveu o desenvolvimento de estratégias de alinhamento para os serviços de informação, com o foco primordial nas bibliotecas, visando a construção de um modelo setorial em Portugal (Fig. 1).

Este modelo conceptual assenta numa abordagem *top-down*, enfatizando a necessidade de se conhecer os contextos macro, meso e micro (como as políticas, estratégias, planos e indicadores nacionais, regionais, locais e organizacionais) e desenvolve-se em quatro etapas - *Pré-planeamento e aprendizagem*; *Planear em alinhamento*; *Implementar*; e *Usar as evidências*

*para defesa e promoção* das bibliotecas, realçando o papel da (re)utilização/adaptação de indicadores e dados estatísticos, nomeadamente daqueles que são veiculados ou resultam da aplicação de normas internacionais. Para além de competências de avaliação, pretende-se também desenvolver princípios de aplicação de práticas profissionais baseadas em evidências, tendo sempre em mente contextos e necessidades locais.

**Figura 1: Modelo de Alinhamento e Recolha de Evidências do Contributo das Bibliotecas para o Desenvolvimento Sustentável**



Fonte: Pinto & Ochôa (2018).

### 3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O estudo foi realizado no período de 2021-2022 e utilizou dois tipos de análise: macro - examinando a estratégia de alinhamento da ISO com a Agenda 2030; e micro - explorando normas de indicadores de desempenho que permitem a recolha de evidências.

Da análise macro, destaca-se a identificação da estratégia organizacional de promoção do alinhamento da ISO com a Agenda 2030 por via da indexação por ODS das normas produzidas. A norma ISO 11620:2014 – *Indicadores de desempenho de bibliotecas*, à semelhança das restantes 11 normas publicadas pela TC46/SC 8 - Qualidade - Estatísticas e

Avaliação do Desempenho, foi indexada ao ODS 4 – *Educação de qualidade*. Este objetivo procura garantir o acesso a educação equitativa e de qualidade em todas as fases da vida, bem como aumentar o número de jovens e pessoas adultas com competências relevantes para o emprego, empregos dignos e empreendedorismo. O ODS 4 também prevê a eliminação das desigualdades de género e de rendimentos no acesso à educação.

Ao nível micro, procedeu-se a um exame detalhado dos 12 indicadores definidos para as nove metas associadas ao ODS 4 (INE, 2022), confrontando-os com os indicadores de desempenho propostos pela ISO 11620. Os

resultados dessa análise levaram à identificação da área do desenvolvimento de competências como sendo o ponto privilegiado de alinhamento do desempenho de uma biblioteca com a Agenda 2030. Foram desenvolvidos dois indicadores – um, focado nas sessões de

desenvolvimento de competências em TIC promovidas pelas bibliotecas e o outro, centrado nas sessões que estas também realizam para desenvolvimento da literacia e numeracia funcionais dos/as seus/uas utilizadores/as.

#### 4 RESULTADOS

As bibliotecas estão cada vez mais empenhadas no apoio ao desenvolvimento de competências em TIC da população que servem, necessitando de conhecer o grau de sucesso das sessões de aprendizagem na área TIC que o seus/suas utilizadores/as frequentam e, em consequência, reunir evidências do seu contributo para a meta 4.4. Nesse sentido, propõe-se a utilização do indicador *Percentagem de utilizadores frequentadores de formação em TIC que desenvolveram competências específicas*.

O cálculo deste indicador implica que, para cada programa/ ação / sessão de formação, a biblioteca defina a competência em TIC que pretende ver desenvolvida. Essa competência é refletida na execução de uma atividade de TIC. Com base na revisão de literatura efetuada, sugere-se que seja usada como referência a tipologia de atividades TIC definida pelo ITU (Instituto de Estatística da UNESCO, 2021) para medir o acesso e a utilização das TIC pelas famílias e, em simultâneo, monitorizar a meta 4.4.1 do ODS 4.

Considerando que *A* é o número de utilizadores/as frequentadores/as de formação em TIC que desenvolveram competências específicas e *B* o total de utilizadores/as frequentadores/as de formação em TIC, este novo indicador é calculado do seguinte modo:

$$\frac{A}{B} \times 100$$

No final do programa/ação/sessão de formação, os/as utilizadores/as devem ser testados para aferição do nível de proficiência em TIC alcançado.

O desenvolvimento de competências de literacia e numeracia funcionais é outra área em que incide a atuação das bibliotecas, sobretudo, das bibliotecas públicas, sendo necessário demonstrar o sucesso das iniciativas formativas que realizam nesse âmbito. Os dados resultantes da aplicação do indicador *Percentagem de utilizadores frequentadores de formação em literacia e numeracia funcionais que atingiram um nível de proficiência fixo* podem proporcionar as evidências e, simultaneamente, fazer prova do seu contributo para a prossecução da Agenda 2030 e, em concreto, da meta 4.6. A população-alvo deste indicador serão os/as utilizadores/as com 15 ou mais anos.

Para cada programa/ação/sessão de literacia e numeracia funcionais deve ser definido o nível de proficiência que pretende ser alcançado. A revisão da literatura reforçou a importância de se usarem níveis já consensualizados, tais como os que são propostos pelo PIAAC - Programme for the International Assessment of Adult Competencies. No final do programa/ação/sessão de formação, os/as utilizadores/as devem ser testados para aferição, em separado, do nível de proficiência em literacia e em numeracia funcionais.

Este indicador é calculado com base na seguinte fórmula:

$$\frac{A}{B} \times 100$$

sendo que *A* é o número de utilizadores/as frequentadores/as de formação em literacia e numeracia funcionais que atingiram um nível de proficiência fixo e *B* é o

total de utilizadores/as frequentadores/as de formação em literacia e numeracia funcionais.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O uso da normalização no alinhamento estratégico com a Agenda 2030 permite compreender a missão de cada biblioteca enquanto coparticipante de processos macro, focalizando os/as profissionais na análise dos diferentes níveis micro de gestão estratégica. Este posicionamento implica ainda o foco na avaliação dos impactos, no qual as mudanças geradas no desenvolvimento de competências TIC, nos comportamentos informacionais e nos níveis de proficiência e literacia dos cidadãos e cidadãs readquirem uma nova centralidade e

valor. Esse trabalho de reflexão, adaptação e a sua mobilização sistemática deve ser acompanhado de novas propostas de indicadores, fortalecendo, desse modo, o contributo do setor de Informação Documentação. Os indicadores propostos e a sua utilização em futura revisão da ISO 11620, reconhecem a especificidade das atividades desenvolvidas pelas bibliotecas em áreas cruciais do ODS 4, articulando-as com a sua avaliação a nível organizacional e setorial e promovendo práticas profissionais inovadoras.

## REFERÊNCIAS

- Corradini, F.; Klerings, I., & Bissels, G. (2020). Interview with Petra Hauke: Sustainable Development Goals in medical libraries. *Journal of the European Association for Health Information and Libraries*, December.
- EBLIDA (2020). Implementing Sustainable Development Goals in European Libraries. <http://www.eblida.org/activities/libraries-un-sdgs-matrix.html>.
- IFLA (2018). Libraries and the Sustainable Development Goals: a storytelling manual. IFLA. <https://repository.ifla.org/bitstream/123456789/19/2/sdg-storytelling-manual.pdf>.
- ISO (2013). Economic benefits of standards: ISO methodology 2.0. ISO. <https://www.iso.org/files/live/sites/iso.org/files/archive/pdf/en/pub100344.pdf>.
- ISO 11620 (2014). Information and documentation - Library performance indicators. ISO.
- Hurren K. (2022). Economic impact of standards: Methodological guidance. ISO.
- Pinto, L.G., & Ochôa, P. (2018). Alinhamento e evidências do contributo para o Desenvolvimento Sustentável: Guia para bibliotecas. CHAM – Centro de Humanidades; NOVA FCSH e Universidade dos Açores. [https://agenda2030.bad.pt/wp-content/uploads/2018/08/Guia\\_AES\\_v1.pdf](https://agenda2030.bad.pt/wp-content/uploads/2018/08/Guia_AES_v1.pdf).
- União Europeia (2017). EU's implementation of the Sustainable Development Goals (SDGs). [https://ec.europa.eu/environment/sustainable-development/SDGs/implementation/index\\_en.htm](https://ec.europa.eu/environment/sustainable-development/SDGs/implementation/index_en.htm).