



XXII Seminário Nacional de
Bibliotecas Universitárias

28 de novembro a 01 de dezembro
Florianópolis - SC

Eixo 2 – Produtos e Serviços

Bibliotecas universitárias na pós-pandemia: relato do sistema de bibliotecas da Universidade Federal do Rio Grande (SiB/FURG)

University libraries in the post-pandemic: report of the library system of the Federal University of Rio Grande (SiB/FURG)

Vanessa Dias Santiago - Universidade Federal do Rio Grande (FURG)

vanessadiasantiago@gmail.com

Maria Helena Machado de Moraes - Universidade Federal do Rio Grande (FURG)

hmachmor@gmail.com

Rubia Tatiana Gattelli - Universidade Federal do Rio Grande (FURG)

rubiagattelli@furg.br

Marcia Carvalho Rodrigues - Universidade Federal do Rio Grande (FURG)

marciarodriguesfurg@gmail.com

Angélica Conceição Dias Miranda - Universidade Federal do Rio Grande (FURG)

angelicacdm@gmail.com

Resumo: Apresenta relato de experiência que retrata as atividades desenvolvidas pelo Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Rio Grande (SiB/FURG) no Período Emergencial (2020-2022), decretado em razão da pandemia de COVID-19. Nesse período, produtos e serviços precisaram ser reinventados para atender a comunidade, sendo que algumas propostas se tornaram permanentes. Mesmo em um contexto de trabalho modificado, a instituição cumpriu a sua missão de suporte às atividades acadêmicas e científicas da Universidade. Ao analisar essa conjuntura, percebe-se a necessidade de desenvolvimento de novas competências para atuação profissional do Bibliotecário. A pesquisa realizada apresenta abordagem qualitativa e caráter descritivo.

Palavras-chave: Biblioteca universitária. Pós-pandemia. Serviços e produtos.

Abstract: It presents an experience report that portrays the activities carried out by the Library System of Universidade Federal do Rio Grande (SiB/FURG) in the Emergency Period (2020-2022), decreed due to the COVID-19 pandemic. During this time, products and services needed to be reinvented to serve the community, and some proposals became permanent. Even in a modified work context, the institution



fulfilled its mission of supporting the academic and scientific activities of the University. When analyzing this conjuncture, it is noticed the need to develop new competences for the professional performance of the Librarian. The research carried out presents a qualitative approach and a descriptive character.

Keywords: University library. Post-pandemic. Services and products.

1 INTRODUÇÃO

Assim como os diferentes segmentos do mercado, o setor da Educação precisou se adaptar às mudanças provocadas pela pandemia da COVID-19. Tal acontecimento impactou, também, nas bibliotecas, que independentemente da tipologia, tiveram que rever seus papéis e planejar ações que atendessem às novas demandas de seus usuários, mesmo com todas as limitações impostas pelo período.

Ao bibliotecário compete propor ações para o enfrentamento de crises, acompanhando as estratégias das instituições às quais estão vinculados. Murray et al. (2009 apud MAXIMIANO, 2008, p. 336) comentam que “estratégia é um processo, uma adaptação constante a condições e circunstâncias cambiantes em um mundo dominado pelo acaso, pela incerteza e pela ambiguidade”. Durante a pandemia, as salas de aula migraram para o modelo remoto; a comunidade acadêmica não pôde mais frequentar a biblioteca, que desta forma precisou criar estratégias de aproximação de seus usuários.

O Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Rio Grande (SiB/FURG) precisou planejar diferentes ações que alcançassem seus usuários, independentemente do local onde esses estivessem. Nesse sentido, as tecnologias foram essenciais, ferramentas que permitiram que os diferentes segmentos da instituição continuassem amparados em suas demandas informacionais.

Da elaboração de tutoriais à disponibilização da biblioteca digital, o SiB se reinventou, promovendo acesso à informação para todos seus usuários, e esses serviços e produtos, em sua grande maioria, continuam sendo ofertados ao público. Assim, o objetivo deste trabalho consiste em apresentar o Sistema de Bibliotecas na pós-pandemia e encontra justificativas na importância de compartilhar com a comunidade tais ações, que precisaram ser inovadoras e agregaram maior valor às ofertas disponibilizadas para a comunidade, e que agora são parte do cotidiano das bibliotecas.

O SiB conta com seis bibliotecas setoriais e uma central e todas reinventaram-se, cada uma com suas especificidades e particularidades, sendo que a principal tarefa - de atender a demanda do usuário em diferentes suportes e ambientes - foi exitosa.

1.1 Bibliotecas universitárias e a pandemia de COVID-19

Falar de bibliotecas é falar de instituições que tem como um de seus objetivos atuar como fomentadoras e disseminadoras do conhecimento. As bibliotecas, desde as suas origens, têm na informação - sua organização e disponibilização - o principal foco, fato que ganha ênfase na contemporaneidade, devido ao grande fluxo informacional e seus diferentes suportes.

As bibliotecas universitárias possibilitam que as universidades atendam às necessidades da comunidade acadêmica e da sociedade civil, por meio da gestão de seus acervos e da orientação de seus usuários quanto à obtenção e acesso à informação. Sartori et al. (2020, p. 3) comentam que o

[...] apoio da biblioteca para a academia se efetiva pela intermediação da informação por meio de serviços, produtos e atendimentos para toda comunidade universitária, permitindo o acesso a essa informação.

Corroborando sobre a importância das bibliotecas universitárias, Ramos (2017, p. 41), aponta que;

[...] é necessário que as bibliotecas universitárias ofereçam condições e infraestrutura, tanto física quanto humana, com pessoal capacitado, de forma a atender seus usuários na busca e recuperação das informações das quais necessitam, independentemente do suporte e do formato em que estejam armazenadas.

No ano de 2020, a pandemia de COVID-19 impactou o mundo, não sendo diferente para as bibliotecas, que precisaram, rapidamente, disponibilizar produtos e serviços a partir da situação imposta pelo isolamento social. Nesse contexto, para que as bibliotecas pudessem manter seus objetivos foi necessário reelaborar a prática do fazer cotidiano. Tentando cumprir seu papel, as bibliotecas universitárias (BU) buscaram estratégias para que seus usuários continuassem utilizando esses ambientes. Tal situação levou a todos os envolvidos com o segmento educativo a garantir que a educação acontecesse nesse período de crise. (FRANCISCATTO; TEIXEIRA, 2021)

Nota-se que bibliotecas, bibliotecários e gestores buscaram alternativas de atuação, adequando seus serviços, visto que as unidades de informação não

conseguiram realizar a difusão e circulação da informação de forma presencial. Sem dúvida um desafio, ao proporcionar os mesmos serviços prestados presencialmente, levando em consideração que muitas estratégias dependem de recursos financeiros e humanos capacitados para tal oferta.

Desta forma, as tecnologias digitais tornaram-se primordiais nesse período, que ocasionou um distanciamento não apenas das relações interpessoais, mas também, em muitos casos, o distanciamento das pesquisas acadêmicas e científicas.

As BUs durante a pandemia de COVID-19, tiveram que modificar sua estrutura, seu modo de trabalhar, sua forma de oferecer os serviços, e reforçar os cuidados higiênicos tanto com os materiais quanto no desenvolvimento de suas atividades, para assim proteger a saúde dos usuários e servidores.

1.2 SiB/FURG e o cenário pandêmico

A FURG é uma instituição pública de ensino superior, com sede administrativa na cidade do Rio Grande, Estado do Rio Grande do Sul. A instituição possui cursos de graduação e pós-graduação, em todas as áreas de conhecimento, com mais de 10 mil discentes matriculados, quase 1 mil docentes e mais de 1,1 mil técnicos administrativos em educação (RAMOS et al., 2023).

Ligado à Pró-Reitoria de Graduação, o Sistema de Bibliotecas da FURG é composto por sete bibliotecas que atendem à comunidade acadêmica das cidades de Rio Grande, São Lourenço do Sul, Santa Vitória do Palmar e Santo Antônio da Patrulha. Tem em seu acervo mais de 158 mil exemplares, entre livros, periódicos e outros materiais (UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE, 2020). Dentre os principais produtos e serviços disponibilizados estão: acervos (físicos e digitais), atendimento (referência), empréstimo, renovação e devolução de itens, espaços para estudos, confecção de fichas catalográficas para a Editora da FURG e para os programas de pós-graduação.

Com a suspensão das atividades presenciais na FURG, após a publicação da Nota Oficial da Reitoria no dia 14 de março de 2020 (UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE, 2020), as bibliotecas do SiB deram início à reformulação de seus serviços, buscando atender seus usuários, seja na forma remota, seja na forma presencial, com restrições.

Considerando que o SiB é uma unidade essencial para a plena execução das atividades de ensino, pesquisa e extensão da instituição, foi necessário investir na aquisição de tecnologias para a manutenção dos serviços prestados à comunidade universitária, assim como na aquisição de equipamentos de proteção individual (EPIs) para as equipes de trabalho e a comunidade, entre outras ações de prevenção que foram realizadas ao longo de todo o Período Emergencial, o qual se estendeu de 2020 a 2022.

Além do investimento em tecnologia, percebeu-se a importância em investir nos recursos humanos da unidade. Em adição aos cuidados e preservação da saúde dos colaboradores, o sistema de bibliotecas estimulou a qualificação do seu quadro de pessoal e incentivou o trabalho em equipe. Respeitando seus limites financeiros, o SiB promoveu um curso online de capacitação buscando os agentes formadores dentro da própria equipe de bibliotecários. Desta forma, competências como criatividade, flexibilização, capacidade de ensino e aprendizagem, foram essenciais para o uso das tecnologias, das mídias sociais e o trabalho remoto.

2 METODOLOGIA

A pesquisa realizada apresenta abordagem qualitativa “que formaliza flexivelmente, para aproximar-se mais de seu objeto não linear” (DEMO, 2011, p. 109). É caráter descritivo. Na pesquisa descritiva, prevalece a observação, o registro, a análise e a interpretação dos fenômenos sem que haja interferência do pesquisador. (NUNES, 2021).

O relato de experiência apresentado utiliza-se de caso concreto, vivenciado e com observação dos fenômenos. Descreve informações obtidas por intermédio de observação participante, tanto individual das pesquisadoras, como também da vida real (observação feita no ambiente real das bibliotecas que compõem o SiB/FURG).

3 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Tendo como objetivo principal a manutenção da oferta de produtos e serviços à comunidade acadêmica, a equipe que compõe o SiB/FURG, incentivada pela gestão, projetou novos caminhos e estratégias de atuação durante a pandemia de COVID-19,

que teve início em março de 2020. O SiB fez uso das tecnologias a seu favor, a fim de realizar a disseminação de informações seguras e conteúdos relevantes para atender a comunidade universitária. Dessa forma, também manteve a unidade de informação em funcionamento cumprindo com seu papel institucional, e preservou a saúde de seus colaboradores.

Vários foram os produtos e serviços criados ou modificados pelas bibliotecas, muitos dos quais, inclusive, permaneceram no catálogo de oferta. No primeiro momento, com as portas fechadas ao atendimento presencial, a principal medida tomada foi a ampliação do uso de redes sociais - como WhatsApp, Facebook, Instagram e Twitter - e dos e-mails institucionais para manter um canal de comunicação ativo com os usuários. Posteriormente, com a apropriação das bibliotecas de seu fazer, houve a aquisição e a promoção de fontes de informação digitais. Por fim, ocorreu a abertura gradual de seus espaços com atendimentos controlados por agendamento. Dentre os serviços ofertados pelo sistema neste cenário, citamos:

a) oferta de serviços virtuais: agendamento para empréstimo presencial e realização de projetos e programas virtuais;

b) ampliação do uso de redes sociais: proporcionaram a comunicação direta entre usuários e a instituição. Foram usadas para divulgação de novas aquisições, materiais informacionais, eventos como a Semana Nacional do Livro e da Biblioteca, de serviços e de treinamentos. A realização de lives foi a novidade para os bibliotecários;

c) aquisição de bibliotecas digitais: neste período além das bases digitais que já eram disponibilizadas foi adquirido o acesso a Biblioteca Virtual da Pearson, que posteriormente foi substituída pela plataforma de e-books Minha Biblioteca;

d) treinamentos remotos: os treinamentos presenciais passaram a ser oferecidos remotamente através de plataformas virtuais como o Google Meet, Microsoft Teams e Zoom. Como a Plataforma Minha Biblioteca, Periódicos Capes etc., os treinamentos continuam sendo oferecidos na forma remota e presencial.

f) elaboração e atualização de tutoriais e manuais de serviços: elaboração e atualização de tutoriais e manuais de serviços que orientam os usuários na utilização de recursos informacionais e serviços oferecidos pelo SiB.

g) incentivo à leitura: o setor de comunicação desenvolveu postagens nas redes sociais com sugestões e curiosidades sobre leitura e literatura;

h) Serviço de Referência Virtual (SRV): estimular o contato dos usuários com a equipe de atendimento, através de e-mail, redes sociais e WhatsApp.

As bibliotecas do SiB já possuíam alguns serviços de atendimento remoto, como o WhatsApp (da direção), e-mails e redes sociais. Salienta-se que todos os serviços desenvolvidos durante o período de pandemia continuam sendo desenvolvidos, exceto o serviço de empréstimo por agendamento. Nota-se que a pandemia acelerou a disponibilização de alguns serviços já pensados para serem desenvolvidos de forma remota. Ressalta-se que os meios de comunicação mais utilizados durante a pandemia para atendimento da comunidade e as bibliotecas foram os e-mails com cerca de 500 e-mails recebidos e o WhatsApp com cerca de 150 atendimentos.

Após o retorno das atividades presenciais, as bibliotecas do SiB começaram a realizar o atendimento à comunidade com algumas medidas protetivas de acordo com o plano de contingenciamento desenvolvido pela Universidade. Mesclando atendimentos presenciais e virtuais à medida do possível, pois oscilou muito de acordo com a quantidade de funcionários disponíveis ao trabalho presencial. Uma das bibliotecas permaneceu somente com o atendimento remoto, devido à falta de funcionários para o atendimento, uma vez que a bibliotecária responsável pela mesma enquadrava-se na normativa de trabalhar remotamente. Salienta-se que tal biblioteca acabou sendo fechada definitivamente devido a aposentadoria da bibliotecária e seu acervo transferido para compor o acervo da biblioteca Central.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A fim de diminuir os impactos causados pelo fechamento das bibliotecas, o SiB reestruturou os serviços oferecidos de forma presencial para a forma remota, com o intuito de suprir as necessidades informacionais dos usuários durante a pandemia da COVID-19. Observa-se que a pandemia alterou a prática das bibliotecas do SiB, provocando muitas reflexões sobre o fazer bibliotecário e como as novas demandas informacionais passarão a ser oferecidas, além das adaptações necessárias ao atendimento dos usuários de forma segura e confiável.

Entende-se que o período da pandemia foi o momento em que a unidade de informação precisou se voltar para seu público interno a fim de poder atender seu público externo. Valorizou-se as habilidades e competências dos bibliotecários, enaltecendo a capacidade criativa, de resiliência e a transformação de desafios em oportunidades, o que se constituiu em uma herança para o trabalho pós-pandemia. Notou-se que o trabalho colaborativo e a socialização mais ampla de experiências e informações, qualificaram as atividades do dia a dia, além da oferta de produtos e serviços.

Se por um lado, percebeu-se a importância em investir na qualificação das equipes, por outro lado também ficou evidente uma mudança de comportamento por parte dos usuários. Durante o isolamento social houve uma quebra de paradigma no oferecimento dos serviços das bibliotecas. Se antes, o usuário tinha que ir até a biblioteca para obter certos serviços, agora ele os recebia em casa. Isso fez com que houvesse, na pós-pandemia, uma transformação de comportamento informacional. Os usuários querem mais praticidade em relação à biblioteca e consomem mais informação digital. Portanto, é importante que produtos e serviços continuem chegando a esses usuários de forma remota. Os ambientes físicos das bibliotecas, neste contexto, acabam ganhando um outro significado, mais humano e mais pedagógico.

REFERÊNCIAS

DEMO, Pedro. **Praticar a ciência**: metodologia do conhecimento científico. São Paulo: Saraiva, 2011.

FRANCISCATTO, Sandra; TEIXEIRA, Marcelo Votto. A pandemia de Covid-19 e o impacto nos serviços das bibliotecas públicas do Estado de Santa Catarina. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 26, n. 2, p. 1-15, abr./ago. 2021. Disponível em: <https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/1762>. Acesso em: 16 maio 2023.

MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru. **Teoria geral da administração**: da revolução urbana à revolução digital. 7 ed. São Paulo: Atlas, 2012.

NUNES, Martha Suzana Cabral. **Metodologia universitária em 3 tempos**. São Cristóvão, SE: Editora UFS, 2021. Disponível em: <https://ri.ufs.br/bitstream/riufs/14940/2/MetodologiaCientificaUniversitaria3Tempos.pdf> Acesso em: 03 abr 2023.

RAMOS, Carmen Lúcia de Carvalho. **Políticas de competência informacional nas bibliotecas universitárias da UFMG nos períodos de 2011 a 2016: implicações para a formação discente.** 2017. Dissertação (Mestrado em Educação e Docência) - Universidade Federal de Minas Gerais, Faculdade de Educação, Belo Horizonte, 2017. Disponível em: https://repositorio.ufmg.br/bitstream/1843/BUBD-AWFHTX/1/disserta__o_pdf_final.pdf. Acesso em: 10 maio 2023.

RAMOS, Clériston Ribeiro et al. Planejamento estratégico e avaliação em bibliotecas universitárias: o caso do sistema de bibliotecas da Universidade Federal do Rio Grande – FURG. *In: MORAES, Maria Helena Machado; MIRANDA, Angélica Conceição Dias. (Org.) . Diálogos sobre os processos de gestão nos ambientes informacionais.* 1. ed. Rio Grande: Ed. da FURG, 2023. v. 1. p.11-37. Disponível em: Acesso em: 30 maio 2023.

SARTORI, Salete Maria et al. A reinvenção dos serviços da Biblioteca Central Irmão José Otão em tempos de pandemia da Covid-19. **Revista Informação & Universidade**, São Paulo, v. 2, p. 1-14, 2020. Disponível em: <http://reviu.febab.org.br/index.php/reviu/article/view/34>. Acesso em: 05 maio 2023.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE. Reitoria emite nota suspendendo aulas. Rio Grande, RS: FURG, 2020. Disponível em: <https://www.furg.br/coronavirus-noticias/reitoria-emite-nota-suspendendo-aulas>. Acesso em: 28 maio 2023.