



30^º CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO



25 a 29 de novembro 2024

Bibliotecas Fortes:
Sociedade Democrática Recife, PE

Eixo 5 – Gestão e liderança em movimento

Modalidade: Trabalho completo

A gestão do acervo de bibliotecas de instituições públicas do Rio Grande do Norte no contexto pandêmico e pós pandêmico em tempos de trabalho remoto

Library collections management in public institutions in Rio Grande do Norte- Brazil: pandemic and post-pandemic in remote work

Ana Cláudia Carvalho de Miranda – Escola da Magistratura do Rio Grande do Norte (ESMARN)

Monica Gallotti – Universidade do Rio Grande do Norte (UFRN)

Marcus Assunção – Instituto Federal do Rio Grande do Norte (IFRN)

Luciana de Albuquerque Moreira – Universidade do Rio Grande do Norte (UFRN)

Resumo: No contexto social, político e econômico e, sobretudo, após eventos extremos tais como a pandemia ocorrida nos últimos anos e a realidade de ajuste da pós-pandemia que se instalou, as instituições no geral e as bibliotecas em específico, tem reconfigurado novas estratégias tais como o trabalho remoto e uso mais ampliado de ferramentas digitais em seus processos. Se faz mister compreender no contexto atual, como estas organizações cumprem sua missão primeira que é o atendimento às necessidades de informação por parte dos sujeitos, que por sua vez, perpassa a atividade de gestão de coleções. Este artigo tem por objetivo analisar a gestão do acervo e os serviços ofertados pelas bibliotecas de instituições públicas municipais, universitárias estadual e federal, tribunais e de outros órgãos públicos no Estado do Rio Grande do Norte no contexto pandêmico e pós-pandêmico. Foram enviados 58 questionários para os e-mails das instituições obtendo-se uma taxa de retorno de 40 respondentes. Por meio de um estudo exploratório e descritivo, de natureza quanti-qualitativa, com o uso de questionário *on-line*, foi possível evidenciar, no universo de 40 bibliotecas participantes, a seguinte realidade: 45% estavam atuaram de maneira remota; 43% possuíam assinatura de plataformas digitais; e 70,4% estavam oferecendo seus serviços por teletrabalho. No contexto pós-pandêmico, foi verificado que houve mudança de cultura organizacional, incorporação acentuada de ferramentas tecnológicas e busca por adaptação a restrições orçamentárias cada vez maiores. Por outro lado, registra-se em ambos os períodos limitações por parte dos usuários relativamente a letramento digital e dificuldade de acesso à tecnologia. Por fim, considera-se relevante, acompanhar como se desenvolve a oferta de serviços e produtos pelas bibliotecas uma vez que essas

instituições cumprem um papel fundamental para o avanço da ciência e tecnologia na sociedade atual.

Palavras-chave: gestão de coleções; formação e desenvolvimento de acervo; bibliotecas públicas – Rio Grande do Norte; pandemia.

Abstract: In the social, political and economic context and, above all, after extreme events such as the pandemic that occurred in recent years and the post-pandemic adjustment reality that has taken hold, institutions in general and libraries in particular have reconfigured new strategies such as remote work and the broader use of digital tools in their processes. In the current context, it is essential to understand how these organizations fulfill their primary mission, which is to meet the information needs of individuals, which in turn permeates the activity of collection management. This article aims to analyze the management of collections and the services offered by libraries of municipal public institutions, state and federal universities, courts and other public agencies in the State of Rio Grande do Norte in the pandemic and post-pandemic context. 58 questionnaires were sent to the institutions' e-mails, obtaining a response rate of 40 respondents. Through an exploratory and descriptive study, of a quantitative and qualitative nature, using an online questionnaire, it was possible to highlight the following reality in the universe of 40 participating libraries: 45% were operating remotely; 43% had subscriptions to digital platforms; and 70.4% were offering their services via telework. In the post-pandemic context, it was found that there was a change in organizational culture, a marked incorporation of technological tools, and a search for adaptation to increasingly greater budgetary restrictions. On the other hand, in both periods, limitations on the part of users regarding digital literacy and difficulty in accessing technology were recorded. Finally, it is considered relevant to monitor how the provision of services and products by libraries develops, since these institutions play a fundamental role in the advancement of science and technology in today's society.

Keywords: Keywords: collection management; collection formation and development; public libraries – Rio Grande do Norte; pandemic.

1 INTRODUÇÃO

O despertar da segunda década do século XXI foi marcado pela pandemia que por sua vez, produziu importantes impactos sociais, econômicos e políticos. Entre estes impactos, podemos mencionar a necessidade de adaptação a novas formas de trabalho e a consolidação do trabalho remoto ou teletrabalho. No contexto pós-pandêmico, esta modalidade de trabalho, foi incorporada de forma transversal às organizações de variados tipos, dentre elas as bibliotecas. Leitão (2005, p. 24) reflete que as “bibliotecas não existem de forma independente da sociedade e das instituições às quais se vinculam”.

As relações sociais foram alteradas pelo novo mundo tecnológico, novas formas de interação entre os atores que se ocorre em ambiente virtual interconectado. Nesse cenário, a informação e o conhecimento, circulam pelo ambiente virtual em alta velocidade e pulverizam-se por todos os cantos do globo.

Diante do exposto, ficou evidente que as bibliotecas tiveram que se adequar à realidade pós-pandêmica, elencando novas estratégias para favorecer a organização, processamento, gestão e difusão de informação por meio das plataformas digitais. Considerando estes aspectos, os gestores das bibliotecas, em âmbito mundial, têm buscado alternativas para exercer suas atribuições, a fim de contornar as limitações impostas pelo sistema de acesso remoto, redimensionando os serviços a serem oferecidos neste contexto (IFLA, 2020). Dentre os serviços bibliotecários mais afetados, estão o de fornecimento de informações em modelo remoto e o de gestão de coleções, que por sua vez considera uma “ecologia” complexa de fontes de informação digitais bem como necessidades de informação variadas. Este contexto posa importantes desafios, e suscita a necessidade de se ampliar a reflexão de como as bibliotecas estão se adaptando a este novo cenário. Estas reflexões devem levar em conta contextos e realidades organizacionais específicas com vistas a se produzir mais contribuições e disseminar boas práticas no campo. A partir dessas considerações, e considerando esta problemática, surge a seguinte questão de pesquisa: Como bibliotecas de instituições públicas do Estado do Rio Grande do Norte realizaram a gestão de suas coleções no contexto pandêmico e pós-pandêmico e adaptaram os seus serviços no contexto do trabalho remoto?

Este artigo tem como objetivo geral analisar como se deu a gestão e formação de coleções por parte das bibliotecas de instituições públicas em nível municipais, estadual bem como as universitárias do Estado do Rio Grande do Norte no contexto pandêmico e pós-pandêmico da Covid 19. Especificamente, o trabalho visa (i) identificar o perfil das bibliotecas das referidas instituições públicas no Estado do RN; (ii) caracterizar a atuação da equipe de servidores das bibliotecas após um ano e meio de pandemia; (iii) detectar como é realizada a gestão da coleção pós pandemia; (iv) identificar quais os serviços ofertados neste contexto e quais os possíveis reflexos das adaptações realizadas pós pandemia.

O trabalho justifica-se na medida em que analisar as alterações ocorridas nas bibliotecas de instituições públicas no referido recorte geográfico, é necessária uma vez que para além de se contribuir com mais indicadores empíricos e documentar como estão ocorrendo as tomadas de decisão neste âmbito, permite-nos compreender se as modificações produziram impactos importantes na oferta atual de serviços e na missão das bibliotecas de satisfazer as demandas de informação.

2 GESTÃO DE COLEÇÕES DE BIBLIOTECAS: PRINCIPAIS CONCEITOS E APLICAÇÕES

Para Weitzel (2002) o “processo de formar e desenvolver coleções sempre esteve presente ao longo da história do livro e das bibliotecas” uma vez que para se compor o acervo se faz necessário a mobilização de estratégias em torno da seleção e aquisição de materiais. O termo desenvolvimento de coleções, ou gerenciamento de coleção, ganhou repercussão a partir da década de sessenta do século passado, quando nos Estados Unidos, a despeito dos intensos investimentos em construções de prédios para destinados a formar coleções em bibliotecas, percebeu-se que não era racional adquirir tudo o que era produzido (Vergueiro, 1993, p. 14).

À vista disso, o termo desenvolvimento de coleções consiste na elaboração e adoção de políticas, como suporte para tomada de decisões concernentes ao acervo de determinadas bibliotecas, à avaliação dos relatórios estatísticos de utilização da coleção, à gestão dos recursos, à cooperação, à análise do programa e à gestão fiscal. Assim sendo, o todo este ciclo é influenciado pelos demais componentes desse processo como também os conduz, de modo que qualquer modificação ou incorporação de novas metodologias e tecnologias ao ciclo da informação possibilitará impactos no gerenciamento de coleções (Johnson, 2014).

No Brasil, o termo “desenvolvimento de coleções” foi empregado por Figueiredo (1992, 1993, 1999), Vergueiro (1989), Dias e Pires (2003), Weitzel (2002; 2013), Miranda (2007, 2017, 2018), entre outros autores brasileiros da área. A expressão *collection management* (gestão de coleções) foi traduzida e adotada como “administração de coleções” (Figueiredo, 1992; Vergueiro, 1989); “gerenciamento de coleções” (Caribé,

2008, 2014); E “Gestão de Coleções” (Correa, Santos, 2015; Santa Anna, 2015; Miranda, 2017, 2018), passando por modificações na nomenclatura conforme a época.

A gestão de coleções é um procedimento presente desde o surgimento das bibliotecas, realizado inicialmente de forma empírica, desde a existência do suporte mineral (tabletes de argila) e o vegetal (papiro e papel) até a modernidade, com o surgimento de *e-books* e plataformas digitais. Nesse ínterim, as bibliotecas estão sendo projetadas para um novo estilo de gerenciamento de formação e crescimento do acervo. Borgman (2003) admite que as bibliotecas estejam caminhando para adotar um novo modelo de serviço bibliotecário (híbrido), com coleções digitais e impressas.

A gestão de coleções é um elemento essencial para o bom funcionamento das bibliotecas e das bibliotecas. Na perspectiva de Ferreira (2018), é apresentada como um termo agregador, visto que abrange todas as decisões tomadas sobre a coleção, desde a fase de planejamento, aquisição e integração de itens ao acervo, sendo tais decisões necessárias como forma de adequar-se ao orçamento disponível e às limitações de espaço e, ainda, atender às prioridades dos utilizadores da biblioteca, da comunidade e da organização à qual a biblioteca se encontra vinculada.

De acordo com Johnson (2014), o desenvolvimento de coleções é apresentado como um processo cauteloso para o crescimento das coleções em bibliotecas e compreende diversas atividades, tais como: (i) seleção de materiais; (ii) elaboração da política; (iii) avaliação das necessidades da comunidade de usuários reais e potenciais; (iv) gestão do orçamento; (v) estudo das necessidades dos pontos fracos e fortes do acervo; e (vi) planejamento para o compartilhamento de recursos e negociação dos contratos acerca dos recursos eletrônicos. O referido autor aponta ainda outras atividades relacionadas a esta prática incluem decisões para desbaste, cancelamento ou interrupção de assinaturas, armazenamento e preservação, e estudos de uso e avaliação de custo/benefício. Já Evans e Saponaro (2005, p.11, tradução nossa) consideram que alguns fatores devem ser levados em consideração tais como “a estrutura da biblioteca e da organização a qual está inserida, a produção e distribuição de materiais informacionais bem como a presença de outras bibliotecas na área.

Em linhas gerais, Vergueiro (1989) pondera que o processo de desenvolvimento de coleções é considerado uma etapa heterogênea, visto que se apresenta da mesma

forma em todas as tipologias de bibliotecas, sem eliminar ou acrescentar nenhuma etapa (estudo de comunidade, política de seleção, seleção, aquisição, desbastamento e avaliação da coleção).

Nesse contexto, entende-se que o processo desenvolver coleções constitui uma das funções da biblioteca, que, vinculadas a outras atribuições, busca, antes de tudo, garantir a organização, sistematização, inovação e o crescimento equilibrado nos diversos suportes informacionais do acervo.

À vista disso, gestão de coleções distingue-se do desenvolvimento de coleções por empregar o uso de diferentes métodos e técnicas, a fim de nortear todas as atividades executadas, com o propósito de alcançar resultados mais satisfatórios que testifique o avanço constante dos produtos e serviços gerados a partir da interatividade com os usuários.

As bibliotecas têm a função de compor acervos em conformidade com sua comunidade de usuários em consonância às necessidades de informação destes. O maior desafio, no entanto, é manter uma coleção diversa e atualizada que seja um reflexo da sociedade complexa atual. As maiores dificuldades se assentam devido às limitações em orçamento, sobretudo nas instituições públicas.

Assim sendo, a construção de um planejamento preliminar, para melhor alocação dos recursos orçamentários disponíveis, é primordial. Complementarmente, a adoção de medidas nesse campo favorece a transparência da aplicação dos recursos necessários aos bens públicos.

Dias e Pires (2003, p. 42) afirmam que é necessário projetar o que será comprado, levando-se em consideração alguns aspectos: quando, como e com quais recursos. Esses são passos fundamentais que devem ser observados pelos responsáveis na aquisição de tais bens. Por esse viés, é imprescindível a adoção de estratégias para o planejamento de formação e desenvolvimento dos acervos. Outro ponto relevante é com relação à dificuldade orçamentária – para a aquisição de materiais informacionais nas bibliotecas, Miranda; D'Amore e Pinto (2013, p. 106) apresentam como alternativa rever o plano estabelecido, para definir o que é imprescindível, deixando de adquirir documentos prioritários ou não emergenciais, ou seja, fazer cortes e trabalhar de forma contingenciada.

Portanto, os critérios gerais empregados para qualquer tipo de material em uma biblioteca são semelhantes, incluindo os recursos eletrônicos, que Johnson (2014) intitula como conceito guarda-chuva para todos os recursos digitais, os quais possuem diversos gêneros, formatos e mídias tanto de armazenamento quanto de entrega.

2.1 Gestão de coleções em tempo de pandemia e pós pandemia

Nesta subseção se faz mister ponderar sobre aspectos relacionados de como as bibliotecas se adaptaram ao contexto da pandemia e pós pandemia da Covid 19. Neste período, as instituições passaram a adotar o modelo do trabalho remoto ou teletrabalho. Na Instrução Normativa nº 65, alínea VII, do art. 3, o teletrabalho é uma:

[...] modalidade de trabalho em que o cumprimento da jornada regular pelo participante pode ser realizado fora das dependências físicas do órgão, em regime de execução parcial ou integral, de forma remota e com a utilização de recursos tecnológicos, para a execução de atividades que sejam passíveis de controle e que possuam metas, prazos e entregas previamente definidos e, ainda, que não configurem trabalho externo, dispensado do controle de frequência, nos termos desta Instrução Normativa (Brasil, 2020).

No entendimento de Stürmer e Fincato (2020), o teletrabalho é apresentado como uma modalidade laboral que ultrapassa os conceitos e experiências de trabalho próprios da Revolução Industrial, situando-se na chamada era da Revolução Informacional.

Essa revolução tecnológica combinada com o uso generalizado da internet alterou o formato de interação que atualmente ocorre em um ambiente virtual. Esse novo ambiente é isento de barreiras físicas, temporais e espaciais insere o poder midiático nas mãos dos indivíduos, relevando uma visibilidade social (Fogarolli Filho; Cavalcanti, 2024). Neste ínterim, há uso intensivo de tecnologias digitais, o que em seu turno provocam o aumento o fluxo de informações, ao passo que as pessoas compartilham conhecimentos, pesquisas, opiniões, mensagens, notícias, resultados entre outros. Neste contexto, as instituições públicas encontraram, nos recursos de tecnologia disponíveis, meios para manter suas atividades e comunicação, traçam novas estratégias e soluções para o cumprimento de seus objetivos, no atendimento às necessidades de seus usuários e no cumprimento da agenda de socializar informação e conhecimento científico. São feitas “novas” práticas informacionais ou [...] ações práticas relacionadas à produção, ao armazenamento, à manipulação, à busca, à transferência, à

avaliação e ao uso da informação tem lugar dentro de um contexto social determinado [...]” (Savolainen, 2007, p.124, tradução nossa). Houve necessidade de se apropriar cada vez mais de informação mediada por plataformas digitais tais como base de dados, *e-books*, dentre outras fontes de informação passando a consolidar o que Chartier (1994) apontara ainda no século passado como “biblioteca sem muros”. A esse respeito, Lima pondera:

As bibliotecas tinham os recursos informacionais predominantemente em formato impresso, armazenados e disponibilizados pessoalmente ao usuário, mas começam, na era digital, a terem outras atividades, que vão além das já previstas. Na evolução das bibliotecas, vimos a mudança da biblioteca tradicional, com acervo físico, para a biblioteca híbrida, com acervo físico e digital, oferecendo serviços integrados por acesso remoto (Lima, 2018, p. 82).

No tocante a formação de acervo, o processo também sofre transformações e impactos próprios da era digital e do funcionamento emergencial ocorrido ainda na pandemia. As modalidades de aquisição, para as formas de acesso aos livros eletrônicos, não possuem um único modelo determinado, tornando ainda mais complexa a tomada de decisão pelos gestores de biblioteca e o gerenciamento do acervo para sua formação e desenvolvimento. Segundo Costa e Cunha (2015), as formas de aquisição de livros eletrônicos existentes e praticadas pelo mercado são três: o acesso perpétuo, a assinatura e a aquisição orientada pelo usuário. Serra (2014, p. 53) reflete que “o mercado apresenta possibilidades de aquisição de conteúdos digitais para bibliotecas, porém observa-se que não existe uma regra para a comercialização”.

De modo geral, como consequência dos avanços tecnológicos já experimentado anteriormente ao contexto pandêmico e pós-pandêmico, gerou ainda mais aumento na procura por materiais informacionais em meio eletrônico já que o trabalho passou a ser mais frequente na modalidade do teletrabalho em diversas instituições do setor público.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O estudo é de natureza exploratória e descritiva, utilizando uma abordagem qualitativa e quantitativa para compreender quais as práticas relativas à gestão e formação de coleções adotadas em de instituições públicas supramencionadas no Estado do Rio Grande do Norte. No que se refere aos objetivos, esta pesquisa se

configura como de tipo descritivo, de natureza quanti-qualitativa. A pesquisa descritiva, segundo Gil (2008), visa descrever as características de determinados grupos, pessoas ou fenômenos. Nesse sentido, pode assumir diversas formas, entre as quais se destacam os estudos descritivos, que consistem na descrição das características, propriedades ou relações existentes na comunidade, grupo ou realidade pesquisada. Ainda sobre o tema, Quivy e Campenhoudt (1998) destacam que a pesquisa descritiva se preocupa em observar fatos, registrá-los, analisá-los, classificá-los e interpretá-los, sem que o pesquisador interfira neles. Assim, os fenômenos do mundo físico e humano são estudados, mas não manipulados pelo pesquisador. Ou seja, os fatos do mundo físico e humano são examinados, contudo não sofrem influência por parte do pesquisador. No tocante à natureza da pesquisa, Creswell (2010, p. 27) ressalta que o uso de abordagens mistas vai além de uma simples coleta dos dois tipos de dados, o uso das duas abordagens conjuntamente, de modo que o potencial geral de um determinado estudo seja maior do que o da pesquisa qualitativa ou quantitativa isoladamente.

Com vistas a consubstanciar teoricamente o estudo, utilizou-se a pesquisa bibliográfica que viabilizou o levantamento de fontes de informação que tratassem assuntos relativos à gestão de coleções em bibliotecas, teletrabalho, contexto pandêmico e pós-pandêmico. Dessa forma, foram consultados livros, sites, bases de dados nacionais e internacionais, tais como Base de Dados Referencial de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação (BRAPCI), Biblioteca Nacional de Teses e Dissertações (BDTD), Minha Biblioteca, Portal de Periódicos da Capes, Scopus e Revista dos Tribunais online. Para o levantamento destes dados, foram utilizadas as seguintes expressões de busca e associações de termos, a saber: “Pandemia-Covid 19”, ou “Biblioteca” e “Desenvolvimento de coleções” e “Gestão de coleções”, bem como termos equivalentes em inglês. De acordo com Marconi e Lakatos (2012), a finalidade da pesquisa bibliográfica é propiciar o contato direto com tudo o que foi escrito, dito ou filmado sobre determinado assunto. Em busca de obter mais informação sobre o assunto investigado, partiu-se para pesquisa documental. Na compreensão de Fachin, a pesquisa documental corresponde:

[...] a toda informação de forma oral, escrita ou visualizada. Ela consiste na coleta, classificação, seleção difusa e utilização de toda espécie de

informações, compreendendo também as técnicas e os métodos que facilitam a sua busca e a sua identificação (Fachin, 2005, p. 136).

Para se coletar os dados foi elaborado um questionário eletrônico. A preferência por este tipo de recurso se deveu à facilidade que esse instrumento de pesquisa oferece ao informante no momento responder à pesquisa. Na visão de Marconi e Lakatos (2012), os questionários podem conter questões do tipo abertas; fechadas ou dicotômicas (sim/não), fechadas ou tricotômicas (sim/não/não sei) e ainda podem ser de múltipla escolha. Dessa forma, foi aplicado um questionário do tipo semiestruturado, composto de 20 questões fechadas, elaboradas com vistas a abranger todas as categorias estudadas na pesquisa. A pesquisa foi realizada no período de 3 de maio a 30 de junho de 2022, apoiado tecnologicamente pelo Google Forms, com o envio dos formulários por *e-mail* aos respondentes: bibliotecários responsáveis pelas bibliotecas de instituições públicas no Estado do Rio Grande do Norte. Foram recebidas 40 respostas dos 54 questionários enviados. A pesquisa avaliou de forma qualitativa, os impactos, desafios e as dificuldades para atender à demanda informacional dos usuários avaliando-se desde o cenário pandêmico e pós-pandêmico, por meio de um formulário com 3 perguntas abertas, enviadas por *e-mail*, com o objetivo de dar mais clareza à realidade dos gestores de bibliotecas participantes. Tal medida visou identificar os obstáculos enfrentados em tempos de pandemia e a situação da gestão do acervo nas bibliotecas das organizações públicas do RN nas esferas municipal, estadual e federal, para atender às necessidades informacionais dos seus usuários. Foi utilizado a análise de conteúdo (Bardin, 1977) para se analisar as coincidências e divergências nas respostas abertas.

Nesse sentido, o cotejo entre a representação do assunto gestão de coleções e os resultados empíricos tornou viável traçar com mais clareza o panorama sobre a gestão de acervo no tocante às bibliotecas brasileiras pertencentes as instituições públicas mencionadas no contexto do RN no referido espaço temporal.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Com o propósito de identificar os desafios e enfrentamentos e a gestão do acervo nas bibliotecas de instituições públicas municipais, universitárias estadual e federal, tribunais e de outros órgãos públicos no Estado do Rio Grande do Norte, após a coleta

de dados, partiu-se para o processo de análise e discussão dos resultados obtidos. Os dados foram tabulados e expressos por meio dos gráficos gerados fundamentados nas respostas obtidas no formulário eletrônico encaminhado aos gestores das bibliotecas.

As primeiras perguntas visavam identificar o perfil das bibliotecas participantes desta pesquisa, levando-se em consideração as seguintes variáveis: nome da instituição a qual a biblioteca está vinculada, esfera pública a qual a biblioteca pertence e a tipologia da biblioteca. O recorte sobre estes tipos de bibliotecas se fez necessário uma vez que inexistiam dados empíricos sobre este panorama.

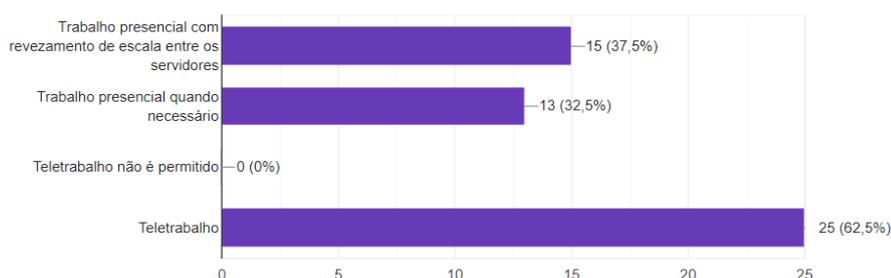
Quanto aos dados da amostra, concernente à esfera pública, observou-se uma predominância significativa de bibliotecas de instituições da rede federal, que correspondem a 52,5% dos participantes, ao passo que o quantitativo da esfera estadual foi de 35%, e o da municipal obteve apenas 12,5% de representação, denotando uma maior participação dos gestores de bibliotecas de instituições públicas vinculadas ao governo federal. No que diz respeito à tipologia da biblioteca, constatou-se que 40% dos respondentes atuam em biblioteca universitária; 32,5%, em biblioteca especializada; 20%, em biblioteca pública; e apenas 7,5%, em biblioteca escolar. O resultado obtido neste item é indicativo de que a realidade apresentada por Moro (2015) não teve progresso no cenário da maioria das escolas, tanto de cunho municipal¹ quanto de estadual, pois há poucas bibliotecas e nestas é rara a presença de um bibliotecário como mediador e efetivo elemento do desenvolvimento de suas atividades.

No que concerne ao funcionamento da biblioteca, durante o panorama pandêmico, verificou-se que a maior parte respondeu que “estavam operando de forma remota” (23 respostas, 57,5%), seguido de “atuarem com horário agendado para atender ao público” (11 respostas, 27,5%) e o “fechamento total” (9 respostas, 22,5%). Esse cenário trouxe novos desafios para os gestores de bibliotecas, como, por exemplo, a permanência de oferta de serviços para atendimento da demanda informacional. Além do exposto, buscou-se saber como os servidores das bibliotecas estão trabalhando em

¹ Na esfera municipal de Natal/RN, ocorreu uma audiência pública na Câmara Municipal, para tratar da criação do Sistema de Bibliotecas Escolares do Município, a fim de ser cumprida Lei Federal nº 12.244/2010, de 24 de maio de 2010, que dispõe sobre a universalização das bibliotecas nas instituições de ensino do país.

contexto pós-pandêmico. A Figura 1 revela que 62,5% permanecem atuando de forma remota, ou seja, pelo teletrabalho; 37,5% estão operando de modo presencial, porém com revezamento de escala entre os servidores e apenas 32,5% afirmaram estar com funcionamento presencial apenas por necessidade do serviço. Com base nesses dados.

Figura 1 – Caracterização de atuação da equipe de servidores das bibliotecas após um ano e meio de pandemia.



Fonte: Dados da Pesquisa (2022).

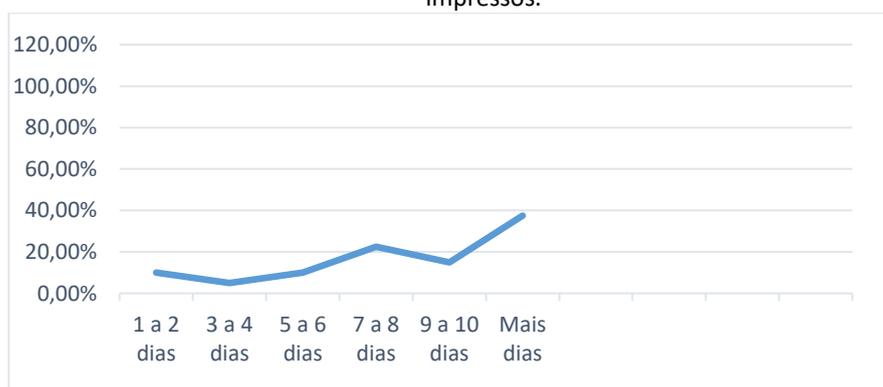
Em relação ao questionamento, sobre os produtos e serviços oferecidos pela biblioteca o seu público detectaram-se as seguintes respostas: “atendimento de dúvida e solicitações por *e-mail*”, com 33 respostas (82,5%); “acesso às bibliotecas digitais”, com 28 (70%); “elaboração de fichas catalográficas”, com 24 (60%); “cursos e treinamentos virtuais”, com 22 (55%); “normalização de documentos”, com 17 (42,5%), e, por fim, “empréstimo de material impresso”, com 10 (25%). Contudo, constatou-se que 22 (55%) dos participantes desta pesquisa revelaram não possuir nenhuma assinatura de biblioteca digital, ao passo que 18 (45%) mencionaram ter adquirido esse suporte de ferramenta informacional. Destas últimas, 18 (88,5%) afirmaram que o acesso ao conteúdo disponível da assinatura é somente durante a vigência da assinatura, já para 2 (11,5%), o acesso ao conteúdo é perpétuo. Tanus e Sanchez-Tarragó (2020) sugerem que este período provoca inovação de estratégias para atendimento à demanda de usuários havendo uma mudança cultural no tocante à utilização dos novos suportes informacionais eletrônicos em bibliotecas.

Ao serem questionados sobre a aquisição de material impressos, 24 (60%) responderam não ter adquirido nenhuma obra, enquanto 16 (40%) declararam que a biblioteca realizou compra de livros. Tais resultados refletem o contexto de baixo investimento nas bibliotecas públicas retratando a realidade na dificuldade de políticas públicas voltadas para o setor. Outro ponto investigado foi se a biblioteca deixou de

adquirir material impresso em virtude da aquisição de material em suporte eletrônico. Verificou-se que 85% anunciaram não ter influenciado, ao passo que 15% disseram ter comprometido. Essa estatística releva que, de fato, a aquisição de material impresso está sendo substituída pelos materiais informacionais eletrônicos.

Como forma de verificar qual o percentual aproximadamente de decréscimo após a pandemia no acesso aos documentos impressos disponíveis nos acervos das bibliotecas, percebeu-se um decréscimo entre 51% e 100% para 65% dos respondentes, conforme demonstrado na Figura 2.

Figura 2 – Percentual de respondentes quanto à faixa de decréscimo nas compras de documentos impressos.



Fonte: Dados da Pesquisa (2022).

Esses percentuais levam a refletir que uma quantidade relativamente expressiva dos participantes reconhece o transtorno provocado pelo isolamento social, que, por sua vez, provocou o fechamento das bibliotecas e, por conseguinte, reduziu o acesso ao material impresso como forma de evitar a transmissão do vírus, como referenciado por Santa Anna (2015), com as complexidades oriundas das novas tecnologias, as quais viabilizam o uso de plataformas digitais, as técnicas, metodologias e atividades que abarcam o desenvolvimento de coleções impressas devem ser aperfeiçoadas, adquirindo uma visão mais abrangente do processo ao ser tratado em ambiente eletrônico. Com relação a isso, cumpre destacar as análises a seguir, feitas por alguns dos respondentes da pesquisa sobre como contexto anterior, o da pandemia impactou o atendimento a demanda informacional dos usuários:

O impacto foi diretamente ao acesso às fontes de informações físicas, pelos nossos usuários, prejudicando com isso, o desenvolvimento acadêmico, principalmente aos alunos em fase de conclusão de curso, atrasando o processo de pesquisa e aprendizagem, fase essa onde a demanda pelo acesso às fontes de informação é maior. Com o isolamento social em decorrência da

pandemia do COVID-19, todas as atividades presenciais foram suspensas, e assim os usuários deixaram de ter acesso às fontes informacionais físicas (RESPONDENTE 1).

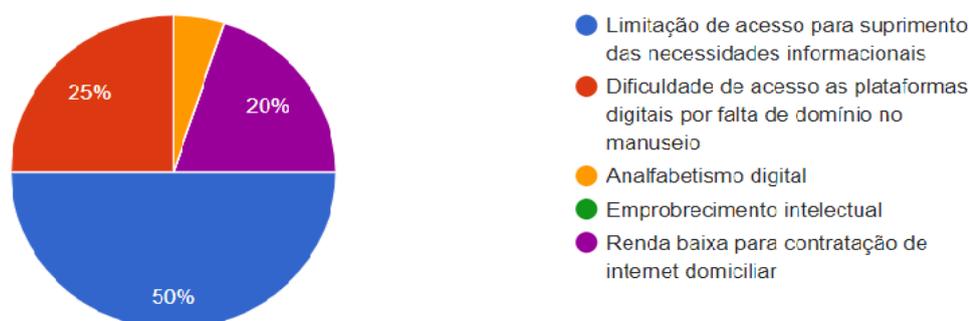
Durante boa parte do ano de 2020 e no decorrer do ano corrente, nós tivemos que ofertar serviços remotos aos nossos usuários. O acesso físico ao acervo e a biblioteca continua suspenso e qualquer demanda está sendo resolvida a distância (RESPONDENTE 2).

Impactou de forma bastante considerável, pois os serviços presenciais das bibliotecas da UFRN foram suspensos a partir de 22 de março de 2020 e só retornou, presencialmente, o serviço de empréstimo agendado em 01 de junho de 2021, continuando os demais serviços de maneira remota (RESPONDENTE 4).

Em se tratando de descarte de documentos impressos em relação à aquisição de conteúdos eletrônicos –, notou-se que 95% não realizou eliminação de documentos, em razão das assinaturas das bibliotecas, ao passo que apenas 5% executaram retirada definitiva de materiais impressos. Indagou-se também sobre os critérios adotados na seleção de materiais digitais. As respostas obtidas indicam que 33 (82,5%), revelaram ser o conteúdo; 24 (60%), a usabilidade; 23 (57,5%), a acessibilidade; 17 (42,5%), a funcionalidade e confiabilidade e os aspectos contratuais; 14 (35%), a viabilidade técnica e o licenciamento; e 12 (30%), o suporte do fornecedor.

Além do exposto, constatou-se que o principal desafio foi a “falta de orçamento para novas aquisições” (62,5%); “readaptação e ampliação dos serviços pela internet” (40%); “infraestrutura adequada para atendimento on-line” (37,5%); “equipe qualificada para lidar com as novas ferramentas tecnológicas” (37,5%); “treinamento para utilização das plataformas digitais” (35%); “comunicação com os usuários” (27,5%); e “atendimento presencial” (25%). Nesse sentido, Souza, Nascimento e Silva (2020) destacam os seguintes: (i) comunicar as ações da biblioteca para os usuários e funcionários; (ii), readaptar, inovar e ampliar os serviços ofertados pela Biblioteca, usando exclusivamente a internet; e (iii) assegurar a manutenção e a conservação do acervo. Nesse contexto, pode-se afirmar que, com o caos inesperado gerado por meio da pandemia e as necessárias adaptações experimentadas no contexto pós-pandêmico, provocaram inovações, aproveitando-se o avanço das ferramentas tecnológicas, conduzindo os gestores a reverem seu planejamento, ações e estratégias.

Figura 3 – Reflexos negativos para suprir a demanda informacional dos usuários no panorama da Covid-19.



Fonte: Dados da Pesquisa (2022).

No tocante aos reflexos negativos no atendimento à demanda informacional dos usuários, segundo a perspectiva dos gestores das bibliotecas, percebe-se, através da Figura 3, que 50% alegaram ser a limitação de acesso para suprimento das necessidades informacionais, 25% declararam ter dificuldade de acesso às plataformas digitais por falta de domínio no manuseio, 20% afirmaram possuir renda baixa para contratação de internet domiciliar e 5% disseram ser o analfabetismo digital. Ainda sobre os impactos negativos em relação ao atendimento das necessidades informacionais dos usuários, verifica-se que:

Antes da pandemia, o atendimento aos usuários era feito quase que exclusivamente na forma presencial, pois os alunos estavam no Campus todos os dias. Com a pandemia, este atendimento teve que ser remoto, causando um grande impacto negativo para aqueles alunos que não dispunham de equipamentos e/ou acesso à internet (RESPONDENTE 3).

Esses dados expõem as limitações de acesso à informação principalmente em se tratando de documentos eletrônicos, uma vez que mais da metade informaram ter alguma dificuldade, seja por falta de treinamento para manusear as ferramentas ou por questões financeiras para contratar uma rede de conexões globais para o compartilhamento instantâneo de dados entre dispositivos.

Outra informação considerada relevante diz respeito às estratégias determinadas para contornar as dificuldades para permitir o atendimento aos usuários, aferidas por meio de uma pergunta aberta. Observa-se uma adequação às novas ferramentas tecnológicas para permanecer ofertando seus serviços.

Foi desenvolvido um programa de atendimento presencial e virtual, junto aos usuários, de forma que as demandas informacionais desses, fossem atendidas através do agendamento para acesso às bases virtuais (RESPONDENTE 1).

Divulgando, informando os canais de comunicação da biblioteca e de seus servidores para atendimento remoto; agendando horários para aqueles alunos que necessitam de atendimento presencial de forma individual (RESPONDENTE 3).

Transformamos alguns serviços que só eram ofertados de maneira presencial em serviços de atendimento remoto, tais como: treinamentos do Portal da Capes, orientação à normalização e aprimoramos o sistema para realizar agendamento de empréstimos (RESPONDENTE 4).

Para finalizar, cumpre destacar o que os respondentes mencionaram sobre os desafios encarados nesse contexto:

Os maiores desafios [...] foram o de atender as demandas dos usuários, pois as bases virtuais existentes, pouco atendem as demandas acadêmicas dos diversos cursos ofertados, há limitação da oferta de fontes informacionais, eram muitos os desafios. (RESPONDENTE 1).

A falta de transparência e comunicação por parte da Secretaria de Educação e da gestão municipal como um todo[...] A pressão maior tanto da sociedade civil, quanto dos gestores [...] ainda assim acredito que conseguimos suprir as demandas que surgiram. (RESPONDENTE 2).

Mesmo com os programas da instituição para aquisição de equipamentos, uma parcela de alunos ainda não dispõe de equipamentos ou acesso à internet, o que dificulta o atendimento remoto. Outro fator negativo é a localidade, pois existem alunos que moram em locais bem distantes do Campus. (RESPONDENTE 3).

Gerenciamento das atividades da equipe de trabalho, principalmente no que se refere a cumprimento de prazos; Suspensão de determinados serviços do recebimento de doações; implantar a cultura do serviço remoto (RESPONDENTE 4).

Por meio desses relatos, verificam-se as preocupações e as transformações necessárias propiciadas pelo panorama aos profissionais que trabalham com a disseminação da informação em organizações públicas. Se tornou necessário mudar a cultura organizacional, reconfigurar ações a fim de cumprirem sua missão perante as organizações a que estão vinculadas.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao longo do tempo, os gestores de bibliotecas de instituições públicas, lutam para traçar estratégias para suprir a demanda informacional a fim de contribuir para o bom

funcionamento dos serviços desenvolvidos nas organizações nas quais estão inseridas. Assim, analisar a gestão do acervo de bibliotecas de instituições públicas do Estado do Rio Grande do Norte no contexto da pandemia do Covid 19 e as adaptações necessárias posteriormente, é fundamental para se compreender e acompanhar as mudanças em curso. No âmbito das bibliotecas vinculadas às instituições públicas do governo, observa-se a quebra nos paradigmas por meio do uso de ferramentas tecnológicas tanto na seleção de aquisição de novos suportes informacionais quanto na disseminação e compartilhamento da informação. Nessa perspectiva, novos serviços surgiram e foram se tornando essenciais, mudando a condição da biblioteca como espaço reservado à leitura e à pesquisa de material impresso para o mundo digital.

Os resultados demonstraram que a maioria das bibliotecas de instituições públicas no Rio Grande do Norte são oriundas do governo federal, principalmente nas organizações destinadas ao ensino e à pesquisa. Essas instituições cumprem um papel fundamental para o avanço da ciência e tecnologia. No entanto, o atendimento aos objetivos é proporcional aos recursos investidos.

Especificamente aos serviços oferecidos aos usuários, percebe-se que aumento do uso do *e-mail*, maior acesso às bibliotecas digitais, atendimento remoto para elaboração de fichas catalográficas, normalização de documentos acadêmicos e empréstimo de obras. Depreende-se que houve uma mudança cultural dos usuários, havendo preferência anterior por empréstimo de obras impressas; contudo, no contexto atual observa-se uma importante incorporação pelo uso as bibliotecas digitais e de ferramentas de acesso remoto a coleções. Por outro lado, na parte dos gestores percebe-se a valorização de critérios de seleção voltados ao conteúdo e necessidade de adaptação às limitações orçamentárias. Diante disso, infere-se que a seleção de materiais informacionais constitui uma responsabilidade de natureza social e política.

O cenário pandêmico e pós-pandêmico trouxe algumas dificuldades para uma parcela da sociedade, entre as quais: (i) fechamento das bibliotecas, com acesso a documentos apenas por meio virtual; (ii) falta de qualificação de usuário para utilizar equipamentos tecnológicos; (iii) dificuldade de acesso a plataformas digitais por falta de domínio ou manuseio; e (iv) carência de orçamento para contratação de internet com funcionamento em banda larga.

Convém suscitar que a administração pública tem a obrigação de criar mecanismos facilitadores para que os cidadãos tenham acesso à informação, uma vez que o panorama atual apresenta necessidade de um planejamento emergencial que leve em conta a realidade local e regional, abrangendo os casos excepcionais a fim de oferecer acesso igualitário ao conhecimento a todos usuários das bibliotecas, através de planos de ações efetivos e medidas alternativas para reduzir as desigualdades sociais.

REFERÊNCIAS

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 1977.

BORGMAN, Cristine L. Whiter, or whiter, libraries? *In*: BORGMAN, Cristine L. **From Gutenberg to the global information infrastructure: access to information in the networked word**. Cambridge, Massachusetts: MIT Press, 2003.

BRASIL. Ministério da Economia. Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital. Secretaria de Gestão e Desempenho de Pessoal. Instrução Normativa nº 65, de 30 de julho de 2020. Estabelece orientações, critérios e procedimentos gerais a serem observados pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Pessoal Civil da Administração Federal [...]. **Diário Oficial a União**: seção 1, Brasília, DF: (2020), p. 21, 31 jul. 2020 Disponível em: www.in.gov.br/en/web/dou/-/instrucao-normativa-n-65-de-30-de-julho-de-2020-269669395. Acesso em: 26 jul.2022.

CARIBÉ, Rita de Cássia do Vale. Aplicação do desenvolvimento e gerenciamento de coleções na construção de repositórios institucionais. **Informação & Sociedade: estudos**, v. 18, n. 2, p. 25-40, maio/ago. 2008. Disponível em: <https://encurtador.com.br/CIGSs>. Acesso em: 22 maio 2022.

CARIBÉ, Rita de Cássia do Vale. Conspectus: um método para o gerenciamento de coleções em bibliotecas. **RDBCI: Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, v. 12, n. 1, p. 39-60, jan./abr. 2014. Disponível em: <https://encurtador.com.br/rhVFY>. Acesso em: 19 abr. 2022.

CHARTIER, Roger. Do códice ao monitor: a trajetória do escrito. **Estudos Avançados**, v. 8 n. 21, p. 185-199, 1994. Disponível em: <https://encurtador.com.br/befNo>. Acesso em: 23 jul. 2022.

CORREA, Elisa Cristina Delfini; SANTOS, Luana Carla de Moura dos. De formação e desenvolvimento de coleções para gestão de estoques de informação: um panorama da mudança terminológica no Brasil. **RDBCI: Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, SP, v. 13, n. 2, p. 343-355, maio/ago. 2015. Disponível em: <https://encurtador.com.br/QYWKk>. Acesso em: 13 jul. 2022.

COSTA, Raquel Pereira; CUNHA, Murilo de Bastos. Modelos de negócios de livros eletrônicos para bibliotecas. **Informação & Sociedade: estudos**, João Pessoa, v. 25, n. 3, p. 7-19, set./dez. 2015. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br>. Acesso em: 10 jul. 2023.

CRESWELL, John W. **Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto**. 3. ed. Porto Alegre: Artmed. 2010.

DIAS, Maria Matilde Kronka; PIRES, Daniela. **Formação e desenvolvimento de coleções de serviços de informação**. São Carlos: EduFSCar, 2003.

EVANS, G. Edward; SAPONARO, Margaret Zarnosky. Collection development policies. **Developing library and information center collections**, p. 49-68, 2005. Disponível em: <https://encurtador.com.br/9bmFJ>. Acesso em 10 set 2024.

FACHIN, Odília. Fundamentos de metodologia. 4. ed. São Paulo: Saraiva, 2005.

FOGAROLLI FILHO, Paulo Roberto; CAVALCANTI, Ana Elizabeth Lapa Wanderley. Os limites da liberdade de expressão na sociedade da informação sob a luz do princípio responsabilidade de Hans Jonas. **Revista Direito e Liberdade**, Natal/RN, v.26, n.2, p. 3-14. maio/ago. 2024.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

JOHNSON, Peggy. **Fundamentals of collection development and management**. Chicago: American Library Association, 2014.

LEITÃO, Bárbara Julia Menezello. **Avaliação qualitativa e quantitativa numa biblioteca universitária: grupos de foco**. Rio de Janeiro: Interciência, 2005.

LIMA, Gercina Ângela de. Representação, recuperação e acesso da informação: a evolução da biblioteca 1.0 à biblioteca 3.0. In: CAMPOS, Maria Luiza de Almeida *et al.* (org.). **Produção, tratamento, disseminação e uso recursos informacionais heterogêneos: diálogos interdisciplinares** [recurso eletrônico] Niterói: IACS/UFF, 2018. p. 241. Disponível em: <http://ppgci.uff.br/wp-content/uploads/sites/86/2019/11/PPGCI-VSEI-livro5.pdf>. Acesso em: 17 maio 2024.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de pesquisa: planejamento de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisas, elaboração, análise e interpretação de dados**. São Paulo: Atlas, 2012.

MIRANDA, Ana Cláudia Carvalho de. Gestão de coleções para bibliotecas especializadas: uma perspectiva teórica para o planejamento de recursos informacionais. **Ciência da Informação em Revista**, v. 5 n. 2, p. 95-105, 2018. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/35932>. Acesso em: 26 mai.2024.

MIRANDA, Ana Cláudia Carvalho de. Biblioteca jurídica: uma reflexão acerca da gestão do acervo. **Folha de rosto**: revista de Biblioteconomia e Ciência da Informação, v.3, n. 1, p. 41-55, 2017. Disponível em: <https://periodicos.ufca.edu.br/ojs/index.php/folhaderosto/article/view/185>. Acesso em: 26 mai.2024.

MIRANDA, Ana Cláudia Carvalho de; D'AMORE, Ticiano Maciel; PINTO, Virginia Bentes. Gestão documental da informação jurídica. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 18, n. 3, p. 96-110, 2013. Disponível em: <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/1710>. Acesso em: 26 jul.2023.

MORO, Eliane Lourdes da Silva *et al.* **Contextos formativos e operacionais das bibliotecas escolares e públicas brasileiras**. Brasília: Conselho Federal de Biblioteconomia, 2015. Disponível em: <http://repositorio.cfb.org.br/bitstream/123456789/587/3/LIVRO%20BIBLIOTECAS%20ESCOLARES.pdf>. Acesso em: 29 jun. 2022.

QUIVY, Raymond; VAN CAMPENHOUDT, Luc. **Manual de investigação em ciências sociais**. Lisboa: Gradativa, 1998.

SANTA ANNA, Jorge. Desafios para a gestão de estoques de informação frente às coleções em diferentes contextos. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, v.20, n. 3, p. 550-566, set./dez., 2015. Disponível em: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5345333.pdf>. Acesso em: 20 maio 2024.

SANTA ANNA, Jorge. Desenvolvimento de coleções no sistema de biblioteca da Ufes: comparativo entre os modelos teóricos de Evans e Baughman e proposta de adequação ao modelo de Evans. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 18. **Anais eletrônicos...** Belo Horizonte: UFMG, 2014. Disponível em: <https://encurtador.com.br/OihRu>. Acesso em: 20 maio 2024.

SAVOLAINEN, Reijo. Information behavior and information practice: reviewing the "umbrella concepts" of information-seeking studies. *Library Quarterly*, Chicago, v. 77, n. 2, p. 109-132, 2007.

SERRA, Liliana Giusti. **Livro digital e bibliotecas**. Rio de Janeiro: FGV, 2014.

SOUZA, Alba Rejane Valério de; NASCIMENTO, Ana Beatriz de Araújo Silva; SILVA, Pedro Manoel da. Desafios e enfrentamentos em tempos de pandemia: a experiência da biblioteca central da Universidade Católica de Pernambuco (UNICAP). **RevIU – Revista Informação & Universidade**, v. 2, n. esp., jul./dez. 2020. Dossiê COVID-19. Disponível em: <http://reviu.febab.org.br/index.php/reviu/article/view/39/28>. Acesso em: 25 jun. 2024.

STÜRMER, Gilberto; FINCATO, Denise. Teletrabalho em tempos de calamidade por Covid-19: impacto das medidas trabalhistas de urgência. In: BELMONTE, Alexandre

Agra; MARTINEZ, Luciano; MARANHÃO, Ney. **O Direito do Trabalho na crise da COVID-19**. Salvador: Juspodivm, 2020.

TANUS, Gabrielle Francinne de S. C.; SANCHEZ-TARRAGÓ, Nancy. Actuación y desafíos de las bibliotecas universitarias brasileñas durante la pandemia de COVID-19. Rev. **Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud**, v. 31, n. 3, jul./set., 2020. Disponível em: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2307-21132020000300009&lng=es&nrm=iso. Acesso em: 18 jun. 2024.

VERGUEIRO, Waldomiro. **Desenvolvimento de coleções**. São Paulo: Polis; APB, 1989

VERGUEIRO, Waldomiro. Desenvolvimento de coleções: uma nova visão para o planejamento de recursos informacionais. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 22, n.1, p. 13-21, jan./abr. 1993. Disponível em: <https://revista.ibict.br/ciinf/article/view/512>. Acesso em: 18 jun. 2024.

VERGUEIRO, Waldomiro. **Seleção de materiais informacionais**. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2010.

WEITZEL, Simone da Rocha. **Elaboração de uma política de desenvolvimento de coleções em bibliotecas universitárias**. 2. ed. Rio de Janeiro: Interciência, 1989.

WEITZEL, Simone da Rocha. O desenvolvimento de coleções e a organização do conhecimento: suas origens e desafios. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 7, n. 1, p. 61 - 67, jan./jun. 2002. Disponível em: <https://periodicos.ufmg.br/index.php/pci/article/view/23411>. Acesso em: 18 jun. 2024.