



Eixo 5 – Gestão e Liderança em Movimento

Modalidade: Trabalho completo

### **O impacto da pandemia de Covid-19 nos produtos e serviços das Bibliotecas Setoriais de Humanas e Sociais (BSCCHS) e Jurídicas e Políticas (BSCCJP) da UNIRIO**

*The impact of the Covid-19 pandemic on the products and services of the Humanities and Social Sector Libraries (BSCCHS) and Legal and Political Libraries (BSCCJP) of UNIRIO*

**Taís Valle** – Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO)

**Thalita Gama** – Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO)

**Resumo:** O objetivo do trabalho é avaliar o impacto nos produtos e serviços das Bibliotecas Setoriais de Humanas e Sociais e Jurídicas e Políticas nos dois anos posteriores ao fechamento físico devido à pandemia de covid-19. O relatório foi escolhido como objeto de pesquisa por ser um instrumento anual de avaliação de desempenho de serviços e produtos da biblioteca. Foi feita uma revisão bibliográfica sobre a gestão e administração de serviços e produtos das bibliotecas durante a pandemia de covid-19 nas bibliotecas universitárias. O procedimento metodológico foi o de análise documental, com abordagem quali-quantitativa na análise dos dados. Os dados numéricos e estatísticos dos produtos e serviços foram coletados por meio dos relatórios gerenciais anuais entregues à direção do Sistemas de Bibliotecas da UNIRIO. Os resultados apontam que houve uma diminuição do número de frequência de usuários, consultas ao acervo, empréstimo, inscrições, treinamentos e digitalizações realizadas pelas respectivas bibliotecas. O único índice que teve um aumento no número depois da pandemia foram os treinamentos.

**Palavras-chave:** Bibliotecas Universitárias. Gestão de Bibliotecas. Administração de bibliotecas. Pandemia. Covid-19

**Abstract:** The objective of this study is to assess the impact on the products and services of the Humanities and Social Sciences and Legal and Political Sciences Sector Libraries in the two years following their physical closure due to the COVID-19 pandemic. The report was chosen as the research object because it is an annual instrument for evaluating the performance of library services and products. A literature review was conducted on the management and administration of library services and products during the COVID-19 pandemic in university libraries. The methodological procedure was document analysis,

with a qualitative and quantitative approach in data analysis. Numerical and statistical data on products and services were collected through annual management reports submitted to the management of the UNIRIO Library Systems. The results indicate that there was a decrease in the number of users, collection consultations, loans, registrations, training, and digitizations carried out by the respective libraries. The only index that increased in number after the pandemic was training.

**Keywords:** University Libraries. Library Management. Library administration. Pandemic. Covid-1.

## 1 INTRODUÇÃO

O objetivo geral do trabalho é avaliar o impacto na prestação dos produtos e serviços durante a pandemia de covid-19 nos dados de duas bibliotecas setoriais do sistema de Bibliotecas da UNIRIO: A Biblioteca Setorial de Ciências Humanas e Sociais-BSCCH e a Biblioteca de Ciências Jurídicas e Políticas-BSCCJP. Para isso, os objetivos específicos são a comparação dos dados dos relatórios dos anos 2018 e 2019 com os dos anos 2022 e 2023. O Sistema de Bibliotecas da UNIRIO se manteve fechado para o atendimento presencial ao público entre março de 2020 e janeiro de 2022. Busca-se, no presente trabalho, igualmente realizar uma revisão bibliográfica sobre a gestão e a administração de serviços e produtos das bibliotecas durante a pandemia de covid-19 nas bibliotecas universitárias e, dessa forma, trazer apontamentos para o futuro dos produtos e serviços das bibliotecas pós-pandemia.

Consideremos que o relatório como instrumento organizacional é o resultado de um processo que transforma dados em informação, isto é, que os analisa atribuindo-lhes significação no contexto da biblioteca. Possibilita um momento de reflexão – tendo como referência o plano de trabalho para o período –, analisa a situação existente e avalia os resultados alcançados e os problemas encontrados (Almeida, 2009).

O objeto de pesquisa desta investigação foram os relatórios das respectivas bibliotecas BSCCHS e BSCCJP por esses serem utilizados como um instrumento anual de avaliação de desempenho de serviços e produtos das bibliotecas (Almeida, 2009). Por meio das informações retiradas deste instrumento, conseguimos avaliar o impacto da interrupção do atendimento presencial nas bibliotecas universitárias e buscar pontos de melhoria na utilização dos serviços e produtos pelos usuários.

A utilização do relatório também se justifica por ele ser considerado um instrumento de marketing da biblioteca. A partir das informações contidas, a coordenação consegue definir metas para o sistema, elaborar e implementar projetos integrados que correspondam às suas necessidades reais, captar recursos de entidades financiadoras ou patrocinadores e gerir o sistema com dados reais.

Por meio da revisão bibliográfica, descobrimos que outras bibliotecas tiveram uma diminuição de usuários presenciais também e que tiveram que adaptar seus produtos e serviços durante a pandemia para conseguirem atender às novas demandas dos usuários. Os treinamentos online apareceram em todos os artigos recuperados como um serviço eficaz para capacitar os usuários na utilização de diversos recursos digitais. O atendimento via e-mail e *chat* também foi citado como uma nova forma de atendimento nas bibliotecas.

A pandemia de covid-19 acelerou a transformação digital em diversos setores, incluindo a educação superior. As bibliotecas universitárias, como parte fundamental desse ecossistema, também foram impactadas por essas mudanças, especialmente no que diz respeito às avaliações do MEC.

A opção pela avaliação on-line se tornou uma necessidade durante o período de isolamento social, mas também se revelou uma alternativa eficiente e eficaz para avaliar as bibliotecas. Essa opção está se mantendo mesmo após o retorno completo presencial das atividades. À época do isolamento, essa modalidade permitiu que os avaliadores do MEC acessassem informações e recursos das bibliotecas de forma remota, agilizando o processo e reduzindo custos.

As mudanças nas avaliações do MEC representam um avanço significativo para as bibliotecas universitárias, pois incentivam a inovação, a qualidade e a relevância dos serviços oferecidos. No entanto, essas mudanças também trazem novos desafios para as bibliotecas, que precisam se adaptar rapidamente às novas exigências e investir em recursos humanos e tecnológicos para atender às expectativas do MEC e da comunidade acadêmica. Em busca de uma fundamentação teórica do tema, foi realizada uma revisão de literatura. Não conseguimos fazer confrontação dos dados recuperados nos relatórios com os conteúdos dos documentos, por isso vamos apresentar os resultados da revisão de literatura na próxima seção, antes de expor a estratégia de busca utilizada para encontrar os documentos, que se encontra na metodologia do artigo.

## 2 METODOLOGIA

O procedimento metodológico foi o de análise documental, com abordagem quali-quantitativa na análise dos dados. Os dados numéricos e estatísticos dos produtos e serviços das BSCCHS e BSCCJP foram coletados por meio dos relatórios gerenciais anuais entregues à direção do Sistemas de Bibliotecas da UNIRIO. O primeiro recorte foi de 2018 e 2019, dois anos de funcionamento total antes da pandemia e 2022 e 2023, dois anos posteriores de funcionamento total depois da pandemia. A literatura permitiu a contextualização teórica, mas foi difícil conseguir confrontar essa literatura com os dados dos relatórios gerenciais.

As estatísticas são ferramentas indispensáveis para avaliar o desempenho e o impacto das bibliotecas. Ao coletar e analisar dados quantitativos sobre o uso dos serviços, o acervo e os usuários, as bibliotecas podem obter *insights* valiosos para: tomar decisões estratégicas, demonstrar valor, monitorar o desempenho, avaliar o impacto das mudanças e comparar, de forma saudável, com outras bibliotecas similares.

A base escolhida para a pesquisa bibliográfica foi o Google Acadêmico, por ser mais democrático e plural na indexação da documentação. A estratégia de busca utilizada foi a seguinte: (bibliotecas universitarias OR library university) AND (gestão OR management) AND (pandemia AND covid-19). O número de resultados encontrados foi de 10.000 resultados. Utilizamos o filtro “desde 2024” para diminuir e deixar os resultados menores e mais atualizados, o número de documentos se reduziu para 552. Depois da procura das palavras da estratégia de busca nos títulos e resumos dos documentos recuperados nas 20 primeiras páginas, chegamos a 8 documentos que foram enviados para o gerenciador de referência *Mendeley* para uma leitura superficial. Com a leitura superficial, vimos que apenas 5 artigos eram interessantes para os objetivos da pesquisa. A pesquisa foi realizada no dia 4 de junho de 2024.

Um dos avaliadores do artigo sugeriu os termos “university library” e “academic library” como melhores termos na língua inglesa referentes a bibliotecas universitárias. Por isso, foi realizada uma nova busca no mês de setembro de 2024 com a seguinte estratégia de busca: (bibliotecas universitarias OR library university OR university library OR academic library) AND (gestão OR management) AND (pandemia AND covid-19). Foi utilizado o filtro desde 2024 e foram obtidos 927 documentos. A inclusão dos novos

termos e a busca ter sido realizada três meses depois da busca original fez surgir mais documentos. Na avaliação dos títulos e resumos, foram encontrados mais documentos relevantes para a pesquisa, mas o tempo reduzido para uma nova avaliação do artigo impossibilitou uma análise mais profunda dos conteúdos dos documentos. O tema do impacto da covid-19 e fechamento e encerramento das atividades presenciais nas bibliotecas é recente e em crescimento na literatura biblioteconômica. As autoras pretendem continuar a pesquisar sobre o assunto e a trazer novas discussões em artigos de futuros eventos e em periódicos da área. Foi criada uma alerta com a nova estratégia de busca e novos artigos vão surgir com os documentos não contemplados no presente artigo.

## **2.1 Revisão de literatura**

O artigo de Nascimento e Cruz (2024) realizou uma pesquisa bibliométrica sobre o tema inovação e bibliotecas universitárias no período de 2020 e 2024 e recuperou 31 documentos. As autoras chegaram às seguintes conclusões: é preciso haver a inovação do mobiliário e organização da biblioteca para se adaptar a geração Z, inovação de serviços e produtos. As autoras trouxeram alguns exemplos de inovação: espaços coworking para jogos de tabuleiro e interação social, análise do impacto de e-books e transferência na tecnologia universitária dando suporte às atividades de busca patentária, treinamentos em habilidades informacionais, propriedade intelectual. A inovação pode ser planejada ou às pressas.

Kern (2020) considerou o aspecto adaptável das bibliotecas universitárias no oferecimento dos atendimentos e processamento técnico e organização da informação a distância. Mas cabe destacar que essa adaptação foi implementada nas bibliotecas universitárias de forma não planejada devido ao isolamento social da pandemia de covid-19. Por isso não se trata de uma implementação de uma nova forma de oferecer os serviços nas bibliotecas. Outra mudança trazida pela pandemia foi a implementação dos atendimentos virtuais e os treinamentos e capacitações dos usuários remotamente. Kern (2020) ainda propôs dois possíveis nichos de atuação para bibliotecas universitárias: polo cultural da universidade e mediador da informação científica. O bibliotecário, devido às suas competências informacionais, tem condições de ser um mediador entre a informação científica e a comunidade, o ensino superior. Kern (2020)

também destaca que durante a pandemia as bibliotecas realizaram treinamentos, ocuparam espaços nas mídias sociais, atendimento virtuais etc.

A pesquisa de Souza e Carvalho (2024) tem como objetivo investigar a atuação e as formas de adaptação da Biblioteca Universitária Anísio Teixeira, da Faculdade do Nordeste da Bahia, durante a pandemia do covid-19. Os autores tiveram as seguintes descobertas: a frequência física dos alunos à biblioteca durante a pandemia foi baixa e muitos preferiram o atendimento remoto, mesmo a instituição se adaptando aos critérios de segurança sanitária e abrindo presencialmente em alguns dias. A biblioteca ofereceu a possibilidade de realizar empréstimos à comunidade, mas os usuários não tiveram interesse. Os autores destacaram que muitos dos usuários estavam em período de TCC e esse fato chamou atenção da equipe da biblioteca; certamente, uma explicação seja pela oferta de materiais na internet. A biblioteca recebeu a solicitação de materiais dos docentes para ementa das disciplinas e outras necessidades via e-mail, *WhatsApp* (ou outros aplicativos) e por envio e devolução por meio do transporte da faculdade.

O artigo de Mihaluta e Ucrainet (2022) que foi um relato de caso de uma Biblioteca da Moldávia para adaptar serviços e produtos para enfrentar as restrições da pandemia covid-19. As principais tarefas das bibliotecas foram: trabalho remoto, bibliotecário online, exposições online, intensificação de atividades nas páginas web e *blogs* das bibliotecas. As autoras relataram um aumento no volume sem precedentes nos serviços de biblioteca digital. Aconteceu a devolução de documentos emprestados seguindo todos os protocolos de segurança. Houve a criação dos seguintes serviços e produtos: boletim eletrônico de compras recentes; tutoriais/suportes de vídeo; treinamento de usuário; exposições temáticas on-line; bibliotecário interativo on-line; envio de referências on-line por e-mail; exposições culturais on-line; clube do livro; blog da biblioteca; canal próprio do telegrama. Para as autoras, a experiência da pandemia ensinou à equipe da biblioteca a repensar novas estratégias, práticas de trabalho, novas abordagens, e, também, a colaborar e aceitar o que é novo.

Para Costa, Mendes e Rocha (2024), os pesquisadores precisam se preparar para uso das ferramentas de busca de anterioridade e de prospecção tecnológica que são disponibilizadas pelas bibliotecas para disseminação do conhecimento da propriedade intelectual, pois caso não seja oferecido esse serviço ao pesquisador, pode acontecer o distanciamento do pesquisador da biblioteca. Também é necessária uma aproximação



das bibliotecas com os Núcleos de Inovação Tecnológica das Instituições para que aconteça a autonomia. As bibliotecas universitárias se tornaram essenciais para a inserção de uma cultura de propriedade intelectual em amplo aspecto científico e institucional e envolve toda a comunidade acadêmica. Para que o bibliotecário possa contribuir de maneira efetiva nesse universo, ele precisa desenvolver competências e habilidades por meio de cursos de capacitação referente ao tema. Os bibliotecários são importantes para dialogarem sobre a importância da propriedade intelectual com a comunidade acadêmica. Os autores recomendaram o desenvolvimento de estratégias de marketing para a divulgação dos serviços e produtos oferecidos pelas bibliotecas.

### 3 RESULTADOS E DISCUSSÕES

A terceira seção será dividida em duas partes: na primeira, serão apresentados os dados numéricos retirados dos relatórios gerenciais anuais das duas bibliotecas setoriais. Na segunda parte, os dados numéricos são confrontados com o referencial teórico.

#### 3.1 Apresentação dos dados dos Relatórios Gerenciais Anuais

O primeiro quadro é com os dados numéricos da BSCCHS:

**Tabela 1-** Produtos e Serviços (BSCCHS)

<b>Produtos e Serviços</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Usuários (frequência)	12.870	17.742	3.153	9.810
Consultas	8.123	7.127	1.248	6.336
Empréstimos	9.317	8.676	1.860	3.357
Inscrições	2.264	1.911	393	717
Treinamento de usuários	6	12	21	35
Participantes nos treinamentos	191	489	465	1.910

Digitalização dos documentos	192	364	0*	0*
------------------------------	-----	-----	----	----

Fonte: Dados de pesquisa (2024)

A segunda tabela é com os dados numéricos da BSCCJP:

Tabela 2- Produtos e Serviços (BSCCJP)

Produtos e Serviços	2018	2019	2022	2023
Usuários (frequência)	14.684	14.413	5.008	4.894
Consultas	717	722	182	346
Empréstimos	5.343	4.861	891	1.669
Inscrições	1404	1.368	315	449
Treinamento de usuários	8	8	5	10
Participantes nos treinamentos	219	320	142	459
Digitalização dos documentos	0	0	0	72

Fonte: Dados de pesquisa (2024)

O **número de frequência** é obtido por meio do registro do usuário quando ele entra nas respectivas bibliotecas. Esse registro é feito manualmente. Na Biblioteca Central, onde fica a BSCCHS, os seguranças fazem o registro numa folha de papel, de acordo com o centro e tipo de usuário. Na BSCCJP, os servidores no balcão de atendimento fazem esse registro. Observa-se que a frequência diminuiu drasticamente no ano de 2022, ano que ainda era permitido e bastante utilizado o recurso das aulas remotas na Universidade. Percebe-se um aumento da frequência no ano de 2023, contudo ainda é um número pequeno perto dos anos pré-pandemia.

Outros motivos de forma multifatorial podem ter contribuído para essa diminuição no número de usuários registrados: problemas decorrentes da pandemia, alunos que precisaram trancar o curso, abandono de curso e ainda a manutenção de aulas on-line por determinados cursos e professores.



O **número de consultas** é obtido por meio do registro no sistema das devoluções e consultas no salão da biblioteca. As consultas também tiveram um número muito pequeno em 2022 em relação aos anos de 2018 e 2019. No ano de 2023, já houve uma retomada dos números.

O **número de empréstimos** é obtido quando o usuário leva os documentos para casa. O número que cada usuário pode levar pode variar de acordo com o tipo de usuário (Graduação, Pós, Docente, Técnico) e o período (semestre letivo e férias). Se somarmos o número de empréstimos de 2022 e de 2023, não conseguimos nem o número de empréstimo de um ano antes da pandemia.

O **número de inscrições** é obtido quando o usuário faz um cadastro na biblioteca para fazer o empréstimo domiciliar. O número de inscrições teve uma queda muito grande depois da pandemia, o pior desempenho entre os produtos e serviços avaliados no artigo.

O **número de treinamentos** é contabilizado pelos bibliotecários das setoriais e número de participantes retirado dos formulários de participação ou listagem preenchidos pelas pessoas durante o treinamento. Esse foi o único serviço que teve um aumento depois da pandemia. Na terceira seção do trabalho, iremos abordar mais sobre o assunto.

O **número da digitalização** da BSCCHS foi para zero, pois esse dado passou a ser quantificado pela chefia da Divisão de Atendimento ao Usuário nos anos posteriores à pandemia. Na BSCCJP, após a pandemia esse serviço voltou a ser realizado e contabilizado.

### **3.2 Analisando os dados**

O referencial teórico analisado durante esta investigação confirma que o fechamento físico das bibliotecas causou uma mudança na forma de oferecer os serviços e produtos. Os atendimentos presenciais e a frequência física diminuíram bastante, como os nossos números estatísticos provam. O fato fez a biblioteca ter que se adaptar rapidamente na forma de trabalhar e atender aos usuários.

Destaca-se que o advento da era digital e a popularização de formatos eletrônicos, como o PDF, revolucionaram a forma como acessamos e consumimos informações. Nas universidades, essa transformação é particularmente evidente, com

um aumento significativo no uso de materiais em PDF. Essa mudança, no entanto, traz à tona questões complexas relacionadas ao direito autoral e à utilização das bibliotecas tradicionais.

A facilidade de digitalizar, compartilhar e armazenar arquivos em formato PDF contribui para a sua disseminação em ambientes acadêmicos. Plataformas digitais, repositórios institucionais e grupos de estudo on-line facilitam o acesso a uma vasta gama de materiais, desde artigos científicos até livros didáticos. No entanto, essa prática, quando não acompanhada de um rigoroso respeito aos direitos autorais, pode gerar problemas legais e éticos.

Por outro lado, o crescente uso de PDFs pode levar a uma menor utilização das bibliotecas tradicionais. A possibilidade de acessar materiais digitais a qualquer hora e em qualquer lugar, por meio de dispositivos móveis, diminui a presença nas bibliotecas tradicionais. Essa mudança de hábito pode ter consequências negativas para a comunidade acadêmica, pois as bibliotecas oferecem mais do que apenas acervos físicos.

As bibliotecas, por sua vez, precisam se adaptar à nova realidade e oferecer serviços que complementam o acesso aos recursos digitais. A criação de espaços colaborativos, a oferta de cursos de formação em informação e a curadoria de conteúdos digitais são algumas das estratégias que podem ser adotadas para atrair e atender às necessidades dos usuários. Tal reflexão deve servir de alerta aos bibliotecários e de incentivo para a renovação constante dos produtos e serviços das bibliotecas universitárias.

Os artigos trouxeram um panorama de aumento no serviço de referência on-line, seja através do e-mail ou de interação síncrona, via chat. Durante a pandemia, o Sistema de Bibliotecas da UNIRIO criou o serviço Pergunte ao Bibliotecário. Durante alguns dias e horários da semana, o bibliotecário ficava numa sala do *Google Meet* esperando os usuários aparecerem com dúvidas. O serviço teve uma baixa procura e, por isso, foi descontinuado. O objetivo é voltar com o serviço num futuro próximo. O número de participantes dos treinamentos on-line realizados pelo Sistema de Bibliotecas da UNIRIO, no entanto, aumentou muito depois da pandemia. Antes, os números eram mais baixos, porque os treinamentos aconteciam apenas na modalidade presencial.

Outro problema vivido no Sistema de Bibliotecas da UNIRIO foi a diminuição das verbas para a manutenção de algumas bases de dados e equipamentos (por exemplo, os scanners); muitos quebraram e, com isso, o número de utilização do equipamento diminuiu bastante depois da pandemia.

#### **4 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O objetivo geral do trabalho que era avaliar o impacto nos produtos e serviços das Biblioteca Setoriais de Ciências Humanas e Sociais-BSCCH e a Biblioteca de Ciências Jurídicas e Políticas-BSCCJP foi atingido por meio da análise das informações retiradas dos relatórios anuais. O relatório como instrumento analisou a situação existente; avaliou os resultados alcançados e os problemas encontrados; auxiliou a equipe a enxergar a diferença entre os resultados desejados e os resultados alcançados; e colocou-se também como instrumento de marketing da biblioteca, atuando como forma de divulgação e de prestação de contas dos serviços que estão sendo desenvolvidos aos dirigentes e à comunidade potencialmente atendida.

Com a revisão bibliográfica, descobrimos que não foi apenas no Sistema de Bibliotecas da UNIRIO que houve uma diminuição no número de usuários presenciais e uma migração para utilização de serviços on-line – essa realidade atingiu outros estados e instituições pelo Brasil.

O isolamento social e o fechamento físico e, com isso, a interrupção dos serviços presenciais obrigaram as bibliotecas a se adequarem rapidamente para poderem continuar atendendo os seus usuários. A utilização dos produtos e serviços pelos usuários, provavelmente, devido a mudanças culturais e tecnológicas não irá voltar a ser como antes da pandemia. Entretanto já apresenta retomada do fôlego observando as estatísticas apresentadas nos últimos anos. Junto com isso, houve cortes orçamentários da educação que afetaram a manutenção de equipamentos e estrutura e que acabaram impactando na abertura e oferecimento dos serviços presenciais.

A forma de os usuários utilizarem a biblioteca mudou e o trabalho remoto também conquistou muitos funcionários da equipe das bibliotecas. A migração para serviços e produtos híbridos parece um caminho natural para a realidade das bibliotecas.

As avaliações do Ministério da Educação (MEC) para as bibliotecas universitárias têm passado por significativas transformações ao longo dos anos. Essas mudanças refletem a evolução do cenário educacional e a crescente importância atribuída à informação e ao conhecimento nas instituições de ensino superior.

Uma das principais alterações nas avaliações do MEC diz respeito à valorização dos recursos digitais e do acesso aberto. As bibliotecas universitárias são cada vez mais incentivadas a investir em plataformas digitais, bases de dados e repositórios institucionais, que garantam aos seus usuários o acesso a um amplo conjunto de informações de forma rápida e eficiente. Além disso, a própria mudança de comportamento dos professores e alunos em busca de informações reflete na utilização das bibliotecas físicas.

A nossa pesquisa não teve o objetivo de fazer uma análise das métricas do Instagram do Sistema de Bibliotecas e nem do canal de Youtube, o número de seguidores e de inscritos que cresceram durante a pandemia e depois. Uma próxima pesquisa poderia analisar o número de “curtidas”, comentários, “compartilhamentos”, “salvamentos” das postagens do *Instagram* da biblioteca. Esses números são muito importantes para avaliar o impacto do perfil da biblioteca. Também seria importante avaliar os números de visualizações dos vídeos e *lives* do canal de Youtube do sistema. Novas pesquisas sobre o uso do acervo precisam ser feitas com os usuários. Será mesmo que eles não utilizam mais os livros físicos? Será que muitos nem sabem que existem muitos bons livros físicos nas bibliotecas?

Para implementar todas essas mudanças, os bibliotecários e membros das equipes vão precisar investir num marketing, principalmente o digital, para poderem não apenas divulgar os produtos e serviços, mas sim criar novas demandas que possam ser atingidas por meio das bibliotecas. Já pensou na biblioteca elaborar atividades para pesquisa em suas bases de dados e itens físicos, aliado ao *chatGPT*? O bibliotecário atual precisa estudar mais sobre algoritmos das redes sociais, conceitos como tráfego pago e orgânico para impulsionar as postagens e vídeos produzidos pela biblioteca, além de entender bastante sobre a produção de conteúdo na internet e marketing digital. Pesquisas sobre o aumento dos *audiobooks* podem ser bem interessantes para diversificar o acervo. O mercado editorial já tem investido nesse formato e muitos usuários já utilizam em aplicativos próprios, tais como Audible e Skeelo, o que promove,

inclusive, a acessibilidade. É muito trabalho e estudo, mas as equipes das bibliotecas já provaram principalmente nesse contexto de pandemia, que são altamente capacitadas e flexíveis para realizar todas as mudanças necessárias.

## REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, M.C.B. **Planejamento de bibliotecas e serviços de informação**. Briquet Lemos: Brasília, 2009
- ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. **Biblioteca pública: avaliação de serviços**. Londrina, PR: Eduel, 2013.
- BARBALHO, C.R.S.; BERAQUET, V.S.M. **Planejamento estratégico para unidades de informação**. São Paulo: Polis: Associação Paulista de Bibliotecários, 1995
- COSTA, E.B; MENDES, S.O; ROCHA, J.A. Mapeamento de Produtos e Serviços Relacionados à Propriedade Intelectual em Bibliotecas Universitárias Brasileiras. **Cadernos de Prospecção**, Salvador, v. 17, n. 1, p. 64-79, janeiro a março, 2024. Disponível em: <https://periodicos.ufba.br/index.php/nit/article/view/55840>
- GOMES, Ingrid; SANTOS, Danielle Silva dos; FARIA, Marina Dias. O bibliotecário como gestor: a percepção dos estudantes de biblioteconomia. **RDBCI: Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, SP, v. 14, n. 1, p. 90–109, 2016. DOI: 10.20396/rdbci.v14i1.8641043. Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/8641043> . Acesso em: 31 jul. 2024.
- KERN, L.C. A biblioteca universitária e a pandemia do novo coronavírus: reflexões e perspectivas. **ReViu**, v.2, n.esp, p.1-21, jul.dez 2020. Disponível em: <http://reviu.febab.org.br/index.php/reviu/article/view/30> . Acesso em: 22 jul.2024
- KLOPPPEL, Jéssica Vilvert. SPUDEI, Daniela. Subsídios Para O Planejamento Estratégico Em Bibliotecas Públicas: Estudo De Caso Na Biblioteca Municipal De Palhoça/Sc. **Rev. Digit.Bibliotecon. Cienc. Inf** Campinas, SP v.13 n.2 p.386-403 maio/ago. 2015.
- MACIEL, Alba Costa. MENDONÇA, Marília Alvarenga Rocha. **Bibliotecas como organizações**. Rio de Janeiro: Interciência, 2000
- MAIA, M. L. J.; MORAIS, J. J. da S. Análise do processo de avaliação de bibliotecas universitárias. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 29, p. 124299, 2022. DOI: 10.19132/1808-5245.29.124299. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/index.php/EmQuestao/article/view/124299>. Acesso em: 31 jul. 2024.
- MIHALUȚA, L; UCRAINETȚ, L. Biblioteca - mediu informațional relevant în instruire și cercetare. *Moldavia*, 2022. In.: Conferência científica com participação internacional

Tradição e inovação na investigação científica, 11, 7 de outubro de 2022. Secção: Biblioteconomia e Ciências da Informação. **Anais...** Balti, 2024. Disponível em:

<https://www.ceeol.com/search/viewpdf?id=1282672>

NASCIMENTO, R. E. D. do; CRUZ, T. C. Biblioteca universitária e inovação nas universidades: uma análise quali-quantitativa. **Peer Review**, [S. l.], v. 6, n. 9, p. 398–412, 2024. DOI: 10.53660/PRW-2173-4015. Disponível em:

<https://peerw.org/index.php/journals/article/view/2173> . Acesso em: 31 jul. 2024.

SOUZA, José Batista de; CARVALHO, Tainah dos Santos. A biblioteca universitária diante do contexto pandêmico: um olhar sobre as possibilidades de acesso e adaptação. **Revista Interação Interdisciplinar**, [S. l.], v. 5, n. 2, p. 63–76, 2024. DOI: 10.35685/revintera.v5i2.3683. Disponível em:

<https://publicacoes.unifimes.edu.br:443/index.php/interacao/article/view/3683>.

Acesso em: 31 jul. 2024.

SPUDEIT, D. F. A. O.; FÜHR, F. Planejamento em unidades de informação: qualidade em operações de serviços na Biblioteca do SENAC Florianópolis. **Bibliotecas Universitárias: pesquisas, experiências e perspectivas**, [S. l.], v. 1, n. 1, 2011. Disponível em:

<https://periodicos.ufmg.br/index.php/revistarbu/article/view/3062> . Acesso em: 31 jul. 2024.