

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS
FACULDADE DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA**

TAIWANY RODRIGUES DE OLIVEIRA

**SERVIÇOS E PRODUTOS INFORMACIONAIS: UM ESTUDO DE CASO NO
SISTEBIB/UFAM DURANTE A PANDEMIA DA COVID-19**

**MANAUS
2021**

TAIWANY RODRIGUES DE OLIVEIRA

**SERVIÇOS E PRODUTOS INFORMACIONAIS: UM ESTUDO DE CASO NO
SISTEBIB/UFAM DURANTE A PANDEMIA DA COVID-19**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao
Curso de Biblioteconomia da Universidade Federal
do Amazonas, como requisito para a obtenção do
título de Bacharel em Biblioteconomia.

Orientadora: Profa. Dra. Célia Regina Simonetti Barbalho

**MANAUS
2021**

Ficha catalográfica elaborada automaticamente de acordo com os dados fornecidos pelo (a) autor (a).

O48s Oliveira, Taiwany Rodrigues de
Serviços e produtos informacionais: um estudo de caso no SISTEBIB/UFAM durante a pandemia da COVID-19 / Taiwany Rodrigues de Oliveira. 2021.
56 f.: il.; 31 cm.

Orientadora: Célia Regina Simonetti Barbalho
TCC de Graduação (Biblioteconomia) - Universidade Federal do Amazonas.

1. Biblioteca universitária – Serviço de referência. 2. Serviços e produtos informacionais. 3. Pandemia da Covid-19. I. Barbalho, Célia Regina Simonetti. II. Universidade Federal do Amazonas III. Título.

CDD – 027.7
CDU – 027.7:025.5

TAIWANY RODRIGUES DE OLIVEIRA

SERVIÇOS E PRODUTOS INFORMACIONAIS: UM ESTUDO DE CASO NO
SISTEBIB/UFAM DURANTE A PANDEMIA DA COVID-19

Trabalho de conclusão de curso
apresentado ao curso de
Biblioteconomia da Universidade
Federal do Amazonas, como requisito
parcial à obtenção do título de Bacharel
em Biblioteconomia.

Aprovada em: 03 de dezembro de 2021.

BANCA EXAMINADORA

D Barbalho

Profa. Dra. Célia Regina Simonetti Barbalho, Presidente
Universidade Federal do Amazonas (UFAM)

Vanusa Jardim Borges

Profa. Me. Vanusa Jardim Borges, Membro
Universidade Federal do Amazonas (UFAM)



Documento assinado digitalmente

MATEUS REBOUCAS NASCIMENTO

Data: 13/12/2021 22:14:04-0300

CPF: 026.666.402-48

Verifique as assinaturas em <https://v.ufsc.br>

Mateus Rebouças Nascimento, Membro
Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC)

Aos meus pais que sempre me apoiaram e nunca desistiram de mim.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a **Deus** que nas horas que mais precisei de seu acalento esteve comigo, e sanou minhas angústias ao longo deste percurso, me mantendo de pé, me abençoando;

Aos meus amados pais **Nilza da Silva Rodrigues** e **Tony Frank da Silva Oliveira**, que desde o início me apoiaram, fizeram de tudo para que eu pudesse estudar, nunca duvidaram do meu potencial, e me ampararam em tantos momentos;

Minha querida madrinha **Raimunda Pereira da Silva**, que desde o início da graduação me ajudou da melhor forma que esteve em seu alcance, sempre me apoiou mesmo estando distante, acreditando no meu potencial;

Minha **família** que me apoiou nas minhas decisões, e me acompanharam durante esses anos, trazendo diversão e apoio moral;

Minha orientadora **Profa. Dra. Célia Regina Simonetti Barbalho**, por ter solucionado minhas dúvidas, por me compreender, e ajudar a desenvolver esta pesquisa;

Aos meus amigos: **Lindice Marinho, Hugo Victor Lira e Thaliane Valente**, por terem me motivado, escutado, apoiado, sanado minhas dúvidas, e por terem me entendido e estarem comigo em diversos momentos desta graduação, a amizade de vocês foi essencial para a finalização deste ciclo em minha vida.

Vocês foram fundamentais na conclusão deste TCC, obrigado a todos.

A única forma de chegar ao impossível, é acreditar que é possível.

Lewis Carroll

RESUMO

Este estudo analisou a oferta de serviços e produtos informacionais pelo Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Amazonas (SISTEBIB/UFAM). Possui característica metodológica como uma pesquisa exploratória e descritiva, sendo dividido em três momentos: levantamento bibliográfico na literatura da área sobre serviços e produtos informacionais; análise documental a partir das mídias sociais das bibliotecas que compõem o SISTEBIB/UFAM e pesquisa de campo com os sujeitos da pesquisa. A coleta de dados realizada nas mídias sociais das bibliotecas ocorreu com o recorte temporal de março de 2020 a outubro de 2021 e a pesquisa de campo aconteceu por meio de questionário eletrônico, encaminhado por *e-mail*, com perguntas abertas. Os resultados revelaram que as mídias sociais foram fundamentais na oferta dos serviços e produtos informacionais durante a pandemia da COVID-19, por auxiliar na divulgação desses serviços e produtos, além de manter uma aproximação com os usuários das bibliotecas. Conclui-se que a oferta dos serviços e produtos informacionais não foram afetados na pandemia da COVID-19 e que o SISTEBIB/UFAM conseguiu atingir a sua missão, mesmo perante as adversidades ocasionadas pela pandemia.

Palavras-chave: Serviços e Produtos Informacionais; Biblioteca Universitária; Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Amazonas; COVID-19; Serviço de Referência.

ABSTRACT

This study analyzed the offer of information services and products by the Library System of the Federal University of Amazonas (SISTEBIB/UFAM). It has a methodological characteristic as an exploratory and descriptive research, being divided into three stages: bibliographical survey in the literature in the area about information services and products; documentary analysis from the social media of the libraries that make up the SISTEBIB/UFAM and field research with the research subjects. The data collection carried out on the social media of the libraries took place with a time frame from March 2020 to October 2021 and the field research took place through an electronic questionnaire, sent by email, with open questions. The results revealed that social media were fundamental in the provision of information services and products during the COVID-19 pandemic, as they helped to publicize these services and products, in addition to maintaining a close relationship with library users. It is concluded that the offer of informational services and products were not affected in the COVID-19 pandemic and that SISTEBIB/UFAM managed to achieve its mission, even in the face of adversities caused by the pandemic.

Keywords: Informational services and products; University Library; Library System of the Federal University of Amazonas; COVID-19; Reference Service.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Quadro 1 – Avanços nos serviços informacionais pós-guerra.....	18
Quadro 2 – Processos históricos dos serviços informacionais.....	19
Quadro 3 – Comparação entre serviços e produtos.....	21
Quadro 4 – Funções do serviço de referência.....	24
Quadro 5 – Bibliotecas setoriais do SISTEBIB/UFAM.....	37
Quadro 6 – Mídias sociais das bibliotecas setoriais do SISTEBIB/UFAM.....	42
Figura 1 – Assuntos e áreas das lives, webinars, treinamentos, oficinas	43
Figura 2 – Assuntos das perguntas dos questionários.....	44

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ALA	American Library Association
BU	Biblioteca Universitária
CAPES	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
CBBU	Comissão Brasileira de Bibliotecas Universitárias
ESPII	Emergência de Saúde Pública de Importância Internacional
ESPIN	Emergência em Saúde Pública de Importância Nacional
IFLA	Federação Internacional de Associações e Instituições Bibliotecárias
OMS	Organização Mundial de Saúde
OPAS	Organização Pan-Americana de Saúde
RIU	Repositório Institucional da Universidade Federal do Amazonas
SISTEBIB/UFAM	Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Amazonas
SR	Serviço de Referência
SRV	Serviço de Referência Virtual
TICS	Tecnologias de Informação e Comunicação
UFAM	Universidade Federal do Amazonas

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	12
1.1	Justificativa	13
1.2	Organização do trabalho	14
2	REFERENCIAL TEÓRICO	16
2.1	Serviços e produtos informacionais	16
2.2	O Serviço de Referência	22
2.3	Biblioteca Universitária na pandemia da COVID-19.....	28
3	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	35
3.1	Classificação da pesquisa	35
3.2	Universo, amostra, universo, sujeitos e instrumentos da pesquisa.....	35
4	RESULTADOS E DISCUSSÃO	37
4.1	Caracterização da Instituição	37
4.2	Identificação dos serviços e produtos informacionais oferecidos antes da pandemia da COVID-19	39
4.3	Descrição da oferta dos serviços e produtos informacionais oferecidos durante a pandemia da COVID-19.....	40
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	47
	REFERÊNCIAS	49
	APÊNDICE A – Questionário	54
	APÊNDICE B – Quadro utilizado na coleta de dados das mídias sociais.....	56

1 INTRODUÇÃO

O SARS-CoV-2, provindo da família coronavírus, gera uma infecção respiratória denominada COVID-19, e teve seu aparecimento em Wuhan na China, em dezembro de 2019 (BRASIL,2021). Em 11 de março de 2020 a Organização Mundial de Saúde (OMS) decretou que a COVID-19 foi caracterizada como uma pandemia (OPAS, 2020).

A pandemia da COVID-19 mudou o cenário mundial, envolvendo os setores econômicos, políticos, sociais e informacionais. Em pouco tempo, o mundo precisou se adaptar às novas regras sanitárias determinadas pelas organizações de saúde para continuar desenvolvendo suas atividades, aquelas que puderam realizar seus serviços por trabalho remoto as prosseguiram. Atualmente os trabalhos estão começando a ser retornados de modo presencial, pois, os avanços científicos em torno do tratamento e prevenção trouxeram resultados positivos.

Na área informacional, precisamente nas bibliotecas, o cenário não foi diferente, a maioria das atividades presenciais foram suspensas, principalmente nas bibliotecas universitárias e escolares, devido à suspensão das aulas. As bibliotecas universitárias precisaram manter suas atividades remotamente, assim continuando a ofertar seus serviços e produtos informacionais, mesmo diante da pandemia da COVID-19.

Os serviços e produtos informacionais *on-line*, em sua grande maioria já eram ofertados antes da pandemia da COVID-19, com exceções de atividades totalmente presenciais, como o caso dos empréstimos e devoluções. No período pandêmico surgiram desafios que acompanham as atividades remotas, sendo mencionado em uma pesquisa de Tanus e Sanchés-Tarragó (2020, p. 25):

Os desafios que esta situação extraordinária coloca para as bibliotecas universitárias, tal como mencionados pelos participantes deste estúdio, abrangem uma ampla gama de questões que vão desde a infraestrutura necessária para o teletrabalho e o acesso dos usuários, passando pela reorganização de rotinas (domésticas e laborais) e de serviços bibliotecários, até o desenvolvimento de novas competências (em usuários e bibliotecários) para aproveitar as ferramentas digitais.

Como relatado acima, nem todas as bibliotecas possuíam recursos tecnológicos suficientes, assim como seus usuários, dificultando o acesso aos serviços e produtos informacionais disponibilizados pelas bibliotecas universitárias.

A partir disso, surge o interesse de pesquisar sobre a oferta desses serviços e produtos informacionais e como eles foram ofertados durante a pandemia da COVID-

19, utilizando como caso o Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Amazonas (SISTEBIB/UFAM).

Esta pesquisa é norteada pela questão: como a oferta de serviços e produtos por meio remoto do SISTEBIB/UFAM está sendo realizada? Os serviços e produtos informacionais remotos estão contribuindo para atingir a missão do SISTEBIB/UFAM durante a pandemia da COVID-19?

Neste contexto, o objetivo geral desta pesquisa é analisar a oferta dos serviços e produtos informacionais pelo SISTEBIB/UFAM durante a pandemia da COVID-19.

Para atender este objetivo principal, foi desenvolvido quatro objetivos específicos, respectivamente:

- a) Investigar na literatura da área sobre os serviços e produtos informacionais;
- b) Identificar a missão do SISTEBIB/UFAM;
- c) Identificar os serviços e produtos informacionais do SISTEBIB/UFAM;
- d) Descrever como os serviços e produtos estão sendo ofertados na modalidade remota mediante a pandemia da COVID-19.

1.1 Justificativa

No ápice da pandemia da COVID-19, as bibliotecas universitárias suspenderam suas atividades presenciais, mediante as restrições determinadas pelas suas instituições e amparadas pelo decreto legislativo de nº 6, de 2020 (BRASIL, 2020), aumentando assim, a busca por informações confiáveis, por meio da utilização de tecnologias e da *internet*, tornando a oferta de serviços e produtos informacionais *on-line* em bibliotecas mais frequentes e necessários, dito isso, surgiu a ideia de realizar este estudo focando nesses serviços e produtos informacionais disponibilizados durante o período da pandemia da COVID-19.

No âmbito pessoal, a autora possui forte interesse e curiosidade sobre a área tecnológica e possui experiência de estágio no SISTEBIB/UFAM. Devido a pandemia da COVID-19, aflorou a ideia de delimitar o estudo de acordo com esse período, assim tornando-o atual e relevante.

As Bibliotecas Universitárias (BUs) precisaram se ajustar, e tornar-se mais dinâmicas, encontrando novas tecnologias como forma de se aproximar dos seus usuários, principalmente durante a suspensão das suas atividades presenciais. Essas tecnologias contribuíram para manter os serviços e produtos informacionais ativos e

as necessidades informacionais dos usuários atendidas. Os bibliotecários precisaram se preocupar mais com o setor de referência, que é de grande importância para o funcionamento de uma biblioteca, e que durante o período pandêmico precisou estar bastante ativo.

As pesquisas de Sánchez e Tanus-Tarragó (2020) e Silveira; Karpinski e Varvakis (2020), buscam focar nos serviços e produtos informacionais e podem contribuir para o aumento da preocupação com estas atividades, trazendo a possibilidade de buscar maiores inovações. Trazer a atenção para esses serviços e produtos informacionais se torna fundamental, pois, eles são um dos destaques das bibliotecas universitárias.

Para a comunidade científica esta pesquisa contribui com o mapeamento de serviços e produtos que podem ser ofertados durante a pandemia e para a sociedade a identificação dos serviços e produtos que estão sendo ofertados e podem ser utilizados pelo público.

Neste sentido, esta pesquisa trata sobre a oferta de serviços e produtos informacionais a comunidade acadêmica pode verificar, se as bibliotecas universitárias estão cumprindo as suas missões, e se os serviços/produtos estão sendo bem divulgados nas mídias sociais, no período da pandemia da COVID-19.

1.2 Organização do trabalho

Os capítulos foram divididos e organizados conforme a necessidade em atender os objetivos e a questão norteadora. O capítulo dois aborda os fundamentos teóricos da pesquisa, destacando os serviços e produtos informacionais, focando em aspectos históricos, conceitos e definições; o tema da pesquisa, no caso, o serviço de referência, ressaltando histórico, conceitos, definições, funções e o serviço de referência virtual; trata também sobre as bibliotecas universitárias na pandemia da COVID-19, que envolve um histórico das bibliotecas universitárias, pandemias passadas, e como está ocorrendo as atividades nessa tipologia de biblioteca durante a pandemia da COVID-19.

O capítulo três discorre sobre os procedimentos metodológicos realizados nesta pesquisa, classificação da pesquisa, métodos utilizados, universo, amostra e sujeitos da pesquisa. O capítulo quatro, aborda a análise dos resultados e a sua discussão.

No fim, as considerações finais, resgatando os objetivos e questão norteadora, demonstrando que o estudo conseguiu atender seus objetivos e responder sua questão norteadora.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Possui a finalidade de embasar o tema proposto, com conceitos, definições e históricos a partir de argumentos teóricos dos autores que discorrem sobre os assuntos: serviços e produtos informacionais; Serviço de Referência e a biblioteca universitária na pandemia da COVID-19.

2.1 Serviços e produtos informacionais

Os serviços e produtos informacionais são disponibilizados pelas Unidades de Informação aos seus usuários, que procuram esses ambientes para sanar suas necessidades informacionais.

A etimologia da palavra serviço vem do latim *servitium* que possui o significado de escravidão, obediência. Serviço atualmente significa: servir; oferecer auxílio; ser útil, entre outros (DICIO, 2021).

Para Giansesi e Corrêa (1996, p. 32 apud SANTOS; FACHIN; VARVAKIS, 2003, p. 86) “[...] o serviço está intimamente ligado à vivência do usuário, enquanto os bens manufaturados podem ser adquiridos. Portanto, os serviços não são palpáveis, e sim intangíveis e de difícil mensuração.” Fica claro que serviços são bens intangíveis, ou seja, aqueles que não são físicos, não podemos senti-los ou pegá-los(tocá-los).

Já para Kotler e Keller (2012, p. 382) serviço é definido “[...] como qualquer ato ou desempenho, essencialmente intangível, que uma parte pode oferecer a outra e que não resulta na propriedade de nada. A execução de um serviço pode estar ou não ligada a um bem concreto.” Isto significa que ele é originalmente intangível, porém pode estar vinculado a um objeto físico, por exemplo, os serviços de internet *wi-fi*, normalmente eles são acompanhados do receptor para captar o sinal de internet.

Há diversas definições sobre serviços, mas Oliveira (2010) destaca que apesar de existir tantas definições, não há uma que realmente defina serviços.

Os serviços possuem quatro características principais, de acordo com Kotler e Keller (2012), a saber: intangibilidade; inseparabilidade; variabilidade; e perecibilidade.

A intangibilidade significa que os serviços não podem ser sentidos ou vistos, antes de serem adquiridos. A inseparabilidade acontece porque os serviços não podem ser estocados, devem ser consumidos simultaneamente (KOTLER; KELLER, 2012). Ao adquirir um serviço, não há como saber se ele de fato funciona, assim como

não é possível estocar vários serviços para depois utilizá-los, como por exemplo uma viagem, que não podemos testá-la antes e nem estocar várias, pois conforme for vivenciando e experimentando o serviço as experiências podem ser diferentes.

A variabilidade possui relação com quem realizará e como o serviço será prestado, pois, a forma como ele é executado pode variar de pessoa para pessoa. Enquanto que a perecibilidade está relacionada ao fato deles não poderem ser estocados se não forem usados, tornando-se um problema por conta da demanda (KOTLER; KELLER, 2012). A utilização de um serviço, envolve diversos prestadores e isso pode influenciar na sua qualidade, pois, uma pessoa é diferente da outra e seus serviços podem variar, da mesma maneira que os serviços possuem validade, e se não forem utilizados deixam de existir, por exemplo, assentos em aviões e ingressos em *shows*.

Nas bibliotecas os serviços disponibilizados aos usuários são denominados de serviços informacionais, sendo esta uma designação usual para caracterizar uma Biblioteca ou Unidade de Informação, no sentido mais amplo (VALLS, 2018).

Especialmente quanto à oferta de serviços pelas bibliotecas universitárias, é possível apontar que elas disponibilizam: comutação bibliográfica (COMUT); emissão do nada consta; elaboração de ficha catalográfica; empréstimos de materiais bibliográficos; consultas de respostas rápidas através do *chat*; depósitos de teses, dissertações e monografias; treinamentos e capacitações; levantamentos bibliográficos, dentre outros. Cabe destacar que, essa lista cresceu à medida que se diversificaram as possibilidades de oferta de serviços pelas bibliotecas universitárias, inclusive com o apoio das tecnologias.

A história dos serviços informacionais por vezes se relaciona com a história das bibliotecas, e segundo Santa Anna (2015, p. 141) “[...] em cada um desses estágios houve mudança nas unidades, delineando seus serviços, conforme as necessidades específicas de uma dada época, localidade, ideologia e contexto”.

As mudanças nos serviços informacionais ocorrem em função da evolução na oferta de conhecimento devido aos cenários sociais, políticos, econômicos e tecnológicos. Esses cenários afetam consideravelmente esses serviços, que funcionam a partir das necessidades do uso da informação. Os fatos históricos trazem informações de como isso aconteceu no decorrer dos anos.

Segundo Rozados (2006, p. 52) “foi no campo das pesquisas científicas e industriais que o serviço de informação inicialmente se desenvolveu de modo

absolutamente notável, até chegar à forma característica atual”. A autora também afirma que:

A Primeira Grande Guerra trouxe o aumento crescente da investigação científica, levando à fundação de departamentos, de sociedades e de associações de pesquisa, em cujas atividades a biblioteca tinha importante papel. Foi dentro deste contexto, de bibliotecas especializadas, que despontou um novo conceito da biblioteca: o de que a biblioteca deveria colaborar na tarefa de proporcionar informações aos pesquisadores, sem esperar que elas fossem solicitadas. Deveria, portanto, além de reunir as informações, também disseminá-las. (ROZADOS, 2006, p. 52)

As publicações científicas aumentaram com todas essas mudanças nos ambientes econômicos, industriais e sociais, tornando-se difícil para os pesquisadores obterem todo conhecimento de seu interesse. A partir disso, surgiu a necessidade da oferta de serviços de informação que contribuíssem com esses usuários. Nesse momento a biblioteca deixou de ser somente o ambiente onde se guarda as informações, para o local onde elas se disseminam.

As guerras foram componentes importantes na história dos serviços informacionais, pois, muitas mudanças ocorreram devido a elas. Isto é perceptível, no Quadro 1 de Silveira, Karpinski e Varvakis (2020):

Quadro 1 – Avanços nos serviços informacionais pós-guerra.

Primeira guerra mundial	Pós guerra
Aumento crescente da investigação científica.	Incremento nos serviços de informação.
Fundação de departamentos, de sociedades e de associações de pesquisa.	Movimentação da ciência a serviço da tecnologia.
Crescimento das bibliotecas especializadas.	Computadores, informática e telecomunicações, utilizados inicialmente a serviço do governo com propósitos de espionagem, defesa e preparo para a guerra, foram sendo incorporados às universidades, à indústria, à pesquisa.
Informações aos pesquisadores, sem esperar que elas fossem solicitadas.	Aparecimento e a difusão, ao final do século XX, de redes de informação e comunicação, internet.

Fonte: Silveira; Karpinski; Varvakis (2020, p. 6) baseado em Rozados (2006, p. 53).

O pós-guerra foi o momento em que as tecnologias entraram em definitivo nas bibliotecas, se configurando como um dos avanços mais notáveis, como expostos no Quadro 1 e a partir delas, é que o aumento na difusão de informações tornou-se possível.

Outro grande acontecimento nessa trajetória em análise, foi o desenvolvimento tecnológico, que ocorreu após as duas guerras mundiais, com o aparecimento das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs), que mudaram a forma como as

peças se comunicam e se informam. Segundo Pacievitch (20--) as TICs são recursos tecnológicos que são utilizados de forma interligada, buscando um único objetivo, tal como, sanar as necessidades informacionais dos usuários das unidades de informação.

O Quadro 2, de Silveira, Karpinski e Varvakis (2020), mostra os processos históricos que os serviços informacionais passaram:

Quadro 2 – Processos históricos dos serviços informacionais.

Desenvolvimento histórico	Aspecto social	Aspecto econômico	Aspecto tecnológico
Até o século XX.	Laicização, Democratização.	Pesquisas científicas e industriais sob demanda.	Bibliotecas eram armazenadoras de informações.
Início do século XX, primeira e segunda guerra mundial, guerra fria.	Especialização.	Serviços de Investigação científica; Papel ativo da biblioteca na prestação de serviços informacionais; Ciência para novas tecnologias; Apropriação de serviços informacionais por universidades, indústrias e pesquisa.	Bibliotecas provem acesso à informação; Computadores, redes de comunicação; Desenvolvimento da Indústria eletrônica.
Final do século XX	Socialização.	Difusão da informação; Redes de informação e comunicação; Informação como valor estratégico.	Internet; Redes de informação.
Início do século XXI.	Dinamização.	Função social cultural Co-criação de valor.	Multi-Plataformas digitais Interatividade Compartilhamento.

Fonte: Silveira; Karpinski;Varvakis (2020, p. 9).

Esses processos históricos expostos no Quadro 2, contribuíram para que os serviços informacionais evoluíssem, de acordo com as transformações que a civilização passou, seja a partir de crises econômicas, guerras e avanços tecnológicos. Desta forma, os serviços informacionais foram se adaptando ao ambiente, evoluindo e sobrevivendo.

Normalmente ao falar em serviços atrela-se eles aos produtos, pois, eles tendem a ser ofertados juntos, principalmente no campo informacional. Quanto à sua etimologia, a palavra produto vem do latim *productus* e possui o significado relacionado: aquilo que é produzido; resultado da produção; produto de venda e etc.

(DICIO, 2018). Os produtos tendem a serem entendidos como aquilo que pode ser sentido, ser tocado, algo tangível, como por exemplo: os livros físicos.

Kotler e Keller (2012, p. 348) o definem como “[...] uma oferta tangível, mas ele é tudo o que pode ser oferecido a um mercado para satisfazer uma necessidade ou um desejo, incluindo bens físicos, serviços, experiências, eventos, pessoas, lugares, propriedades, organizações, informações e ideias”. Produto, portanto, é tudo aquilo que satisfaz uma necessidade e um desejo, ou seja, nem sempre está ligado a bens tangíveis como muito se fala, às vezes pode estar conectado ao próprio serviço em si.

Já Rocha e Platt (2015, p. 26) definem produto como “[...] algo que pode ser oferecido para satisfazer a necessidade e o desejo de um cliente, quer seja na forma de um bem e/ou serviço”. Possui como seu maior objetivo satisfazer os clientes, independentemente de sua forma.

Os produtos possuem como características, segundo Kotler e Keller (2012) durabilidade e tangibilidade. A durabilidade vai de acordo com o material usado ou a forma em que será usado, e possui a seguinte classificação de acordo com Kotler e Keller (2012):

- Bens não duráveis: confeccionados com materiais tangíveis, mas que são consumidos diariamente e tendem a ter um prazo menor de durabilidade, como os hidratantes corporais, por exemplo.
- Bens duráveis: confeccionados com materiais tangíveis, porém com uma durabilidade maior, como os celulares ou as *smart tvs*, por exemplo.

Nas bibliotecas esses bens são conhecidos como produtos informacionais, pois, disponibilizam informações aos seus usuários em forma de item informacional. Segundo Silva e Santos (2020, p. 51) os produtos informacionais são “[...] considerados instrumentos criados com a finalidade de disseminar, facilitar o acesso e satisfazer o usuário de uma determinada unidade de informação”.

Os produtos informacionais possuem características próprias, como afirma Galvão (1999, p. 15 apud SILVA; SANTOS, 2020, p. 50-51), as quais podem ser entendidas como:

- a) diferentemente dos bens tradicionais, um produto informacional não está imbuído de qualidades tangíveis, além de estar inteiramente desvinculado de uma forma única, particular;
- b) ao contrário dos serviços tradicionais, a distribuição destes produtos não requer o contato direto entre o fornecedor (ou vendedor) e o consumidor;

- c) o valor destes produtos para o consumidor não está referenciado nas qualidades tangíveis do produto, mas no seu conteúdo informacional, educacional, cultural ou de entretenimento;
- d) de modo diferente dos bens e dos serviços tradicionais, os produtos culturais e informacionais são replicados com grande facilidade e a um custo virtual extremamente baixo;
- e) um produto informacional não é “consumido” da mesma forma que um produto ou serviço tradicional. Um software ou um produto audiovisual é utilizado inúmeras vezes sem que se deprecie ou perca valor;
- f) as propriedades intangíveis dos produtos informacionais ou culturais imprimem ao processo de produção e distribuição destes produtos características substancialmente diferentes daquelas inerentes à produção e distribuição de bens e serviços tradicionais. Somente os detentores dos direitos de propriedade sobre aqueles trabalhos podem transacioná-los de maneira legal. Os custos envolvidos na aquisição dos direitos geralmente são significativos, e as despesas relacionadas à distribuição destes produtos são cada vez menores; e,
- g) distribuidores dos produtos informacionais podem, facilmente, adicionar valor ao processo de distribuição.

Essas características explicam com clareza o que são produtos informacionais, e no que os mesmos diferem dos produtos e serviços tradicionais, pois, possuem intangibilidades, e sua distribuição requer processos diferenciados.

As bibliotecas universitárias disponibilizam alguns produtos informacionais como: bases de dados de acesso livre ou aquelas que possuem acesso restrito; repositórios institucionais; bibliotecas digitais que podem conter tanto livros digitalizados quanto teses e dissertações; catálogos que melhoram o acesso aos seus materiais bibliográficos e e-books de acesso livre e restrito, dentre outros.

Por vezes os serviços e produtos tendem a serem confundidos, pois suas definições são parecidas, mas há algumas distinções entre eles. No Quadro 3, de Rocha e Platt (2015), essas distinções ficam mais visíveis:

Quadro 3 – Comparação entre serviços e produtos.

Características	Serviços	Bens
Relação com os usuários	Geralmente envolvem uma relação contínua com os usuários.	Geralmente envolvem uma relação impessoal e breve, embora a força e a duração das relações estejam crescendo.
Perecibilidade	Serviços só podem ser usados no momento em que são oferecidos.	Bens podem ser colocados em estoque e usados num momento posterior.
Intangibilidade	O usuário possui apenas lembranças ou resultados, como um cabelo bem cortado ou um maior conhecimento.	O usuário possui produtos que podem ser usados, revendidos ou dados para outros.
Inseparabilidade	Serviços geralmente não podem ser separados da pessoa que os fornece.	Bens normalmente produzidos por

		determinadas pessoas e vendidos por outras.
Esforço do usuário	O usuário pode estar a par do processo de realização dos serviços.	O envolvimento do usuário pode ser limitado a comprar o produto final e usá-lo.
Uniformidade	Devido à inseparabilidade e ao alto envolvimento, cada serviço pode ser único, com uma possível variação de qualidade.	As variações na qualidade e as diferenças em relação a padrões podem ser corrigidas antes que os usuários comprem os produtos.

Fonte: Rocha e Platt (2015, p. 106).

Os serviços e produtos tendem a possuir algumas características similares, como pode ser observado no Quadro 3. Nota-se que ao analisá-los, são encontradas diferenças entre eles. Resumidamente os serviços e produtos possuem os mesmos objetivos, que é sanar a necessidade e o desejo dos usuários, mas os processos de suas construções se diferem, tanto na produção quanto na qualidade.

Os serviços e produtos informacionais estão ligados ao Serviço de Referência, pois, ambos visam auxiliar o usuário ao buscar a informação. Segundo Rozados (2006, p. 53) “[...] serviço de informação é todo o processo de auxílio ao leitor na busca da informação ou na satisfação de suas necessidades de informação, função primordial de um serviço de referência”. A discussão acerca desta ligação entre essas tipologias ainda não possui uma unanimidade entre os autores, mas torna-se essencial entender sobre o serviço de referência quando se aborda os serviços e produtos informacionais.

2.2 O serviço de referência

Devido ao crescimento no volume de publicações científicas, surgiu a necessidade de criar bibliotecas para organizá-las e reuni-las, assim dando início aos serviços de informações e auxílios aos usuários nas bibliotecas, posteriormente nomeado Serviço de referência (SR) (CUNHA; PESSOA, 2007). O SR ganhou força se aliando ao ensino, pesquisa e extensão, propiciando uma orientação capacitada para a busca e recuperação de informações em fontes bibliográficas (SANTOS, 2014).

Para conceituar o SR, vamos falar primeiramente sobre a etimologia da expressão *Serviço de Referência*, que vem do inglês *REFERENCE WORK*, do verbo referir, provindo do latim *REFERRE*, que significa: indicar, informar, consultar, traduzido sem as devidas adaptações necessárias (OLIVEIRA, 2010). No Brasil, o

termo é empregado para nomear o serviço de informação prestado pelas bibliotecas aos seus usuários.

A ideia do Serviço de Referência surgiu por volta do século XIX, sendo pensado a partir de uma problemática que surgiu devido às mudanças na sociedade provenientes da expansão de vários setores (MANGAS, 2007). Essas foram notáveis, principalmente na indústria editorial e do campo educacional, pois o número de universidades, pessoas alfabetizadas, e o aumento do ensino público resultou na criação das bibliotecas públicas.

Apesar do aumento do público, esses novos usuários não sabiam como utilizá-las, pois as bibliotecas antes eram frequentadas somente pela elite, ou seja, os usuários de classes menos favorecidas nunca haviam tido contato com bibliotecas, desse modo, devido ao surgimento da necessidade de assistência em sua utilização, surgiu o Serviço de Referência, como destacam Cunha e Pessoa (2007, p. 69):

O crescente volume de publicações gerado por essas sociedades científicas passou a exigir a criação de bibliotecas para reuni-las, organizá-las e armazená-las. E foram, assim, no campo das pesquisas científicas e industriais do século XIX, que se desenvolveram os serviços de informações em bibliotecas e surgiram os serviços formais de auxílio ao usuário em bibliotecas.

Este serviço, como dito, surgiu a partir de uma necessidade de assistência, o que corrobora com a compreensão de que, o serviço de referência é uma assistência ao usuário que necessita de informação, é um serviço que necessita do fator humano, pois precisa de uma comunicação direta entre o bibliotecário e o usuário.

O desenvolvimento do serviço de referência foi ampliando com a popularização das bibliotecas gerando determinadas demandas de atendimentos principalmente para os que necessitavam de explicações por parte dos bibliotecários, como dito por Mangas (2007, p. 2), o aparecimento de determinados elementos que:

[...] passaram a estar subjacentes à missão das bibliotecas, a saber: ajudar os estudantes; desenvolver o papel da biblioteca como instituição educativa; ajudar os leitores a fazer as melhores seleções no universo da informação recolhida e; justificar a existência da biblioteca demonstrando o seu valor àqueles que a apoiam. Estes elementos vão ao encontro dos ideais que consideram que a biblioteca deve prestar um serviço à comunidade disponibilizando não só os recursos de informação que possui, bem como ajudando os utilizadores a localizar e a utilizar esses mesmos recursos.

Estes elementos contribuíram para uma ampliação do SR, que introduziu novas atividades, além das que já eram empregadas, procurando focar na comunidade na qual a biblioteca estava inserida, transformando-as em instituições educativas e não somente um ambiente com recursos informacionais.

O Serviço de Referência é atualmente mais que um mero setor que fica unicamente responsável pelo atendimento do usuário, como era visto anteriormente, passou a ser uma atividade humana cujo objetivo é atender as necessidades informacionais dos usuários com agilidade, com o intuito de atender de forma mais efetiva a demanda informacional.

Este serviço funciona como “[...] uma sala de recepção da biblioteca, onde se dá a interação entre a necessidade informacional do usuário e a informação que o atende, responde e satisfaz” (PEREIRA; CARVALHO, 2012, p. 107). Diante do exposto, é possível inferir que o serviço de referência funciona como um elo entre o usuário e a informação, com o intuito de suprir suas necessidades informacionais.

Grogan (2001, p. 2), define o SR como uma “[...] assistência pessoal prestada pelo bibliotecário aos leitores em busca de informações”. O bibliotecário é o responsável por realizar este serviço, cabendo-lhe mediar as questões entre a demanda do usuário e a informação disponibilizada pela biblioteca.

De forma sucinta, o serviço de referência é o auxílio realizado por um bibliotecário aos usuários de uma unidade de informação, tornando a satisfação das necessidades informacionais deles fundamentais para a concretização da missão do serviço de referência (OLIVEIRA, 2010).

Mangas (2007, p. 4), destaca como principais funções do Serviço de referência, no Quadro 4:

Quadro 4 – Funções do serviço de referência

Funções do Serviço de Referência	Descrição	Exemplos
Acolher	Receber com simpatia e profissionalismo os utilizadores. As primeiras impressões de um serviço ou de uma instituição dependem muito deste primeiro contacto. A qualidade do acolhimento é decisiva para a captação de novos utilizadores, bem como para a fidelização daqueles que já utilizam o serviço. O serviço de referência é o serviço por excelência que faz a ponte entre a biblioteca e a comunidade a quem serve. Cabe ao bibliotecário de referência desempenhar o papel de relações públicas.	Todos utilizadores que pela primeira vez ou não ocorram à biblioteca à procura de ajuda.

Informar	Resolver as perguntas e as pesquisas dos utilizadores.	Perguntas de resposta rápida, pedidos de bibliografia, obtenção de documentação e de recursos de informação fora e dentro da biblioteca.
Formar	Ensinar os utilizadores na utilização dos serviços e dos recursos da biblioteca.	Ações de formação individuais ou em grupo dirigidas aos utilizadores. Como utilizar o catálogo informatizado, como pesquisar e recuperar informação na Internet, etc.
Orientar	A orientação pode ser pensada a dois níveis: como orientação dentro do espaço físico da biblioteca e como orientação bibliográfica. Ajudar os utilizadores dentro da biblioteca na localização das obras ou encaminhá-los para os serviços que melhor possam responder às suas necessidades. Aconselhar os utilizadores na seleção de uma obra, fonte ou recurso de informação.	Sempre que é pedida ajuda na localização de um documento ou aconselhamento e orientação bibliográfica.

Fonte: MANGAS, 2007, p. 4.

As funções descritas no quadro 4 fazem parte do cotidiano das atividades desenvolvidas no SR. Durante o atendimento ao usuário, o bibliotecário responsável deverá utilizar algumas destas funções descritas, isto dependerá da necessidade informacional do usuário.

Com um olhar para os dias atuais, é possível afirmar que a essência do serviço continua a mesma: atender a necessidade de informação dos usuários, sanar dúvidas, e orientar na utilização de serviços e produtos. Segundo Accart (2012, p.3-4):

Hoje em dia, o termo 'referência' tem um sentido mais amplo, pelo menos em biblioteconomia, uma vez que o 'serviço de referência' abrange certo número de atividades e competências com a finalidade de oferecer um serviço a um determinado público, em geral uma resposta a uma pergunta. A função de referência, com denominações às vezes diferentes, é implantada junto com os serviços ao público nas bibliotecas ou nos serviços de documentação. Ela se mostra necessária e cada vez mais essencial para uma boa percepção das expectativas e necessidades dos usuários em matéria de informação e de busca de informação.

Nesse sentido mais amplo, o que mudou são as formas como esse serviço é realizado, incrementado pelo emprego de tecnologias que dinamizaram a comunicação entre o usuário e o bibliotecário visto que, antes era feito somente de forma presencial, atualmente pode ocorrer a distância, por meio das TICs.

Essas novas tecnologias permitem que as informações sejam encontradas de forma rápida, facilitando o trabalho do bibliotecário e entregando um serviço mais

eficaz, diminuindo a utilização de instrumentos manuais. Segundo Cunha e Pessoa (2017, p. 70):

O advento da indústria *on-line*, na década de 1970, acelerou essa mudança com a produção de catálogos que se constituíam de citações bibliográficas e de índices. A diminuição dos custos de armazenamento e o conseqüente aumento do número de buscas permitiram acrescentar resumos a muitos desses catálogos. Isso levou os usuários a buscarem o documento primário e essa é uma tendência que ainda persiste: o texto completo da informação primária sendo oferecido *on-line*.

A chegada desses sistemas *on-line* modificou a ligação entre os principais setores das bibliotecas como por exemplo, referência, aquisição, catalogação, que juntos passaram a utilizar os sistemas para melhorar o desenvolvimento de seus serviços. Segundo Figueiredo (1992, p. 162) os “[...] serviços *on-line* permitiram à biblioteca oferecer um nível mais alto de serviço, por um custo aceitável, com grande presteza e pequeno trabalho adicional para a equipe de pessoal”.

Há uma discussão em relação ao suporte dos livros, se continuarão a serem impressos no papel ou se serão substituídos pelas novas tecnologias. Há quem diga que as tecnologias vão extinguir os livros impressos, porém ainda é um futuro distante, pelo menos de acordo com Santos (2010, p. 24):

O questionamento presente sobre o fim do objeto livro, a partir da sua substituição pelo recurso digital – assim como o papiro foi substituído pelo pergaminho e posteriormente este pelo papel –, muitas são as conjecturas a respeito. Como ainda é muito incipiente a presença de e-books no dia a dia das pessoas, no Brasil e no mundo, considera-se, portanto, precoce qualquer mudança mais brusca, inclusive por envolver um hábito enraizado que as pessoas possuem da leitura através do livro, pelo prazer ou pelos estudos.

Hoje em dia vemos mais pessoas com dispositivos para leitura de *e-books*, entretanto continua sendo uma minoria, principalmente se formos olhar a desigualdade social e econômica que acontece ao redor do mundo. Essas tecnologias vieram para colaborar nas atividades cotidianas, e com elas a disseminação e o acesso da informação trouxeram melhorias ao serviço de referência, o transformando no Serviço de Referência Virtual (SRV).

É fundamental que o profissional bibliotecário esteja atento para estas mudanças, pois nos sistemas informacionais elas ocorrem constantemente, por meio da oferta de bases de dados *on-line*, mídias sociais, entre outros, que contribuem na ampliação da disseminação de informações, facilitando a relação entre usuários e a biblioteca.

O serviço de referência virtual teve seu surgimento no final da década de 1980, por meio de correio eletrônico. Neste mesmo período as bibliotecas começaram a

disponibilizar os seus catálogos em modo virtual (ARELLANO, 2001). As tecnologias passaram a permitir que o usuário tenha acesso a coleções digitais, além de possibilitar a agilidade os processos do SRV, disponibilizando as informações de forma mais rápida aos usuários.

De acordo com American Library Association (ALA) (2010, p. 1, tradução nossa, apud PAGANI; LUCAS, 2016, p. 522), o serviço de referência virtual é:

[...] o serviço de referência iniciado eletronicamente onde os clientes utilizam computadores ou outras tecnologias para se comunicarem com a unidade de informação sem estarem fisicamente presentes. Os canais de comunicação utilizados frequentemente no serviço de referência virtual incluem bate-papo, videoconferência, serviço de voz por IP, compartilhamento de tela, *e-mail* e mensagens instantâneas.

Como mencionado acima, basicamente o que difere o SRV do SR tradicional é o modo como ele é disponibilizado pois não envolve encontros presenciais, funciona através de canais de comunicação, e agiliza processos manuais como a busca por fontes bibliográficas, entregando um serviço ágil e no tempo de cada usuário.

Este serviço, segundo Macieira e Paiva (2007), é uma inovação do SR, que traz a consulta para uma versão *on-line*, onde o usuário sem precisar ir até uma biblioteca, de qualquer computador com *internet*, pode realizar sua pesquisa.

No decorrer dos anos, o serviço de referência foi se modificando, principalmente com a inclusão de novas tecnologias, que possibilitaram este setor se adaptar e a continuar operando. Segundo Cunha e Pessoa (2007, p. 70) as Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) localizam informações “[...] de maneira muito mais rápida, substituindo instrumentos manuais, como os catálogos em ficha. Com isso, a eficiência dos serviços de referência e a capacidade de atendimento das necessidades dos usuários foram [...]”, aumentadas consideravelmente.

A *Web* é utilizada como uma das ferramentas que auxiliam o SRV, dinamizando as informações que chegam aos usuários, com a oportunidade de melhorar, criar produtos e serviços de informação. Essas tecnologias ajudaram os usuários que não tinham tempo de ir à biblioteca por conta de suas vidas atarefadas, contribuindo no acesso e disseminação da informação, possibilitando a adesão de novos usuários. O SRV apresenta semelhanças com o SR tradicional, pois ambos auxiliam o usuário a sanar suas necessidades informacionais, de acordo com Santos (2014, p. 32):

No ambiente virtual, o Serviço de Referência, possui semelhanças relativas ao Serviço de Referência presencial, que tem o intuito de auxiliar o usuário na busca e recuperação da informação, realizado através das TICs. Esse serviço vem se desenvolvendo e evoluindo e, permitindo, cada vez mais, um

atendimento personalizado e em tempo real. Todos os mecanismos tecnológicos de busca e recuperação de informação auxiliam tanto o profissional, quanto o usuário, facilitando também a comunicação e poupando o tempo de ambos. Atualmente, deve-se levar em conta que, em muitos casos, o usuário não está próximo geograficamente do ambiente informacional para solicitar auxílio.

Esse atendimento realizado por meio das TICs evoluiu gradativamente com o tempo, procurando focar cada vez mais nos usuários, e oferecer um atendimento personalizado e de acordo com cada necessidade. As TICs possibilitaram atendimentos aos usuários que não estão próximos da biblioteca, por exemplo, em estados diferentes. Ambos os lados saíram ganhando: o bibliotecário adquiriu novas formas de disponibilizar seus serviços e os usuários de sanar suas deficiências informacionais.

Antes da *Web* existir, os bibliotecários adotavam outros meios de executar o serviço de referência, como é o caso dos telefones, *fax* e em poucos casos o correio eletrônico. Com a difusão da *Internet*, as opções aumentaram, por meios dos *softwares* e programas, que podiam ofertar atendimentos de forma assíncrona ou síncrona. O correio eletrônico foi uma das primeiras formas que o serviço de referência virtual foi utilizado por possuir baixo custo e ser fácil de utilizar.

Outra forma de SRV ser realizado é por meio de *chat*, onde os bibliotecários se comunicam em tempo real com o usuário sem que este esteja na biblioteca, ao contrário do *e-mail* que possui um tempo maior para resposta. Embora houvesse sido uma ferramenta inovadora, é possível afirmar que as bibliotecas tenham começado a utilizar o *chat* depois de um certo tempo após o seu surgimento (CUNHA; PESSOA, 2007).

Os *sites* de bibliotecas são uma, das outras formas de contato entre biblioteca e usuário. Neles podemos encontrar tanto o *chat* como o correio eletrônico e as mídias sociais que atualmente são os meios de comunicação mais utilizados pelos usuários principalmente no atual momento devido à pandemia da COVID-19, em que as bibliotecas precisaram buscar maneiras de continuar atendendo seu público alvo e realizar seus serviços, precisando se adaptar ao cenário pandêmico.

2.3 Biblioteca universitária na pandemia da COVID-19

A biblioteca universitária é responsável pela troca de informações entre a comunidade universitária e o público externo, apoiando as atividades de ensino,

pesquisa e extensão por meio dos seus serviços e produtos. Conforme mencionado por Sala *et al.* (2020, p. 16):

As BU não são meras divisões de universidades onde os livros estão ordeiramente alinhados para que a comunidade acadêmica os tome emprestados ou faça a sua consulta local. São sistemas complexos que, desde 1870, possuem intrincados mecanismos de classificação do conhecimento para a organização científica de sua produção.

As BUs são mais que meras coleções, possuem seus métodos de organização, através de sistemas de classificação, para auxiliar o estudante na hora da busca por informações acerca de seus cursos e manter suas obras preservadas para a comunidade científica. Uma biblioteca é um bem cultural, onde preservamos a memória da sociedade.

Ao longo do tempo, as BUs foram se modernizando e se adaptando às diversas mudanças, exercendo um grande papel na mediação da informação e na sociedade em que está inserida. Elas nasceram com o surgimento das universidades, embora no início a grande maioria das bibliotecas existentes ainda eram dominadas pela Igreja Católica, e as que eram vinculadas às instituições tinham como dever atender as grades curriculares dos cursos ofertados (NUNES; CARVALHO, 2016).

A biblioteca naquele tempo tinha como tradição, ser um local para guardar textos considerados raros, com pouco acesso, devido às pressões religiosas, mesmo nas bibliotecas universitárias “[...]cujas regras de leitura e uso desses espaços são minuciosamente observadas e exigidas dos membros das universidades, assim como a disposição das estantes e o acesso dos textos aos estudantes (NUNES; CARVALHO, 2016, p.178).

Esse cenário mudou a partir do século XV, com a invenção da prensa de Gutenberg, que foi um marco na história editorial, pois aumentou a tiragem de livros e diminuiu os custos de produção, impulsionando o mercado editorial, que demandou a criação de mais bibliotecas, e ampliou a disseminação da informação para a sociedade. No século XVII os periódicos surgiram, como mencionado por Silveira (2014, p. 70) “[...] para suprir a necessidade de comunicação científica diante da lenta velocidade da produção editorial”. Até os dias atuais, ainda é um dos meios mais utilizados para disseminar as produções científicas.

No século XX as tecnologias trouxeram novas mudanças para as bibliotecas, pois:

Em meados do século XX, as mudanças sociais aliadas à progressiva expansão e fragmentação do conhecimento, bem como o avanço tecnológico

levam a outra fase de evolução em que a preocupação com o “tipo” de Biblioteca [...] tende a desaparecer. Este padrão seria substituído por uma grande diversificação dos serviços e produtos; e também pela diversificação dos suportes informacionais disponíveis. As palavras de ordem nesse período são: flexibilidade, adaptabilidade, interdependência e cooperação. No final desse século surge uma nova configuração de Bibliotecas, as virtuais/digitais. (ANZOLIN; CORRÊA, 2008, p. 806)

As mudanças sociais refletiram nas bibliotecas, ampliando seus serviços e produtos, e dinamizando suas atividades, por meio das novas tecnologias que auxiliaram no aparecimento das bibliotecas virtuais. Atualmente este tipo de biblioteca é o que mais evolui na oferta de serviços e produtos mediados pelas tecnologias, devido à facilidade dos usuários em adquirir materiais informacionais, sem precisar ir presencialmente, diminuindo o tempo a ser gasto na sua utilização.

Conforme Lima (2019) as TICs são baseadas nos sistemas de computadores com o apoio das redes de comunicação, que está intimamente ligada à sociedade da informação. A *Web 1.0*, conhecida como primeira geração da *web*, provocou um avanço na comunicação e no acesso à informação. Porém, era algo inerte, sem grandes interações. Segundo Silva (2019) o conteúdo e seus internautas eram inativos, pois utilizavam apenas dois canais de comunicação, a saber: o correio eletrônico e o *chat*.

Para as bibliotecas, isso trouxe maiores interações, criações e compartilhamentos de informações entre seus usuários. Por meio dessas tecnologias, as bibliotecas podem melhorar a sua oferta de serviços e produtos, se aproximando mais de seu público-alvo. Essas novas tecnologias precisam de adaptação por parte de quem as oferta, ou seja, os bibliotecários precisam estar capacitados para as utilizarem e compreenderem o melhor uso por parte da biblioteca.

Os bibliotecários precisam acompanhar as mudanças de perto para estarem aptos a realizar os serviços de informação, e para alcançar a satisfação dos seus usuários. Dito isso, é essencial buscar se aperfeiçoar no manuseio das tecnologias e se capacitar para ampliar suas competências:

Porém não deve estar limitada a apenas ter conhecimentos acerca das tecnologias disponíveis da biblioteca, ou a um conhecimento superficial acerca dessas tecnologias, mas refere-se a ter domínio de conhecimentos quanto à utilização e exploração dos recursos tecnológicos e de suas potencialidades no meio informacional, dispondo de todos os recursos que elas oferecem. (LIMA, 2019, p. 34-35)

O mercado se tornou mais exigente, visto que as competências não ocorrem em torno somente das tecnologias como mencionado acima, envolve questões de

habilidades profissionais e técnicas. O bibliotecário deve estar atualizado com seus estudos, investir em capacitações, assim aumentando suas qualificações.

Não é de hoje que as TICs fazem parte do dia a dia das bibliotecas, cada vez elas estão dominando, principalmente com o seu avanço, futuramente tendem a estar presente em toda sua totalidade, tanto em relação aos serviços ofertados, quanto em seus processos. Foi a partir dessas tecnologias que as bibliotecas na pandemia da COVID-19 conseguiram continuar atuando, principalmente no período mais difícil, onde a maioria das bibliotecas precisaram ser fechadas para o atendimento presencial.

Em 30 de janeiro de 2020, a OMS declarou o novo coronavírus como uma Emergência de Saúde Pública de Importância Internacional (ESPII), e em 11 de março de 2020 como uma pandemia (OPAS, 2021). A pandemia da COVID-19 foi declarada Emergência em Saúde Pública de Importância Nacional (ESPIN) no Brasil em 4 de fevereiro de 2020, e em 20 de março de 2020 entrou em estado de calamidade pública (MATA, 2020). Neste novo cenário de pandemia aconteceram no mundo grandes transformações, o que demandou por adaptações e melhorias em vários setores, assim como nas bibliotecas.

Não é a primeira pandemia enfrentada pela humanidade, que vivenciou a Peste Negra em 1300, a Gripe Espanhola, que surgiu por volta do começo do século XX, a Cólera em 1854, entre outras. Muitas das recomendações são semelhantes como evitar aglomerações, contatos físicos, além do fechamento de ambientes públicos e privados (BIERNATH, 2020).

Nos Estados Unidos, durante a Gripe Espanhola, as bibliotecas procuraram se adaptar a essa nova situação. A maioria cumpriu medidas de isolamento, fechando seus espaços, diminuindo a circulação de livros. Na Biblioteca Pública de Worcester, nos Estados Unidos, os funcionários continuaram trabalhando mesmo com o fechamento para o público, oferecendo o serviço de referência telefônica (QUINLAN, 2007, tradução nossa).

Em meio à pandemia da COVID-19 as instituições buscaram se adaptar a esta nova realidade, acatando as restrições determinadas pelos governantes e inserindo o distanciamento social na rotina dos funcionários, procurando realizar inovações em serviços ofertados. Segundo a Federação Internacional de Associações e Instituições Bibliotecárias (IFLA) (2020, p. 6) as bibliotecas ao redor do mundo foram impactadas pela pandemia, passando a oferecerem serviços remotos:

Em muitos países, a oferta de *Wi-Fi* gratuito aos usuários pelas bibliotecas é uma parte importante dos seus serviços. Nos Estados Unidos, foi feito um apelo às bibliotecas para que deixem as redes ligadas para que os usuários possam acessar a Internet de dentro de seus carros, se necessário. Outras estão oferecendo acesso a assinaturas da plataforma Zoom para ajudar os usuários de bibliotecas a manter contato com os amigos (Biblioteca Schlow, nos Estados Unidos), e estão desenvolvendo novas ofertas de podcasts e outros materiais. A biblioteca pública da cidade de Aarhus, por exemplo, está organizando debates públicos on-line.

Na pandemia as bibliotecas se reinventaram, ao oferecer assinaturas *on-line* de plataformas utilizadas pelos seus usuários, disponibilizar *wi-fi* e utilizar os *podcasts* para disseminar informações, são bons exemplos de como isso ocorreu neste período, buscar dinamizar essas atividades e serviços contribuem para alcançar novos usuários. As TICs foram fundamentais, pois geraram essas alternativas para as bibliotecas continuarem as suas atividades ativas por meio remoto.

Os serviços de informação virtuais oferecidos, mesmo no cenário de crise, mostram a capacidade das bibliotecas em se adaptarem como disseminadoras de conhecimento e como apoio ao ensino (TANUS; SÁNCHEZ-TARRAGÓ, 2020).

As bibliotecas universitárias estão ligadas às suas instituições de ensino, logo, durante a pandemia acataram as determinações de suas instituições mantedoras. Segundo a IFLA (2020), várias bibliotecas ao redor do mundo precisaram fechar totalmente para inibir o contágio da COVID-19, e dependendo do estágio da pandemia em cada país, elas foram sendo liberadas para reabrir com medidas de proteção, ou seja, cada biblioteca precisou agir conforme as orientações sanitárias de seus países de origem.

O mundo não estava preparado para uma pandemia e cada setor precisou buscar alternativas para se adaptar à nova situação. Com as bibliotecas não foi diferente, não existia um plano de contingência que possuísse uma pandemia em sua lista, pelo menos não com essas proporções.

As bibliotecas a algum tempo vêm adotando serviços e produtos *on-line* como forma de atender a demanda de usuários que utilizam as TICs, mas não tinham focado somente neste tipo de utilização, como ocorreu durante a pandemia da COVID-19. Sem poder atuar de forma presencial, elas precisaram adotar o trabalho remoto como alternativa para continuar em atividade. Em seu momento mais difícil, algumas não tiveram a mesma chance, visto que, para realizar tais atividades, é necessário a existência de recursos tecnológicos, que em alguns locais são escassos.

O trabalho remoto durante o contexto da pandemia assumiu o seguinte conceito, de acordo com Bridi *et al.* (2020, p. 3-4), “[...] tratam-se de trabalhos realizados e possibilitados pelas tecnologias da informação (TI). Trabalhos que passaram a ser realizados em casa (à distância) mediados por computadores, *notebooks*, *tablets* e *smartphones* com conexão pela *Internet*”, serviço esse, realizado pelos bibliotecários, durante o fechamento das bibliotecas.

Os serviços e produtos mais procurados, conforme Tanus e Sanchez-Tarragó (2020) foram as bases de dados, repositórios institucionais, livros eletrônicos e fontes de acesso aberto. Por serem recursos de fácil acesso e disponibilização, e já estarem sendo ofertados em sua grande maioria, antes da pandemia. Do mesmo modo, o uso de meios de comunicação como as redes sociais, foram importantes tanto para manter o contato entre o bibliotecário e o usuário, como para divulgar informações confiáveis em suas *home pages* ou ofertar serviços aonde são dimensionados como as *lives*. Aqueles serviços considerados urgentes, como em caso de devolução de materiais bibliográficos para emissão do Nada Consta, por exemplo, passaram a ser agendados via correio eletrônico.

As bibliotecas precisaram se adequar aos novos canais de comunicação, como forma de transmitir suas informações. Aquelas que ainda não possuíam contas no *Youtube*, por exemplo, criaram para transmitir *Webinars*, tutoriais de como acessar ferramentas e bases de dados, e seus correspondentes. Utilizar esses mecanismos de comunicação serão importantes, não somente neste momento, mas para manter-se presente e ativa como mediadora e disseminadora da informação na sociedade, que cada vez fica mais refém das tecnologias.

Conforme os avanços científicos em torno do tratamento e prevenção da COVID-19 foram ocorrendo, como medidas de proteção e criação de vacinas e seus resultados positivos, o retorno começou a ser pensado pelas bibliotecas. Um planejamento se fez necessário, levando em conta a necessidade de uma reabertura segura, e que atendesse aos novos protocolos de biossegurança dos órgãos competentes. A biossegurança foi uma das questões que a biblioteca passou a tentar entender como:

[...] conjunto de ações voltadas para a prevenção, minimização ou eliminação de riscos inerentes às atividades de pesquisa, produção, ensino, desenvolvimento tecnológico e prestação de serviços, riscos que podem comprometer a saúde do homem, dos animais, do meio ambiente ou a qualidade dos trabalhos desenvolvidos. (TEIXEIRA; VALLE, 2010, p.19)

Essas medidas de biosseguranças foram fundamentais para o planejamento do retorno presencial, pois foi a partir delas que as bibliotecas puderam estar aptas para o retorno. As instituições ficam responsáveis por elaborar o plano de biossegurança conforme as legislações de seus respectivos países e instituições, uma vez que os materiais bibliográficos precisam estar livre de contaminação e os profissionais seguros.

Nos Estados Unidos, a IFLA ficou responsável por acompanhar a volta das bibliotecas e orientá-las para lidar com os novos desafios. No Brasil, a Comissão Brasileira de Bibliotecas universitárias (CBBU) apresentou em um documento denominado “Recomendações para elaboração de planejamento de reabertura das bibliotecas universitárias”, onde destaca sugestões a partir de uma série de recomendações das autoridades sanitárias federais e globais, e afirma que “cada biblioteca é um universo distinto, com realidades assimétricas neste nosso país de proporções continentais” (CBBU, 2020, p. 1).

É notável que na pandemia da COVID-19 as maiores aliadas das bibliotecas foram as TICs, que se tornaram essenciais a este setor informacional, contribuindo na mediação e disseminação da informação, em um momento necessário. As mídias sociais foram fundamentais para promover um alcance maior na comunicação entre profissionais bibliotecários e usuários, e os *sites* das bibliotecas responsáveis por continuar a promover seus serviços e produtos informacionais.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Descreve os procedimentos metodológicos que foram executados no decorrer deste estudo, tendo como subseções: classificação da pesquisa e universo, amostra, sujeitos e instrumentos de pesquisa.

3.1 Classificação da pesquisa

Esta pesquisa é quantitativa porque “[...] considera que tudo pode ser quantificável, o que significa traduzir em números opiniões e informações para classificá-las e analisá-las” (PRODANOV; FREITAS, 2013, p.69), e qualitativa, pois “[...] os pesquisadores tendem a analisar seus dados indutivamente. O processo e seu significado são os focos principais de abordagem” (PRODANOV; FREITAS, 2013, p. 70). Os resultados foram analisados, interpretados, classificados indutivamente e quantificados a partir dos dados coletados nas mídias sociais do SISTEBIB/UFAM e por meio de questionário com seus bibliotecários.

Por ter tido como finalidade gerar mais informações a cerca, do tema e objeto de estudo, possibilitando a sua delimitação e formulação, tal como descrever os serviços e produtos informacionais do SISTEBIB/UFAM, sem nenhuma interferência do pesquisador, esta pesquisa configura-se como exploratória e descritiva (PRODANOV; FREITAS,2013).

É caracterizada como uma pesquisa documental por ter coletado dados pertinentes para a pesquisa nas mídias sociais das bibliotecas do SISTEBIB/UFAM. Essas publicações foram analisadas conforme a sua quantidade pelas variáveis: serviços; produtos; *lives*; *webinars*; treinamentos; oficinas; divulgação de serviços e produtos de outras bibliotecas/instituições; minicursos e, conforme a sua classificação por assunto e área.

Trata-se também de uma pesquisa de campo, pois, é realizada sem intervenção em relação aos dados coletados por parte do pesquisador, “[...] o objeto/fonte é abordado em seu meio ambiente próprio. A coleta dos dados é feita nas condições naturais em que os fenômenos ocorrem, sendo assim diretamente observados [...]” (SEVERINO, 2017, p. 90), utilizou-se um questionário eletrônico (APÊNDICE A).

3.2 Universo, amostra, sujeitos e instrumentos da pesquisa

O universo da pesquisa é composto pelas Bibliotecas Universitárias que são conhecidas por apoiar informacionalmente as atividades de ensino, pesquisa e extensão, das universidades públicas e privadas.

Utilizando o método estudo de caso, definido por Gil (2017, p. 37) como sendo um “[...] estudo profundo e exaustivo de um ou poucos casos, de maneira que permita seu amplo e detalhado conhecimento; tarefa praticamente impossível mediante outros delineamentos já considerados”, esta pesquisa analisou, se aprofundou e descreveu os serviços e produtos informacionais unicamente das bibliotecas que compõem o SISTEBIB/UFAM, que representa a amostra deste estudo.

Para concluir de forma satisfatória os objetivos desta pesquisa, tornou-se necessário utilizar um instrumento de coleta de dados com o intuito de adquirir mais informações sobre a oferta dos serviços e produtos destas bibliotecas.

O primeiro instrumento de coleta utilizado foi a análise documental das mídias sociais, inicialmente ocorreu uma busca no site do SISTEBIB/UFAM para encontrar os links das mídias sociais, aquelas que não possuíam links no site, foi realizada uma busca nas próprias mídias sociais para verificar se aquela biblioteca realmente não detinha de tal mídia.

O recorte temporal utilizado foi de março/2020 a outubro/2021, por conta da pandemia da COVID-19, análise documental realizada no período de 10 a 17 de novembro de 2021, por meio das variáveis: serviços; produtos; *lives*; *webinars*; treinamentos; oficinas; minicursos e divulgação de serviços e produtos de outras instituições, e foram classificadas conforme o seu assunto e área. Os dados obtidos foram alocados em quadros (APÊNDICE B) com nome da biblioteca, link da mídia, e tipos de mídias sociais, foram analisadas cada publicação dentro do recorte temporal, aquelas que eram pertinentes para a pesquisa foram contabilizadas.

Juntamente acompanhada de um questionário eletrônico com 14 perguntas abertas, sendo encaminhado por *e-mail*, no período de 11 a 17 de novembro de 2021, para os bibliotecários das bibliotecas do SISTEBIB/UFAM, cuja escolha foi realizada tendo em vista facilidade de contato e disponibilidade, sendo os sujeitos da pesquisa.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Apresenta os resultados da pesquisa por meio da identificação dos serviços e produtos informacionais ofertados antes da pandemia da COVID-19 e descrição de como eles foram ofertados durante a pandemia da COVID-19, além da análise dos dados coletados.

4.1 Caracterização da instituição

Para atender os objetivos específicos de identificar a missão do SISTEBIB/UFAM; identificar e descrever os serviços e produtos informacionais do SISTEBIB/UFAM antes e durante a pandemia da COVID-19, se faz necessário caracterizar esta instituição e descrever seus serviços e produtos, utilizando o recorte temporal de março de 2020 a outubro de 2021, por meio de consulta ao *site* do SISTEBIB/UFAM.

O SISTEBIB/UFAM é um conjunto de bibliotecas que auxiliam a Universidade Federal do Amazonas (UFAM) no apoio para os programas de ensino, pesquisa e extensão, tendo como missão apoiar essas atividades, e contribuir na formação dos cidadãos. Possui a finalidade de integrar a política educacional e administrativa da universidade, assim como estimular a produção científica e cultural. A Biblioteca Central que administra o SISTEBIB teve sua origem, segundo o SISTEBIB/UFAM (2021) no dia 12 de setembro de 1974, estando na ativa há 45 anos. Possui seis divisões (Bibliotecas Setoriais; Intercâmbio; Seleção e Aquisição; Processamento da Informação; Documentação; Tecnologia da Informação) que conta com 12 bibliotecas sendo sete na capital Manaus e cinco no interior do Estado conforme o SISTEBIB/UFAM (2021), podem ser observadas no Quadro 5:

Quadro 5 – Bibliotecas setoriais do SISTEBIB/UFAM.

Bibliotecas	Localização	Contato	Mídias Sociais
Biblioteca do Instituto de Ciências Exatas e Tecnologia – (ICET)	Itacoatiara – Am, Rua Nossa Senhora do Rosário, Bairro Tiradentes, Campus Universitário de Itacoatiara.	E-mail: bibliotecaicet@ufam.edu.br	Site: http://www.icet.ufam.edu.br/
Biblioteca do Instituto de Ciências Sociais, Educação e Zootecnia – (BICSEZ)	Parintins – Am, Estrada Parintins/Macurany, Bairro Jacareacanga, Campus	E-mail: bicsezbc@ufam.edu.br Telefone: (92) 3533-1884.	Facebook: https://www.facebook.com/bibliotecaserialdoicsez.parintins

	Universitário de Parintins.		
Biblioteca do Instituto de Saúde e Biotecnologia – (BISB)	Coari – Am, Estrada Coari Mamiá, Bairro Espírito Santo, Campus Universitário de Coari.	E-mail: bsisb@ufam.edu.br Telefone: (92) 99318-2295 / 3305-1181 (Ramal 2187).	Site: https://isb.ufam.edu.br/ Facebook: https://www.facebook.com/bibliotecaisb Instagram: https://www.instagram.com/bibliotecadoisb/
Biblioteca do Instituto Educação, Agricultura e Ambiente “Marly Barros Costa” – (BIEAA)	Humaitá – Am, Rua Circular, Campus Universitário de Humaitá.	E-mail: bsieaa@ufam.edu.br	Instagram: https://www.instagram.com/bibliotecaieaa/?hl=pt-br
Biblioteca do Instituto Natureza e Cultura – (BINC)	Benjamin Constant – Am, Rua 01 de Maio, Bairro da Colônia, Campus Universitário de Benjamin Constant.	E-mail: gebiblinc@ufam.edu.br Telefone: (97) 3415-5585 / (92) 99142-1424 / (92) 99318-2176.	Não possui.
Biblioteca Setorial da Escola de Enfermagem de Manaus “Rosaly Rodrigues Taborda” – (BSEEM)	Manaus – Am, Rua Teresina, Bairro Adrianópolis, Escola de Enfermagem de Manaus.	E-mail: bseembc@ufam.edu.br Telefone: (92) 3305-1181 Ramal 2157.	Não possui.
Biblioteca Setorial da Faculdade de Direito “Marieth Neves” – (BSFD)	Manaus – Am, Av. Rodrigo Octávio Ramos, Bairro Coroadó, Campus Universitário Senador Arthur Virgílio Filho, Setor Norte.	E-mail: bsfdbc@ufam.edu.br Telefone: (92) 3305-1181 Ramal 2155.	Facebook: https://www.facebook.com/bsfd.bcufam.5 Instagram: https://www.instagram.com/bsfd_ufam/
Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde Professor “Manuel Bastos Lira” – (BSCS)	Manaus – Am, Av. Airão, Bairro Praça 14, 1º andar.	E-mail: bscsbc@ufam.edu.br Telefone: (92) 3305-1181 Ramal.	Facebook: https://www.facebook.com/bibliotecadasaude.ufam Instagram: https://www.instagram.com/bscsufam/
Biblioteca Setorial de Ciências Exatas e Engenharias – (BSCEE)	Manaus – Am, Av. General Rodrigo Octávio Jordão Ramos, Bairro Coroadó, Campus Universitário Senador Arthur	E-mail: bsftbc@ufam.edu.br Telefone: (92) 3305-1181 Ramal.	Facebook: https://www.facebook.com/BSCEE.UFAM/ Instagram: https://www.instagram.com/bibliotecabscree/?hl=pt-br

	Virgílio Filho, Setor Norte.		
Biblioteca Setorial do Museu Amazônico – (BSMA)	Manaus – Am, Rua Ramos Ferreira, Bairro Centro, Museu Amazônico.	E-mail: bsmabc@ufam.edu.br Telefone: (92) 3305-1181 Ramal 2158.	Facebook: https://pt-br.facebook.com/bibliotecasetorialdomuseuamazonico
Biblioteca Setorial do Setor Norte – (BSSN)	Manaus – Am, Av. General Rodrigo Octávio Jordão Ramos, Bairro Coroadó, Campus Universitário Senador Arthur Virgílio Filho, Setor Norte.	E-mail: bssnbc@ufam.edu.br Telefone: (92) 3305-1181 Ramal 2156.	Facebook: https://www.facebook.com/BssnUfam Instagram: https://www.instagram.com/bssn_ufam/
Biblioteca Setorial do Setor Sul – (BSSS)	Manaus – Am, Av. Rodrigo Octávio Jordão Ramos, Bairro Coroadó, Campus Universitário Senador Arthur Virgílio Filho, Setor Norte.	E-mail: bsssbcc@ufam.edu.br Telefone: (92) 3305-1181 Ramal 4208.	Facebook: https://www.facebook.com/people/Biblioteca-Setorial-Sul-Ufam/100008856312266 Instagram: https://www.instagram.com/biblioteca.bsufam/

Fonte: SISTEBIB/UFAM, 2021.

As bibliotecas do Quadro 5 estão em ordem alfabética, com informações pertinentes para a comunidade acadêmica e para a sociedade em geral, que precise utilizar os serviços, produtos e demais atividades das bibliotecas do SISTEBIB/UFAM.

O SISTEBIB/UFAM possui grande relevância para a classe bibliotecária, servidores, alunos, pois, além de ser um apoio a comunidade acadêmica, contribui amplamente na formação dos cidadãos e no desenvolvimento do Amazonas. As bibliotecas universitárias têm grande influência no desenvolvimento do senso crítico de seus usuários.

4.2 Identificação dos serviços e produtos informacionais oferecidos antes da pandemia da COVID-19

A oferta de serviços e produtos informacionais nas bibliotecas universitárias é essencial, pois, é uma das formas de se concluir efetivamente a missão dessas bibliotecas. O SISTEBIB/UFAM de acordo com a coleta de dados realizada em seu *site* em novembro de 2021, disponibiliza estes serviços e produtos: fontes de informação eletrônicas, como bases de dados de acesso livre, restrito ou temporário; coleções de *e-books* e periódicos de diversas áreas do conhecimento; ferramentas de

apoio ao ensino que podem servir de grande ajuda aos seus usuários de forma gratuita; tutoriais e vídeos para aprimorar a autonomia de seus usuários.

As bibliotecas do SISTEBIB/UFAM utilizam o Sistema de Gerenciamento de Bibliotecas – *Pergamum*, que agiliza todos os processos de circulação de materiais, como consulta ao acervo, por meio do catálogo *on-line*, renovação e reserva, além dos empréstimos e devoluções.

A emissão do nada-consta *on-line*, Depósito de Teses, Dissertações e Trabalhos de Conclusão de Cursos, elaboração de Ficha Catalográfica *on-line*, e serviços de atendimento que são realizados através de *e-mail*, como a realização de levantamento bibliográfico e Comutação Bibliográfica (COMUT) e o atendimento via *chat* e presencial, de segunda a sexta das 08 às 17h (SISTEBIB/UFAM, 2021).

Para tornar os usuários mais independentes na utilização das fontes de informação o SISTEBIB/UFAM oferece um Programa de Capacitação de Usuários, que ajuda os usuários que possuem dificuldades na hora do acesso aos serviços e produtos informacionais.

Os usuários contam com a disponibilização de inúmeras bases de dados no site do SISTEBIB, bases de acesso livre (Repositório Institucional da UFAM – RIU, Biblioteca Digital de Teses e Dissertações – DBTD, Catálogo de Teses e Dissertações – CAPES) , restrito (Biblioteca Virtual Vlex, *Springer eBook Collection*, TARGET), temporário (Clinical Key, DynaMed, *Informed*), há muitas outras opções, elas são divididas por assunto, são facilmente encontradas, e contribuem para a manutenção do ensino, pesquisa e extensão.

4.3 Descrição da oferta dos serviços e produtos informacionais oferecidos durante a pandemia da COVID-19

O SISTEBIB/UFAM suspendeu suas atividades presenciais no dia 16 de março de 2020, paralisando os serviços de empréstimos e devoluções de livros, treinamentos e o depósito de teses e dissertações restritas, que eram realizadas presencialmente (SISTEBIB/UFAM, 2021).

A maioria dos serviços e produtos ofertados pelas bibliotecas do SISTEBIB são disponibilizados de forma *on-line*, os serviços que eram presenciais tiveram alterações para poder continuar sendo disponibilizados aos usuários, como o caso do Depósito de teses e dissertações restritas, que é realizado por *e-mail*, e os treinamentos que

estão sendo ofertados de modo *on-line*, mediante agendamento ou por demanda, conforme os seguintes temas:

- Produtos e serviços do SISTEBIB
- Uso do portal de periódicos CAPES/ acesso CAFe
- Estratégias de busca
- Treinamento *Pergamum*
- Introdução a Propriedade Intelectual
- Treinamento na Base de Teses e Dissertações
- Treinamentos Fontes de Informação em Saúde: Biblioteca Virtual em

Saúde (BVS) BIREME

- Busca em Bases de Dados de Patentes (INPI e *Derwent*)
- Visualização de informações científicas
- Gestor de referência *Mendeley*
- Pesquisa com *Web Of Science* e *Scopus*

Pode-se citar também os serviços que estão sendo ofertados em forma de: *webinars*, *lives*, *podcasts*, além de produtos como: o guia de fontes de informação das bibliotecas setoriais; o guia de estratégias de buscas por livros digitais no portal de periódicos CAPES, bases de dados, entre outros.

A fim de embasar este estudo, foi realizada uma coleta de dados nas mídias sociais das bibliotecas setoriais do SISTEBIB/UFAM no período de 10 a 17 de novembro de 2021, seguindo o recorte temporal de março/2020 a outubro/2021 para corroborar com os resultados. Utilizaram-se as mídias: *Facebook*; *Instagram*; *Youtube* e *site*, e os nomes das bibliotecas foram ocultados.

As variáveis foram escolhidas conforme o critério: serviços e produtos informacionais criados durante a pandemia da COVID-19, para serem disponibilizados aos usuários e aqueles que não eram virtuais e se tornaram, mediante a pandemia da COVID-19. Ou seja, a coleta focou somente em publicações referentes a serviços e produtos criados para a pandemia e publicações de serviços presenciais que se tornaram remotos, como, por exemplo os treinamentos, publicações que tinham conteúdos com serviços e produtos já existentes e totalmente presenciais, não foram computados.

Foi realizado uma divisão das variáveis em quantitativas, somente para contabilizar a quantidade de publicações por variável; e qualitativas, que procurava

classificar cada publicação. As variáveis são: serviços; produtos; *lives*; *webinars*; treinamentos; oficinas; minicursos e divulgação de serviços e produtos de outras instituições. As informações quantitativas podem ser observadas no Quadro 6:

Quadro 6 – Mídias sociais das bibliotecas setoriais do SISTEBIB/UFAM.

Bibliotecas	Mídias sociais	Serviços	Produtos	Lives	Webinars	Treinamentos	Oficinas	Minicursos	Divulgação de serviços e produtos de outras instituições
A	Somente <i>site</i> .	1	0	0	0	0	0	0	0
B	<i>Facebook</i> , <i>Instagram</i> , <i>site</i> .	3	1	2	1	0	0	0	54
C	<i>Facebook</i> <i>Instagram</i> .	e 0	0	0	0	0	0	0	42
D	<i>Facebook</i> <i>Instagram</i> .	e 0	0	0	0	0	0	0	154
E	<i>Facebook</i> <i>Instagram</i> .	e 0	0	0	0	0	0	0	139
F	<i>Facebook</i> <i>Instagram</i> .	e 0	0	0	0	0	0	0	185
G	Somente <i>Facebook</i> .	0	0	0	0	0	0	0	17
H	<i>Facebook</i> <i>Instagram</i> .	e 0	0	0	0	0	0	0	222
I	Somente <i>Facebook</i> .	0	0	0	0	0	0	0	115
J	Somente <i>Instagram</i> .	1	0	0	4	0	1	0	13
K	<i>Site</i> e <i>Youtube</i> .	1	7	2	10	2	0	0	0

Fonte: Dados da pesquisa, 2021.

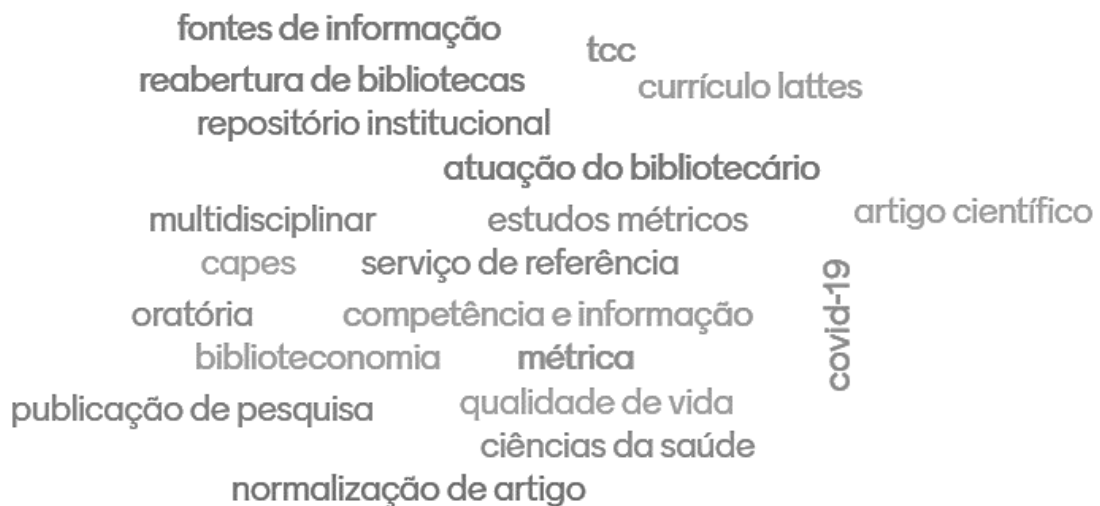
Durante a coleta dos dados das mídias sociais, os dados foram armazenados em um quadro (APÊNDICE B), de acordo com o tipo de mídia e por biblioteca, para poder ter um controle desses dados. Depois de finalizada a coleta, foi elaborado o Quadro 6,

para apresentar todos os dados quantitativos em único quadro e de forma organizada. O quantitativo foi somado de acordo com todas as mídias que a biblioteca possui, ou seja, se uma biblioteca fez um *webinar* no *Youtube* e 3 no *Facebook*, juntou-se totalizando 4 ao total.

Quanto a contagem dos serviços, nem todos utilizaram as próprias mídias *Facebook*, *Instagram*, *site* ou *Youtube* para transmitir seus serviços, apenas divulgaram para a comunidade acadêmica através dessas mídias sociais, observou-se que algumas utilizaram a plataforma de videoconferências *Google Meet*, por exemplo.

Pode-se notar que a maioria das bibliotecas utiliza suas mídias sociais para divulgar serviços e produtos de outras instituições, sendo as mídias sociais mais utilizadas *Facebook* e *Instagram*, algumas bibliotecas só possuem uma mídia social ativa, e que os *webinars* foram um dos serviços mais disponibilizados durante a pandemia da COVID-19. As informações qualitativas das variáveis foram classificadas conforme a Figura 1:

Figura 1 – Assuntos e áreas das lives, webinars, treinamentos, oficinas.



Fonte: Dados da pesquisa, 2021.

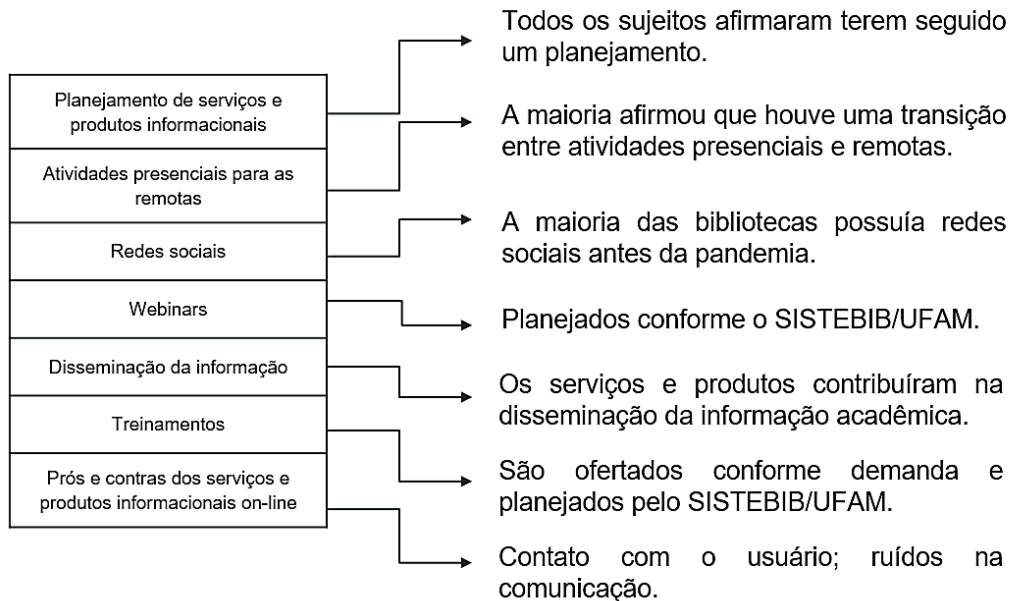
As variáveis que foram classificadas com assunto e área na Figura 1, foram somente as *lives*, *webinars*, treinamentos, e oficinas, por se tratarem de serviços que normalmente possuem assunto e área definida, e por utilizarem a transmissão ao vivo.

O questionário eletrônico foi elaborado por meio da ferramenta *Google Forms* e mandado por *e-mail* para os sujeitos da pesquisa, no período de 11 a 17 de

novembro de 2021. Dos 4 sujeitos da pesquisa que receberam o instrumento de coleta de dados, todos responderam.

Os assuntos das perguntas do questionário estão classificados, conforme descrito na Figura 2:

Figura 2 – Assuntos das perguntas dos questionários.



Fonte: Dados da pesquisa, 2021.

Os assuntos do questionário foram escolhidos de acordo com os objetivos e questão norteadora, como forma de buscar evidenciar os serviços e produtos informacionais remotos e como foi a sua oferta em tempos pandêmicos.

Observou-se a partir dos dados coletados na pesquisa documental e de campo, que as bibliotecas do SISTEBIB/UFAM estiveram ativas nas mídias sociais como forma de manter uma aproximação maior com os seus usuários e que as mídias mais utilizadas foram o *Facebook* e *Instagram*.

Em relação ao planejamento dos serviços e produtos informacionais, todos os sujeitos da pesquisa seguiram um planejamento, seja elaborado pela própria unidade ou pelo SISTEBIB/UFAM. Esse planejamento foi fundamental para manter a oferta dos serviços e produtos informacionais na pandemia da COVID-19 e continuar disseminando informações para a comunidade acadêmica.

No que tange as atividades presenciais para as remotas, a maioria dos sujeitos confirmou que houve sim uma transição, e que sentiram a diferença das formas de disponibilização dos serviços e produtos informacionais, cada um com a sua

particularidade. Ocorreu também a transição de serviços e produtos informacionais que não eram virtuais e passaram a ser, como, por exemplo orientações de acesso e uso de bases de dados; orientação de normalização de trabalhos acadêmicos e o autodepósito de teses e dissertações restritas, que podem ser citados.

Quanto às redes sociais, a maioria das bibliotecas possuía redes sociais antes da pandemia, porém sem uma preocupação com os conteúdos, periodicidade e quantidade de publicações, em razão da pandemia da COVID-19, aumentou essa preocupação, com o que seria publicado e o tempo de resposta aos usuários, visto que os atendimentos presenciais estão suspensos. Algumas não possuem as publicações em dia, e duas não possuem nenhuma rede social.

Quanto aos *webinars*, eles eram planejados de acordo com o SISTEBIB/UFAM, e a partir disso os bibliotecários executavam conforme a necessidade dos usuários das bibliotecas.

No que se refere à disseminação da informação, a maioria dos sujeitos concluiu que os serviços e produtos informacionais virtuais contribuíram na disseminação da informação para a comunidade acadêmica, apesar de algumas enfrentarem problemas devido à falta de recursos tecnológicos por parte de seus usuários. Além disso, a forma remota garantiu o cumprimento da missão do SISTEBIB/UFAM, assegurando o apoio as atividades de ensino, pesquisa e extensão.

Quanto aos treinamentos, são ofertados conforme a demanda por parte dos usuários e o planejamento elaborado pelo SISTEBIB/UFAM. Os treinamentos mais procurados são os de bases de dados; base de teses e dissertações; currículo lattes e estratégias de buscas. Os treinamentos foram bem aceitos pela comunidade acadêmica, pois, foi a melhor forma desses usuários serem atendidos, no momento da suspensão de atividades presenciais.

No que diz respeito aos prós e contras dos serviços e produtos informacionais remotos, foram mencionados pelos sujeitos os prós: manter o contato com o usuário, o que pode ser observado também na coleta das mídias sociais, aumento da interatividade por meio das publicações; rapidez nas respostas das demandas; ampliação do acesso a ferramentas educacionais, pois, pela *internet* as opções aumentam; maior diversidade nos serviços e produtos informacionais e a continuação da sua oferta. Os contras: ruídos na comunicação, por nem todos os usuários terem um ambiente tranquilo para se comunicar e uma boa conexão de dados; dificuldade de acesso à *internet*, esse é um dos principais problemas durante as atividades

remotas, embora uma grande maioria de usuários possuem acesso à *internet* ainda tem os que não possuem ou tem, porém, sem uma boa qualidade, podendo depender também da região onde o usuário reside.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo geral deste estudo foi analisar a oferta dos serviços e produtos informacionais pelo SISTEBIB/UFAM durante a pandemia da COVID-19. Para atingir este objetivo principal, foram definidos quatro objetivos específicos, respectivamente: investigar na literatura da área sobre os serviços e produtos informacionais; identificar a missão do SISTEBIB/UFAM; identificar os serviços e produtos informacionais do SISTEBIB/UFAM e descrever como os serviços e produtos estão sendo ofertados na modalidade remota mediante a pandemia da COVID-19.

A investigação na literatura da área sobre os serviços e produtos informacionais, é atendida no decorrer do referencial teórico, Rocha e Platt (2015) e Silveira; Karpinski; Varvakis (2020) apresentam os processos históricos, as semelhanças e diferenças dos serviços e produtos informacionais, que contribuíram para a evolução dos serviços e produtos nas bibliotecas e possuem os mesmos objetivos, porém com processos diferentes, mas que no fim buscam satisfazer as necessidades dos usuários e contribuir para atingir as missões das bibliotecas. O segundo, terceiro e quarto objetivos são solucionados na caracterização da Instituição, identificação e descrição dos serviços e produtos informacionais ofertados antes e depois da pandemia da COVID-19, na seção resultados e discussão.

Destinando-se a corroborar com os resultados, elaborou-se uma análise documental das mídias sociais e um questionário eletrônico com os bibliotecários da instituição, visando comprovar os resultados obtidos, e aprofundar-se sobre o objeto de estudo, qual foi os serviços e produtos informacionais.

A maioria das bibliotecas participantes da pesquisa continuaram ofertando seus serviços e produtos para a comunidade acadêmica, mesmo com a pandemia da COVID-19, que fez com que as bibliotecas procurassem formas de adaptação, assim como o restante dos ambientes públicos e privados. Notou-se que algumas bibliotecas não aderiram às mídias sociais ou não utilizam com frequência, mesmo durante a suspensão das atividades presenciais, no ápice da pandemia da COVID-19.

Nesta perspectiva, aconselha-se que as bibliotecas procurem ter pelo menos uma mídia ativa para que mantenham contato com seus usuários, isso servirá não somente para o atual momento da pandemia, mas também posteriormente, pois, as mídias sociais estão em alta na maioria dos setores, sejam políticos, econômicos,

sociais e principalmente os informacionais. Além disso, poder disponibilizar e divulgar seus serviços e produtos para mais pessoas.

Esta pesquisa analisou a oferta dos serviços e produtos informacionais pelo SISTEBIB/UFAM, e pôde divulgar este sistema de bibliotecas para a comunidade científica, promovendo um maior conhecimento a respeito da oferta de seus serviços e produtos informacionais.

Portanto, as próximas pesquisas que possuam similaridades com este estudo, podem concentrar-se em outros sistemas de bibliotecas nacionais ou internacionais e outras universidades, sejam públicas ou privadas, e utilizar um contexto diferente, focando nos usuários e sua satisfação em relação à utilização de serviços e produtos informacionais presenciais e remotos. Procurar aumentar os sujeitos da pesquisa e trabalhar com um tempo de coleta maior, para ter maiores resultados.

E por fim, como a oferta de serviços e produtos por meio remoto do SISTEBIB/UFAM está sendo realizada? Os serviços e produtos informacionais remotos estão contribuindo para atingir a missão do SISTEBIB/UFAM durante a pandemia da COVID-19?

Constatou-se que a maioria dos serviços e produtos informacionais estão sendo ofertados remotamente, com exceção de empréstimos e devoluções (somente em casos especiais, como para emissão do nada-consta). Os serviços e produtos informacionais são ofertados por meio das mídias sociais, que foram fundamentais durante a suspensão das atividades presenciais e que continuam contribuindo para atingir a missão do SISTEBIB/UFAM, visto que os serviços e produtos ajudam na disseminação da informação, apoiam as atividades de ensino, pesquisa e extensão, assim colaborando na formação dos cidadãos.

REFERÊNCIAS

ACCART, J. P. **Serviço de referência: do presencial ao virtual**. Brasília: Brique de Lemos, 2012. 305 p.

ANZOLIN, H. H.; CORRÊA, R. L. T. Biblioteca universitária como mediadora na produção de conhecimento. **Revista Diálogo Educacional**, Curitiba, v. 8, n. 25, p. 801-817, 2008. Disponível em: <https://periodicos.pucpr.br/index.php/dialogoeducacional/article/view/3802>. Acesso em: 09 out. 2021.

ARELLANO, M. Á. M. Serviços de referência virtual. **Ciência da Informação**, [s. l.], v. 30, n. 2, 2001. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/919>. Acesso em: 08 out. 2021.

BIERNATH, A. Quais as semelhanças entre a Covid-19 e outras pandemias do passado?. In: VEJA SAÚDE. **Túnel do tempo**. [S. l.], 23 mar. 2020. Disponível em: <https://saude.abril.com.br/blog/emel-do-tempo/semelhanças-covid-pandemias-passado/>. Acesso em: 15 out. 2021.

BRASIL, Decreto nº 6, de 20 de março de 2020. Dispõe sobre o reconhecimento para devidos fins da ocorrência do estado de calamidade pública. **Diário do Congresso Nacional**, nº9, Brasília, ano 75, 2020. Disponível em: <https://legis.senado.leg.br/diarios/ver/103244?sequencia=1>. Acesso em: 10 dez. 2021.

BRASIL. Ministério da Saúde. **O que é a covid-19**. Disponível em: <https://www.gov.br/saude/pt-br/coronavirus/o-que-e-o-coronavirus>. Acesso em: 24 out. 2021.

BRIDI, M. A. *et al.* O trabalho remoto/home-office no contexto da pandemia COVID-19. **REMIR**, São Paulo, p. 1-8, 2020. Disponível em: https://www.eco.unicamp.br/remir/images/Artigos_2020/ARTIGO_REMIR.pdf. Acesso em: 24 out. 2021.

CARROL, L. **Alice no país das maravilhas**. 2. ed. São Paulo: Revista, 2000. 57 p. Tradução de Isabel de Lorenzo. Disponível em: <https://asdfiles.com/1qowv?pt=YUZoV1YzbGpiVXhsTkVwcGVITnZVbW9yZW1ObVp6MDIPaFNvdDZOdHptV1E5cmZMaWd6YnNoMD0%3D>. Acesso em: 17 nov. 2021.

COMISSÃO BRASILEIRA DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS. **Recomendações da Comissão Brasileira de Bibliotecas - CBBU para elaboração de planejamento de reabertura das bibliotecas universitárias**. São Paulo: CBBU; FEBAB, 2020. Disponível em: <http://www.febab.org.br/cbbu/wp-content/uploads/2020/05/Recomenda%C3%A7%C3%B5es-14-de-maio-1.pdf>. Acesso em: 15 out. 2021.

CUNHA, M. B. da; PESSOA, P. Perspectivas dos serviços de referência digital. **Informação & Sociedade: estudos**, João Pessoa, v. 17, n. 3, p. 69-82, set./dez.

2007. Disponível em: <http://www.ies.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/836/1587>. Acesso em: 08 out. 2021.

DICIO. **Serviço**. 2021. Disponível em: <https://www.dicio.com.br/servico/>. Acesso em: 29 out. 2021.

DICIO. **Produto**. 2018. Disponível: <https://www.dicio.com.br/produto/>. Acesso em: 29 out. 2021.

FEDERAÇÃO INTERNACIONAL DE ASSOCIAÇÕES E INSTITUIÇÕES BIBLIOTECÁRIAS – IFLA. **A COVID-19 e o Setor de Bibliotecas em Termos Mundiais**. 2020. Disponível em: https://www.ifla.org/files/assets/hq/topics/libraries-development/documents/covid19_and_the_global_library_field-pt.pdf. Acesso em: 15 out. 2021.

FIGUEIREDO, N. M. de. **Serviços de referência e informação**. São Paulo: Polis, 1992. 167 p. (Palavra-chave). Disponível em: <https://abecin.org.br/wp-content/uploads/2021/03/Servicos-de-referencia.pdf>. Acesso em: 09 out. 2021.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2017. 128 p. Disponível em: <https://drive.google.com/drive/folders/10ubKJ8nrMXkgAErjfq8d-W6JOOO1L-6>. Acesso em: 16 nov. 2021.

GROGAN, D. **A prática do serviço de referência**. Brasília: Briquet de Lemos, 2001. v, 196p; 22,5 cm.

LIMA, A. R. de S. **Contribuições das tecnologias da informação e comunicação (tics) na gestão da biblioteca universitária: estudo de caso da biblioteca da UNICHRISTUS**. 2019. 74 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) – Curso de Biblioteconomia, Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2019. Disponível em: <http://repositorio.ufc.br/handle/riufc/46488>. Acesso em: 15 out. 2021.

KOTLER, P.; KELLER, K. L. **Administração de marketing**. 14. ed. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2012. 765 p. Disponível em: https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/4385703/mod_resource/content/1/Administracao%20de%20Marketing%20Kotler%20e%20Keller%2014ed%202012.pdf. Acesso em: 04 nov. 2021.

MACIEIRA, J. G. B.; PAIVA, E. B. O serviço de referência virtual: relato de pesquisa em bibliotecas universitárias brasileiras. **Biblionline**, João Pessoa, v. 3, n. 1, p. 1-13, 2007. Disponível em: http://www.brapci.inf.br/_repositorio/2010/11/pdf_5d71de0ef3_0013336.pdf. Acesso em: 09 out. 2021.

MANGAS, S. F. A. Como planificar e gerir um serviço de referência. **Biblios**, [s. l.], n. 28, p. 01-31, abr./jun. 2007. Disponível em: <https://core.ac.uk/download/pdf/11884349.pdf>. Acesso em: 08 out. 2021.

MATA, M. L. da; LANDIM, L. A. Desafios e perspectivas das bibliotecas frente à pandemia covid-19 na Espanha e no Brasil. In: E-book A atuação dos profissionais

da Arquivologia, Biblioteconomia e Museologia em época de pandemia. 2020. Disponível em:

https://www.researchgate.net/publication/351549993_DESAFIOS_E_PERSPECTIVAS_DAS_BIBLIOTECAS_FRENTE_A_PANDEMIA_COVID-19_NA_ESPANHA_E_NO_BRASIL. Acesso em: 15 out. 2021.

NUNES, M. S. C.; CARVALHO, K. de. As bibliotecas universitárias em perspectiva histórica: a caminho do desenvolvimento durável. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Minas Gerais, v. 21, n. 1, p. 173-193, jan./mar. 2016. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/pci/a/LCcVhWXmMt6ydMmG6Gmmmw/?lang=pt&format=pdf>. Acesso em: 09 out. 2021.

OLIVEIRA, R. A. de. **Avaliação da Qualidade dos Serviços de Referência da Biblioteca Universitária da Universidade Federal de Santa Catarina**. 2010. 70 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) - Curso de Biblioteconomia, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2010. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/120921>. Acesso em: 09 out. 2021.

Organização Pan-Americana da Saúde - OPAS. **História da pandemia de COVID-19**. Brasília, 2021. Disponível em: <https://www.paho.org/pt/covid19/historico-da-pandemia-covid-19>. Acesso em: 28 out. 2021.

PACIEVITCH, T. **Tecnologia da Informação e Comunicação**. [20--]. Disponível em: <https://www.infoescola.com/informatica/tecnologia-da-informacao-e-comunicacao/>. Acesso em: 29 out. 2021.

PAGANI, J; LUCAS, E. de O. Serviço de referência virtual: retrato das bibliotecas nas universidades federais da região sul. **Revista ACB**, Santa Catarina, v. 21, n. 3, p. 516-533, ago./ nov. 2016. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/download/87293>. Acesso em: 9 out. 2021.

PEREIRA, E. do N.; CARVALHO, A. V. A web 2.0 no serviço de referência: análise do uso nas bibliotecas das universidades federais do nordeste brasileiro. **Informação & Informação**, Londrina, v. 17, n. 3, p. 102-124, set./dez. 2012. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/download/46368#:~:text=O%20Servi%C3%A7o%20de%20Refer%C3%Aancia%20%C3%A9,o%20atende%2C%20responde%20e%20satisfaz>. Acesso em: 09 out. 2021.

PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C. de. **Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico**. 2. ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013. 277 p. Disponível em: <https://drive.google.com/drive/folders/10ubKJ8nrMXkgAErjfq8d-W6JOOMO1L-6>. Acesso em: 16 nov. 2021.

QUINLAN, N. J. In Flew Enza: What we can learn from the way American libraries responded to the 1918 influenza pandemic. **American Libraries**, [s. l.], v. 38, n. 11, p. 50-53, dez. 2007. Disponível em: https://go.galegroup.com/ps/i.do?p=ITOF&sw=w&u=nysl_me_gbplib&v=2.1&it=r&id=

GALE%7CA172909553&sid=classroomWidget&asid=3a6bce71#.W_8nIQp5nEQ.link . Acesso em: 15 out. 2021.

ROCHA, R. A. da; PLATT, A. A. **Administração de Marketing**. 3. ed. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração/Ufsc, 2015. 166 p. Disponível em: https://ead2.moodle.ufsc.br/pluginfile.php/187459/mod_resource/content/6/adm-marketing-3ed-alterado.pdf. Acesso em: 05 nov. 2021.

ROZADOS, H. B. F. A informação científica e tecnológica e os serviços de informação. **Informação & Sociedade**, João Pessoa, v. 16, n. 1, p. 49-62, jan./jun. 2006. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/441/1493>. Acesso em: 05 nov. 2021.

SALA, F. *et al.* Bibliotecas universitárias em um cenário de crise. **Informação em Pauta**, Fortaleza, v. 5, n. 1, p. 10-32, 2020. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/141996>. Acesso em: 09 out. 2021.

SANTA ANNA, J. Trajetória histórica das bibliotecas e o desenvolvimento dos serviços bibliotecários: da guarda informacional ao acesso. **Rdbci: Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 13, n. 1, p. 138, jan./abr. 2015. Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/1585>. Acesso em: 05 nov. 2021.

SANTOS, C. D. dos. **Serviço de referência e informação**: um estudo de caso realizado na biblioteca da clínica serdil. 2014. 80 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) - Curso de Biblioteconomia, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2014. Disponível em: <https://www.lume.ufrgs.br/handle/10183/112192>. Acesso em: 08 out. 2021.

SANTOS, L. C.; FACHIN, G. R. B.; VARVAKIS, G. Gerenciando processos de serviços em bibliotecas. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 32, n. 2, p. 85-94, maio/ago. 2003. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ci/a/3qf9tJbcsv9H66RsTgrd9j/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 04 nov. 2021.

SANTOS, R. K. dos. A evolução do suporte material, do livro ao e-book: mudanças e impactos ao leitor contemporâneo. **Soletras**, Rio de Janeiro, n. 20, p. 18-30, 2010. Disponível em: <https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/soletras/article/view/5161>. Acesso em: 09 out. 2021.

SEVERINO, A. J. **Metodologia do trabalho científico**. 24. ed. São Paulo: Cortez, 2017. 226 p. Disponível em: <https://drive.google.com/drive/folders/10ubKJ8nrMXkgAErjfq8d-W6JOOMO1L-6>. Acesso em: 16 nov. 2021.

SILVA, A. S. da. **Uso das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) nas bibliotecas da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS)**. 2019. 53 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) – Curso de Biblioteconomia,

Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2019. Disponível em: <https://www.lume.ufrgs.br/handle/10183/199573>. Acesso em: 15 out. 2021.

SILVA, I. B. dos S.; SANTOS, E. de B. Difusão de produtos informacionais: intersecções entre linguagens documentárias, marketing e arquivologia. **Archeion Online**, João Pessoa, v. 7, n. 2, p. 43-61, jan./jun. 2020. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/download/149283>. Acesso em: 05 nov. 2021.

SILVEIRA, M. M.; KARPINSKI, C.; VARVAKIS, G. Serviços informacionais: aspectos históricos e conceituais. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 30, n. 3, 1, n. 2, p. 1-27, 2020. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/148020>. Acesso em: 05 nov. 2021.

SILVEIRA, N. E. Evolução das bibliotecas universitárias: information commons. **Revista ACB**, Santa Catarina, v. 19, n. 1, p. 69-76, 2014. Disponível: https://www.academia.edu/download/48568861/EVOLUCAO_DAS_BIBLIOTECAS_UNIVERSITARIAS.pdf. Acesso em: 15 out. 2021.

SISTEMA DE BIBLIOTECAS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS. **Página inicial**. 2021. Disponível em: <https://biblioteca.ufam.edu.br/>. Acesso em: 10 nov. 2021.

TANUS, G. F. S. C.; SÁNCHEZ-TARRAGÓ, N. Atuação e desafios das bibliotecas universitárias brasileiras durante a pandemia de COVID-19. **Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud**, Havana, v. 3, n. 31, p. 1-35, 2020. Disponível em: http://www.acimed.sld.cu/index.php/acimed/article/view/1615/pdf_43. Acesso em: 09 out 2021.

TEIXEIRA, P. (Org.); VALLE, S. (Org.). **Biossegurança: uma abordagem multidisciplinar**. 2. ed. rev. Rio de Janeiro: Fiocruz, 2010. 442 p. Disponível em: <http://cibioib.sites.uff.br/wp-content/uploads/sites/282/2020/02/Biosseguran%C3%A7a-uma-abordagem-multidisciplinar--Pedro-Teixeira-e-Silvio-Valle-2010.pdf>. Acesso em: 24 out 2021.

VALLS, V. M. **Ambientes, serviços e sistemas informacionais**. Brasília: Capes, 2018. 100 p. Disponível em: <http://www.bibead.ufrj.br/repositorio/repbibead-verpdf.php?num=5&arquivo=Ambientes-Servicos-Sistemas-informacionais-LIVRO.pdf>. Acesso em: 24 out. 2021.

APÊNDICE A — Questionário

Questionário sobre a oferta de serviços e produtos informacionais do SISTEBIB/UFAM durante a pandemia da COVID-19.

Prezado (a) Bibliotecário (a), peço que encarecidamente responda este formulário o mais rápido possível.

Este questionário tem como objetivo coletar dados acerca da oferta de serviços e produtos informacionais desde o período de suspensão das atividades presenciais do SISTEBIB/UFAM até o mês de outubro/2021. Essas informações serão utilizadas no Trabalho de Conclusão de Curso (TCC): A oferta de serviços e produtos virtuais do SISTEBIB/UFAM durante a pandemia COVID-19, da discente Taiwany Rodrigues de Oliveira, do curso de Biblioteconomia da Universidade Federal do Amazonas (UFAM), sob a orientação da Profa. Dra. Célia Regina Simonetti Barbalho.

A sua participação será privada, e os dados coletados serão utilizados unicamente para esta pesquisa.

Atenciosamente,
Taiwany Rodrigues de Oliveira
Curso de Biblioteconomia - UFAM.

E-mail:

1° O atendimento presencial nas bibliotecas do SISTEBIB/UFAM foi suspenso no dia 16 de março, após esse comunicado, houve um planejamento para continuar ofertando os serviços e produtos das bibliotecas por meio remoto? Como e quando esse planejamento ocorreu?

2° Como ocorreu a transição das atividades presenciais para as remotas?

3° Quais as ferramentas que são utilizadas para realizar o atendimento *on-line*?

4° As redes sociais da biblioteca eram ativas antes da pandemia? Como é realizado as publicações, possui critérios? Quais? Há uma quantidade de posts por dia ou depende da situação?

5° Os assuntos para os *Webinars* eram planejados como? Por área? Por solicitação? Ou de outra maneira?

6° Aconteceu a transição de serviços e produtos que não eram ofertados virtualmente e passaram a ser? Foram inseridos novos serviços e produtos? Quais?

7° Você acredita que essa forma de disponibilizar os serviços e produtos informacionais facilitou na disseminação da informação para a comunidade acadêmica?

8° Os treinamentos são realizados a partir de agendamentos, como é feito o monitoramento dessas solicitações? Por área? Por curso? É possível saber as áreas ou cursos que mais solicitaram treinamentos?

9° Qual tipo de treinamento é mais procurado?

10° Os treinamentos e oficinas foram bem aceitos pelos usuários? A quantidade de solicitações aumentou? Por que você acha que isso ocorreu?

11° Os assuntos das oficinas/treinamentos são selecionados a partir de qual critério?

12° Você acha que apesar da pandemia, o SISTEBIB/UFAM conseguiu continuar atingindo sua missão? E os seus usuários foram bem amparados durante este período, através dos serviços e produtos informacionais?

13° O que você acha que poderia ter sido realizado e não foi? Porque você acha isso?

14° Quais os prós e contras, de acordo com sua visão, sobre a oferta por meio remoto dos serviços e produtos informacionais?

APÊNDICE B – Quadro utilizado na coleta de dados das mídias sociais

Biblioteca (...)

FACEBOOK

Publicações		Período da pesquisa		
Serviços				
Produtos				
<i>Lives</i>				
<i>Webinars</i>				
Treinamentos				
Oficinas				
Divulgação de cursos; <i>webinars</i> ; oficinas; treinamentos, em outras instituições				
Minicurso				
	Assuntos	Área	Orador	
<i>Lives</i>				
<i>Webinars</i>				
Treinamentos				
Oficinas				

INSTAGRAM

Publicações		Período da pesquisa		
Serviços				
Produtos				
<i>Lives</i>				
<i>Webinars</i>				
Treinamentos				
Oficinas				
Divulgação de cursos; <i>webinars</i> ; oficinas; treinamentos, em outras instituições				
Minicurso				
	Assuntos	Área	Orador	
<i>Lives</i>				
<i>Webinars</i>				
Treinamentos				
Oficinas				