

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
CENTRO DE ARTES E COMUNICAÇÃO
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA

SHIRLEY CAMPELO VILARIM

UM OLHAR PARA O FUTURO DAS BIBLIOTECAS ESPECIALIZADAS: Um
Estudo de Caso na Autarquia de Urbanização do Recife

Recife-PE
2025

SHIRLEY CAMPELO VILARIM

UM OLHAR PARA O FUTURO DAS BIBLIOTECAS ESPECIALIZADAS: Um
Estudo de Caso na Autarquia de Urbanização do Recife

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao Departamento de Ciência da Informação da Universidade Federal de Pernambuco, como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia.

Orientador: Prof. Antônio de Souza Silva Junior

Recife-PE
2025

Ficha de identificação da obra elaborada pelo autor,
através do programa de geração automática do SIB/UFPE

Campelo Vilarim, Shirley.

Um olhar para o futuro das bibliotecas especializadas: Um Estudo de Caso na Autarquia de Urbanização do Recife / Shirley Campelo Vilarim. - Recife, 2025.

69

Orientador(a): Antônio de Souza Silva Júnior

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) - Universidade Federal de Pernambuco, Centro de Artes e Comunicação, Biblioteconomia, 2025.

10.

Inclui referências, apêndices.

1. Biblioteca especializada. 2. Modernização. 3. Acessibilidade. 4. Digitalização. 5. Gestão da informação. 6. Biblioteca do futuro. I. de Souza Silva Júnior, Antônio. (Orientação). II. Título.

020 CDD (22.ed.)



Serviço Público Federal
Universidade Federal de Pernambuco
Centro de Artes e Comunicação
Departamento de Ciência da Informação

FOLHA DE APROVAÇÃO

UM OLHAR PARA O FUTURO DAS BIBLIOTECAS ESPECIALIZADAS: UM ESTUDO DE CASO NA AUTARQUIA DE URBANIZAÇÃO DO RECIFE

SHIRLEY CAMPELO VILARIM

Trabalho de Conclusão de Curso submetido à Banca Examinadora, apresentado no Curso de Biblioteconomia, do Departamento de Ciência da Informação, da Universidade Federal de Pernambuco, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia.

TCC aprovado em 3 de abril de 2025

Banca Examinadora:

ANTÔNIO DE SOUZA SILVA JÚNIOR - Orientador(a)
Universidade Federal de Pernambuco – DCI

MÁRCIA IVO BRAZ -Examinador(a) 1
Universidade Federal de Pernambuco – DCI

ALLÍCYA MARIA DIAS DE LIMA – Examinador (a) 2
Mestranda (PPGCI/UFPE)

À minha família, pelo apoio incondicional e aos professores que compartilharam seu conhecimento e contribuíram para minha jornada acadêmica.

AGRADECIMENTOS

A Deus, Pai de infinita misericórdia, cujo sopro me deu vida e cujo amor me sustenta - como gota no oceano de Sua providência. Com a singeleza de Santa Teresinha, aprendi a ver em cada aurora, em cada lágrima, a graça que se esconde no ordinário: "Tudo é dom, tudo é sinal de Teu coração que nunca cessa de bater por mim".

À Virgem Maria, minha doce Nossa Senhora de Lourdes, que desde a infância me envolve em seu manto azul - advogada nos perigos, farol nas dúvidas, consolo nas noites mais longas.

À minha mãe, meu porto seguro e meu maior exemplo de mulher forte. Você é a prova viva de que o amor de mãe consegue mover montanhas. Por todas as noites em que ficou acordada me ouvindo, por todos os "você consegue" ditos no momento certo, por ser meu chão quando eu achava que ia cair - eu te agradeço do fundo da alma. Em teus olhos, vejo o reflexo do Deus que nunca desiste de Seus filhos.

Ao meu pai, que do alto do Céu hoje sorri. Esta vitória é também tua colheita.

Aos meus irmãos, Sérgio e Sandra – meus primeiros amigos, meus aliados de vida, minhas raízes mais profundas. Vocês são o cheiro da casa da nossa infância, as histórias que só nós entendemos, os apelidos que ninguém mais usa. Sérgio, obrigada por ser meu protetor desde sempre - por aqueles conselhos francos que só um irmão mais velho sabe dar, e por nunca deixar faltar um abraço apertado nos dias difíceis. Sandra, minha parceira de aventuras e confidências - quantos segredos guardamos umas das outras, quantas risadas até chorar! Vocês dois são meu porto seguro, a prova de que sangue não é só herança genética, mas laço que o tempo fortalece. Esta vitória é tão minha quanto é de vocês - porque nenhum sonho se realiza sozinho.

Ao meu esposo, Leandro, Quero expressar minha gratidão por seu apoio incondicional durante toda a minha trajetória acadêmica. Além de assumir com generosidade os custos financeiros da minha graduação, você foi meu maior

incentivador, acreditando em mim mesmo nos momentos de maior desafio. Cada sacrifício seu foi um alicerce que me permitiu seguir em frente, e sua confiança no meu potencial foi o combustível que me impulsionou até esta conquista.

Às minhas filhas, Maria Clara e Maria Alice (Clarinha e Lilice), minhas pequenas "Teresinhas": vocês são o milagre cotidiano que transforma cansaço em poesia. São minha razão de respirar fundo e continuar. Para vocês, o impossível se fez verbo.

À minha cunhada Daniele, que me apontou o caminho da universidade e um dia me disse "você deveria fazer faculdade" e plantou essa sementinha - olha só que árvore linda virou!

Aos meus sogros e cunhados, que estenderam os braços quando a estrada apertou. Obrigada por todo apoio, pelas orações e por fazerem parte da minha vida.

Às minhas queridas amigas (Ângela, Magda, Paulinha, Dayana, Edja e Dany): Como diz a Sagrada Escritura, "um amigo fiel é remédio de vida" (Eclo 6,16). Vocês foram essa bênção em minha vida – o colo que acolheu minhas lágrimas, as mãos que me levantaram quando tropecei, as vozes que me lembravam da força que eu tinha. Obrigada por serem instrumentos do amor divino em minha história.

Aos meus colegas de turma – Felipe, Samara, Pedro, Andrey, Marina, Gabriela e Edilma – pela paciência, solidariedade e ajuda nos momentos mais desafiadores, pelos trabalhos em grupo que viraram momentos de descontração, por cada "preciso de ajuda" que foi respondido com prontidão.

E à Edilma, que começou como colega e se tornou amiga. Nessa jornada você foi o presente inesperado que Deus colocou em meu caminho, obrigada pelas conversas sinceras e pelo apoio nos momentos mais corridos.

Aos amigos de trabalho e funcionários da Autarquia de Urbanização do Recife, que enriqueceram minha experiência profissional e reforçaram minha paixão pela Biblioteconomia, com destaque para Luciana Azevedo, Lucenilda Lopes da Anunciação, Nestor Ananias, Eliane Lieuthier, Angela, Senhor, Fátima, Micael, Monique, Camila, Mariana, Vitória, Francisco Fabiano e Evaldo Rosa

À equipe da UFPE, em especial aos técnicos Teresa Carvalho, Lucas e Marcela Gama, e às coordenadoras do curso, Márcia Ivo Braz e Aureliana Lopes pelo suporte e acolhimento.

Aos professores do curso de Biblioteconomia, com menção honrosa a Lourival Pereira, Diego Salcedo, Vildeane da Rocha, Natanael Sobral, Georgia Ramine, sempre solícitos em orientar. Ao querido professor Marcos Galindo, pelo acolhimento, por abrir portas para minha atuação profissional e proporcionar experiências enriquecedoras.

E ao meu orientador, professor Antônio, a quem dedico minha mais profunda reverência: teu zelo, que não conheceu horários nem calendários. Em feriados, madrugadas e domingos, tua voz ecoava como bússola: "Siga, você consegue! Foi a base sólida que me guiou até a conclusão deste trabalho, incentivando-me a persistir e realizar o sonho de me formar Bibliotecária pela Universidade Federal de Pernambuco. A esta instituição, agradeço pelas experiências que moldaram minha trajetória acadêmica e profissional. Levo não só um diploma, mas histórias, amizades e lições para a vida toda.

"E assim, entre livros e vida, entre lágrimas e luz, chego ao fim desta etapa - não como quem encerra um capítulo, mas como peregrina que descobre, no último versículo, que o caminho agora recomeça. Àqueles que nomeei e aos que o coração guarda em silêncio: que Deus vos pague com a mesma medida transbordante com que me abençoastes. Amém!"

"A biblioteca é mais do que um depósito de livros; é um centro de comunicação entre o conhecimento passado e o presente"

(Jesse Shera)

RESUMO

O estudo analisa o contexto da biblioteca da Autarquia de Urbanização do Recife (URB), identificando desafios e propondo soluções para sua modernização. A pesquisa parte da premissa de que as bibliotecas especializadas devem evoluir para atender melhor às necessidades dos usuários, tornando-se espaços de inovação e desenvolvimento de habilidades informacionais. O estudo destaca que, embora a biblioteca da URB tenha um papel estratégico dentro da autarquia, enfrenta obstáculos estruturais, tecnológicos e operacionais que limitam seu potencial. O objetivo do trabalho é investigar tais dificuldades e sugerir medidas que possibilitem sua adaptação às novas tendências das bibliotecas do futuro. Para isso, foram utilizadas entrevistas semiestruturadas com usuários e profissionais da biblioteca, bem como análise documental para compreender os serviços prestados e os processos institucionais que os regulam. A pesquisa seguiu o método da pragmática da linguagem para a interpretação dos dados coletados, permitindo uma análise aprofundada das respostas dos entrevistados. Os resultados indicam que os usuários valorizam principalmente o formato impresso dos materiais devido à sua confiabilidade e permanência, apesar da crescente digitalização dos acervos. Além disso, identificou-se que a acessibilidade ainda não é uma prioridade na biblioteca da URB, o que pode afastar potenciais usuários com deficiência. A ausência de investimentos em modernização e a falta de capacitação dos profissionais também foram apontadas como barreiras para a evolução da instituição. A conclusão reforça a necessidade de ações estratégicas para transformar a biblioteca da URB em um espaço mais dinâmico e acessível, alinhado às demandas contemporâneas. Medidas como a digitalização do acervo, a modernização da infraestrutura, a implementação de inteligência artificial para organização dos materiais e a promoção de eventos educativos são sugeridas como caminhos para essa transformação. Além disso, destaca-se a importância de preparar os bibliotecários para atuarem como mediadores do conhecimento, auxiliando os usuários na busca por informações. A pesquisa contribui para a reflexão sobre a necessidade de atualização das bibliotecas especializadas, ressaltando seu potencial como centros de inovação e inclusão digital. Com investimentos adequados e planejamento estratégico, a biblioteca da URB pode

não apenas modernizar seus serviços, mas também se consolidar como um modelo de referência dentro da autarquia

Palavras-chave: Biblioteca especializada, Modernização, Acessibilidade, Digitalização, Gestão da informação.

ABSTRACT

The study analyzes the context of the library of the Recife Urbanization Autarchy (URB), identifying challenges and proposing solutions for its modernization. It is based on the premise that specialized libraries must evolve to better meet user needs, becoming spaces for innovation and the development of informational skills. Although the URB library plays a strategic role within the autarchy, it faces structural, technological, and operational obstacles that limit its potential. The objective is to investigate these difficulties and suggest measures that enable its adaptation to new trends in future libraries. The research employs semi-structured interviews with users and library professionals, as well as document analysis to understand the services provided and the institutional processes that regulate them. The pragmatic approach to language was applied to interpret the collected data, allowing for an in-depth analysis of the respondents' insights. The results indicate that users primarily value printed materials for their reliability and permanence, despite the increasing digitalization of collections. Additionally, accessibility is not yet a priority in the URB library, which may deter potential users with disabilities. The lack of investment in modernization and insufficient professional training were also identified as barriers to the institution's evolution. The conclusion highlights the need for strategic actions to transform the URB library into a more dynamic and accessible space, aligned with contemporary demands. Measures such as collection digitization, infrastructure modernization, artificial intelligence implementation for material organization, and the promotion of educational events are suggested as pathways to this transformation. Furthermore, it emphasizes the importance of training librarians to act as knowledge mediators, assisting users in their information searches. This study contributes to the reflection on the need for updates in specialized libraries, reinforcing their potential as centers of innovation and digital inclusion. With

appropriate investments and strategic planning, the URB library can not only modernize its services but also establish itself as a reference model within the institution.

Keywords: Specialized library, Modernization, Accessibility, Digitization, Information management.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	8
2 ASPECTOS CONCEITUAIS DAS BIBLIOTECAS E SUAS TIPOLOGIAS	12
3 BIBLIOTECAS ESPECIALIZADAS: CONCEITO, FUNÇÕES, ATIVIDADES REALIZADAS E SERVIÇOS OFERECIDOS.....	14
4 TENDÊNCIAS E TRANSFORMAÇÕES NAS BIBLIOTECAS – UM OLHAR PARA O FUTURO.....	21
4.1 A Biblioteca do Futuro e as novas tecnologias.....	25
4.2 Os usuários da biblioteca do futuro.....	29
4.3 Os serviços da biblioteca do futuro e a importância da gestão para definição desses serviços	32
4.4 O papel social da biblioteca	35
5 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	38
5.1 Coleta dos dados	38
5.2 Método de análise dos dados	40
6 ANÁLISE DOS DADOS.....	42
6.1 Sobre os formatos de informação (digital, impresso, multimídia).....	42
6.2 Sobre a experiência e uso da biblioteca	43
6.3 Sobre a atuação da bibliotecária e os desafios enfrentados	44
6.4 Acessibilidade na Biblioteca da URB	45
6.5 Gestão e Preservação do Acervo	46
6.6 O Papel Educacional da Biblioteca	47
6.7 Desafios na Digitalização do Acervo.....	47
6.8 Análise Geral das Demandas	48
6.9 Sobre a biblioteca da URB, reflexões sobre os achados	49
7 CONCLUSÃO.....	53
REFERÊNCIAS.....	57
Apêndice A - Quadro para construção do roteiro de entrevista do bibliotecário	62
Apêndice B - Quadro para construção do roteiro de entrevista do usuário	65

1 INTRODUÇÃO

As bibliotecas desempenham um papel essencial na sociedade, funcionando como centros de preservação e disseminação do conhecimento. Com a evolução das tecnologias e das práticas informacionais, essas instituições passaram por transformações significativas, buscando adaptar-se às novas demandas dos usuários e às mudanças no acesso à informação. No contexto das bibliotecas especializadas, essa evolução se torna ainda mais relevante, uma vez que esses espaços devem atender a necessidades específicas de um público altamente direcionado, fornecendo informações especializadas, organizadas e acessíveis de maneira eficiente. No entanto, muitos desses ambientes enfrentam desafios estruturais, tecnológicos e organizacionais que dificultam sua modernização e a efetividade de seus serviços.

A Biblioteca da Autarquia de Urbanização do Recife (URB) insere-se nesse cenário, desempenhando um papel estratégico na organização e no acesso à informação dentro da instituição. Como uma biblioteca especializada, sua função primordial é fornecer suporte informacional para técnicos, pesquisadores e demais funcionários da autarquia, auxiliando na tomada de decisões e no desenvolvimento de projetos urbanos e administrativos.

O contexto atual das bibliotecas exige que elas adotem novas práticas e tecnologias para garantir sua relevância e eficiência. Segundo Rockembach (2021), as bibliotecas do futuro não serão apenas espaços de armazenamento de livros e documentos, mas sim centros dinâmicos de conhecimento, que integrarão ferramentas digitais, inteligência artificial e serviços interativos para atender às demandas contemporâneas dos usuários. Nesse sentido, a transformação das bibliotecas especializadas, como a da URB, torna-se essencial para garantir que seus serviços sejam eficazes e alinhados às necessidades informacionais da instituição. A partir da presente pesquisa pretende-se solucionar a problemática proposta, qual seja: Como o contexto atual da biblioteca da URB pode ser analisado e ajustado para melhor atender às demandas dos usuários, considerando as possíveis tendências e transformações na dinâmica das bibliotecas?

Para responder a essa questão, torna-se necessário compreender as particularidades da biblioteca da URB, analisando sua estrutura, seus serviços e as

necessidades informacionais de seus usuários. Além disso, é fundamental identificar as tendências emergentes no campo da biblioteconomia e como essas práticas podem ser aplicadas ao contexto da URB, garantindo que a biblioteca se torne um ambiente mais acessível, eficiente e inovador. A modernização das bibliotecas passa por diversos aspectos, desde a melhoria da infraestrutura física e organizacional até a adoção de ferramentas digitais que facilitem o acesso e a recuperação da informação.

A pesquisa tem como objetivo geral analisar o contexto para atendimento às demandas dos usuários da biblioteca da URB, a partir dos estudos sobre as tendências e transformações das bibliotecas. Para atingir esse objetivo, foram definidos os seguintes objetivos específicos: identificar os serviços oferecidos na biblioteca, analisar documentos referentes aos processos organizacionais deste ambiente e identificar as demandas e necessidades informacionais dos colaboradores e usuários da biblioteca.

A realização desta pesquisa é justificada pela necessidade de compreender como a biblioteca da URB pode aprimorar seus serviços, alinhando-se às novas exigências do ambiente digital e às expectativas dos usuários. As bibliotecas especializadas enfrentam desafios únicos, pois lidam com um público que necessita de informações altamente específicas e frequentemente técnicas. Dessa forma, a modernização de seus serviços não deve se limitar apenas à digitalização do acervo, mas também à implementação de novas metodologias de organização da informação, capacitação dos profissionais e aprimoramento dos mecanismos de busca e recuperação documental.

O conceito de biblioteca do futuro envolve uma série de mudanças na forma como as bibliotecas operam e interagem com seus usuários. De acordo com Lira et al. (2023), as bibliotecas modernas devem adotar uma abordagem mais proativa na oferta de serviços, incorporando tecnologias emergentes, promovendo a capacitação dos usuários e transformando-se em espaços de aprendizado dinâmico. No caso da biblioteca da URB, essas transformações são essenciais para que ela possa desempenhar seu papel de maneira mais eficaz e atender melhor às demandas da autarquia.

Além disso, é importante considerar que a modernização da biblioteca não deve ocorrer de forma isolada, mas sim dentro de um planejamento estratégico que envolva toda a instituição. Conforme apontam Tavares e Lima (2021), a gestão da informação deve ser uma prioridade nas organizações, pois influencia diretamente a produtividade, a eficiência dos processos internos e a qualidade das decisões tomadas. A biblioteca da URB, ao ser reformulada e aprimorada, pode contribuir significativamente para a organização e gestão do conhecimento dentro da autarquia, tornando-se um elemento fundamental para o suporte técnico e administrativo da instituição.

A metodologia adotada para esta pesquisa consiste na análise qualitativa dos serviços da biblioteca da URB, combinada com o levantamento de informações por meio de entrevistas com usuários e profissionais da instituição. Dessa forma, buscase compreender não apenas a estrutura e os serviços oferecidos, mas também a percepção dos usuários em relação às necessidades informacionais e às dificuldades enfrentadas no acesso aos recursos disponíveis. A pesquisa documental também será utilizada para examinar os processos organizacionais da biblioteca, permitindo uma análise mais detalhada das práticas adotadas e das possíveis melhorias a serem implementadas.

Espera-se que os resultados obtidos com esta pesquisa possam contribuir para a formulação de estratégias de modernização da biblioteca da URB, proporcionando melhorias concretas no atendimento às necessidades dos usuários. Além disso, os achados deste estudo podem servir como referência para outras bibliotecas especializadas que enfrentam desafios semelhantes, auxiliando na implementação de boas práticas e na adoção de modelos mais eficientes de gestão da informação.

Por fim, a importância deste estudo vai além da modernização da biblioteca da URB. Ele representa uma reflexão mais ampla sobre o papel das bibliotecas especializadas no contexto atual e sobre a necessidade de adaptação dessas instituições às novas dinâmicas informacionais. O mundo está em constante transformação, e as bibliotecas precisam acompanhar essas mudanças para continuarem sendo relevantes e estratégicas. Com isso, a presente pesquisa busca não apenas analisar a realidade da biblioteca da URB, mas também contribuir para

a construção de um modelo mais eficiente e inovador de biblioteca especializada, alinhado às demandas do século XXI.

2 ASPECTOS CONCEITUAIS DAS BIBLIOTECAS E SUAS TIPOLOGIAS

A biblioteca, ao longo do tempo, tem se transformado e se adaptado em sintonia com o desenvolvimento da sociedade. Nas lições de Araújo e Vila (2019) a biblioteca já não pode mais ser vista apenas como um local para guardar livros, pois desempenha uma variedade de funções. Ela desfruta de uma posição importante na estrutura social, ajustando-se continuamente às demandas do contexto em que está inserida.

Ao falar sobre o conceito tradicional das bibliotecas, Lucas (2004, p. 16) diz tratar-se de uma "coleção pública ou privada de livros e documentos congêneres, organizada para estudo, leitura e consulta", e, não obstante o advento das novas tecnologias, a autora destaca que a atividade primordial das bibliotecas, que é a de reunir pessoas com informações, ainda não sofreu alterações fundamentais.

De forma resumida, pode-se entender uma biblioteca como uma instituição social criada com o propósito de suprir as demandas de informação de um grupo específico de pessoas. Para alcançar esse objetivo, são agrupados diversos materiais informativos de modo a facilitar sua busca e compartilhamento, atendendo tanto às necessidades presentes quanto futuras desse público-alvo (Caribe, 2016).

Todavia, ao analisar os conceitos de bibliotecas, existentes na doutrina, é importante compreender que não existe um único formato de biblioteca. Marcelino (2009), ao tratar das tipologias das bibliotecas, explica que, de acordo com suas características, acervo e tipos de usuários, as bibliotecas são classificadas em pública, escolar, universitária, empresarial ou especializada.

Como bem apontaram Sousa e Silva (2022, p. 61) "Em cada tipo de biblioteca, a informação tem um valor específico, que lhe é agregado em função do uso que dela se faz". Em bibliotecas acadêmicas, por exemplo, ela é fundamental para pesquisa e desenvolvimento do conhecimento científico. Nas bibliotecas públicas, a informação contribui para a educação contínua e o enriquecimento cultural da comunidade. As bibliotecas escolares utilizam a informação para apoiar o currículo e promover a alfabetização. Nesse contexto, considerando o objeto de estudo do presente artigo, qual seja: a biblioteca da Autarquia de Urbanização do Recife – URB,

que é uma biblioteca especializada, é importante explorar os aspectos conceituais deste tipo de biblioteca em particular, falar sobre os serviços por elas prestados aos seus usuários e abordar o futuro da biblioteca à luz das pesquisas disponíveis sobre o tema.

3 BIBLIOTECAS ESPECIALIZADAS: CONCEITO, FUNÇÕES, ATIVIDADES REALIZADAS E SERVIÇOS OFERECIDOS

De acordo com Miranda (2018) as bibliotecas especializadas surgem a partir do avanço da imprensa, que desencadeou um fluxo maior de circulação de informações e, conseqüentemente, um crescimento na produção dos livros. Essa expansão descontrolada na quantidade de informação aliada à diversidade de publicações teria, segundo o autor, colaborado para o surgimento das bibliotecas especializadas.

Nos dias de hoje, as bibliotecas especializadas têm sua origem na demanda por parte de órgãos governamentais, universidades ou empresas, sejam elas industriais ou comerciais. Essas bibliotecas desempenham um papel importante como facilitadoras na disseminação do conhecimento essencial para os estudos e para o processo de tomada de decisão dentro das próprias instituições que as abrigam. Elas funcionam como importantes centros de informação, fornecendo recursos e materiais específicos que atendem às necessidades particulares de cada setor ou área de atuação. Essa especialização permite que essas bibliotecas se tornem verdadeiros pilares de apoio ao desenvolvimento e à produtividade das organizações em que estão inseridas, contribuindo significativamente para o avanço do conhecimento e para o sucesso de suas atividades (Miranda, 2018).

Importa destacar que as bibliotecas que tratam exclusivamente de um tipo de documento ou que tratam de um material específico também são consideradas bibliotecas especializadas, a exemplo de uma biblioteca especializada em filmes (Caribe, 2017).

Souza e Oliveira (2017) elencam algumas características específicas que distinguem as bibliotecas especializadas. Primeiramente, sua localização, geralmente vinculada a instituições profissionais, bancos ou organizações similares. Em seguida, sua área de cobertura, que está relacionada a um conjunto específico de temas ligados à entidade que ela serve. O tipo de usuário é outra especificidade, podendo ser servidores públicos, um grupo social específico, entre outros. O tamanho das bibliotecas especializadas tende a ser relativamente reduzido em comparação com bibliotecas de uso mais geral. Por fim, sua função primordial é

disseminar a informação para atender às necessidades imediatas e práticas dos seus usuários. Essas características ajudam a definir e delinear o papel vital das bibliotecas especializadas no contexto da disseminação do conhecimento e da informação especializada em diversos campos e setores.

Além da função primordial acima apresentada, Miranda (2007) acrescenta outras funções das bibliotecas especializadas:

Dentre as funções das bibliotecas especializadas destacamos:

- fornecer informação de forma rápida e eficaz, centrada em uma área do conhecimento, buscando atender as necessidades dos usuários.
- Realizar um tratamento exaustivo nos documentos, ampliando os recursos de recuperação da informação;
- Disseminar seletivamente a informação;
- proporcionar o acesso a bases de dados especializadas na área de interesse da coleção da biblioteca;
- Permitir a recuperação aprofundada de informações sobre assuntos específicos da área (MIRANDA, 2007).

Essas características destacam a importância dessas bibliotecas como fontes essenciais de conhecimento para pesquisadores e profissionais em suas áreas de atuação. Além disso, em linhas gerais, essas unidades de informação têm como propósito fundamental fornecer o apoio necessário em termos de informação para que a instituição à qual estão vinculadas possa alcançar sua missão, visão de futuro e objetivos estratégicos, seja ela uma entidade pública ou privada (Caribe, 2017).

Para definir os serviços que uma biblioteca especializada vai oferecer, existem alguns pontos que devem ser levados em consideração. Tais pontos resultam em um estudo aprofundado acerca das necessidades da instituição, de modo que "o material coletado, organizado e difundido seja consistente e relevante para as linhas de pesquisa, os interesses e necessidades da clientela" (Figueiredo, 1978, p. 159).

A autora destaca dois serviços, referindo-se a eles como primordiais, quais sejam: A disseminação de informação nova tão rápida e eficientemente quanto possível entre os membros da organização; responder questões específicas de referência que possam surgir; editoração e publicidade da biblioteca (Figueiredo, 1978).

No que se refere às atividades de disseminação, a autora enumera: a circulação rotativa de periódicos específicos direcionados a determinados membros do pessoal, bem como "serviços de alerta, listas e boletins de aquisição, serviço de referência e traduções" (Figueiredo, 1978, p. 160). São ferramentas utilizadas para dar maior celeridade à disseminação de informações no âmbito da instituição. Há ainda os serviços de aquisição e descarte de materiais, catalogação e classificação da informação, preparo físico do material para uso, e análise dos dados, que são serviços voltados à ampliação, preservação, conservação e utilização do acervo. Convém falar um pouco sobre cada uma dessas atividades:

- **Aquisição e Descarte de Materiais:**

O serviço de aquisição envolve a seleção criteriosa de materiais para adquirir, levando em consideração as necessidades e interesses dos usuários, as tendências na área de especialização da biblioteca e o orçamento disponível. De acordo com Cunha e Cavalcanti (2008) O conceito de aquisição refere-se ao processo de identificação, seleção e obtenção de documentos. Essa obtenção pode ocorrer por meio de compra, doação, permuta ou intercâmbio. Os próprios documentos adquiridos são ocasionalmente referidos como aquisição ou aquisições. O propósito da aquisição é ampliar, complementar ou atualizar as coleções ou acervos de bibliotecas, serviços e sistemas de documentação e informação.

Além disso, o descarte de materiais obsoletos ou danificados também é realizado de forma responsável, garantindo que o acervo permaneça atualizado e relevante. Assim, o descarte é operação que consiste na separação ou retirada, do acervo de uma biblioteca, os documentos supérfluos, antiquados ou que não se acham em condições de uso. Esses documentos, uma vez retirados, devem ser registrados no inventário, como baixas no acervo (Cunha e Cavalcanti, 2008).

- **Catalogação e Classificação da Informação**

Catalogação e Classificação da Informação são procedimentos que facilitam a recuperação da informação, permitindo que os usuários localizem rapidamente os

materiais desejados, maximizando a utilidade do acervo e economizando tempo dos usuários.

A catalogação bibliográfica ou representação descritiva é o processo de identificar e descrever os elementos de acesso de um item bibliográfico, como título, autor, editora, data de publicação, entre outros, utilizando padrões estabelecidos. Isso é feito com o objetivo de facilitar o acesso às informações contidas no item, permitindo que os usuários possam localizá-lo de forma eficiente dentro do acervo da biblioteca (ESPM, 2017).

Por outro lado, a classificação é o ato de agrupar documentos semelhantes com base em seus assuntos e atribuir-lhes símbolos, como números, letras ou sinais gráficos, dentro de um sistema de classificação específico. Esse agrupamento permite que os documentos relacionados a um mesmo assunto estejam reunidos em uma mesma área física da biblioteca, facilitando a localização e recuperação da informação por parte dos usuários (ESPM, 2017).

- **Preparo Físico do Material para Uso:**

Este serviço inclui atividades como a preparação de livros para empréstimo, a aplicação de capas protetoras, a reparação de danos físicos e a aplicação de etiquetas de identificação. O objetivo é garantir que os materiais estejam em condições adequadas para uso pelos usuários e que possam resistir ao manuseio frequente.

- **Análise dos Dados**

Em bibliotecas, a análise dos dados pode ser realizada para avaliar a utilização do acervo, identificar áreas de interesse dos usuários e tomar decisões informadas sobre futuras aquisições. Isso pode incluir a análise de estatísticas de empréstimos, feedback dos usuários e tendências na área de especialização da biblioteca. Nesse sentido, Silva (2021) explica que existem diversas ferramentas que podem auxiliar na coleta de dados. O importante é obter informações relevantes para auxiliar o planejamento e a tomada de decisão:

Além dos instrumentos mencionados, existem outras ferramentas rotineiras, como: relatórios, questionários, entrevistas, juntamente com estudos de usuários, serviços e produtos para coleta de dados que permitam a tomada de decisão baseada em dados. (Silva, 2021)

Dessarte, tanto a coleta como a análise de dados que apresente um panorama da estrutura e funcionamento das bibliotecas são de fundamental importância para criar um plano que satisfaça a demanda dos usuários e, conseqüentemente, da instituição na qual a biblioteca está inserida.

Todos esses serviços desempenham um papel fundamental no funcionamento eficiente de uma biblioteca especializada, garantindo que os usuários tenham acesso a materiais de alta qualidade e que a coleção seja gerenciada de forma eficaz para atender às necessidades em constante evolução da comunidade de usuários. Aliás, conhecer as demandas dos usuários é imprescindível para que se defina “a coleção, os recursos informacionais e sua organização, a tecnologia de informação e comunicação a ser utilizada e, conseqüentemente, os serviços e produtos oferecidos” (Caribe, 2017, p. 192) em uma biblioteca.

Quanto aos serviços oferecidos, uma biblioteca especializada oferece uma variedade de serviços aos seus usuários para atender às suas necessidades de informação especializada. Essa variedade vai depender das demandas dos seus usuários e pode variar de uma biblioteca para a outra. Alguns dos serviços comuns incluem: Empréstimo de materiais, consulta local, Assistência de referência, treinamento e capacitação, serviços de cópia e digitalização, acesso a recursos eletrônicos (Barros, 2014).

- **Empréstimo de materiais:** Permite que os usuários peguem emprestados livros, periódicos, materiais audiovisuais ou outros recursos da coleção da biblioteca por um período determinado.
- **Consulta local:** Oferece aos usuários acesso direto aos materiais da biblioteca dentro de suas instalações para fins de leitura, estudo ou pesquisa.

- **Assistência de referência:** Profissionais treinados disponíveis para ajudar os usuários a encontrarem informações, sugerir recursos relevantes e fornecer orientação na utilização de bases de dados ou catálogos online.
- **Treinamento e capacitação:** A biblioteca pode oferecer workshops, sessões de treinamento ou tutoriais para ajudar os usuários a desenvolverem habilidades de pesquisa, uso de ferramentas bibliográficas ou técnicas de busca de informação.
- **Serviços de cópia e digitalização:** Permitem que os usuários façam cópias de materiais ou solicitem a digitalização de documentos para acesso remoto.
- **Acesso a recursos eletrônicos:** Disponibiliza acesso a bases de dados, periódicos eletrônicos, e-books e outros recursos online relacionados à área de especialização da biblioteca.

Além disso, algumas bibliotecas realizam eventos e atividades culturais, como palestras, exposições, clubes de leitura ou outras atividades para promover o engajamento da comunidade e o compartilhamento de conhecimento (Santos *et al*, 2019).

Esses são apenas alguns exemplos dos serviços comumente oferecidos por bibliotecas especializadas, que são adaptados para atender às necessidades específicas dos usuários e promover o acesso à informação na área de especialização da biblioteca.

Nesse contexto, falar sobre a biblioteca do futuro é falar sobre a perspectiva de serviços para as bibliotecas e sobre as competências dos profissionais para atuar nesse cenário (Lira *et al*, 2023). Isso porque à medida em que as modificações tecnológicas ocorrem no mundo, as necessidades dos usuários das bibliotecas também mudam e as bibliotecas são impulsionadas a se modificarem para atender a essas novas demandas.

Lira *et al* (2023) menciona a existência de algumas tendências de serviços a serem utilizados nas bibliotecas do futuro e destaca, dentre essas tendências, o uso da inteligência artificial para organização e aperfeiçoamento do acesso à informação

em bibliotecas. Hoje já é possível localizar trechos de livros por meios de Inteligência Artificial.

As bibliotecas do futuro caracterizam-se por serem centros dinâmicos de informação e cultura, integrando tecnologias avançadas para facilitar o acesso e a difusão do conhecimento. Nesse contexto, os profissionais de biblioteconomia precisam desenvolver habilidades em gestão de dados, curadoria digital e tecnologias emergentes, além de promover a interação colaborativa com os usuários. A formação contínua e a capacidade de adaptação são essenciais para enfrentar os desafios e oportunidades deste novo ambiente de informação

4 TENDÊNCIAS E TRANSFORMAÇÕES NAS BIBLIOTECAS – UM OLHAR PARA O FUTURO

Uma biblioteca, no seu sentido mais tradicional, é compreendida como uma coleção pública ou privada de livros, documentos e materiais afins, organizados sistematicamente para estudo, leitura e consulta. Esta definição abrange uma vasta gama de funções e propósitos que as bibliotecas servem nas sociedades, indo além da mera acumulação de livros. (Lucas, 2004). As bibliotecas tradicionais são centros de preservação e disseminação do conhecimento, oferecendo acesso a um amplo espectro de informações que vão desde a literatura e as ciências humanas até as ciências exatas e sociais. Elas desempenham um papel crucial na educação formal e autodidata, funcionando como espaços onde indivíduos de todas as idades podem aprimorar seus conhecimentos e habilidades de forma independente.

Ao discutirem o conceito de biblioteca, Foresti e Varvakis (2019, p. 513) destacam sua definição como "fonte de informação por excelência ao longo de milênios", ressaltando seu papel histórico como um recurso essencial para o acesso à informação em escala global. Essa visão enfatiza a importância contínua das bibliotecas como guardiãs do conhecimento humano, evoluindo ao longo do tempo para se adaptar às necessidades e demandas da sociedade contemporânea.

Neste contexto, Medeiros *et al.* (2021) argumentam que as bibliotecas modernas não se limitam mais a simples depósitos de livros físicos. Elas têm se transformado em espaços dinâmicos e acessíveis, nos quais ocorre uma intensa troca de informações e conhecimentos. Essa mudança reflete uma resposta à era digital e às novas formas de interação com o conhecimento, incorporando tecnologias avançadas, programas educacionais diversificados e serviços interativos que atendem tanto às necessidades educativas quanto às aspirações culturais e sociais dos usuários.

É verdade que as bibliotecas são, também, fontes de informação. Porém, a história tem mostrado que esses espaços têm se tornado bem mais do que mera fonte de informações, oferecendo, atualmente, uma variedade de serviços aos usuários. Silva Júnior *et al* (2021) explicam que as atribuições de uma biblioteca não se resumem aos serviços oferecidos tradicionalmente por ela. Segundo os autores,

as bibliotecas devem oferecer serviços que atendam as necessidades informacionais do seu público-alvo, o que está além da disponibilização do meio de informação. Medeiros *et al* (2021) também defende esse formato de bibliotecas. Segundo eles, esses espaços já vêm se transformando em locais dinâmicos e acessíveis, nos quais ocorre uma intensa troca de informações e conhecimentos.

Silva Junior *et al* (2021) destacam que a concepção de biblioteca como sinônimo de um simples repositório de livros, um entendimento amplamente aceito durante a República Velha, ainda hoje representa um obstáculo significativo. Apesar da evolução nas discussões sobre a Sociedade da Informação e o crescente volume de trabalho dedicado ao tema, o acesso à informação continua insuficiente em muitos aspectos. Embora a disponibilidade de informação tenha aumentado, a mera existência de dados não garante sua utilização eficaz. A verdadeira utilidade da informação depende de um processamento adequado e da capacidade da sociedade para utilizá-la de maneira competente, uma habilidade que ainda é deficiente entre muitos segmentos da população.

De acordo com Silva Junior *et al* (2021), para que as bibliotecas modernas possam oferecer produtos e serviços verdadeiramente úteis, é fundamental compreender profundamente as necessidades informacionais dos usuários. Isso envolve mais do que apenas fornecer acesso a materiais; trata-se de identificar as lacunas no conhecimento e as habilidades necessárias para que os usuários possam transformar a informação em conhecimento prático. A competência informacional, portanto, é essencial para que a informação disponível seja transformada em valor real, capacitando os usuários a tomarem decisões informadas e a resolver problemas com maior eficácia.

Além disso, Silva Junior *et al* (2021) sugerem que a transformação das bibliotecas deve ir além da simples digitalização de acervos ou da modernização das infraestruturas físicas. É necessário um enfoque mais holístico que envolva a análise das demandas dos usuários, a adaptação dos serviços oferecidos e a implementação de estratégias de ensino e aprendizado que promovam a literacia informacional. As bibliotecas devem se posicionar como centros de apoio ao desenvolvimento das competências informacionais, fornecendo recursos que

capacitem os usuários a acessarem, avaliar e utilizar a informação de forma crítica e eficiente.

Portanto, o desafio contemporâneo para as bibliotecas, conforme discutido por Silva Junior *et al* (2021), é adaptar-se às necessidades dinâmicas da sociedade da informação. Isso requer uma mudança de paradigma, onde a função das bibliotecas evolui de simples provedoras de livros para facilitadoras de um ecossistema informacional mais robusto e interativo. As bibliotecas devem não só fornecer acesso a conteúdos diversificados, mas também promover o desenvolvimento das habilidades necessárias para que os usuários possam extrair o máximo benefício desses recursos, contribuindo para uma sociedade mais informada e capacitada.

Apresentando o processo histórico das bibliotecas, Morigi (2006) evidencia o processo de modernização das bibliotecas para atender às demandas dos seus usuários nas mais diversas épocas da sociedade. Gusmão *et al* (2017) enfatizam a importância de conduzir estudos de usuários nas bibliotecas. Essa prática é fundamental para identificar e compreender as necessidades e expectativas dos usuários, além de facilitar uma comunicação mais eficaz entre a biblioteca e sua comunidade. Realizar um estudo de usuários permite à biblioteca alinhar seus serviços, coleções e programas às demandas reais, criando um ambiente mais responsivo e centrado no usuário. Essa abordagem não apenas melhora a satisfação e o engajamento dos usuários, mas também fortalece a relação entre a biblioteca e sua comunidade, promovendo um serviço mais relevante e adaptado às necessidades contemporâneas e futuras.

Reforçando a preocupação com o futuro das bibliotecas, Valentim (2016) explica que na sociedade atual, onde a presença de informação eletrônica e/ou digital é uma realidade tanto na escola quanto no trabalho e na vida pessoal, surgem incertezas sobre a permanência das bibliotecas. A autora explica que as bibliotecas do novo milênio enfrentam uma série de desafios decorrentes das profundas transformações sociais, culturais, científicas e tecnológicas em curso. Essas mudanças têm impactos significativos nas estratégias de ação, na mediação da informação, nos objetivos dos serviços oferecidos e nas finalidades dos produtos destinados aos diversos públicos.

Há cerca de 42 anos, Sambaquy (1972) em sua obra também intitulada “Biblioteca do Futuro” já dizia que a Biblioteconomia e a Documentação estavam se tornando cada vez mais importantes e desafiadoras devido às transformações científicas, tecnológicas, econômicas e sociais que estavam ocorrendo no mundo naquele período. A autora explicou que, com o avanço da tecnologia, a maneira como as informações eram armazenadas, organizadas e acessadas estava se transformando rapidamente.

Como uma previsão para as bibliotecas do século 21, Sambaquy (1972) afirmava que elas seriam altamente influenciadas pelos aperfeiçoamentos introduzidos pelos equipamentos eletrônicos e previa que as bibliotecas teriam um papel ainda mais vital na disseminação e gestão do conhecimento em um ambiente cada vez mais digitalizado.

Lazzari *et al* (2019), por outro lado, destacam que algumas décadas atrás havia uma conjectura significativa sobre o impacto das tecnologias no futuro das bibliotecas. Essa discussão frequentemente apontava para um cenário de possível desaparecimento total dessas instituições, sugerindo que seriam substituídas por outras organizações mais diretamente ligadas às tecnologias da informação ou mesmo transformadas em bibliotecas totalmente digitais. No entanto, a realidade que se impôs mostrou uma diferença radical em relação às expectativas iniciais.

As bibliotecas não apenas persistem em seu formato tradicional, mas também têm passado por constantes transformações no modo como operam e nos serviços que oferecem. Os profissionais que nelas trabalham têm se adaptado continuamente para atender às demandas de uma sociedade em constante mudança. Essa adaptação envolve não apenas a incorporação de novas tecnologias e recursos digitais, mas também a redefinição de estratégias para proporcionar serviços que estejam alinhados com as expectativas crescentes dos usuários por acesso rápido, eficiente e relevante à informação (LAZZARI *et al*, 2019).

Portanto, embora o formato físico das bibliotecas tenha sido preservado, sua função e seu papel na comunidade acadêmica e na sociedade em geral têm evoluído significativamente. Elas continuam a ser espaços vitais de aprendizado, pesquisa e colaboração, onde se valoriza não apenas a preservação do conhecimento, mas

também a inovação e a adaptação às necessidades emergentes. Promovendo o acesso democrático à informação e contribuindo para o desenvolvimento intelectual e cultural de seus usuários.

Concernente à expressão “Biblioteca do Futuro” empregada em algumas obras para se referir a esse novo formato a ser implementado pelas bibliotecas para atender à esse novo perfil de usuário, Jesus e Cunha (2019) ponderam que, não obstante as análises acerca do futuro estarem quase sempre relacionadas a utilização de tecnologias da informação, ou seja, com um mundo "conectado virtualmente e com uma inteligência artificial capaz de se sobrepor à mente humana", a verdade é que o século XXI ainda caminha em busca dessa virtualização da sociedade.

Apesar disso, é notório o impacto que as novas tecnologias exercem sobre o cotidiano das bibliotecas. Essas ferramentas sociais, sobretudo àquelas atreladas a web, são cada vez mais utilizadas no fornecimento de produtos e serviços nas bibliotecas, gerando um entusiasmo do bibliotecário a postura colaborativa dos usuários. Assim, a biblioteca do futuro, que hoje começa a se delinear, tem como premissa, a colaboração dos usuários, que mais capacitados e com a facilitação que as novas tecnologias da informação proporcionam, passam a exercer um papel mais proativo em sua relação com as bibliotecas (Jesus e Cunha, 2019).

Esses autores abordam diversas tendências emergentes para as bibliotecas, destacando mudanças significativas impulsionadas pelas novas tecnologias e pela evolução dos hábitos de consumo de informação. Segundo seus estudos, algumas das principais tendências observadas são: a biblioteca participativa e a confiança radical, bibliotecas mais integradas às tecnologias emergentes da web 3.0 e 4.0, inovações tecnológicas, e a gestão de dados de pesquisa.

Portanto, as tendências identificadas por Jesus e Cunha (2019) não apenas refletem uma mudança no panorama das bibliotecas, mas também oferecem um guia valioso para a adaptação e o desenvolvimento estratégico dessas instituições no cenário atual e futuro.

4.1 A Biblioteca do Futuro e as novas tecnologias

Para se manterem relevantes e eficazes, as bibliotecas devem se adaptar constantemente, incorporando novas tecnologias e metodologias que atendam às expectativas dos usuários contemporâneos. A contínua evolução do ambiente digital, a diversidade de formatos informacionais e as mudanças nas dinâmicas de consumo de informações exigem das bibliotecas uma abordagem flexível e inovadora. Isso inclui desde a atualização de suas coleções e a adoção de ferramentas tecnológicas avançadas até o desenvolvimento de serviços personalizados e a promoção de novas formas de engajamento com a comunidade. Dessa forma, as bibliotecas podem continuar a desempenhar um papel significativo na democratização do conhecimento e na promoção da educação e da cultura em um mundo em rápida transformação (Valentim, 2016).

Além disso, as bibliotecas estão cada vez mais integradas às tecnologias emergentes da Web 3.0 e 4.0. Isso significa que se transformam em espaços interativos e digitalmente conectados, onde os usuários podem não só acessar informações, mas também participar de comunidades virtuais, colaborar em projetos de pesquisa e interagir com recursos digitais avançados. Essa integração tecnológica não só melhora a acessibilidade e a usabilidade dos serviços bibliotecários, como também amplia as oportunidades de aprendizado e pesquisa (Jesus e Cunha, 2019).

Outro ponto relevante, conforme Jesus e Cunha (2019), é a importância crescente da inovação tecnológica nas bibliotecas. Estamos testemunhando o desenvolvimento e a implementação de novas ferramentas e plataformas que otimizam a eficiência operacional, permitem a personalização dos serviços conforme as necessidades dos usuários e facilitam a gestão e disseminação de grandes volumes de dados de pesquisa. Essas inovações não só modernizam as bibliotecas, mas também as posicionam como líderes na promoção do acesso aberto e da preservação digital.

Por fim, a gestão de dados de pesquisa é uma área importante que vem sendo amplamente explorada nas bibliotecas contemporâneas. Com o aumento da produção e da complexidade dos dados, as bibliotecas desempenham um papel crucial na organização, preservação e compartilhamento dessas informações. A implementação de políticas eficazes de gerenciamento de dados facilita a

colaboração acadêmica e científica e promove a transparência e a reprodutibilidade das pesquisas (Jesus e Cunha, 2019).

Lira *et al* (2023) também mencionam a aplicação da Internet das Coisas (IoT) nas bibliotecas, conectando dispositivos e objetos via internet para facilitar a coleta e transmissão de dados. Isso permite uma integração mais ágil e inteligente dos recursos disponíveis, otimizando processos e melhorando a experiência do usuário. Drones são outra ferramenta citada, útil tanto para coleta de dados quanto para entrega de livros, ampliando o alcance das bibliotecas. Souza *et al* (2018) também destacam a relevância da IoT para o futuro das bibliotecas.

Lira *et al* (2023) ainda observam o crescente uso de assistentes virtuais, como Alexa, Siri, Cortana e Google Assistant, que se tornam cada vez mais comuns. Esses assistentes, que operam por meio de dispositivos como smartphones e computadores, são treinados com conteúdos digitais e permitem uma interação mais intuitiva e personalizada. Essa tecnologia tem o potencial de revolucionar a forma como os usuários interagem com as bibliotecas.

Além disso, o uso de blockchain nas bibliotecas, conforme Lira *et al* (2023), pode garantir a segurança e integridade das informações, oferecendo uma estrutura descentralizada que protege dados sensíveis e transações. A adoção dessas tecnologias moderniza as operações e promove um ambiente de confiança e inovação. Essas tendências indicam uma transformação significativa que está moldando o futuro das bibliotecas, impulsionando-as a se adaptar às exigências de um mundo digital e interconectado.

Diante dos avanços tecnológicos, especula-se sobre seus impactos na relação da população com as bibliotecas. Segundo Silva Júnior *et al* (2021), houve uma evolução líquida das tecnologias de informação e comunicação, o que ocasiona uma “transvaloração de ideias” e modifica conceitos estabelecidos. Esse contexto traz diversas consequências para as realidades das bibliotecas.

Ascoli e Galindo (2021) observam que, embora o desenvolvimento das tecnologias digitais tenha enfraquecido o poder do livro e das bibliotecas, essas instituições se mantiveram presentes ao longo da história devido à sua capacidade

de adaptação. No entanto, o desafio de adaptação e a garantia da permanência das bibliotecas nunca foi tão grande quanto o que se apresenta hoje.

Rockembach (2021) reconhece a revolução tecnológica em curso e a importância de desenvolver bibliotecas inteligentes para atender às crescentes demandas dos usuários. A implementação de soluções de Inteligência Artificial (IA) não é uma tendência passageira, mas sim uma necessidade permanente que abrange todos os setores, incluindo as bibliotecas. Segundo Rockembach, as bibliotecas devem integrar IA em suas operações para se manterem relevantes. A IA pode ser aplicada em tarefas como automatização administrativa, organização de grandes volumes de dados e personalização de serviços aos usuários, melhorando a eficiência na catalogação e recomendação de livros (Rockembach, 2021).

Rossi *et al* (2022) defendem que a incorporação de bibliotecas inteligentes é fundamental para garantir a preservação e o avanço dessas instituições. Eles afirmam que as tecnologias inteligentes podem resolver problemas como o controle do acervo, a localização de obras extraviadas e a identificação precisa de itens nas estantes. Além disso, essas ferramentas facilitam o acesso dos usuários aos serviços da biblioteca e garantem a eficiência energética, controlando a luminosidade, temperatura e umidade. Também proporcionam acesso contínuo ao acervo e aos serviços da biblioteca, 24 horas por dia, sete dias por semana (Rossi, 2022).

A biblioteca inteligente também inclui espaços para aprendizagem e colaboração, como áreas de makerspace e eventos, transformando o ambiente tradicional da biblioteca em um espaço dinâmico e multifuncional. A IoT tem revolucionado o conceito de bibliotecas, tornando-as mais interativas e acessíveis a todos os usuários (Rossi, 2022).

Conforme Souza *et al* (2018), a IoT permite a interconexão de objetos, facilitando o processamento de informações de maneira mais ágil e inteligente. A aplicação da IoT em bibliotecas pode otimizar a gestão de dados, proporcionando decisões mais informadas e melhorando a experiência dos usuários. Sensores inteligentes podem monitorar as condições ambientais, enquanto sistemas de recomendação baseados em dados de uso sugerem novos recursos aos usuários.

A introdução da IoT em bibliotecas universitárias, como apontam Souza *et al* (2018), enriquece a experiência dos usuários e transforma as bibliotecas em espaços mais interativos e responsivos às suas necessidades. Isso representa uma evolução significativa na operação das bibliotecas, que se modernizam para melhorar a administração e a interação com os usuários.

Madariaga (2023) apresenta uma abordagem inovadora sobre o uso de Inteligência Artificial nas bibliotecas, destacando dois projetos que analisou em sua pesquisa. O primeiro modelo propõe interfaces de usuário para atendimento em salas e referências, utilizando redes neurais que identificam padrões em dados especializados. O segundo modelo, voltado para bibliotecas virtuais, utiliza ferramentas de descoberta alimentadas por IA superando os sistemas de busca tradicionais.

Carvalho *et al* (2020) observam que a Geração Alpha, atual usuário das novas tecnologias, exige que as bibliotecas se adaptem rapidamente. Eles destacam que as bibliotecas devem evoluir para centros dinâmicos de aprendizado e interação digital, oferecendo uma gama diversificada de serviços que atendam às necessidades dessa geração. A formação contínua dos bibliotecários é essencial, pois esses profissionais precisam integrar novas tecnologias para garantir que as bibliotecas permaneçam relevantes no apoio ao aprendizado e à disseminação do conhecimento na era digital (Carvalho *et al*, 2020).

Assim, as bibliotecas do futuro serão mais inteligentes, interativas e conectadas, aproveitando as inovações tecnológicas para oferecer serviços personalizados e eficazes, garantindo seu papel essencial na sociedade digital.

4.2 Os usuários da biblioteca do futuro

Quando se fala nas tendências de uma biblioteca mais participativa e na confiança radical, esses conceitos sugerem um movimento em direção a bibliotecas que não apenas oferecem acesso passivo à informação, mas que se tornam espaços ativos de envolvimento e colaboração. Não se trata apenas de fornecer recursos informacionais, mas de engajar os usuários de forma significativa na criação, curadoria e disseminação do conteúdo. O conceito de uma biblioteca mais

participativa implica um ambiente em que os usuários se tornam coautores do processo de construção do conhecimento, promovendo uma maior interação entre as pessoas e as instituições. Como afirmam Jesus e Cunha (2019), a transformação das bibliotecas implica numa mudança de paradigma, onde a relação entre os usuários e as bibliotecas deixa de ser unilateral para se tornar mais colaborativa, incentivando os usuários a desempenharem um papel ativo na criação e no compartilhamento de saberes.

Viola *et al* (2020) destacam que muitos estudos e relatórios recentes apontam a necessidade de uma mudança substancial nas bibliotecas para atender às necessidades do futuro. Dentre essas mudanças, uma das estratégias mais importantes seria a introdução de novos termos e conceitos que reflitam a evolução das funções das bibliotecas na sociedade digital. Uma dessas sugestões é a adoção do termo “interagentes” no lugar de “usuários”. O termo "usuário", segundo os autores, carrega um significado de passividade, onde a pessoa é vista como alguém que consome informações sem necessariamente contribuir para sua criação ou disseminação. Por outro lado, o termo “interagentes” reflete uma dinâmica mais ativa, em que as pessoas não só interagem com as informações, mas também com outros participantes, colaborando na construção do conhecimento. Assim, a mudança de nomenclatura seria mais do que um simples ajuste linguístico; ela reflete a transformação fundamental das bibliotecas em espaços interativos e colaborativos (Viola *et al*, 2020).

A proposta de substituição de “usuário” por “interagente” vai além de um simples exercício semântico. Essa mudança visa enfatizar a importância de a biblioteca tornar-se um espaço onde a participação ativa é incentivada, onde os membros da comunidade não são apenas consumidores de informações, mas agentes na produção e na curadoria dessas informações. Ao envolver os interagentes na construção do conteúdo e no compartilhamento de conhecimento, a biblioteca se torna um centro de cocriação, um ambiente onde as ideias fluem livremente e são constantemente reconfiguradas de acordo com as necessidades e as contribuições dos próprios usuários. Viola *et al* (2020) destacam que este novo paradigma pode transformar a biblioteca em um ponto de encontro de criatividade, inovação e colaboração.

Em suas discussões, Viola *et al* (2020) também ressaltam que o papel dos bibliotecários muda dentro desse novo cenário. Os bibliotecários, ao reconhecê-los como interagentes, devem adotar uma postura mais aberta e facilitadora, promovendo o diálogo, o trabalho colaborativo e a troca de saberes. Os gestores das bibliotecas devem se adaptar a essa nova realidade, não apenas oferecendo recursos e serviços, mas também criando espaços onde os interagentes possam se envolver de maneira mais profunda com o processo de curadoria, pesquisa e criação de conteúdo. Isso faz com que as bibliotecas se tornem mais relevantes para a sociedade contemporânea, pois elas atendem diretamente às necessidades dos interagentes e fortalecem sua função como centros dinâmicos de aprendizagem, pesquisa e interação.

Portanto, a adoção do termo “interagentes” não é apenas uma questão de adaptação linguística, mas uma estratégia para adaptar as bibliotecas às mudanças culturais e tecnológicas que estão acontecendo ao nosso redor. As bibliotecas do futuro precisam ser mais inclusivas, abertas ao diálogo e à troca de ideias, e precisam estar preparadas para se conectar com as novas gerações de usuários que exigem mais do que um espaço de acesso à informação. Elas devem ser ambientes em que o conhecimento não apenas circula, mas é constantemente reconstruído e compartilhado por todos os envolvidos.

Ao adotar essa nova abordagem, as bibliotecas não apenas revitalizam seu papel tradicional de disseminadoras de informações, mas também se posicionam como espaços vibrantes de cocriação e inovação. Essa transformação permite que as bibliotecas se mantenham relevantes no mundo digital, alinhando-se com as expectativas de uma sociedade que valoriza a colaboração e a criatividade. As bibliotecas do futuro, ao se tornarem ambientes dinâmicos e participativos, não só contribuem para o desenvolvimento da educação e da pesquisa, mas também fortalecem seu papel nas comunidades, atuando como verdadeiros centros de desenvolvimento cultural e social.

Dessa forma, a visão de uma biblioteca do futuro não se limita à mera disponibilização de conteúdos, mas se estende ao fortalecimento de um ecossistema de conhecimento colaborativo, onde todos têm a oportunidade de contribuir, interagir e construir. Essa mudança de mentalidade é essencial para que as bibliotecas se

mantenham como agentes essenciais na promoção da educação, da pesquisa e do desenvolvimento humano, garantindo sua relevância na sociedade do futuro.

4.3 Os serviços da biblioteca do futuro e a importância da gestão para definição desses serviços

Abordar a ideia da biblioteca do futuro é compreender não apenas as transformações tecnológicas que afetarão a estrutura e a organização desses espaços, mas também as habilidades e competências dos profissionais que estarão envolvidos nesse novo cenário. Conforme Lira *et al* (2023), as bibliotecas precisam evoluir constantemente para atender às novas exigências de seus usuários, que também estão sendo impactados pelo avanço das tecnologias digitais. A sociedade digital exige um novo modelo de serviços bibliotecários, que não se limitem a disponibilizar recursos informacionais de forma passiva, mas que sejam capazes de proporcionar experiências interativas e colaborativas. O desenvolvimento tecnológico, portanto, além de ser um desafio, também é um impulsionador da inovação, levando as bibliotecas a repensarem suas práticas, adotando tecnologias emergentes como a inteligência artificial (IA), para melhorar a organização e o acesso à informação, sem deixar de lado as necessidades humanas e sociais (LIRA *et al*, 2023).

O uso da inteligência artificial, por exemplo, já é uma realidade que transforma a maneira como as bibliotecas funcionam. Ferramentas baseadas em IA permitem que os usuários localizem rapidamente trechos específicos de livros e artigos, otimizando o processo de pesquisa e proporcionando resultados mais relevantes e precisos. Essa tecnologia facilita a vida dos pesquisadores, estudantes e qualquer usuário em busca de informações, tornando a experiência na biblioteca mais eficiente. Mas, como ressaltam os autores, a transformação das bibliotecas para se adaptarem a essas novas exigências não se dá apenas pela implementação de tecnologias, mas pela capacidade das bibliotecas de reinventar seus serviços e formas de interação com a comunidade. Nesse sentido, as bibliotecas precisam ser espaços flexíveis, capazes de se ajustar às mudanças da sociedade da informação, como enfatizam Caldas e Silva (2018), que afirmam ser necessária a adoção de uma

gestão criativa, próxima da comunidade e focada tanto nas demandas sociais quanto nas inovações tecnológicas.

Diante dessas mudanças, a gestão das bibliotecas se torna um ponto central para o sucesso da transformação das bibliotecas em centros de conhecimento do futuro. A gestão deve ser capaz de planejar e implementar mudanças que atendam às necessidades dos usuários, ao mesmo tempo em que respondam aos avanços tecnológicos. Foresti e Varvakis (2021) apontam que as bibliotecas devem se adaptar constantemente, não apenas para lidar com as transformações tecnológicas, mas também para incorporar as mudanças sociais que impactam diretamente as práticas de informação. Essas mudanças exigem que as bibliotecas transformem seus serviços, alguns dos quais desaparecerão, enquanto outros se transformarão para se alinhar a essas novas realidades. As bibliotecas precisam, portanto, ser flexíveis, ajustando seus serviços de forma contínua, para acompanhar as expectativas dos usuários e os avanços tecnológicos. Essa adaptabilidade é um dos pilares da gestão estratégica, e os gestores precisam garantir que os serviços oferecidos permaneçam relevantes e eficazes.

Além disso, a figura do profissional bibliotecário do futuro se torna essencial nesse novo contexto. Segundo Carvalho *et al* (2020), os bibliotecários precisam ser profissionais versáteis, com competências que vão além do conhecimento tradicional sobre a gestão de informações. Eles precisam ser capazes de lidar com tecnologias emergentes, como a IA, e com plataformas digitais interativas, para engajar os usuários de forma mais colaborativa e participativa. O profissional do futuro deve ser capaz de promover um ambiente digital que facilite a comunicação, o compartilhamento de informações e a criação de novos saberes. Esse novo perfil exige que os bibliotecários se atualizem constantemente, adquirindo habilidades que permitam tanto a gestão eficaz da informação quanto a interação com os usuários por meio de tecnologias inovadoras.

A necessidade de uma adaptação rápida e eficiente das bibliotecas à realidade digital também é ressaltada por Tavares e Lima (2021), que argumentam que as bibliotecas precisam abandonar antigos estereótipos de serem espaços rígidos, burocráticos e lentos. Essas imagens ultrapassadas devem ser substituídas por uma visão de bibliotecas dinâmicas, capazes de interagir com seus usuários e

com a sociedade em tempo real. A transição para esse modelo envolve oferecer não apenas conteúdos digitais relevantes, mas também serviços inovadores que atendam às novas demandas do público. As bibliotecas precisam se afastar da ideia de um espaço monolítico e fechado e se abrir para a criação de eventos interativos, workshops, exposições e atividades que tragam a comunidade para o centro de seu funcionamento. Além disso, os serviços oferecidos devem ser acessíveis, personalizados e eficazes, alinhando-se às expectativas dos novos usuários digitais.

No entanto, a adaptação das bibliotecas ao novo cenário digital não depende apenas de um aumento na oferta de conteúdos inovadores e interativos. A gestão das bibliotecas desempenha um papel crucial nesse processo, como afirmam Tavares e Lima (2021). A gestão eficiente é a chave para garantir que as bibliotecas se transformem em centros de aprendizado dinâmicos e interativos. A liderança visionária é necessária para implementar estratégias que alinhem as práticas de gestão com as necessidades emergentes da sociedade digital. A implementação de tecnologias, como IA, deve ser planejada de forma a melhorar a experiência do usuário, sem perder de vista a missão educativa e informacional das bibliotecas.

A gestão estratégica também é um dos pilares essenciais para o sucesso das bibliotecas do futuro, como observa Valentim (2016). A formulação de planos estratégicos, envolvendo toda a equipe da biblioteca, é fundamental para garantir que todos estejam alinhados com os objetivos de transformação da instituição. O planejamento permite que as bibliotecas definam sua missão e visão de forma clara, alinhando suas ações às necessidades da comunidade e aos avanços tecnológicos. Através do planejamento estratégico, é possível identificar tanto os pontos fortes quanto as áreas que precisam de melhorias, garantindo que a biblioteca esteja preparada para atender às demandas futuras e para oferecer serviços relevantes e de qualidade. Esse planejamento envolve, também, a avaliação constante dos resultados, para que a biblioteca possa se adaptar de maneira ágil às mudanças constantes no cenário social e tecnológico.

Portanto, a transformação das bibliotecas em centros de conhecimento dinâmicos, inovadores e interativos exige uma gestão estratégica eficiente, capaz de liderar o processo de adaptação e inovação. Essa gestão deve ser capaz de identificar e implementar serviços que atendam às expectativas dos usuários,

aproveitando as novas tecnologias para criar experiências mais imersivas e colaborativas. A biblioteca do futuro será um espaço de interatividade e cocriação, onde a inovação é constante e onde a gestão desempenha um papel vital para garantir que as bibliotecas se tornem ambientes de aprendizado colaborativo e de construção de conhecimento, alinhados com as necessidades da sociedade digital e com os avanços tecnológicos do futuro.

4.4 O papel social da biblioteca

O papel social das bibliotecas tem evoluído de maneira significativa ao longo do tempo, e Core (2015) enfatiza essa transformação ao destacar que o conceito moderno de biblioteca difere substancialmente das concepções históricas. Historicamente, as bibliotecas eram vistas como meros repositórios de livros e documentos, com sua função essencialmente informativa. No entanto, ao longo dos séculos, elas se tornaram muito mais do que isso, posicionando-se como instituições de apoio, oferecendo não só o acesso à informação, mas também soluções para problemas sociais e oportunidades de transformação pessoal e comunitária. A literatura é rica em discussões sobre as múltiplas funções desempenhadas pelas bibliotecas ao longo dos tempos, refletindo a evolução de sua importância na sociedade. A transição da biblioteca como simples espaço de armazenamento de livros para um centro dinâmico de conhecimento e inclusão reflete as mudanças nos paradigmas sociais, educacionais e culturais.

No contexto contemporâneo, Core (2015) observa que as bibliotecas assumem um papel multifacetado. Elas não são mais apenas locais destinados ao armazenamento de livros e outros recursos informacionais, mas se configuram como espaços de interação, aprendizado e engajamento cívico. Em um mundo cada vez mais digital e globalizado, as bibliotecas têm se reinventado, tornando-se verdadeiros agentes de inclusão social e comunitária. Ao oferecerem uma gama diversificada de materiais e serviços, elas promovem a democratização do acesso à informação e ajudam a preencher lacunas educacionais e sociais. Em vez de se limitarem à disseminação de informações, as bibliotecas modernas agora promovem a diversidade cultural, acolhem a educação de todos os níveis e proporcionam

espaços para atividades culturais e sociais que atendem a pessoas de todas as idades e origens. Elas se tornaram centros vitais de participação comunitária e de desenvolvimento social.

Core (2015) também sublinha que o papel social da biblioteca vai além da função educacional tradicional. As bibliotecas desempenham um papel crucial na promoção da alfabetização informacional e digital, habilidades essenciais para o século XXI. Elas são responsáveis por fornecer as ferramentas necessárias para que os indivíduos se tornem consumidores críticos e produtores de informação em um mundo saturado de dados. Através de suas ofertas de programas educativos inovadores e acessíveis, as bibliotecas contribuem para a formação de cidadãos mais conscientes e informados, capazes de navegar pelas complexas questões sociais, políticas e culturais do mundo contemporâneo. Portanto, a biblioteca não é apenas um local de aprendizado passivo, mas sim um espaço ativo de construção de conhecimento e de empoderamento comunitário.

Além de sua função educativa e informativa, as bibliotecas também desempenham um papel fundamental na promoção da inclusão social. Elas oferecem recursos e oportunidades para pessoas de diversas origens e circunstâncias, muitas vezes servindo como um ponto de apoio para indivíduos que enfrentam barreiras sociais ou econômicas. As bibliotecas oferecem acesso gratuito a materiais de estudo, tecnologias e outros recursos que podem ser inacessíveis para muitos. Assim, elas contribuem para a redução das desigualdades sociais, oferecendo a todos uma chance igual de acesso ao conhecimento e à cultura. No contexto atual, onde as disparidades sociais e educacionais são uma preocupação crescente, as bibliotecas têm se tornado mais do que um simples recurso educacional – elas são uma ponte para a inclusão e a igualdade de oportunidades.

Outro aspecto importante do papel social das bibliotecas é sua capacidade de promover a cidadania ativa. Elas servem como centros de atividades culturais e sociais, promovendo o diálogo entre diferentes comunidades e oferecendo um espaço seguro para a troca de ideias e experiências. As bibliotecas se tornaram locais onde as comunidades podem se reunir, discutir questões locais e globais, participar de eventos culturais e enriquecer suas vidas sociais e intelectuais. Através de programas de extensão e parcerias com outras instituições, elas ajudam a

fortalecer os laços sociais e culturais dentro das comunidades. Nesse sentido, as bibliotecas desempenham um papel essencial na construção de uma sociedade mais coesa, justa e igualitária.

Portanto, um olhar para as bibliotecas no contexto da sociedade moderna, deixa evidente que elas não são apenas instituições que oferecem acesso a livros e informações. Elas desempenham um papel fundamental na formação de uma sociedade mais informada, inclusiva e engajada. Elas são pilares do desenvolvimento intelectual, social e cultural, promovendo a educação contínua e proporcionando espaços para o florescimento de novas ideias e iniciativas. As bibliotecas contribuem, assim, para a melhoria da qualidade de vida das pessoas, ajudando-as a se tornarem cidadãos mais conscientes, críticos e ativos. Ao evoluírem para atender às demandas emergentes da sociedade digital e às expectativas diversificadas de seus usuários, as bibliotecas continuam a se afirmar como agentes vitais de transformação social e cultural. Em um mundo em constante mudança, as bibliotecas permanecem como espaços essenciais para o aprendizado, o desenvolvimento comunitário e a inclusão social (Core, 2015).

5 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Esta é uma pesquisa exploratória de caráter qualitativa que tem por objetivo analisar o contexto para atendimento às demandas dos usuários da biblioteca da URB, a partir dos estudos sobre as possíveis tendências e transformações das bibliotecas. Assim, busca-se abranger os aspectos amplos e gerais do contexto social estudado, de modo a possibilitar refletir sobre o conhecimento das variadas perspectivas e relações que ocorrem no seu meio, tanto de modo individual quanto coletivo, ambos em sua complexidade e especificidade (Cervo, Bervian, 2007). A pesquisa se caracteriza, quanto aos fins, como exploratória.

Este trabalho não necessita de avaliação pelo Comitê de Ética, pois está de acordo com a Resolução 510/2016, do Sistema dos Comitês de Ética em Pesquisa (CEP) / Comissão Nacional de Ética em Pesquisa (CONEP), criado pela Resolução do Conselho Nacional de Saúde (CNS) 196/96. Nesta Resolução, o Art. 1º, parágrafo único, de sete de abril de 2016, afirma que uma pesquisa objetivada apenas no aprofundamento teórico de situação emergentes de forma espontânea e contingencialmente focadas na prática profissional não necessitam de avaliação pelo Comitê, uma vez que não identifiquem o sujeito participante com os dados que serão apresentados na pesquisa.

5.1 Coleta dos dados

Primeiramente, foram feitas buscas de publicações científicas, utilizando as bases de dados Scielo, Brapci e Portal Capes, além da literatura disponível com foco em literaturas que identifiquem/apontem as perspectivas teóricas sobre as tendências e transformações das bibliotecas, para o estudo da biblioteca da URB e como essas perspectivas teóricas podem ser aplicadas em sua dinâmica. A estratégia de busca foi através de operadores booleanos e palavras chaves como “biblioteca do futuro” e “biblioteca inteligente”. A busca resultou em 209 artigos, que foram selecionados da seguinte forma: Os artigos publicados a mais de 10 anos foram descartados inicialmente. Após, foi utilizado outro fator de exclusão, descartando os artigos que focavam nas bibliotecas escolares ou nas bibliotecas universitárias e não traziam o futuro das bibliotecas como assunto principal. Os demais foram utilizados na pesquisa. Importante destacar que mais tarde, diante da

dificuldade de encontrar autores que falassem sobre alguns procedimentos ou conceitos específicos foi necessário se fazer uma nova busca por artigos mais antigos que satisfizessem a necessidade específica.

Para atender ao primeiro e terceiro objetivos específicos: identificar os serviços oferecidos na biblioteca e as demandas e necessidades informacionais dos colaboradores, usuários da biblioteca, foram construídos dois roteiros de entrevistas semiestruturados, para cada objetivo.

No roteiro destinado ao bibliotecário (Apêndice A) foi questionado sobre como os serviços de empréstimo e devolução são organizados e gerenciados na biblioteca, quais tecnologias são utilizadas para facilitar o acesso à informação e ao acervo, como a biblioteca promove a interação e colaboração entre os usuários, como a biblioteca monitora e avalia a satisfação dos usuários em relação aos serviços prestados; e quais são as estratégias adotadas para integrar novas tecnologias que melhoram a experiência dos usuários na biblioteca.

Para os usuários (Apêndice B) foi perguntado sobre como o usuário avalia a eficiência dos serviços de empréstimo e devolução oferecidos pela biblioteca, quais recursos tecnológicos são utilizados com maior frequência para acesso à informação na biblioteca, de que maneira os espaços colaborativos da biblioteca contribuem para suas atividades acadêmicas ou de pesquisa, e quais sugestões ou melhorias o usuário propõe para otimizar os serviços e espaços oferecidos pela biblioteca, de acordo com suas necessidades e expectativas. Ambos baseados na literatura especializada. A aplicação das entrevistas possibilita a recuperação de fatos acontecidos no passado (Merriam, 1998). Os nomes dos respondentes não foram publicados no trabalho.

Foram convidados a participar o bibliotecário e colaboradores da URB que são usuários da biblioteca. Foi feito contato diretamente com o bibliotecário, convidando-o para colaborar com a pesquisa e foi solicitada a indicação de usuários. A partir daí, foi solicitada a indicação de outro usuário, seguindo o método da bola de neve, proposto por Merriam (1998).

Ao todo, foram entrevistados uma bibliotecária e quatro usuários, totalizando cinco entrevistas válidas. As entrevistas ocorreram em diferentes locais e datas. A

primeira entrevista foi realizada no dia 09/07/2024 com a entrevistada A, no setor de Recursos Humanos da URB; no entanto, devido à baixa qualidade do áudio, foi necessário refazê-la no dia 20/03/2025, no Arquivo da Diretoria de Planejamento e Projetos (DPP) da URB. A segunda entrevista ocorreu em 12/03/2025 com a entrevistada E, uma bibliotecária, no Arquivo da DPP da URB, sendo seguida, no mesmo dia e local, pela terceira entrevista, com o entrevistado B. As duas últimas entrevistas foram realizadas no dia 14/03/2025, ambas no Arquivo da DPP da URB, sendo uma com o usuário C e a outra com o usuário D.

Para atender ao segundo objetivo específico, analisar documentos referentes aos processos e procedimentos realizados na biblioteca, para conhecê-los com mais detalhes, foi solicitado ao bibliotecário os documentos oficiais que institucionalizam as práticas e serviços oferecidos. Segundo Vergara (2005), a investigação documental é realizada em documentos conservados no interior de órgãos públicos e privados de qualquer natureza.

5.2 Método de análise dos dados

A análise das entrevistas seguiu o método da pragmática da linguagem, tal como proposto por Mattos (2005) pois o autor entende que a entrevista semiestruturada é uma forma especial de conversação, de modo que, é importante perceber o efeito que cada situação durante a conversação cria no outro e a forma que isto influencia na sua resposta.

Seguindo a proposta deste autor, foi feita a análise do contexto pragmático do diálogo, com o intuito de avaliar como as entrevistas se desenrolaram e que possíveis acontecimentos, durante esta ação, mereceram destaque. Este procedimento possibilita ao entrevistador a exploração mais ampla dos elementos estudados, pois permite maior autonomia na condução do diálogo, para entrever sinais dos quais considere valiosos (Mattos, 2005).

Em seguida, foram observadas cada pergunta-resposta com o objetivo de buscar o significado nuclear da fala do entrevistado e os significados implícitos no discurso sobre a sua prática. Então, foi criada uma “matriz de consolidação” das falas, que é entendida como o processo de tabulação e descrição dos principais

eixos temáticos percebidos na coleta, que possui o objetivo de promover uma melhor visualização dos conjuntos das respostas, aproximando relatos, opiniões e atitudes dos entrevistados.

Ao final, foi realizada uma reflexão sobre o conjunto das entrevistas, buscando mais algum significado em respostas isoladas ou que sejam percebidas em conjunto com outras. Os achados desta etapa foram discutidos com a literatura e foram tecidos comentários nas considerações finais deste estudo.

6 ANÁLISE DOS DADOS

6.1 Sobre os formatos de informação (digital, impresso, multimídia)

A análise das entrevistas revelou que os usuários da biblioteca da URB demonstram uma forte preferência pelo formato impresso para acesso às suas demandas informacionais. Os entrevistados justificam essa escolha com base na confiabilidade, permanência dos registros físicos e maior familiaridade com materiais impressos. Esses fatores reforçam a ideia de que, apesar da crescente digitalização dos acervos, o material físico ainda ocupa um espaço relevante nas bibliotecas especializadas (Miranda, 2018).

O entrevistado A relatou que sua preferência pelo formato impresso se deve a uma experiência negativa com alteração de dados em documentos digitais, destacando a preocupação com a autenticidade da informação:

"Físico, eu gosto do físico. Nem sempre o digital vai me atender. Já vi documento digital ser alterado e mudar totalmente o sentido do que estava escrito." (Entrevistado A)

Essa fala reflete uma preocupação legítima com a segurança e integridade das informações digitais. Conforme apontado por Silva Junior et al. (2021), a confiabilidade dos registros digitais pode ser comprometida por edições não rastreáveis e falhas tecnológicas. Essa percepção reforça a importância da implementação de sistemas robustos de autenticação e preservação digital, garantindo maior confiabilidade no uso de documentos eletrônicos. Além disso, essa resistência ao digital sugere que a biblioteca da URB pode precisar investir em estratégias de alfabetização informacional para auxiliar os usuários na transição e na adoção de novas tecnologias.

O Entrevistado B também afirma preferir materiais físicos, mas menciona que gostaria que tivesse computadores disponíveis para utilização e fala da importância de cursos para aprender a manusear:

"Gostaria de um computador para que eu pudesse utilizar agora para antes disso tem algum auxílio uma informação, uma capacitação como utilizar este computador tudo direitinho e ter um apoio geral em todos os recursos necessários para fazer um trabalho escolar um trabalho de pesquisa para você." (Entrevistado B)

Os entrevistados C e D também enfatizaram a importância dos materiais impressos, mesmo reconhecendo a praticidade dos formatos digitais:

"ou voltar um pouquinho na história e eu era um frequentador assíduo da biblioteca isso em torno de 35 anos eu passei no período 5 anos vindo diariamente de segunda a sexta a biblioteca era como se fosse o meu cafezinho da manhã todo dia de amanhã de manhã dez para as sete ficava aqui até sete e meia vendo, lendo os jornais impressos e era a oportunidade de eu estar me atualizando com todo o material da biblioteca de vocês."
(Entrevistado C)

"Bem, como eu sou uma pessoa já mais velha, eu tenho 70 anos, completei no ano passado, sou muito ligado às informações impressas. Todavia, a gente acompanha muito os meios digitais, que são os acessos mais fáceis atualmente. Mas, para mim, nada como um bom livro impresso."
(Entrevistado D)

Diante desse panorama, observa-se que a preferência pelo material impresso é um reflexo da experiência e do perfil dos usuários, corroborando a análise de Caribe (2016), que ressalta que as bibliotecas devem equilibrar suas coleções para atender a diferentes públicos e necessidades informacionais.

6.2 Sobre a experiência e uso da biblioteca

Os usuários entrevistados demonstram reconhecer a biblioteca da URB como um espaço essencial para a consulta e pesquisa, destacando tanto seus aspectos positivos quanto os desafios enfrentados. A entrevistada A ressaltou que a biblioteca funciona como um espaço estratégico de armazenamento de legislação e normas internas:

"O que eu tentei fazer junto com a biblioteca foi exatamente pegar toda a legislação de cada área da empresa, pessoalmente na parte de recursos humanos, benefícios, capacitação e treinamento. A gente fez um trabalho de montar pastas para que essas legislações estivessem à disposição não só do RH, mas de qualquer pessoa que usasse a biblioteca." (Entrevistado A)

Entretanto, os entrevistados apontaram desafios estruturais e tecnológicos. O entrevistado B sugeriu a implementação de cursos sobre organização e manuseio de documentos:

"Eventos sobre como manusear esses materiais, documentos vivos, os arquivos. Saber como usar essas informações. A maneira moderna de lhe

dar com toda essa documentação para nós e para a comunidade da cidade do Recife." (Entrevistado B)

A modernização da biblioteca foi outro aspecto amplamente mencionado pelos entrevistados. O entrevistado C destacou a importância do acesso remoto ao acervo:

"Eu poderia na minha residência, na minha sala de trabalho acessar a biblioteca? Saber o que a biblioteca tem, isso seria maravilhoso até." (Entrevistado C)

Já o entrevistado D enfatizou a necessidade de melhorias físicas para garantir um ambiente mais salubre e adequado à preservação documental:

"Então é preciso se criar realmente um ambiente de biblioteca, mas uma biblioteca como já falei anteriormente que seja salubre em todos os níveis: salubre para acervos, salubre para quem trabalha, salubre para quem vai pesquisar, para quem vai em busca daquele espaço. Deve ser um ambiente que se respira cultura que se respira informação que se possa realmente aprender." (Entrevistado D)

Sua observação ressalta a necessidade de um ambiente adequado não apenas para a preservação do acervo, mas também para garantir conforto e acessibilidade aos usuários e funcionários. Essa visão se alinha às discussões na literatura sobre bibliotecas do futuro, que apontam que um espaço bem planejado influencia diretamente a experiência dos usuários e a eficiência da gestão documental (Valentim, 2016). Melhorias estruturais podem contribuir para a longevidade dos materiais e proporcionar um ambiente mais agradável e produtivo para a pesquisa e o estudo.

6.3 Sobre a atuação da bibliotecária e os desafios enfrentados

A bibliotecária entrevistada relatou desafios na gestão do acervo, como a falta de um sistema informatizado para catalogação e empréstimos:

"O usuário não tinha a possibilidade de usar os arquivos porque os arquivos eram utilizados por nós pelas dificuldades de guarda e acomodação e o espaço era muito pequeno a gente tinha a parte de leitores então tinha essa dificuldade. Geralmente eu me apropriava dos assuntos e saía em busca dos assuntos. Tinha as áreas gerais da cidade, morros a gente já sabia onde estava então para o pesquisador fazer isso as vezes ele sentia dificuldade então a gente facilitava, já entregava o conteúdo na mão do pesquisador e

ele saía muito satisfeito porque a gente conseguia todas as informações a partir de histórico de algum assunto." (Bibliotecária)

Esse relato evidencia a centralização da informação nas mãos da bibliotecária, um modelo que, embora tenha sido funcional em determinados contextos, apresenta limitações significativas em relação ao acesso democrático à informação. Mas fica claro que essa centralização se dava devido à ausência de um sistema de catalogação e empréstimo.

Conforme apontam Medeiros *et al* (2021), bibliotecas modernas devem atuar como facilitadoras do conhecimento, promovendo o uso autônomo dos acervos por parte dos usuários. A implementação de um sistema informatizado poderia minimizar essa dependência da mediação manual, permitindo maior agilidade e eficiência no acesso à informação.

Outro desafio relatado foi a ausência de uma política formal de empréstimos, dificultando o controle do acervo:

"Na verdade, oficialmente nunca existiu política de empréstimo o grupo que trabalha comigo havia uma ficha de empréstimo onde a gente faz o preenchimento do assunto livro ou material emprestado a pessoa assinava a gente colocava uma semana pra devolução colocava a data de devolução a partir daquele dia e a gente contava com o retorno." (Bibliotecária)

A digitalização do acervo e a criação de um repositório digital foram mencionadas como soluções para ampliar o alcance da biblioteca. Essa estratégia está alinhada às tendências das bibliotecas do futuro, que buscam integrar tecnologias emergentes para otimizar a experiência dos usuários (Jesus e Cunha, 2019).

6.4 Acessibilidade na Biblioteca da URB

A acessibilidade em bibliotecas é um tema essencial para garantir a democratização do acesso à informação. A Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO, 2020) reforça que o direito à informação deve ser garantido de forma equitativa para todos os cidadãos, independentemente de suas limitações físicas ou cognitivas. No entanto, a entrevista com a bibliotecária revelou que não havia demanda expressiva por serviços voltados a pessoas com deficiência, o que pode indicar uma lacuna na inclusão desses usuários:

"Não existia a demanda de pessoa com deficiência."

A ausência de usuários com deficiência pode ser resultado da falta de infraestrutura adequada para recebê-los. Segundo Tavares e Lima (2021), a acessibilidade em bibliotecas deve ser uma preocupação constante, pois mesmo que a demanda inicial seja baixa, é papel da instituição garantir que todos possam usufruir dos serviços de maneira igualitária. A adoção de recursos como leitores de tela, livros em braile e espaços adaptados para cadeirantes poderia ampliar o público atendido e promover maior equidade no acesso à informação.

Além dos aspectos físicos, é fundamental considerar a acessibilidade digital. Conforme apontado por Jesus e Cunha (2019), muitas bibliotecas enfrentam desafios na implementação de plataformas que garantam navegação intuitiva para usuários com deficiência visual ou motora. Assim, a adoção de softwares de leitura automática, audiobooks e capacitação de funcionários para o atendimento inclusivo são medidas que poderiam melhorar a acessibilidade na biblioteca da URB.

6.5 Gestão e Preservação do Acervo

Outro ponto de destaque nas entrevistas foi a ausência de medidas estruturadas para a preservação do acervo físico da biblioteca. A bibliotecária relatou desafios significativos, especialmente durante a pandemia:

"Na verdade, a biblioteca nunca fez esse tipo de preservação. Todo papel é sensível, é muito frágil. Tinha higienização, mas não com técnicas especiais. [...] Durante a pandemia, tivemos problemas de gotejamento, nosso arquivo sofreu sensivelmente, perdemos algumas coisas."

A literatura aponta que a preservação de documentos físicos requer um conjunto de boas práticas, como controle de temperatura e umidade, digitalização de materiais frágeis e adoção de políticas de conservação preventiva (Silva Junior et al., 2021). A criação do repositório digital mencionado pela bibliotecária pode representar um avanço significativo nesse sentido, garantindo que informações históricas não sejam perdidas.

Além disso, a gestão do acervo deve ser pautada por políticas claras de descarte e conservação, conforme recomendado por Lira et al. (2023). A

implementação de critérios para avaliação da longevidade dos documentos e a substituição gradual de materiais obsoletos por versões digitalizadas são estratégias que podem fortalecer a preservação do conhecimento institucional.

6.6 O Papel Educacional da Biblioteca

As entrevistas também trouxeram reflexões sobre a função educacional da biblioteca. Alguns usuários mencionaram a importância de eventos e cursos promovidos no passado, como destacado pelo entrevistado A:

"O curso de temporalidade da tabela foi um trabalho conjunto do RH junto com a biblioteca. A biblioteca tem um papel importante na organização da informação na empresa."

A oferta de cursos sobre gestão documental e pesquisa reforça a importância da biblioteca como um espaço de aprendizado contínuo. Valentim (2016) argumenta que bibliotecas especializadas devem atuar não apenas como repositórios de informação, mas também como facilitadoras do desenvolvimento profissional e acadêmico de seus usuários. A ampliação dessas iniciativas poderia fortalecer ainda mais o impacto da biblioteca dentro da URB.

Ademais, a promoção de eventos que incentivem a capacitação informacional dos usuários pode aumentar a relevância da biblioteca. Segundo Rockembach (2021), o fortalecimento do papel educativo das bibliotecas passa pela integração com setores de capacitação e desenvolvimento profissional, possibilitando que os usuários adquiram novas competências relacionadas à gestão e ao uso da informação.

6.7 Desafios na Digitalização do Acervo

Por fim, um desafio recorrente mencionado foi a digitalização do acervo. A bibliotecária destacou os obstáculos enfrentados nesse processo:

"Os desafios são grandes porque o acervo está muito antigo, aqui do início da empresa, de décadas e décadas guardados sem realmente as condições necessárias. Os acervos estão mutilados, bem velhinhos, desgastados."

A transição para um acervo híbrido – combinando documentos físicos e digitais – exige planejamento e investimentos específicos. Segundo Jesus e Cunha (2019), a digitalização eficiente envolve a escolha de tecnologias adequadas, o treinamento de equipe e a definição de políticas claras de acesso e preservação digital. Com o avanço do projeto do repositório digital, a biblioteca poderá oferecer um acesso mais amplo e seguro aos seus documentos, reduzindo os riscos de perdas futuras.

Além da digitalização, outro fator essencial é a implementação de um sistema de metadados robusto. De acordo com Rossi et al. (2022), um sistema eficiente de indexação e busca melhora significativamente a recuperação da informação, garantindo que o acervo digitalizado seja plenamente aproveitado pelos usuários.

6.8 Análise Geral das Demandas

A partir dos relatos obtidos, foram identificadas algumas demandas principais compartilhadas pelos entrevistados:

- Organização mais eficiente do acervo documental, garantindo métodos adequados de catalogação e preservação;
- Digitalização e acesso remoto aos materiais, permitindo maior autonomia para os usuários;
- Modernização da estrutura física e tecnológica da biblioteca, criando um ambiente mais acessível e salubre;
- Criação de cursos e capacitações para os usuários, reforçando o papel educacional da biblioteca;
- Implementação de um sistema informatizado de empréstimos, facilitando a gestão do acervo e o acesso aos materiais;

- Políticas formais para aquisição, descarte e preservação de documentos, assegurando a continuidade e a relevância do acervo;
- Maior acessibilidade para usuários com deficiência, garantindo recursos adaptativos e inclusão plena.

Essas demandas reforçam a necessidade de um planejamento estratégico para a modernização da biblioteca da URB, garantindo que ela continue cumprindo seu papel institucional e atenda melhor às necessidades dos usuários (Valentim, 2016). Além disso, a adoção de novas tecnologias e a criação de políticas inclusivas podem contribuir para que a biblioteca se torne um espaço mais dinâmico e inovador, alinhado às tendências das bibliotecas do futuro (Lira *et al*, 2023).

6.9 Sobre a biblioteca da URB, reflexões sobre os achados

A análise dos dados evidencia que a biblioteca da URB desempenha um papel fundamental dentro da autarquia, mas enfrenta desafios significativos que precisam ser superados para atualizar seus serviços e aproximar-se do conceito de biblioteca do futuro. A necessidade de digitalização do acervo, modernização da infraestrutura, capacitação profissional e implementação de sistemas inteligentes de gestão são pontos centrais para torná-la mais eficiente e acessível, conforme apontam Rockembach (2021) e Rossi *et al* (2022).

A biblioteca do futuro, segundo Rockembach (2021), será altamente digitalizada, integrada a redes de conhecimento globais e baseadas em inteligência artificial para otimizar o acesso à informação. Além disso, Lira *et al* (2023) destacam que as bibliotecas modernas devem atuar como centros tecnológicos e educacionais, oferecendo serviços inovadores e promovendo a interação digital entre usuários e conteúdo. No entanto, ao confrontar essa visão com a realidade da biblioteca da URB, a partir da percepção dos seus usuários e da bibliotecária, percebe-se que a instituição ainda está distante desse modelo ideal, devido a fatores estruturais, tecnológicos e gerenciais.

Além disso, Medeiros *et al* (2021) enfatizam que as bibliotecas modernas devem adotar sistemas de metadados robustos, que garantam organização eficiente e fácil localização dos documentos. A biblioteca da URB ainda carece de uma

estrutura que possibilita esse tipo de gerenciamento digital avançado, limitando o aproveitamento do acervo.

Outro ponto crítico identificado foi a infraestrutura física da biblioteca. Segundo os entrevistados, o espaço não é adequado para garantir a preservação adequada dos documentos nem proporcionar um ambiente confortável para os usuários. Valentim (2016) reforça que a adaptação dos espaços físicos é essencial para manter a relevância das bibliotecas, especialmente diante da crescente concorrência com ambientes digitais.

Outro aspecto fundamental identificado é a necessidade de capacitação contínua de bibliotecários e funcionários. O avanço das tecnologias exige que os profissionais desenvolvam novas competências, como o uso de inteligência artificial, gestão de dados digitais e mediação do conhecimento em ambientes online (Lira *et al*, 2023).

A resistência à digitalização por parte de alguns usuários da biblioteca também foi um aspecto relevante identificado. Muitos disseram ter preferência pelo formato impresso, desconfiando em relação a documentos digitais e dificuldades em navegar em plataformas tecnológicas. Esse comportamento está alinhado com o que Valentim (2016) chama de desafio da alfabetização informacional, ou seja, a necessidade de educar os usuários para que saibam buscar, interpretar e validar informações em ambientes digitais.

Tavares e Lima (2021) defendem que a formação continuada dos usuários é essencial para promover uma transição para um modelo digital. Assim, além da modernização estrutural, a biblioteca da URB deve investir em treinamentos e workshops, ensinando seus usuários a utilizarem as novas tecnologias disponíveis.

Para que a biblioteca da URB possa se aproximar do conceito de biblioteca do futuro, é essencial a adoção de tecnologias emergentes, como inteligência artificial e big data. Conforme Rockembach (2021), sistemas baseados em IA podem auxiliar na organização automática do acervo, oferecendo buscas otimizadas, recomendações personalizadas e até mesmo chatbots para suporte aos usuários.

Além disso, Rossi *et al* (2022) destacam que as bibliotecas modernas devem incorporar Internet das Coisas (IoT) para otimizar processos internos, como controle

de temperatura e umidade do acervo, monitoramento de entrega de usuários e automatização de empréstimos e devoluções. Esse tipo de inovação ainda não faz parte da realidade da biblioteca da URB, mas poderia ser uma solução para melhorar sua eficiência operacional.

Outro aspecto relevante da biblioteca do futuro é seu papel como centro cultural e educacional. Para aumentar o engajamento da comunidade, a biblioteca da URB pode implementar eventos, cursos online, exposições digitais e clubes de leitura virtuais, aproveitando ferramentas interativas para atrair novos públicos e fortalecer sua importância dentro da autarquia.

Jesus e Cunha (2019) ressaltam que bibliotecas inovadoras já adotam modelos de gamificação e plataformas colaborativas, permitindo que os usuários interajam com o acervo de forma mais dinâmica. A URB poderia explorar essas estratégias para aumentar a participação e o uso da biblioteca.

A acessibilidade também deve ser um foco primordial. Conforme Tavares e Lima (2021), a biblioteca do futuro deve garantir o acesso equitativo à informação, implementando ferramentas para deficientes visuais, materiais em formatos acessíveis e treinamento para bibliotecários sobre atendimento inclusivo.

No entanto, a realidade da biblioteca da URB mostra que a acessibilidade ainda não é uma prioridade. A ausência de usuários com deficiência pode ser um reflexo da falta de estrutura adequada, e não da inexistência de demanda. Conforme aponta a UNESCO (2020), a inclusão digital é um direito fundamental, e as bibliotecas devem atuar como agentes de democratização do conhecimento.

A biblioteca da URB tem um papel estratégico dentro da autarquia, mas para se alinhar às tendências da biblioteca do futuro, precisa superar desafios estruturais, tecnológicos e educacionais. A digitalização do acervo, a modernização da infraestrutura e a capacitação dos profissionais são etapas cruciais para esse avanço.

Lira *et al* (2023) destacam que as bibliotecas especializadas do futuro não serão apenas repositórios de informação, mas sim centros de inovação, oferecendo serviços digitais avançados e promovendo o desenvolvimento de habilidades informacionais. Dessa forma, a biblioteca da URB pode se transformar em um

modelo de referência ao implementar práticas inovadoras, como inteligência artificial para organização do acervo, eventos digitais para engajamento dos usuários e políticas de acessibilidade e inclusão digital.

Com investimentos estratégicos e planejamento estratégico, a biblioteca da URB poderá não apenas modernizar seus serviços, mas também se consolidar como um espaço essencial para a disseminação do conhecimento e inovação dentro da autarquia.

7 CONCLUSÃO

O presente estudo teve como objetivo analisar o contexto da biblioteca da URB, identificando seus desafios e propondo soluções para modernizá-la, alinhando-a às novas tendências das bibliotecas do futuro. A pesquisa revelou que a biblioteca desempenha um papel estratégico dentro da autarquia, mas enfrenta obstáculos significativos que impedem sua modernização e limitam sua capacidade de atender plenamente às demandas dos usuários. Para que ela se aproxime do modelo de biblioteca do futuro, conforme descrito por diversos autores do referencial teórico, é necessário implementar uma série de transformações que envolvem a infraestrutura, a organização do acervo, a capacitação dos profissionais e o fortalecimento da função educacional e informacional da instituição.

Promover práticas inovadoras dentro da biblioteca significa repensar sua função para além do armazenamento de documentos. As bibliotecas modernas devem se consolidar como centros de conhecimento, oferecendo acesso facilitado à informação, promovendo atividades educativas e garantindo um ambiente adequado para pesquisa e aprendizado. No caso da URB, foram identificadas diversas necessidades urgentes, como a melhoria do espaço físico, a sistematização do acervo e a implementação de práticas que garantam um uso mais eficiente dos serviços oferecidos. Essas mudanças não apenas modernizariam a biblioteca, mas também ampliariam seu impacto dentro da autarquia, permitindo que mais usuários se beneficiassem de suas informações e recursos.

As práticas sugeridas ao longo deste estudo representam um novo direcionamento para a biblioteca da URB, transformando-a em um espaço mais dinâmico, acessível e alinhado às expectativas dos usuários. Melhorar a infraestrutura significa oferecer um ambiente confortável, salubre e adequado para a pesquisa. Estruturar melhor o acervo e organizar seus documentos não é apenas uma questão administrativa, mas sim uma maneira de garantir que a informação possa ser acessada de forma ágil e eficiente. Investir na capacitação dos profissionais, por sua vez, representa um passo essencial para que os bibliotecários possam atuar como mediadores do conhecimento, auxiliando os usuários na busca por informações e na utilização dos serviços da biblioteca. Além disso, ampliar a

função educacional da biblioteca, promovendo palestras, treinamentos e eventos, tornaria o espaço mais atrativo e relevante para a comunidade da URB.

Diante dessas necessidades, pode-se afirmar que a biblioteca da URB ainda está distante do modelo de biblioteca do futuro, mas possui potencial para se aproximar dessa realidade se as transformações necessárias forem implementadas. Atualmente, faltam elementos essenciais como um espaço físico bem estruturado, um sistema eficiente de gestão do acervo e uma política clara de preservação documental. Além disso, a biblioteca precisa desenvolver práticas de engajamento com seus usuários, promovendo ações que incentivem a sua utilização e consolidem sua função dentro da autarquia.

É fundamental que a URB direcione esforços para essa modernização, pois a transformação da biblioteca traria impactos positivos diretos para seus usuários. Um ambiente mais organizado e estruturado garantiria que técnicos, pesquisadores e demais funcionários pudessem acessar informações essenciais para seu trabalho com maior facilidade. A implementação de melhores práticas de gestão documental contribuiria para a preservação da memória institucional da autarquia, evitando a perda de documentos históricos e facilitando a recuperação de informações estratégicas. Além disso, o fortalecimento da função educacional da biblioteca ajudaria a capacitar os usuários para o uso mais eficiente das informações disponíveis, promovendo uma cultura de aprendizado contínuo dentro da URB.

Os resultados obtidos no estudo mostram que os objetivos propostos foram atingidos, uma vez que foi possível identificar os principais desafios enfrentados pela biblioteca da URB e apontar soluções viáveis para sua modernização. No entanto, algumas limitações foram encontradas ao longo da pesquisa, especialmente no que diz respeito à dificuldade de agendamento de entrevistas com os funcionários da autarquia. A redução dos serviços da biblioteca e a indisponibilidade de alguns entrevistados limitaram a coleta de dados, o que pode ter influenciado a abrangência da análise. Além disso, este estudo focou exclusivamente na biblioteca da URB, o que significa que suas conclusões podem não ser inteiramente generalizáveis para outras bibliotecas especializadas.

Para estudos futuros, seria interessante ampliar a análise para outras bibliotecas institucionais, investigando práticas bem-sucedidas que possam servir como referência para a modernização da biblioteca da URB. Comparar diferentes realidades e identificar estratégias eficazes para atender às demandas dos usuários permitiria a construção de um modelo mais sólido de transformação para bibliotecas especializadas no contexto brasileiro. Além disso, seria relevante aprofundar a pesquisa sobre o impacto da digitalização na preservação documental, explorando estratégias para garantir a longevidade dos acervos tanto físicos quanto digitais.

Um aspecto crítico que a URB deve considerar ao longo desse processo é o cuidado com a preservação do acervo físico. O projeto da Estação da Memória, que está em fase de implementação, representa um avanço importante para a disseminação da informação, mas não pode ser encarado como uma solução definitiva para a preservação documental. Se o repositório digital não contar com políticas sólidas de preservação digital, corre-se o risco de que, no futuro, tanto o acervo físico – que já está se deteriorando – quanto o acervo digital – que depende de armazenamento e manutenção adequados – sejam perdidos. A falta de protocolos para arquivamento digital pode comprometer a longevidade dos documentos, tornando essencial que a URB desenvolva um plano de preservação integrado, que garanta a segurança tanto dos materiais físicos quanto dos registros digitais.

Além da preservação do acervo, é essencial que a biblioteca seja valorizada institucionalmente, para que possa continuar atendendo de maneira eficiente aos funcionários e pesquisadores da URB. Atualmente, a biblioteca enfrenta desafios como baixa frequência de usuários, falta de investimentos e ausência de estratégias para engajamento da comunidade interna. Para que a biblioteca recupere sua relevância, é necessário que a autarquia reconheça seu papel estratégico e invista na sua modernização. Isso envolve não apenas melhorias estruturais e tecnológicas, mas também uma mudança de percepção sobre a importância da biblioteca dentro da URB.

Por fim, destaca-se que o projeto da Estação da Memória, embora represente um avanço significativo, não deve substituir o acervo físico da biblioteca nem, muito menos, o ambiente bibliotecário como um todo. A biblioteca não é apenas um local

de armazenamento de documentos, mas sim um espaço de pesquisa, aprendizado e troca de conhecimento. Sua existência física continua sendo essencial para garantir o acesso à informação e preservar a memória institucional da autarquia. Assim, o desafio não é apenas digitalizar o acervo, mas sim encontrar um equilíbrio entre o digital e o físico, garantindo que a biblioteca continue desempenhando seu papel como um centro de conhecimento dinâmico e acessível para todos os seus usuários.

Portanto, conclui-se que a biblioteca da URB tem um papel fundamental dentro da autarquia, mas precisa passar por um processo de modernização para que possa atender de forma eficiente às necessidades informacionais de seus usuários. A implementação das mudanças sugeridas ao longo deste estudo permitirá que a biblioteca se aproxime das diretrizes das bibliotecas do futuro, tornando-se um espaço mais acessível, organizado e inovador. Além disso, a valorização da biblioteca como um ambiente essencial para a pesquisa e a gestão do conhecimento contribuirá para o fortalecimento institucional da URB, garantindo que a informação continue sendo preservada e utilizada de maneira eficiente no futuro. O desafio agora é transformar essas diretrizes em ações concretas, garantindo que a biblioteca possa continuar cumprindo sua missão de apoiar os funcionários e pesquisadores da autarquia no acesso e na disseminação do conhecimento.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, Emily Lima Galdino de; VILA, Monise Danielly Pessoa. **A biblioteca e suas tipologias**. CONGESP – Congresso de Gestão Pública do Rio Grande do Norte. V. 13, N. 1, 2019. ISSN nº2674-8509. Disponível em: <https://congesp.rn.gov.br/edicoes-antiores/13congesp/anais/edicaoatual.html>. Acesso em: 02 mar. 2024.

ASCOLI, Arabelly; GALINDO, Marcos. A quarta revolução e a necessária reinvenção da Biblioteconomia. *Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação*, [S. l.], v. 26, p. 01–21, 2021. DOI: 10.5007/1518-2924.2021.e75961. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/75961>. Acesso em: 19 jun. 2024.

BARROS, Paula Eduarda de. **Análise dos serviços e produtos finais das bibliotecas dos órgãos convergentes**. Monografia. UNB - Faculdade de Ciência da Informação. 2014. 43p. Disponível em: https://bdm.unb.br/bitstream/10483/8648/1/2014_PaulaEduardadeBarros.pdf. Acesso em: 04 mar. 2024.

BRANSKI, Regina; ARELLANO, Raul; FRANCO, Caldeira & LIMA JR., Orlando. **Metodologia de estudo de casos aplicada à logística**. Conferência: XXIV Congresso de Pesquisa e Ensino em Transporte da ANPET. Em: Salvador. 2010. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/277598822_METODOLOGIA_DE_ESTUDO_DE_CASOS_APLICADA_A_LOGISTICA. Acesso em: 03 mar. 2024.

CALDAS, Rosângela Formentini; SILVA, Rafaela Carolina. **Bibliotecas e Híbridez** [online]. Marília: Oficina Universitária; São Paulo: Cultura Acadêmica, 2020, 200p. ISBN: 978-65-86546-88-0. Available from: <https://books.scielo.org/id/9srbd>.

CARIBE, Rita de Cássia do Vale. **RICI: R.Ibero-amer. Ci. Inf.**, ISSN 1983-5213, Brasília, v. 10, n. 1, p. 185-203, jan./jul.2017. Disponível em: <https://periodicos.unb.br/index.php/RICI/article/view/2511>. Acesso em: 02 mar 2024.

CARVALHO, Sandra Maria Souza de; SILVEIRA, Rogério Zanon da; MIGUEL, Marcelo Calderari. Olhar o bibliotecário do presente, visualizar a biblioteca do futuro: Alpha e Ômega, câmbios que fazem uma biblioteca escolar. *BiblioCanto*, Natal, v. 6, n. 1, p. 01–24, 2020. Disponível em: <file:///C:/Users/User/Downloads/aniolly,+OLHAR+O+BIBLIOTEC%C3%81RIO+DO+PRESENTE.pdf>. Acesso em: 17 jun. 2024.

CERVO, Amado L.; BERVIAN, Pedro A. **Metodologia Científica**. 6 ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

CORE, Dublin. O futuro da biblioteca à luz da função social: transfiguração de ambientes de informação a espaços de convivência,” Repositório - FEBAB, São

Paulo, 2015. Disponível em: <http://repositorio.febab.org.br/items/show/1483>. Acesso em: 18 jun. 2024.

CUNHA, Murilo Bastos CAVALCANTI, Cordélia Robalinho. **O. Dicionário de biblioteconomia e arquivologia**. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 2008. 451 p.

ESPM. **Política de tratamento da informação**: Classificação e indexação. Diretoria de Operações Acadêmicas - ESPM. 2017. Disponível em: https://mundo.espm.br/uploads/ckeditor/attachments/5750/Pol_tica_de_Tratamento_da_Informa__o_NovalD_jan2018.pdf. Acesso em: 03 mar. 2024.

FIGUEIREDO, Nice. Serviços oferecidos por bibliotecas especializadas: uma revisão da literatura. **R. bras. Bibliotecon. Doe.**, São Paulo Volume 11, números 3/4, páginas 141-284 julho/dezembro 1978. ISSN 0100-0691.

FORESTI, Fabrício; VARVAKIS, Gregório. A biblioteca e o novo paradigma produtivo da indústria 4.0. **Revista ACB**: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis, v. 24, n. 3, p. 513-535, jul./out., 2019. Disponível em: <https://revista.acb.org.br/racb/article/view/1527>. Acesso em: 22 jan. 2024.

JESUS, Deise Lourenço de; CUNHA, Murilo Bastos da. A biblioteca do futuro: Um olhar em direção ao presente. **Informação & Informação**. Londrina, v. 24, n. 3, p. 311 – 334, set./dez. 2019. Disponível em: <https://ojs.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/38022>. Acesso em: 22 jan. 2024.

JULIANI, Paulesky Juliani; *et al.* Makerspace alternativo em bibliotecas: sim, é possível ter um espaço maker com pouco investimento. **Revista ACB**, 26(4), 1–18. 2022. Disponível em: <https://revista.acb.org.br/racb/article/view/1790>.

LARA, Ângela Mara de Barros; MOLINA, Adão Aparecido. Pesquisa qualitativa: apontamentos, conceitos e tipologias. *In*: Cèzar de Alencar Arnaut de Toledo; Maria Teresa Claro Gonzaga. (Org.). **Metodologia e Técnicas de Pesquisa nas Áreas de Ciências Humanas**. Maringá: EEduem, 2011, v. 01, p. 121-172.

LAZZARI, Letícia; *et al.* Localizador de especialistas: uma plataforma tecnológica para a identificação e o compartilhamento do conhecimento dos interagentes de uma unidade de informação. **Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação**, [S. l.], v. 24, n. 55, p. 1–18, 2019. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2019.e58859>. Acesso em: 18 jun. 2024.

LIRA, Edna Karina da Silva; JACINTHO, Eliana Maria dos Santos; Tendências de Serviços para Biblioteca e as competências do profissional Bibliotecário: um olhar para o futuro. **Transinformação**, v. 35, p. e226953, 2023. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/tinf/a/ds5crm8syg9VC5bBw4zP9vr/#>. Acesso em: 19 jun. 2024.

LUCAS, Clarinda Rodrigues. O conceito de biblioteca nas bibliotecas digitais. **Inf. & Soc.: Est.**, João Pessoa, v. 14, n. 2, p. 15-32, jul./dez. 2004. Disponível em: <https://cip.brapci.inf.br/download/92736>. Acesso em: 17 jun. 2024.

MADARIAGA, Ricardo Martínez de; ¿Bibliotecas inteligentes? Comentarios sobre inteligencia artificial aplicada a las bibliotecas. **Enredadera: Revista de la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC**, [S. l.], n. 39, p. 91–99, 2023. Disponível em: <https://enredadera.urici.csic.es/index.php/enredadera/article/view/99>. Acesso em: 18 jun. 2024.

MARCELINO, Silvia Castro. A contribuição da biblioteca para a construção e difusão do conhecimento no Instituto Nacional de Pesquisas Espaciais (Inpe). **Ciência da Informação**, v. 38, n. 2, p. 80–95, maio 2009.

MATTOS, Pedro Lincoln. A entrevista não-estruturada como forma de conversação: razões e sugestões para sua análise. **RAP - Revista de Administração Pública**, 2005. Disponível em: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=241021497001>.

MERRIAM, S. Designing the Study and Selecting Sample. Qualitative Research and case study application in education. San Francisco: Jossey-Bass, 1998.

MIRANDA, Ana Cláudia Carvalho de. Formação e desenvolvimento de coleções em bibliotecas especializadas. **Inf. & Soc.:Est.**, João Pessoa, v.17, n.1, p.87-94, jan./abr., 2007. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/463/1468>. Acesso em: 03 mar. 2024.

MIRANDA, Ana Cláudia Carvalho de. Gestão de coleções para bibliotecas especializadas: Uma perspectiva teórica para o planejamento de recursos informacionais. **Ci. Inf. Rev.**, Maceió, v.5, n.2, p. 95-105, maio/ago. 2018. Disponível em: <https://www.seer.ufal.br/index.php/cir/article/view/5198>. Acesso em: 02 mar. 2024.

MORIGI, V. J.; SOUTO, L. R. Entre o passado e o presente: as visões de biblioteca no mundo contemporâneo. p. 189-206. **Revista ACB**. v. 10, n. 2, p. 189–206, 2006. Disponível em: <https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/432>. Acesso em: 21 jan. 2024.

NASCIMENTO, C. dos S. R.; GUSMÃO, A. R.; SANTANA, E. da S.; SILVA, K. C. de O.; MARTINS, T. M. C. Biblioteca Universitária do Futuro: percepção dos usuários da Biblioteca Central da Universidade Federal de Minas Gerais. **Múltiplos Olhares em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 7, n. 2, 2018. Disponível em: <https://periodicos.ufmg.br/index.php/moci/article/view/17030>. Acesso em: 19 jun. 2024.

ROCKEMBACH, Moisés. Ciência da informação e inteligência artificial: um caminho para arquivos e bibliotecas inteligentes. In: Silva, Carlos Guardado da; Revez, Jorge & Corujo, Luís (Eds.). (2021). Organização do Conhecimento no Horizonte 2030: **Desenvolvimento Sustentável e Saúde: Atas do V Congresso ISKO**

Espanha-Portugal, Universidade de Lisboa. Faculdade de Letras, 25 e 26 de novembro de 2021. Lisboa: Centro de Estudos Clássicos, Colibri.
<https://lume.ufrgs.br/handle/10183/233477>

ROSSI, Tatiana.; DUTRA, Moisés Lima; MACEDO, Douglas Dyllon Jeronimo de. Mejora de los servicios y entornos bibliotecarios mediante aplicaciones basadas en Internet de las Cosas: hacia una biblioteca inteligente. **Biblios Journal of Librarianship and Information Science**, [S. l.], n. 85, p. 29–45, 2023. DOI: 10.5195/biblios.2022.797. Disponível em:
<https://biblios.pitt.edu/ojs/biblios/article/view/797>. Acesso em: 18 jun. 2024.

SAMBAQUY, Lydia de Queiroz. A biblioteca do Futuro. **Revista da Escola de Biblioteconomia**. Série histórica. v. 1 n. 1 (1972). Disponível em:
<https://periodicos.ufmg.br/index.php/reb/article/view/33110>. Acesso em: 04 mar. 2024.

SANTOS, Rosania Nogueira dos; ROCHA, Débora Vasques; COSTA, Luciene Corrêa de Andrade. **Eventos culturais na biblioteca Carolina Maria de Jesus/IFRJ - Campus Duque de Caxias**: um relato de experiência. XXVII Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação. v. 28 (2019): XXVIII CBBB, Vitória - ES. Disponível em:
<https://portal.febab.org.br/cbbd2019/issue/view/13>. Acesso em: 04 mar. 2024.

SILVA JUNIOR, A. de S., Silva, M. V. R. da, & Salcedo, D. A. (2021). A essencialidade dos serviços em bibliotecas: um olhar para o futuro? **Ciência Da Informação Em Revista**, 8(1), 151–164. <https://doi.org/10.28998/cirev.2021v8n1i>.

SILVA, João Vitor Carvalho; JACOB, Maria Valkíria Monteiro da Cruz. Marketing digital em unidades de informação: estudo de casos de duas bibliotecas universitárias. In SILVA, Edilene Maria. **Gestão de unidades de informação na atualidade** [recurso eletrônico] / organizadora: Edilene Maria da Silva. – Recife: Ed. UFPE, 2021. Disponível em:
<https://editora.ufpe.br/books/catalog/download/737/748/2362?inline=1>. Acesso em: 03 mar. 2024

SOUZA, Thiago Lima; CARVALHO, Telma de. DISPOSITIVOS INTELIGENTES: o uso do RFID em bibliotecas nacionais e internacionais. **ConCI: Convergências em Ciência da Informação**, Aracaju, v. 1, n. 2, p. 115–122, 2018. Disponível em:
<https://ufs.emnuvens.com.br/conci/article/view/10232>. Acesso em: 18 jun. 2024.

TAVARES, Talita Morgana Arruda; LIMA, Vanessa Ribeiro de Moura. Diretrizes para uso das redes sociais em biblioteca universitária; In SILVA, Edilene Maria. **Gestão de unidades de informação na atualidade** [recurso eletrônico] / organizadora: Edilene Maria da Silva. – Recife: Ed. UFPE, 2021. Disponível em:
<https://editora.ufpe.br/books/catalog/download/737/748/2362?inline=1>. Acesso em: 03 mar. 2024.

VALENTIM, Marta Lígia Pomim. O perfil das bibliotecas contemporâneas. In: **Biblioteca do século XXI: desafios e perspectivas** / organizadores: Anna Carolina

Mendonça Lemos Ribeiro, Pedro Cavalcanti Gonçalves Ferreira. – Brasília: Ipea, 2016. <https://repositorio.ipea.gov.br/handle/11058/7426>.

VERGARA, C. M. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. São Paulo: Atlas, 2005.

VIOLA, Helouíse Hellen de Godoi; et al. Gestão de relacionamento com os interagentes: protótipo de um sistema de CRM para bibliotecas. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 16, p. 1-22, 2020. <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/1266>.

Apêndice A - Quadro para construção do roteiro de entrevista do bibliotecário

Quadro para construção do roteiro de entrevista do bibliotecário				
Categoria de Análise	Subcategorias	O que se pretende saber	Perguntas	Autores
Serviços oferecidos pela biblioteca	Referência	Como o bibliotecário realiza o serviço de referência	<ul style="list-style-type: none"> - Como é realizado o serviço de referência? - Quais métodos são usados para responder às perguntas dos usuários? - Quais ferramentas e recursos são utilizados no serviço de referência? 	Silva Júnior et al (2021); Figueiredo (1978)
	Sistema de Empréstimo	Como o serviço de empréstimo é realizado	<ul style="list-style-type: none"> - Como é estruturado o sistema de empréstimo de materiais? - Quais tecnologias são utilizadas para gerenciar o empréstimo? - Quais desafios a biblioteca enfrenta com o sistema atual de empréstimo? 	Jesus e Cunha (2019); Silva (2021); Oliveira e Sousa (2022)
	Políticas de Empréstimo	Como são definidas as políticas de empréstimo	<ul style="list-style-type: none"> - Quais são as políticas de empréstimo adotadas pela biblioteca? - Como são comunicadas as políticas de empréstimo aos usuários? - Como e quem a biblioteca revisa e atualiza suas políticas de empréstimo? 	Silva Júnior et al. (2021); Lira et al. (2023); Foresti e Varvakis (2021)
	Acessibilidade a recursos digitais	Quais são as medidas adotadas pela biblioteca para garantir a acessibilidade dos recursos digitais e serviços para usuários deficientes	<ul style="list-style-type: none"> - Quais são as práticas de acessibilidade realizadas pela biblioteca? 	Jesus e Cunha (2019); Rossi et al. (2022); Rockembach (2021) Lira et al. (2023); Foresti e Varvakis (2021); Rossi et al. (2022)

	Programas educativos	- Quais programas educativos são oferecidos pela biblioteca?	- Que tipos de programas educativos estão disponíveis? - Como esses programas são estruturados e quais são seus principais objetivos? - Qual é a participação dos usuários nesses programas?	Medeiros et al., 2021 Lucas, 2004
	Atividades culturais	Quais atividades culturais são promovidas pela biblioteca?	- Que tipos de atividades culturais são oferecidas? - Como essas atividades são planejadas e promovidas pela biblioteca? - Qual é o impacto dessas atividades na comunidade de usuários?	Gusmão et al., 2017
	Serviços de apoio à pesquisa	Como a biblioteca apoia a pesquisa dos usuários?	- Que tipo de apoio à pesquisa é fornecido? - Quais recursos e serviços específicos são oferecidos para apoiar a pesquisa? - Como a biblioteca auxilia na formação de competências para a pesquisa?	Valentim, 2016 Medeiros et al., 2021
Acervo	Atualização do acervo.	Como o acervo da biblioteca está sendo atualizado para incluir materiais digitais e recursos eletrônicos avançados?	- Como é feita a atualização do acervo físico e digital? - Quais são os desafios para a atualização do acervo físico e digital? - Quais são os principais desafios enfrentados pela biblioteca na gestão de um acervo híbrido, que combina materiais físicos e digitais?	Lira et al. (2023); Rossi et al. (2022); Rockembach (2021)
	Preservação do acervo	Como a biblioteca garante a preservação e acessibilidade de	- Quais estratégias a biblioteca utiliza para preservar materiais raros ou frágeis,	

		materiais raros ou únicos em seu acervo, especialmente na era digital?	garantindo sua disponibilidade a longo prazo para os usuários?	
	Descarte e Desbastamento	Como é realizado o descarte e o desbastamento?	<ul style="list-style-type: none"> - Quais critérios a biblioteca utiliza para determinar o descarte ou desbastamento de materiais? - Como esses critérios são aplicados na prática? - Em que medida as decisões de descarte impactam a relevância do acervo para os usuários? 	Jesus e Cunha (2019); Lira et al. (2023); Rossi et al. (2022)
Tecnologia e Inovação	Implementação de novas tecnologias	Como a biblioteca incorpora novas tecnologias?	<ul style="list-style-type: none"> - Como a biblioteca está implementando novas tecnologias? - Quais tecnologias são prioritárias para a biblioteca atualmente? - Como essas tecnologias estão transformando os serviços oferecidos? 	Lazzari et al., 2019; Jesus e Cunha, 2019
	Digitalização de acervos	Qual é o processo de digitalização de acervos?	<ul style="list-style-type: none"> - Quais são as etapas do processo de digitalização? - Quais desafios são enfrentados na digitalização dos acervos? 	Silva Junior et al (2021); Valentim, 2016
Desafios e futuro	Adaptação às mudanças sociais e tecnológicas	Como a biblioteca está se adaptando às mudanças?	- Quais mudanças estão impactando mais significativamente as operações da biblioteca diante da mudança de comportamento social e frente as tecnologias?	Valentim (2016) Lazzari et al., 2019

Apêndice B - Quadro para construção do roteiro de entrevista do usuário

Quadro para construção do roteiro de entrevista do usuário				
Categoria de Análise	Subcategorias	O que se pretende saber	Pergunta	Autores
Demandas Informacionais	Preferências de Formato de Informação	Formatos de informação preferidos pelos usuários	- Quais formatos de informação (digital, impresso, multimídia) você prefere?	Valentim (2016); Jesus e Cunha (2019); Ascoli e Galindo (2021)
Escuta do usuário	Pesquisa do usuário	Coleta e feedback aos usuários	- Você já participou de alguma pesquisa ou deu feedback para a biblioteca? Se sim, como foi essa experiência? - Você percebeu que sua reclamação, ponto de atenção foi solucionado?	Jesus e Cunha (2019); Lira et al (2023); Viola et al (2020)
	Eventos	Realização de eventos para engajar os usuários	- Que tipos de eventos organizados pela biblioteca o você já participou? - Como você avalia a qualidade e relevância desses eventos?	Jesus e Cunha (2019); Lira et al (2023); Viola et al (2020)
			- Que tipos de eventos você gostaria que a biblioteca oferecesse no futuro?	
	Cursos	Cursos oferecidos e como eles atendem as necessidades dos usuários	-Você já participou de algum curso oferecido pela biblioteca? - Se sim, qual foi sua experiência? - Quais tipos de curso você gostaria que tivesse na biblioteca	Jesus e Cunha (2019); Lira et al (2023); Viola et al (2020)
	Pesquisa de satisfação	Como a biblioteca avalia a satisfação dos usuários?	Você está satisfeito com os serviços da biblioteca? - O que pode ser melhorado na biblioteca?	Jesus e Cunha (2019); Lira et al (2023); Viola et al (2020)
Tecnologia e Inovação	Implementação de novas tecnologias	Como a biblioteca está implementando novas tecnologias para atender as demandas dos usuários	- Que novas tecnologias o você tem usado na biblioteca? - Como essas novas tecnologias impactaram a sua experiência na biblioteca? Elas facilitam em que?	Lazzari et al. (2019); Jesus e Cunha (2019); Lira et al. (2023); Rossi et al. (2022)
Perspectiva sobre a dinâmica da biblioteca	Biblioteca do futuro	Visão dos usuários sobre a biblioteca do futuro	Como você visualiza essa biblioteca no futuro, em termos de tecnologia e mobiliário, de acordo com suas necessidades? - Como você acha que a biblioteca poderia atender melhor as suas demandas?	Jesus e Cunha (2019); Lira et al (2023); Foresti e Varvakis (2021); Viola et al (2020)