

## Desafios enfrentados pelas bibliotecas universitárias no contexto da pandemia da Covid-19

Flor Maria Silvestre <sup>1</sup>  Murilo bastos da Cunha <sup>2</sup> 

### RESUMO

**Introdução:** Assim como outras instituições, as bibliotecas também não estavam preparadas para dar respostas a tudo o que a pandemia da COVID-19 trouxe: isolamento social, trabalho remoto, suspensão de atividades acadêmicas, incertezas sobre a volta ao novo normal etc. **Objetivos:** Este trabalho analisa informações de seis bibliotecas universitárias do Distrito Federal (Brasil), descrevendo quais foram as primeiras medidas e passos que essas bibliotecas implementaram para seguir vigente na vida dos seus usuários. **Métodos:** Para a coleta de dados foram aplicadas entrevistas semiestruturadas e pesquisa documental com análise de conteúdo. **Resultados e conclusões:** Foram identificados os seguintes resultados: (1) Adoção de protocolos e guias para os usuários sobre medidas de segurança, sendo que as bibliotecas publicaram documentos com as medidas de segurança, baseados em informação de instituições internacionais e nacionais; (2) Uso de redes sociais para promoção dos serviços e comunicação com os usuários, sendo que o Instagram apresentou-se como o principal aliado para a difusão dos serviços e para entrar em contato com os usuários.

### PALAVRAS-CHAVE

Biblioteca Universitária. COVID-19. Bibliotecas. Serviços em bibliotecas. Distrito Federal.

## Challenges faced by university libraries in the context of the Covid-19 pandemic

### ABSTRACT

Like other institutions, libraries were not prepared to respond to everything that the Covid-19 pandemic brought: social isolation, remote work, suspension of academic activities, uncertainties about the return to the new normal, etc. This paper analyzes information from six academic libraries in the Federal District (Brazil), describing what were the first measures and steps that libraries implemented to keep up with the current life of their users. Semi-structured interviews and document research with content analysis were applied, identifying the following results: (1) Adoption of protocols and guides for users on security measures, libraries published documents with security measures, based on information from international and national institutions; (2) Use of social networks to promote services and communicate with users, with Instagram being the main ally for the dissemination of services and for being in contact with users.

### KEYWORDS

University Library. Covid-19. Library service. Federal District.

### Correspondência do autor

<sup>1</sup>Universidade de Brasília, Brasília, DF, Brasil / e-mail: [silvestreestela@gmail.com](mailto:silvestreestela@gmail.com)

<sup>2</sup>Universidade de Brasília, Brasília, DF, Brasil / e-mail: [murilobc@unb.br](mailto:murilobc@unb.br)

## CRediT

- **Reconhecimentos:** Não é aplicável.
- **Financiamento:** O presente trabalho foi realizado com o apoio do CNPq, Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico – Brasil (nº 151270/2019-8).
- **Conflitos de interesse:** Os autores certificam que não têm interesse comercial ou associativo que represente um conflito de interesses em relação ao manuscrito.
- **Aprovação ética:** Não é aplicável.
- **Disponibilidade de dados e material:** Não é aplicável.
- **Contribuições dos autores:** Conceituação, Curadoria de Dados, Análise Formal, Aquisição de Financiamento, Investigação, Metodologia, Administração de Projetos, Recursos, Software, Supervisão, Validação, Visualização, Redação – rascunho original, Redação – revisão & edição: SILVESTRE, F.M.; CUNHA, M.B. da.



JITA: DD. Academic libraries.

Artigo submetido ao sistema de similaridade



| 2

Submetido em: 21/01/2022 – Aceito em: 02/03/2022 – Publicado em: 13/03/2022

## 1 INTRODUÇÃO

A partir de março de 2020, o Brasil se deparou com uma situação de emergência mundial devido ao vírus COVID-19, tendo sido reconhecida como pandemia pela Organização Mundial da Saúde (OMS). Com isso, a estrutura econômica e social no mundo se modificou. Devido a sua acentuada taxa de transmissão, à inexistência de vacinas e tratamentos efetivos, os governos adotaram medidas de isolamento social a fim de evitar o colapso do sistema hospitalar. Assim, iniciavam-se atividades em regime de teletrabalho em todos os setores, incluindo as bibliotecas que formam parte das universidades.

Além disso, nesse mesmo período, observou-se o cancelamento das aulas presenciais em todos os níveis de ensino. Pouco a pouco, as instituições educativas se adaptaram para o ensino virtual, porém com as bibliotecas fechadas, adaptando os serviços físicos para o entorno virtual e criando novos serviços que chegassem aos seus usuários, os quais não podiam ir fisicamente para a biblioteca. É importante ressaltar que se passaram alguns meses para que as bibliotecas se adaptassem às suas realidades, algumas suspenderam todos os seus serviços físicos, outras adaptaram alguns deles para o entorno virtual, bem como houve aquelas que criaram novos serviços e outras que só ficaram com os virtuais os quais tinham implementado antes da pandemia.

Com o intuito de conhecer a atuação de bibliotecas universitárias no contexto da pandemia, desenvolveu-se a presente pesquisa com o objetivo geral de identificar quais foram as primeiras medidas, passos que as bibliotecas implementaram para seguir vigente na vida de seus usuários.

## 2 DELINEAMENTOS E PROTOCOLOS DE SEGURANÇA PARA O ATENDIMENTO NAS BIBLIOTECAS

| 3

Nos primeiros meses da pandemia e do pronunciamento de atividades remotas, a biblioteca se encontrou em uma situação de adaptação e reformulação do que fazer, como fazer, e qual seria o correto ou o indicado etc. Sendo assim, realizou-se um levantamento bibliográfico para conhecer o que vinha sendo publicado referente as diretivas, isto é, norma e/ou orientação que regulamenta o funcionamento de bibliotecas e centros de informação, no contexto da pandemia.

Com o intuito de identificar as publicações que nortearam a retomada de atividades das bibliotecas universitárias no Brasil, revisou-se os documentos disponibilizados pela **Biblioteca Virtual CONVIDE-i9**, uma proposta colaborativa da Associação dos Bibliotecários e Profissionais da Ciência da Informação do DF (ABDF), da Federação Brasileira de Associações de Bibliotecários, Cientistas da Informação e Instituições (FEBAB) e dos bibliotecários voluntários (ASSOCIAÇÃO DOS BIBLIOTECÁRIOS E PROFISSIONAIS DA CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO DO DF, 2020). A biblioteca virtual tem oito categorias, a nossa pesquisa se centrou na categoria “*Protocolos e recomendações*”<sup>1</sup>, as buscas foram realizadas no período de 09 a 20 de julho de 2021.

Realizou-se a busca bibliográfica considerando só publicações dos meses de março, abril, maio, junho e julho de 2020, os primeiros do início da pandemia, bem como as publicações de instituições e associações de bibliotecários. Sendo assim, identificou-se 14 publicações com as características indicadas, conforme mostrado no Quadro 1.

---

<sup>1</sup>Protocolos e recomendações na Biblioteca Virtual CONVIDE-ig. Disponível em: <https://abdf.org.br/biblioteca-virtual-convide-ig/protocolos>. Acesso em: 21 jun. 2021.

**Quadro 1.** Publicações sobre padrões, ações, protocolos de segurança COVID-19 de instituições internacionais

Instituição	Título da publicação	Mês – ano
American Library Association (ALA)	<i>Pandemic Preparedness: Resources for Libraries</i> (AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION, 2020a)	Março - 2020
American Libraries, periódico oficial da ALA	How to Sanitize Collections in a Pandemic: conservators weigh in on the mysteries of materials handling during COVID-19 (EWEN, 2020)	Março - 2020
International Federation of Library Associations And Institutions (IFLA)	<i>COVID-19 and the Global Library Field<sup>2</sup></i> (INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS, 2020)	Abril - 2020
European Bureau of Library, Information and Documentation Associations (EBLIDA)	<i>Guidelines on access policies, personnel security, social distancing and sanitation of collections</i> (EUROPEAN BUREAU OF LIBRARY, INFORMATION AND DOCUMENTATION ASSOCIATIONS, 2020)	Abril - 2020
International Council Of Museums	<i>Conservação, gestão e segurança de acervos: proteção de profissionais e atuação de instituições museológicas, arquivistas e bibliotecas em tempos de Covid 19</i> (INTERNATIONAL COUNCIL OF MUSEUMS BRASIL, 2020)	Abril - 2020
Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas	<i>Tomada de posição: arquivos e bibliotecas durante a pandemia de Covid-19</i> (ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA DE BIBLIOTECÁRIOS, ARQUIVISTAS E DOCUMENTALISTAS, 2020)	Maió - 2020
Canadian Federation of Library Associations (CFLA-FCAB)	<i>Fair Dealing Guidance for Canadian Libraries During the Time of COVID-19</i> (CANADIAN FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS, 2020)	Maió - 2020
Super library marketing Angela Hursh	Your Library is Reopening: How to Communicate New Rules to Your Staff and the Public During a Pandemic (HURSH, 2020)	Maió - 2020
Confederation of Open Access Repositories (COAR)	<i>COAR recommendations for discovery of COVID-19 resources in repositories</i> (CONFEDERATION OF OPEN ACCESS REPOSITORIES, 2020)	Junho - 2020
REopening Archives, Libraries, and Museums (REALM), projeto de Pesquisa do OCLC ALA	<i>Test 1: Natural attenuation as a decontamination approach for SARS-CoV-2 on five library materials</i> (ONLINE COMPUTER LIBRARY CENTER, 2020)	Junho - 2020
<i>Library Journal</i> – JR	Reopening Libraries: Designing for Health (RODGERS, 2020)	Junho - 2020
<i>Library Journal</i> – JR	<i>Reopening Libraries: Campus Concerns</i> (DIXON, 2020)	Junho - 2020
American Library Association (ALA)	<i>Guidelines for Reopening Libraries During the COVID-19 Pandemic</i> (CHMARA, 2020)	Junho - 2020
National Authorities on Public Libraries in Europe (NAPLE)	<i>Public Libraries in Europe and COVID-19: Re-opening Strategies Findings from NAPLE Members May-July 2020</i> (NATIONAL AUTHORITIES ON PUBLIC LIBRARIES IN EUROPE, 2020)	Julho - 2020

Fonte. Elaboração dos autores baseado na biblioteca virtual Convide-ig.

<sup>2</sup> Versão traduzida em português intitulada "A COVID-19 e o Setor de Bibliotecas em Termos Mundiais", disponível em: [https://www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/hq/topics/libraries-development/documents/covid-19\\_and\\_the\\_global\\_library\\_field-pt.pdf](https://www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/hq/topics/libraries-development/documents/covid-19_and_the_global_library_field-pt.pdf). Acesso em: 21 jun. 2021.

Com a pandemia, as intuições e associações profissionais se uniram e organizaram iniciativas de estudos: sobre a COVID, de luta contra a desinformação, de compartilhamento de experiências, preparação ante a pandemia COVID-19. Como o caso da ALA, que disponibilizou a aba “*Pandemic Preparedness Resources for Libraries*” (AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION, 2020a).

Somado às iniciativas internacionais do campo das Ciências da Informação, também temos as organizações internacionais e nacionais da área da saúde que serviram de base para a elaboração das diretrizes e padrões de segurança, ressaltamos a Organização Mundial de Saúde (OMS), a Organização Pan-Americana da Saúde (OPAS) e a Agência Nacional de Vigilância Sanitária (2019).

A seguir, apresentamos uma síntese das recomendações indicadas pelas instituições nacionais e internacionais. No conjunto, todas coincidem nos cuidados para o atendimento ao usuário, conservação da coleção, reabertura das bibliotecas e difusão dos serviços por meio das plataformas virtuais. Esses foram os documentos publicados no início da pandemia, os quais serviram para muitas outras bibliotecas se inspirarem e tomarem como referência, a fim de elaborarem uma documentação interna.

### *2.1 Delineamentos e protocolos de segurança na gestão da biblioteca*

- Reorganizar as atividades com condições de teletrabalho;
- Redistribuir mobiliário e estações de trabalho, de forma que haja o distanciamento físico recomendado;
- Adotar o espaçamento indicado pelas autoridades sanitárias, mediante sinalização no chão, marcando o espaçamento;
- Suspender o recebimento de doações até a pandemia estar controlada;
- Evitar a saída de materiais para tratamentos especiais, como reencadernações neste momento;
- Avaliar a possibilidade de eliminar ou reduzir as taxas das multas ou outras penalidades nesse período de pandemia;
- Priorizar a aquisição de conteúdo eletrônico;
- Fazer uso intensivo das redes sociais, aplicativos, e-mails para manter a comunidade de usuários informada sobre datas de abertura e oferta de serviços.

| 5

### *2.2 Delineamentos e protocolos de segurança da coleção*

- A entrega do material solicitado para empréstimo poderá ser feita mediante agendamento com data e horário pré-estabelecidos;
- Devoluções exclusivamente em caixas ou locais adaptados para este fim, para não os receber diretamente no balcão da biblioteca;
- Separar uma estante para o recebimento de materiais bibliográficos e identificá-la como “estante da quarentena”;
- Prazo recomendado para quarentena é de no mínimo 5 dias sem fazer uso de nenhum produto que ponha em risco a integridade dos livros;
- O vírus pode ficar em superfícies por vários dias, para papel, estima-se de 4 a 5 dias.

Em relação à permanência do vírus nos materiais da biblioteca circulantes antes de serem colocados nas estantes, temos um teste realizado pelo *Reopening Archives, Libraries And Museums Project (REALM Project)*. O teste foi realizado aplicando o vírus SARS-CoV-2 (o

vírus causador da COVID-19) em cinco materiais mantidos em condições normais de temperatura ambiente e umidade:

- (1) Capa de livro de capa dura;
- (2) Capa do livro;
- (3) Páginas de papel simples dentro de um livro fechado;
- (4) Capa de livro plástico (filme de poliéster orientado biaxialmente);
- (5) Caixa de DVD.

Os resultados mostram que o vírus SARS-CoV-2 não foi detectável nos materiais após três dias de quarentena na temperatura padrão do escritório. Além disso, as condições de umidade relativa que geralmente podem ser alcançadas em qualquer espaço de escritório climatizado fornecem um ambiente que permite a atenuação natural do SARS-CoV-2, segundo o estudo da REALM *Project* (REOPENING ARCHIVES, LIBRARIES AND MUSEUMS PROJECT, 2020).

Outro teste similar foi publicado no *Journal of Hospital Infection* por Kampf *et al.* (2020), o qual indica que o vírus pode persistir em algumas superfícies inanimadas (como metal, vidro e plástico) por até nove dias e no papel, por até quatro ou cinco dias. Com esses testes cientificamente comprovados, os bibliotecários tiveram mais segurança na hora de definir o prazo para quarentena dos livros que foram emprestados de 4 a 5 dias.

Em relação a como higienizar as coleções, não há muita literatura a respeito pelo fato do vírus da COVID-19 ser muito recente. Temos, por exemplo, a *Northeast Document Conservation Center* (NEDCC) (2020), no documento intitulado “*Disinfecting Books and Other Collections*” que apresenta recomendações técnicas para ter em vista na hora de limpar a nossa coleção. Sendo uma delas o não uso de produtos de limpeza e desinfecção, radiação ultravioleta (UV), nebulização e tratamento térmico:

Desinfetantes líquidos e produtos de limpeza em pó podem danificar coleções de patrimônio cultural se entrarem em contato com eles e, portanto, **não foram recomendados** para desinfetar coleções. Desinfetantes líquidos podem causar danos à umidade, descoloração e coloração. Os produtos químicos nesses produtos podem reagir ao longo do tempo com os componentes de materiais e objetos de mídia (por exemplo, plásticos, metais, tintas e corantes) e podem fazer com que os materiais à base de papel se tornem frágeis e/ou frágeis à medida que envelhecem. Os produtos de limpeza em pó são abrasivos demais em geral para serem usados diretamente em coleções de patrimônio cultural (NORTHEAST DOCUMENT CONSERVATION CENTER, 2020, p. 2, tradução nossa, grifo do autor)

A nebulização é ineficaz porque a neblina química não tem impacto sobre contaminantes entre materiais empilhados ou arquivados, dentro de uma caixa de arquivo ou pasta, ou entre páginas de livros e revistas, o mesmo acontece com a luz UV, além disso a luz UV é conhecida por causar desbotamento, descoloração, fragilização e envelhecimento acelerado dos materiais. Embora o calor tenha se mostrado eficaz na destruição do SARS-CoV-2, isso requer exposição a altas temperaturas por 20 minutos ou mais, esse tempo e intensidade de calor são potencialmente prejudiciais aos materiais da coleção (NORTHEAST DOCUMENT CONSERVATION CENTER, 2020). Portanto, o melhor a ser feito é indicar aos usuários, bibliotecários e a equipe da biblioteca a higienização pessoal para entrar em contato com os materiais da coleção. A outra medida a ser tomada é a quarentena e exposição do material a temperatura ambiente no período de 4 a 5 dias.

### 2.3 Delineamentos e protocolos de segurança nos serviços

- Havendo condições, a biblioteca pode oferecer serviços alternativos para empréstimos de materiais físicos (entrega em domicílio, *drive-through*, entrega de livros por *motoboy*, entrega de livros por correio etc.), digitalizando material próprio da biblioteca;
- Oferecer informações sobre a pandemia baseadas em fontes oficiais, contribuindo com a diminuição da desinformação e *fake news*;
- Aprimorar os serviços *on-line* existentes e o conteúdo digital.

### 2.4 Delineamentos e protocolos de segurança dos usuários e bibliotecários

- Utilização de equipamento de proteção individual, os EPI, recomendado pelas organizações de saúde;
- Distanciamento social: a distância mínima recomendada entre as pessoas é de 2 (dois) metros.

Assim como em outras áreas, as bibliotecas se adaptaram aos protocolos e medidas de segurança na proteção do bibliotecário, dos seus usuários, da equipe que a compõe e das coleções físicas. Passaram-se alguns meses para que as bibliotecas se adaptassem de acordo as suas realidades, algumas suspenderam todos os seus serviços físicos, outras adaptaram alguns deles para o entorno virtual, bem como houve aquelas que criaram novos serviços e outras que só ficaram com os virtuais, implementados antes da pandemia. Porém, todas as bibliotecas da amostra difundiram um documento (protocolo, indicações, políticas da biblioteca). Essas indicações têm sido atualizadas frequentemente, existindo primeira e/ou segunda versão, de acordo com os avanços do vírus.

Com a adaptação de alguns serviços e formas de trabalho, como o presencial e remoto, observa-se um funcionamento híbrido da biblioteca. Era preciso estudar uma maneira de seguir ofertando serviços e produtos de informação, porém foi um desafio veicular os serviços e produtos aos usuários e não-usuários da biblioteca.

| 7

## 3 REDES SOCIAIS E AS BIBLIOTECAS NA PANDEMIA

De março de 2020 até dezembro de 2021, a pandemia de COVID-19 provocou significativas mudanças nos hábitos digitais das pessoas em todo o mundo. Em função disso, acrescentou-se o uso em maior escala de aplicativos de mensagens, de mídias sociais, de entretenimento e vídeos e de compras.

No caso específico das bibliotecas universitárias, elas já estavam imersas no mundo das tecnologias, tendo processos técnicos e áreas de serviços e *marketing*. Todavia, o desafio foi informar aos seus usuários que estavam ativas e havia serviços disponíveis no entorno virtual. Para isso, foi oportuno conhecer o perfil dos usuários: jovens entre 18 e 30 anos, a geração Z, que compreende o funcionamento das ferramentas tecnológicas melhor do que qualquer outra.

A internet tem estado aí desde que nasceram e é parte do panorama comum complementado por dispositivos digitais portáteis, serviços da web, como o Google, as redes sociais, os servidores de vídeos em linha, as altas velocidades de transferência de dados e as grandes oportunidades de interação e inovação de maneira cotidiana. Grande parte da vida se sucede na tela e atividades como assistir televisão, ler aos periódicos são pouco comuns em comparação as outras gerações. (HERNÁNDEZ Y HERNÁNDEZ; RAMÍREZ-MARTINELL; CASSANY, 2014, p. 119, tradução nossa).

Segundo dados do relatório “*Digital 2020: Brazil*”, das empresas *We Are Social e Hootsuite*, o uso das redes sociais no Brasil têm aumentado a cada ano, o relatório mostra que 66% da população brasileira é ativa nas redes sociais. Além disso, ela passa, em média, 4h41min na internet com seus dispositivos móveis. No geral, as pessoas costumam se informar, curtir e compartilhar conteúdo, como as principais ações (WE ARE SOCIAL; HOOTSUITE, 2020). Levando em consideração esses dados as bibliotecas universitárias encontram nas redes sociais uma aliada, seja por meio do *Youtube*, para o compartilhamento de vídeos de tutoriais e oficinas, ou do *Instagram*, para interagir no dia a dia com os usuários

Por meio de vídeos, a biblioteca pode socializar tutoriais ensinando os usuários a fazer buscas no acervo, utilizar bases de dados de livros e periódicos, divulgar eventos e exposições que estejam ocorrendo no ambiente da biblioteca, promover sorteios e ainda estabelecer um diálogo com os seus usuários, entre outros serviços. (ARAÚJO; FREIRE, 2019/2020, p. 47).

É efetivamente o que aconteceu na pandemia, o *Instagram* se converteu em uma plataforma que permite o acesso à biblioteca 24 horas por dia. Logo, houve a possibilidade de interação em tempo real entre a equipe da biblioteca e os usuários, seja para tirar dúvidas, seja para ensinar algo ou fazer enquetes, curtir e compartilhar postagens. Ademais, ele possui ferramentas muito dinâmicas que foram bem aproveitadas pelas bibliotecas, conforme descritos no quadro 2.

Quadro 2. Ferramentas do *Instagram* utilizadas pelas bibliotecas

Recursos <i>Instagram</i>	Serviços e atividades da biblioteca
Bio	Número de contato, horário, link para o site da biblioteca
Lives	Oficinas, treinamentos ao vivo
Destaques	Fixar informação dos serviços, treinamentos
Stories	Convites para o cine clube, para as atividades da biblioteca Enquetes para escolher o próximo livro para o clube de leitura
Feed	Artes sobre datas comemorativas Cartazes, <i>post</i> de atividades

Fonte: Elaborado pelos autores.

Manter-se ativo, atualizado e em contato com os usuários não é tarefa de uma só pessoa, bem como não é uma atividade simples, constitui-se como parte de uma área do *marketing* digital, e precisa ser planejado.

A importância de se ter diretrizes de uso de mídias sociais dentro de uma biblioteca dá-se pela consistência na atuação focada numa presença digital forte e segmentada com base em seu público-alvo. Logo, elas precisam integralizar a produção, disseminação, interação e monitoramento de conteúdo conforme um planejamento. (PRADO; CORREA, 2016, p. 175).

Diante disso, Prado e Correa (2016) indicam sete diretrizes para uso de mídias sociais que são base na hora de elaborar um plano *de marketing* digital para bibliotecas universitárias:

1. **Planejamento:** definir objetivos, identificar recursos humanos e financeiros.
2. **Aspectos sociais e comportamentais:** estudos para conhecer o perfil do usuário.
3. **Aspectos éticos e jurídicos:** evitar crimes cibernéticos (uso inapropriado de imagem e texto, plágio, direito autoral, invasão de privacidade e outros).
4. **Linguagens e tipos de conteúdo:** falar a mesma linguagem de seus seguidores.



5. **Monitoramento e métricas:** acompanhar a percepção de seus seguidores e monitorar o cumprimento do planejado
6. **Gestão de crises:** postura honesta e clareza na redação a fim de evitar interpretação dúbia.
7. **Cronograma avaliativo:** observar se os objetivos delimitados no planejamento foram alcançados.

O acesso às redes sociais é gratuito e não gera investimento, entretanto temos que considerar as diretrizes indicadas pelos autores e ter responsáveis na equipe da biblioteca para coordenar as postagens, revisar as artes, definir os temas, a frequência de postagens, acompanhar as estatísticas, monitorar a interação com os usuários e responder todas as perguntas.

Além do indicado na diretriz dois, devido às características dos usuários nativos digitais e ao atendimento das bibliotecas ter se tornado virtual, as bibliotecas participantes da presente pesquisa optaram pelas redes sociais como ferramenta de comunicação ativa com os seus usuários e não usuários, pois se alguém gosta de uma postagem pode a compartilhar, salvar ou repostar, chegando para pessoas que nem sabiam que foi uma publicação da biblioteca. Portanto, apostar em publicações dinâmicas que falam a mesma linguagem dos jovens é muito importante.

## 4 METODOLOGIA

A presente pesquisa é uma pesquisa-ação, pois contamos com a participação dos bibliotecários desde a validação do instrumento até o estágio de sugestões para o desenvolvimento de habilidades no uso das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC). A coleta de dados dividiu-se em duas partes: na primeira, realizou-se a análise documental nos *sites* e nas redes sociais das bibliotecas; a segunda consistiu na aplicação de uma entrevista semiestruturada, permitindo a esse instrumento um diálogo mais aberto com os entrevistados, podendo-se formular perguntas e reperguntas. A entrevista foi aplicada no período da pandemia, durante os meses de junho a agosto de 2021 com os bibliotecários responsáveis de seis bibliotecas universitárias. A amostra foi constituída por seis universidades do *ranking* do Índice Geral de Cursos Avaliados da Instituição (IGC) 2019<sup>3</sup>, compostas por uma Universidade Federal, quatro particulares e um Instituto Federal, a saber: Universidade de Brasília (UnB), Universidade Católica de Brasília – UCB, Centro Universitário do Instituto de Educação Superior de Brasília (IESB), Centro Universitário Euro-Americano (UNIEURO), Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília (IFB), Centro Universitário Planalto do Distrito Federal (UNIPLAN).

Finalmente, foram realizadas análises de conteúdo dos documentos de protocolos de segurança e das entrevistas. As análises de conteúdo constituem-se como “um conjunto de técnicas de análise das comunicações que utiliza procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens” (BARDIN, 2016, p. 36) [...] esta abordagem tem por finalidade efetuar deduções lógicas e justificadas referentes à origem das mensagens. Tomadas em consideração (o emissor e o seu contexto, ou, eventualmente os efeitos dessas mensagens)” (BARDIN, op. cit., p. 42), as quais foram aplicadas tanto nos documentos publicados pelas bibliotecas quanto nas entrevistas. Identificando, assim, as diretrizes e as unidades de análises.

---

<sup>3</sup> O Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (Inep) divulgou na manhã de 23/4/2021, os dados do Índice Geral de Cursos Avaliados da Instituição (IGC) 2019. Disponível em: <https://www.gov.br/inep/pt-br/aceso-a-informacao/dados-abertos/indicadores-educacionais/indicadores-de-qualidade-da-educacao-superior>. Acesso em: 1 jun. 2021.

## 5 ANÁLISE DOS DADOS

Na análise de dados para tema de políticas de segurança para atuação da biblioteca na pandemia foram identificadas três categorias (documento de retomada de atividades, protocolos de segurança, serviços e acervo).

No Quadro 3, são indicadas as unidades de análise, as quais representam as atividades e processos desenvolvidos nas bibliotecas que vão desde o planejamento, do cuidado da equipe e das coleções até a informação, que chegará aos usuários.

Quadro 3. Biblioteca e as unidades de análises frente ao COVID-19

Biblioteca- pandemia	Unidades de análises
Documento de retomada de atividades	Protocolos – guias – padrões (planejamento) Etapas de funcionamento Canais de comunicação
Protocolos de segurança	Equipamentos de proteção individual (EPIs) Distanciamento social Uso de máscara Higienização das mãos com álcool em gel
Serviços em tempos de pandemia	Tipos de serviços Reservas Empréstimos Devoluções (quarentena)

Fonte. Adaptação dos autores a partir das entrevistas e documentos das bibliotecas.

Das seis bibliotecas entrevistadas, três publicaram documentos referidos a plano de retomada de atividades, guia de funcionamento da biblioteca e recomendações técnicas. As outras três bibliotecas não publicaram diretamente documentos, porém foram incluídas num documento mais geral da instituição, para o qual pediram as recomendações das bibliotecárias responsáveis.

### *Documentos – protocolos- padrões publicados*

No tocante aos documentos publicados, todas as respondentes fazem indicação do planejamento em que são descritas as etapas de disponibilização gradual dos serviços da biblioteca, dos cuidados de higienização a serem tomados e os canais de comunicação para os usuários e não usuários entrarem em contato. No artigo *Reopening: Not “When?” But “How?”*, Balzer (2020), é apresentada a importância de se marcar um caminho a seguir, a autora cita Lori Smith Thornton, chefe do Departamento de Serviços Públicos da Biblioteca do Estado do Novo México (NMSL), em Santa Fé, que desenvolveu um dos primeiros planos de reabertura de bibliotecas em abril de 2020. O plano começa com a indicação da manutenção de empréstimos interbibliotecas e serviços de livros por correio, exige-se a reorganização dos móveis e computadores para permitir o distanciamento social, uma vez que partes do edifício foram reabertas ao público. São medidas básicas que as bibliotecas participantes da pesquisa implementaram e comunicaram aos seus usuários.

No caso da UnB, a biblioteca aponta cinco etapas de retomada de atividades e indicações da disponibilidade de produtos e serviços nesse período e dos requisitos para acessá-los.

[...] as atividades de atendimento ao/à usuário/a essencialmente presenciais serão retomadas parcialmente, distribuídas em cinco etapas: **etapa 0, etapa 1, etapa 2, etapa 3 e etapa 4**. Elas serão liberadas e **divulgadas nos canais de comunicação da BCE** de acordo com as etapas previstas no Plano Geral de Retomada das Atividades na Universidade de Brasília e ocorrerão gradualmente, de acordo com a adaptação do

serviço à essa realidade, seguindo as orientações da UnB e autoridades de saúde. (UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA, 2021, p. 11, grifo do autor)

Os documentos trazem indicações precisas para os usuários sobre os serviços disponibilizados, horários e canais de atendimento, assim como informações didáticas dos protocolos de segurança, como a utilização de EPIs, necessários conforme as orientações dos órgãos responsáveis.

### *Protocolos de segurança*

Todas as bibliotecas participantes da pesquisa estavam cumprindo com os protocolos de segurança indicados pelas autoridades competentes, o que foi comprovado nas visitas realizadas entre junho e julho de 2021, momento em que todas as bibliotecas estavam funcionando com atendimento por agendamento.

Os protocolos, normas e padrões de segurança adaptados pelas bibliotecas são os indicados pela OMS, OPAS e ANVISA. Estas indicações poderão ser renovadas, a qualquer tempo, diante de novas descobertas da Comunidade Científica Internacional, da OMS e/ou das determinações de autoridades sanitárias brasileiras.

Entre as medidas indicadas pelo MS, estão as não farmacológicas, como distanciamento social, etiqueta respiratória e de higienização das mãos, uso de máscaras, limpeza e desinfecção de ambientes e isolamento domiciliar de casos suspeitos e confirmados, que devem ser utilizadas de forma integrada, a fim de prevenir o adoecimento e controlar a transmissão da COVID-19, permitindo também a retomada gradual das atividades desenvolvidas pelos vários setores e o retorno seguro do convívio social. (BRASIL, 2020, p. 64).

Observa-se que as seis bibliotecas participantes da pesquisa se adaptaram aos protocolos de segurança indicados pelas instituições competentes, como foi comprovado nas visitas, isso porque as bibliotecas não fecharam as portas para o trabalho presencial mesmo que só para o processamento técnico esse fato permitiu realizar alguns registros fotográficos de como vêm-se adaptando e seguindo as normas de segurança.

| 11

Nessas seis visitas foram observados:

- Termômetros para aferição da temperatura na entrada (da Universidade);
- Totens de álcool em gel nas entradas da biblioteca;
- Proteção de acrílico nas áreas de atendimento e postos de trabalho;
- Sinalização de distanciamento, limitação de espaços entre mesas de estudo;
- Limites de espaço para atendimento;
- Distanciamento de 1,5 metro entre as pessoas;
- Tapetes sanitizantes;
- Avisos afixados em lugares visíveis os quais indicam, por exemplo: “Somente será permitido o acesso de pessoas fazendo uso de máscaras, conforme estabelece o decreto n. 40.648, de abril de 2020”; avisos com imagens didáticas dos protocolos de segurança.

Pelo fato da temática ser nova e estar em constante atualização, são poucas as publicações de adaptação dos protocolos na área da biblioteconomia; temos um documento de Vam De Berg (2020) focalizado nos profissionais que atuam em arquivos, bibliotecas, museus e centros de documentação. Nele, a autora indica que eles devem ser agentes atuantes na contenção da disseminação do coronavírus (COVID-19) e na busca pela preservação dos documentos da sua instituição.

Para que a contenção do vírus seja eficaz os profissionais arquivistas, bibliotecários e museólogos devem:

- Evitar a proliferação de microrganismos que ocasionam danos tanto aos documentos, quanto à saúde dos profissionais;
- Garantir a maior durabilidade dos documentos;
- Assegurar o direito do cidadão de ter acesso às informações. (VAM DE BERG, 2020, p. 5).

Todas as bibliotecas participantes da pesquisa cumpriram com os protocolos de cuidados pessoais e da coleção. Com os protocolos adotados e a distribuição de funções da equipe o passo seguinte foi definir quais serviços seriam adaptados ao entorno virtual e quais seriam criados considerando o perfil e as necessidades dos usuários de bibliotecas universitárias.

### *Serviços em tempos de pandemia*

As bibliotecas respondentes não fecharam as portas aos usuários, continuaram oferecendo serviços presenciais por agendamento; serviços remotos/*on-line*. Foram adaptando alguns serviços do presencial para o virtual, alguns destes serviços das bibliotecas participantes da pesquisa foram adaptados ao entorno virtual durante a pandemia:

- Empréstimo de livros presencial - agora empréstimo de livros por agendamento;
- Empréstimo de *notebooks* presencial - agora empréstimo de *notebooks* por agendamento;
- *Chat* no site ou *Messenger*, na pandemia plantão virtual, *WhatsApp* ou *direct* do *Instagram*;
- Treinamento e capacitações presenciais, *lives* pelas diversas plataformas, web conferência;
- Clube de leitura presencial na pandemia, no entorno virtual, pelo *Instagram* ou *Youtube*;
- Cineclube presencial na pandemia, no entorno virtual, pelo *Instagram* ou *Youtube*;
- Nada consta e pagamento de multas presencial - agora virtual;
- *Scanner* de autoatendimento, na pandemia digitalização do acervo e envio do material via *e-mail*, respeitando os direitos de autor.

Muitas bibliotecas se reinventaram e criaram novos serviços nesses contextos. Em três das seis bibliotecas participantes, a pedido dos usuários, criaram o serviço “Agendamento virtual de mesa de estudo”. O uso das mesas de estudo da biblioteca, antes da pandemia, era livre, o aluno ingressava na biblioteca e ocupava uma mesa, na pandemia, esse serviço passou a ser feito por meio de agendamento, e sua utilização implicou na implementação de todos os protocolos de segurança.

*Drive Thru* de livros: biblioteca faz empréstimos por demanda. O que tradicionalmente era o *Drive Thru* para a comida rápida, pegar a comida sem sair do carro, também foi implementado para pegar a vacina, assim como ocorreu na biblioteca, foi um serviço diferenciado implementado, de forma pioneira, pela biblioteca do IESB. Serviço muito prático, é só chegar, estacionar e pegar o livro, sem descer do carro, e voltar para casa. “O aluno solicita o livro por e-mail ou telefone, e o colaborador separa o material selecionado, depois coloca dentro de uma sacola plástica, juntamente com o recibo de empréstimo”. “É só o aluno ir buscar”, explica a supervisora da Biblioteca, Vanessa Rufino, que colocou em prática esse serviço. Trechos da entrevista num canal de TV nacional (IESB OFICIAL, 2020). Esse serviço virou notícia no Brasil, pois privilegiou o atendimento aos usuários, como menciona a

bibliotecária responsável. O aluno fica 30 dias com o livro e, quando volta para a biblioteca, o livro fica em quarentena, longe do material, e logo retorna ao acervo geral.

Em relação aos serviços de empréstimo agendado, as cinco bibliotecas que disponibilizaram o serviço de empréstimo cumpriram com a quarentena indicada pelas autoridades de saúde para a higienização dos materiais, também destinaram uma sala para os materiais devolvidos ou, em outros casos, estantes afastadas para os materiais emprestados. Além disso, duas bibliotecas disponibilizaram o autoatendimento para devolução dos livros.

Os livros devolvidos ficaram em quarentena. Algumas bibliotecas indicam 14 dias, e as outras de cinco a quatro dias e, somente após esse prazo, estarão disponíveis para novo empréstimo. Logo, essas medidas estão em concordância com Kampf *et al.* (2020) e *REopening Archives, Libraries And Museums Project* (2020).

A Biblioteca Central da UnB (BCE-UnB) recomendou que as devoluções seriam realizadas exclusivamente nas máquinas de autoatendimento, dispostas no térreo da biblioteca, para evitar qualquer tipo de contato com os colaboradores da biblioteca. Todas as bibliotecas indicaram que informaram aos usuários sobre a situação dos materiais.

Os materiais devolvidos ficarão sob a **situação Quarentena no Pergamum**; essa situação ficará visível ao/à usuário/a no momento da busca e será permitida a solicitação do item após o cumprimento da quarentena. (UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA, 2021, p. 14, grifo do autor).

Sendo assim, o usuário fica ciente da situação do material, o que reforça os cuidados da pessoa que trabalha na biblioteca: com os usuários e no manuseio dos documentos emprestados.

Assim como em outras áreas, as bibliotecas se adaptaram aos protocolos e medidas de segurança na proteção do bibliotecário, dos seus usuários e da equipe da biblioteca. Portanto, podemos afirmar que a colaboração de experiências e normas de segurança da biblioteconomia, tanto nacional e quanto internacional, se fez presente pelo compartilhamento de informação, pesquisas e trabalhos colaborativos, que permitiram, em pouco tempo, publicar documentos de interesse para o setor, nesse contexto da pandemia.

### *Canais de comunicação entre as bibliotecas e os usuários*

Conhecer as formas de funcionamento da biblioteca foi uma das prioridades indicadas pelas entrevistadas. Nesse contexto, as plataformas virtuais, *sites*, aplicativos e redes sociais foram os principais meios para abrir as portas das bibliotecas para os usuários e não usuários. A diretora executiva da ALA, Tracie D. Hall, em sua declaração sobre a COVID-19, em março 2020, menciona que nos certifiquemos de que os usuários da biblioteca e os não usuários conheçam os recursos valiosos que elas têm a oferecer: dos novos serviços criados assim como ser o principal recurso e suporte para professores e alunos em aulas *on-line* (AMERICAN LIBRARIES ASSOCIATION, 2020b).

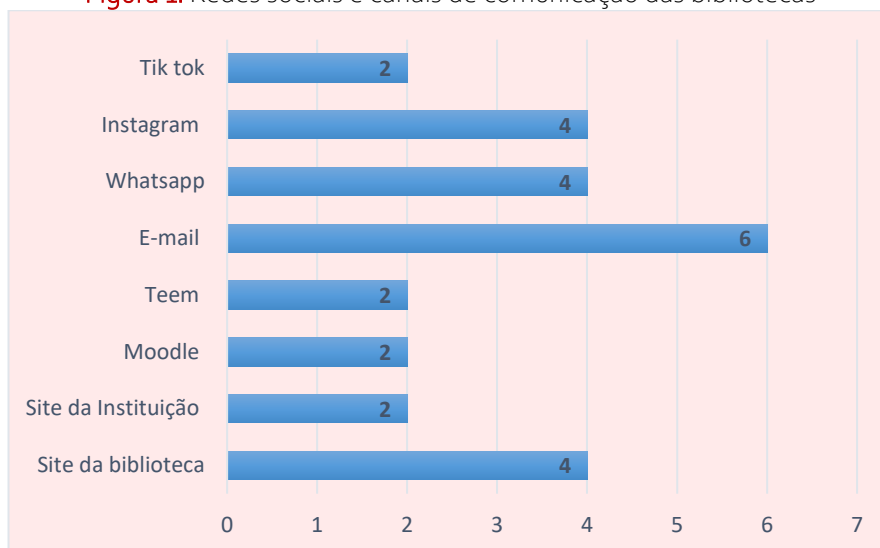
Das entrevistas, identificamos duas unidades de análises:

- a) Meios para conhecer o funcionamento da biblioteca, serviços e produtos disponibilizados durante a pandemia;
- b) Meios para manter-se em contato com os usuários e desenvolver atividades no entorno virtual.

Na unidade de análise “A”, as seis bibliotecas indicaram utilizar o *e-mail* institucional; duas bibliotecas usam o *Moodle* e o *Teams*; duas indicaram utilizar o *site* da instituição; duas o *TikTok*; quatro o *Instagram* e, finalmente, quatro indicaram o *site* da biblioteca como meio para conhecer aos seus usuários por meio dos protocolos de atendimentos e os novos produtos, serviços da biblioteca. É importante salientar que o *e-mail* institucional é o principal meio para encaminhar informação aos usuários e não usuários da biblioteca, porém, não garante que os

membros da comunidade acadêmica revisem o seu *e-mail*. Ainda assim, o *site* da biblioteca é primeiro lugar em que todo o mundo irá procurar informações sobre essa instituição.

Figura 1. Redes sociais e canais de comunicação das bibliotecas



Fonte. Elaboração própria.

Observa-se na figura 1, o canal mais utilizado para enviar informação aos usuários foi o *e-mail*. Desde a matrícula, os membros da comunidade acadêmica têm que indicar seu *e-mail* para tirar a carteirinha de estudante, acesso que fica registrado no sistema da universidade. Através do *e-mail*, as bibliotecas enviam os boletins informativos das últimas aquisições entre outras informações. As entrevistadas mencionam que antes da pandemia eram mensais e que, em 2021, período em que contribuíram para essa pesquisa, enviam com mais frequência. Podemos afirmar que o *site* da biblioteca serve como um meio informativo e uma plataforma fixa, que desde antes da pandemia já existia, além de encontrar a informação tradicional, agora podemos encontrar: serviços e horários disponíveis durante a pandemia; protocolos de segurança contra o COVID-19, canal de atendimento *on-line* e *links* das redes sociais da biblioteca.

Na unidade de análise “B”, as entrevistadas apontaram as redes sociais como a principal aliada para estar em contato com os seus usuários. Essas redes despontam como ferramenta de apoio à gestão das bibliotecas no período da pandemia, pois os maiores usuários das bibliotecas universitárias são os alunos pertencentes a uma faixa etária de utilizadores em potencial das redes sociais. Uma das razões pela qual as bibliotecas entrevistadas utilizaram essas plataformas para estar em contato com os seus usuários.

As redes sociais as quais as bibliotecas estão inscritas são: *WhatsApp, Facebook, Twitter, TikTok e Instagram*. Para trocar informação e canais para postar vídeos e realizar reuniões virtuais, oficinas e capacitações temos: *Youtube, Google Meet, Microsoft Teams, Moodle* e o *Zoom*, nos quais as capacitações ocorrem *on-line* e *webinar*, são os meios de acesso preferidos pela geração Z, como indicam Araújo e Freire (2019/2020). Segundo o relatório “Digital 2020: Brazil.” (WE ARE SOCIAL; HOOTSUITE, 2020), o uso das redes sociais no Brasil tem aumentado a cada ano, conforme apontado no relatório.

O *Instagram* foi a plataforma escolhida para manter contato com os usuários e efetivar os serviços e produtos da biblioteca através das múltiplas ferramentas que disponibiliza. Das seis bibliotecas participantes da pesquisa, quatro indicaram o *Instagram* como o canal principal de difusão, as outras duas bibliotecas, por serem dependentes de mantenedoras nacionais, teriam que realizar muitos trâmites burocráticos para conseguir autorização da criação de uma conta da biblioteca, uma vez que elas utilizaram o *e-mail* institucional para continuar em comunicação com os seus usuários.

As entrevistadas indicam como desafio a incursão no mundo das redes sociais, no uso de programas de edição de fotos e vídeos, e a criação das artes e do conteúdo para ter os usuários engajados com suas publicações. Duas das bibliotecas contam com uma profissional da área de comunicação que contribuiu nas postagens. Conferimos os dados no *Instagram* das bibliotecas participantes da pesquisa e, realmente, são muito dinâmicas, pois os seus conteúdos são muito chamativos e com temas de interesse dos jovens estudantes das universidades.

O *Instagram* da biblioteca do IESB foi indicado pela FEBAB, como descreve Sena (2021), como um dos mais importantes nos compartilhamentos de conteúdos relevantes para a área e sociedade em geral. No *Instagram* da biblioteca do IESB, identificamos postagens que respondem ao *marketing* viral, com a criação de avisos divertidos, artes dinâmicas, com temas de atualidade, tudo no mundo da biblioteconomia, com o objetivo de chegar a mais pessoas.

Marketing viral é a criação de mensagens divertidas ou informativas feitas para serem disseminadas de forma exponencial no mundo virtual, alcançando o maior número de pessoas, no menor tempo possível. É o famoso burburinho (ou *buzz*, em inglês). O objetivo é fazer com que a publicidade viralize, porém o efeito viral só ocorre pela escolha dos consumidores. (SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS, [2019?], p. 8).

A exemplo disso, há uma postagem que viralizou por meio de seu compartilhamento em grupos de *WhatsApp* e nas redes sociais. Ela foi publicada quando acontecia as olimpíadas. Fizeram uma postagem intitulada: “que tipo de aluno é você?” (BIBLIOTECA IESB, 2021). As artes foram relacionadas com uma disciplina das olimpíadas e ao usuário da biblioteca. A respeito disso, na entrevista, a bibliotecária responsável faz a seguinte declaração: “Estamos criando conteúdos que tenham a cara do estudante, tenham a cara da juventude, que não seja mais um *Instagram* de bibliotecas ou de leitura que fale que a biblioteca fecha hoje abre amanhã... não!” (Respondente biblioteca IESB). Isso é o que também se observa nos *posts*.

Observa-se como o *Instagram* se converteu num aliado importante das bibliotecas devido a sua dinamicidade e as opções que apresenta, como a publicação de vídeos curtos, vídeos do *Reels* – que podem ter até um minuto de duração, fotos, enquetes, *hashtags*, música, *stories* dinâmicos com fotos e vídeos, tornando, dessa forma, as publicações mais atraentes aos jovens que gostam desse tipo de aplicativo.

Para manter o *Instagram* ativo e dinâmico, é imprescindível se ter um plano de *marketing* digital para as redes sociais, ter uma programação por mês, definir quantidade de postagens por semana, horários de postagens, identificar datas comemorativas ou acontecimentos do dia a dia, artes, fotos e textos prontos para publicações nas áreas de interesse dos usuários, como indicam Prado e Correa (2016).

Angela Hursh (2021), especialista em *marketing* de bibliotecas, no seu *blog*, faz publicações relacionadas ao *marketing* nas mídias sociais. Referente ao *Instagram*, indica as tendências para 2022, como: focar nas postagens de carrossel, que são uma mistura de fotos e vídeos, dando melhor resultados de engajamento. Além disso, a especialista afirma que:

[...] a plataforma está mudando seu foco para vídeo. Essa mudança vem devido à crescente popularidade dos vídeos online, bem como à ameaça de concorrentes, incluindo TikTok e YouTube. O Instagram dará mais visibilidade e engajamento aos vídeos em 2022. (HURSH, 2021, tradução nossa).

Isso porque, segundo a pesquisa, as bibliotecas participantes no *Feed* só colocam fotos, seria um desafio para 2022 a inclusão de vídeos.

Isso implica em uma equipe comprometida e constantemente atualizada na temática das redes sociais, seguindo um plano de *marketing*, como indicam Prado e Correa (2016). Para uma melhor tomada de decisões, podemos fazer uso das ferramentas do *Instagram*, como as métricas, nas quais podemos ver que tipo de postagens tiveram mais curtidas; alcance; comentários; horas do dia e dia da semana em que é o melhor momento para postar de acordo

os seguidores da biblioteca, uma vez que seus usuários estão seguindo suas postagens, não podendo ficar muito tempo sem produzir conteúdo.

Por todos esses aspectos antes mencionados, acreditamos que o *marketing* feito pelas redes sociais foi a opção mais oportuna para as bibliotecas. Permitiu estar em contato com os usuários equitativamente, mostrando, de forma descontraída, os recursos que ela oferta.

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pandemia permitiu aos bibliotecários se reinventarem e enfrentarem os desafios, do trabalho remoto num entorno totalmente virtual. O primeiro desafio indicado pelas entrevistadas foi a organização da equipe, seguida de se informar sobre as medidas de segurança e da decisão de quais serviços seriam ofertados no entorno virtual. Como foi indicado por uma das entrevistadas, os bibliotecários tiveram que aprender por conta própria a edição de vídeos, edição de imagens, elaboração de artes para o *Instagram*, além de estar em constante aperfeiçoamento em *marketing* digital.

É importante ressaltar que as redes sociais se apresentam como as principais aliadas para a difusão dos serviços e produtos das bibliotecas. Com isso, surge o desafio da construção de delineamentos, critérios e protocolos de segurança para realizar os processos técnicos na biblioteca, manutenção da coleção, empréstimos de livros, empréstimos de dispositivos móveis.

O objetivo principal da biblioteca é satisfazer as necessidades de seus usuários. Nesse contexto da pandemia, foram adaptados e criados muitos serviços e produtos com o intuito de manter os usuários e atrair novos. Cumprindo, assim, com as cinco leis da biblioteconomia a saber: (1) os livros são para usar; (2) a cada leitor seu livro; (3) a cada livro seu leitor; (4) poupe o tempo do leitor; (5) a biblioteca é um organismo em crescimento (RANGANATHAN, 2009, p. xi).

O usuário sempre esteve lembrado quando se implementaram as medidas de segurança, acreditamos que o protagonismo das inovações e adaptações das bibliotecas ocorreram por conta do usuário, inclusive nas redes sociais – mais especificamente no *Instagram*, que tem uma opção de enquete, a qual serviu para interagir com os usuários; nas *lives* do *Youtube*, os usuários puderam escrever suas perguntas no *chat*; nos canais de comunicação disponibilizados no *site*, os usuários tinham resposta as suas perguntas, no máximo, em horas. O usuário não foi um mero observador, as plataformas permitiram o diálogo e a participação ativa. Portanto, a biblioteca incentivou o uso das bases de dados virtuais, que muitos usuários não conheciam. Ela sempre se manteve ativa. Em definitivo, a biblioteca se adaptou e se destacou. Decerto que serão mantidos muitos serviços no entorno virtual, pois, assim como apontou o depoimento de uma das bibliotecárias entrevistadas, foi notado que “os alunos gostaram muito”. Logo, acreditamos que as instituições irão manter alguns produtos e serviços mais *on-line* do que presencial.

Os objetivos planejados para esta pesquisa foram atingidos, identificando-se três principais desafios enfrentados pelas bibliotecas, as quais foram indicados pelas entrevistadas sendo eles: (1) diagnóstico situacional, manter-se informados sobre os avanços do vírus, sobre as medidas de segurança e a adaptação desses padrões às realidades das bibliotecas; (2) Serviços e produtos; adequar, criar serviços e produtos, protegendo a equipe da biblioteca e aos usuários; (3) Promoção dos produtos e serviços, identificar os canais, redes sociais para estarem presente na vida dos usuários. A gestão na resposta rápida com que as seis bibliotecas voltaram ao atendimento é notável, foram, no máximo, 15 dias fechadas. Todas as bibliotecas participantes da pesquisa retornaram às atividades em 10 dias. Portanto, a biblioteca não parou, ainda que a universidade estivesse fechada, o que permitiu o seu protagonismo enquanto instituição dispensadora de informação, se destacando de forma positiva na comunidade acadêmica.

Nas redes sociais da universidade como instituição, identificou-se uma estratégia oportuna para difundir os serviços da biblioteca, pois essas redes são seguidas pelos discentes



em geral, dentre eles usuários e não-usuários da biblioteca. A esse respeito, Silvestre Estela (2019) aponta que as bibliotecas universitárias difundem os seus serviços e produtos pelas suas redes sociais, porém os não-usuários das bibliotecas indicaram que não seguem as redes sociais da biblioteca, mas, sim, da universidade. Sendo assim, ao difundir as bibliotecas pelas redes sociais da universidade, será possível fornecer acesso a todos das universidades.

## REFERÊNCIAS

AGÊNCIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA (Brasil). **Procedimento n. 01:** limpeza e desinfecção de ambientes, equipamentos, utensílios potencialmente contaminados, gerenciamento de resíduos sólidos e efluentes sanitários. Brasília: ANVISA, 25 jul. 2019. 3 p. Disponível em: <https://www.gov.br/anvisa/pt-br/assuntos/paf/coronavirus/arquivos/arquivos-protocolos/7125json-file-1>. Acesso em: 18 dez. 2021.

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. **Pandemic preparedness:** resources for libraries. Chicago: ALA, 2020a. Última atualização: 30 Jun. 2020. Disponível em: <https://www.ala.org/tools/atoz/pandemic-preparedness>. Acesso em: 15 nov. 2021.

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. **ALA Statement on COVID-19.** Chicago: ALA, 13 Mar. 2020b. Disponível em: <https://americanlibrariesmagazine.org/blogs/the-scoop/ala-statement-covid-19/>. Acesso em: 16 nov. 2021

ARAÚJO, Walqueline da Silva; FREIRE, Gustavo Henrique de Araújo. Marketing em mídias sociais: contribuições para bibliotecas. **InCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação**, Ribeirão Preto, v. 10, n. 2, p. 39-54, set./fev. 2019/2020. DOI: <https://doi.org/10.11606/issn.2178-2075.v10i2p39-54>. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/incid/article/view/149599>. Acesso em: 30 nov. 2021.

ASSOCIAÇÃO DOS BIBLIOTECÁRIOS E PROFISSIONAIS DA CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO DO DF. **Biblioteca virtual CONVIDE-i9.** ABDF: Brasília, 2020. Disponível em: <https://abdf.org.br/biblioteca-virtual/biblioteca-virtual-convide-i9>. Acesso em: 21 jun. 2021.

ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA DE BIBLIOTECÁRIOS, ARQUIVISTAS E DOCUMENTALISTAS. Notícias BAD. **Tomada de posição:** arquivos e bibliotecas durante a pandemia de Covid-19. Lisboa, 2 maio 2020. Disponível em: <https://bit.ly/3KEKJ2j>. Acesso em: 1 set. 2021.

BALZER, Cass. Reopening: not “when?” but “how?”: libraries consider the realities of a post-pandemic world. **American Libraries:** a publication of the American Library Association, 17 Apr. 2020. Disponível em: <https://bit.ly/3KXumhJ>. Acesso em: 1 out. 2021.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo.** São Paulo: Edições 70, 2011.

BIBLIOTECA IESB. **Biblioteca nas Olimpíadas:** que tipo de aluno é você?. Brasília, DF, 30 jul. 2021. Instagram: bibliotecaiesb. Disponível em: [https://www.instagram.com/p/CR9KpP3L8X\\_/?utm\\_medium=copy\\_link](https://www.instagram.com/p/CR9KpP3L8X_/?utm_medium=copy_link). Acesso em: 1 out. 2021.

BRASIL. Ministério da Saúde. Gabinete do Ministro. Portaria n. 1.565, de 18 de junho de 2020. Estabelece orientações gerais visando à prevenção, ao controle e a mitigação da

transmissão da COVID-19, e à promoção da saúde física e mental da população brasileira, de forma a contribuir com ações para a retomada segura das atividades e o convívio social seguro. **Diário Oficial da União**, seção 1, Brasília, DF, n. 116, p. 64-65, 19 jun. 2020. *Anexo*. Disponível em: <https://bit.ly/318c2R3>. Acesso em: 16 out. 2021.

CANADIAN FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS. **Fair dealing guidance for canadian libraries during the time o COVID-19**. CFLA/FCAB: Toronto, 4 May 2020. Disponível em: <https://bit.ly/3CSODIL>. Acesso em: 21 jun. 2021.

CHMARA, Theresa. Guidelines for reopening libraries during the COVID-19 pandemic. **American Library Association**. Chicago, 8 Jun. 2020. Disponível em: <https://www.ala.org/advocacy/intfreedom/reopeningguidelines>. Acesso em: 21 jun. 2021.

COMISSÃO BRASILEIRA DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS. **Recomendações da Comissão Brasileira de Bibliotecas CBBU para elaboração de planejamento de reabertura das bibliotecas universitárias**. *Documento eletrônico*. [6] p. Disponível em: <https://bit.ly/3vXD2Ai>. Acesso em: 1 jun. 2021.

CONFEDERATION OF OPEN ACCESS REPOSITORIES. **COAR recommendations for COVID-19 resources in repositories**. COAR: [Germany], 25 May 2020. Disponível em: <https://www.coar-repositories.org/news-updates/covid19-recommendations/>. Acesso em: 21 jun. 2021.

DIXON, Jennifer A. Reopening libraries: campus concerns. **Library Journal**. New York, 25 Jun. 2020. Disponível em: <https://www.libraryjournal.com/story/reopening-libraries-campus-concerns-covid-19>. Acesso em: 21 jun. 2021.

EUROPEAN BUREAU OF LIBRARY, INFORMATION AND DOCUMENTATION ASSOCIATIONS. Netherlands, n. 6, Apr., 2020. Special issue “Guidelines on access policies, personnel security, social distancing and sanitation of collections”, n. 3. Disponível em: <http://www.eblida.org/news/april-newsletter-special-issue3.html>. Acesso em: 6 out. 2021.

EWEN, Lara. How to sanitize collections in pandemic: conservators weigh in the mysteries of materials handling during COVID-19. **American Libraries**, Chicago, 27 Mar. 2020. Disponível em: <https://americanlibrariesmagazine.org/blogs/the-scoop/how-to-sanitize-collections-covid-19/>. Acesso em: 12 nov. 2021.

HERNÁNDEZ Y HERNÁNDEZ, Denise; RAMÍREZ-MARTINELL, Alberto; CASSANY, Daniel. Categorizando a los usuarios de sistemas digitales. **Píxel-Bit. Revista de Medios y Educación**, Sevilla (España), n. 44, p. 113-126, ene. 2014. Disponível em: <https://recyt.fecyt.es/index.php/pixel/article/view/61655>. Acesso em: 18 dez. 2021

HURSH, Angela. The 2022 guide to social media for libraries: everything you needs to know about Instagram. **Super library marketing: practical tips and ideas for library promotion**. [S. l.], 2021. Disponível em: <https://superlibrarymarketing.com/2021/11/22/instagramforlibraries2022/>. Acesso em: 10 nov. 2021.

HURSH, Angela. Your library is reopening: how to communicate new rules to your staff and the public during a pandemic. **Super library marketing: practical tips and ideas for library promotion**. [S. l.], 2020. Disponível em: <https://superlibrarymarketing.com/2020/05/18/reopeningcovid/>. Acesso em: 21 jun. 2021.

IESB OFICIAL. **IESB na Mídia:** Biblioteca Drive Thru: empréstimos de livros sem sair do carro. [Brasília]: DF 1, 2020. Disponível em: [https://www.youtube.com/watch?v=gdVVV2KCU\\_I](https://www.youtube.com/watch?v=gdVVV2KCU_I). Acesso em: 13 out. 2021.

INTERNATIONAL COUNCIL OF MUSEUMS BRASIL. **Recomendações do ICOM Brasil em relação à covid 19:** sobre conservação, gestão e segurança de acervos; proteção de profissionais e atuação de instituições museológicas, arquivísticas e bibliotecas em tempos de Covid 19. Brasília: ICOM Brasil, abr. 2020. Disponível em: [http://www.icom.org.br/wp-content/uploads/2020/04/RECOMENDACOES\\_CONSERVACAO\\_15\\_ABRIL\\_FINAL-1.pdf](http://www.icom.org.br/wp-content/uploads/2020/04/RECOMENDACOES_CONSERVACAO_15_ABRIL_FINAL-1.pdf). Acesso em: 1 jun. 2021.

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS. **COVID-19 and the global library field.** Netherlands: IFLA, 2020. *Endereço eletrônico.* Última atualização: 13 out. 2020. Disponível em: <https://www.ifla.org/covid-19-and-the-global-library-field/#>. Acesso em: 21 jul. 2021.

KAMPF, G. *et al.*. Persistence of coronaviruses on inanimate surfaces and their inactivation with biocidal agents. **Journal of Hospital Infection**, [United Kingdom], v. 104, n. 3, p. 246-251, 1 Mar. 2020. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.jhin.2020.01.022>. Disponível em: [https://www.journalofhospitalinfection.com/article/S0195-6701\(20\)30046-3/fulltext](https://www.journalofhospitalinfection.com/article/S0195-6701(20)30046-3/fulltext). Acesso em: 1 out. 2021.

NATIONAL AUTHORITIES ON PUBLIC LIBRARIES IN EUROPE. Public libraries in Europe and COVID-19: findings from NAPLE Members, April-July 2020. **NAPLE Forum.** [Europe], 17 Jul. 2020. Disponível em: <https://naple.eu/libraries-and-covid-19/>. Acesso em: 21 jun. 2021.

NORTHEAST DOCUMENT CONSERVATION CENTER. Preservation leaflets. Emergency management. **Disinfecting books and other collections.** Andover Landing: NEDCC, 30 Sept. 2021. Disponível em: <https://www.nedcc.org/free-resources/preservation-leaflets/3.-emergency-management/3.5-disinfecting-books>. Acesso em: 1 out. 2021.

ONLINE COMPUTER LIBRARY CENTER. REALM Project: REopening Archives, Libraries, and Museums. **Test 1:** natural attenuation as a decontamination approach for SARS-CoV-2 on five library materials. Dublin: OCLC, 2021. Disponível em: <https://bit.ly/3q0XEUK>. Acesso em: 1 out. 2021.

PRADO, Jorge Moisés Kroll do; CORREA, Elisa Cristina Delfini. Bibliotecas universitárias e a presença digital: estabelecimento de diretrizes para o uso de mídias sociais. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 21, n. 3, p. 165-181, jul./set. 2016. DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/1981-5344/2733>. Disponível em: <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/2733>. Acesso em: 1 out. 2021.

RANGANATHAN, S. R. **As cinco leis da biblioteconomia.** tradução de Tarcisio Zandonade. Brasília, DF: Briquet de Lemos/Livros, 2009.

REOPENING ARCHIVES, LIBRARIES AND MUSEUMS PROJECT. **Natural attenuation as a decontamination approach for SARS-CoV-2 on five library materials.** [S. l.]: REALM Project, 2020. Disponível em: <https://bit.ly/35UZ4Jh>. Acesso em: 1 out. 2021.

RODGERS, Emily Puckett. Reopening libraries: designing for health. **Library Journal**. New York, 25 Jun. 2020. Disponível em: <https://www.libraryjournal.com/story/reopening-libraries-designing-for-health-covid-19>. Acesso em: 21 jun. 2021.

SENA, Priscila. Biblioteconomia e Ciência da Informação no Instagram. **Federação Brasileira de Associações de Bibliotecários, Cientistas da Informação e Instituições**, 27 de abril, 2021. Disponível em: <https://bit.ly/3JIW6Mc>. Acesso em: 10 jun. 2021.

SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS. **Marketing digital como estratégia de vendas**. Brasília: Sebrae, [2019?]. 21 p. *E-book*.

SILVESTRE ESTELA, Flor de María. **Não-usuário de bibliotecas universitárias**: um estudo de caso na Universidade de Brasília - UnB. 2019. 172 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Faculdade de Ciência da Informação, Universidade de Brasília, Brasília, 2019. Disponível em: <https://repositorio.unb.br/handle/10482/35317>. Acesso em: 13 ago. 2021.

UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA. Biblioteca Central. **Plano de retomada das atividades da Biblioteca Central**: cartilha para usuários e usuárias. Brasília: UnB, 2021. Disponível em: <https://bit.ly/3MPduLu>. Acesso em: 25 nov. 2021.

VAM DE BERG, Thayane Vicente. **Recomendações para a proteção da saúde dos profissionais que atuam em arquivos, bibliotecas, museus e centros de documentação, e a preservação dos documentos em suporte papel em tempos de covid-19**. Rio de Janeiro: Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro, Arquivo Central, Supervisão de Processamento e Preservação do Acervo; Laboratório Multidimensional de Estudos em Preservação de Documentos Arquivísticos, 2020. Versão 2. Publicada em 23 de maio de 2020. Disponível em: <https://bit.ly/3I86JB4>. Acesso em: 06 dez. 2021.

WE ARE SOCIAL; HOOTSUITE. **Digital 2020: Brazil**. [S. l.]: We Are Social; Hootsuite, 2020. *Slide*. Disponível em: <https://datareportal.com/reports/digital-2020-brazil>. Acesso em: 10 nov. 2021.