



XXII Seminário Nacional de
Bibliotecas Universitárias

28 de novembro a 01 de dezembro
Florianópolis - SC

Eixo 2 – Produtos e Serviços

Serviços híbridos em uma biblioteca universitária: relato de experiência

Hybrid services in a university library: experience report

Bruno Junkes – Universidade do Vale do Itajaí (UNIVALI) – bruno@univali.br

Cristina Martins Viana – Universidade do Vale do Itajaí (UNIVALI) – tina64@univali.br

Eugenia Berlim Buzzi – Universidade do Vale do Itajaí (UNIVALI) – eugenia@univali.br

Grasieti Flores Alves – Universidade do Vale do Itajaí (UNIVALI) – grasieti@univali.br

Marli Machado de Souza – Universidade do Vale do Itajaí (UNIVALI) – marlimachado@univali.br

Resumo: Após a crise social, econômica e política mundial, causada pela COVID-19 o cenário revelou-se desafiador para as bibliotecas tradicionais. As restrições impostas, como o distanciamento pessoal, forçaram a busca de novas formas para melhor atender os usuários. O presente trabalho explana as transformações ocorridas nas Bibliotecas da Universidade do Vale do Itajaí (Univali) para se adaptar a esta nova realidade. Foi incorporado o serviço híbrido as atividades de referência, como: Capacitações *On-line*, *BookExpress*, Bibliotecário *On-line*, Ampliação das bibliotecas digitais, Implantação da Busca Integrada e o Microsoft Teams para atender as diferentes necessidades de seus usuários, obtendo-se êxito na realização e gerando satisfação na utilização, tornando-se essenciais no dia a dia das bibliotecas.

Palavras-chave: Biblioteca híbrida. Serviços híbridos de referência. Serviços de Referência – Inovação. Biblioteca universitária. Sistema Integrado de Bibliotecas da Univali (Sibiun).

Abstract: After the global social, economic and political crisis caused by COVID-19, the scenario proved to be challenging for traditional libraries. The restrictions imposed, such as personal distancing, forced the search for new ways to better serve users. The present work explains the transformations that occurred in the Libraries of the University of Vale do Itajaí (Univali) to adapt to this new reality. The hybrid service was incorporated into reference activities, such as: Online Training, BookExpress, Online Librarian, Expansion of digital libraries, Implementation of Integrated Search and Microsoft Teams to meet the different needs of its users, achieving success in the



accomplishment and generating satisfaction in the use, becoming essential in the day to day of the libraries.

Keywords: Hybrid library. Hybrid services reference. Reference Services – Innovation. University library. Univali Integrated Libraries System Sibiun.

1 INTRODUÇÃO

As bibliotecas universitárias desempenham um importante papel em prol do desenvolvimento científico, tecnológico, cultural e social, pois estão diretamente relacionadas à função da universidade na sociedade como agente catalizador e difusor do conhecimento científico advindo das contribuições dos pesquisadores, docentes e discentes.

Sendo espaços de disseminação do conhecimento, as bibliotecas universitárias têm evoluído com o passar do tempo a fim de atender às necessidades de informação de seus usuários, acompanhar as mudanças no campo das tecnologias da informação e comunicação, assim como as mudanças de nível comportamental dos usuários, cada vez mais conectados. Por isso, propiciar ambientes, acolhedores e convidativos para pesquisa e leitura, ofertar serviços variados e de qualidade, e disponibilizar uma equipe competente e habilitada, são requisitos primordiais para o funcionamento de uma biblioteca, o que requer planejamento, inovação, criatividade e acompanhamento constante.

O contexto da pandemia exigiu das instituições a reinvenção de suas atividades em questão de semanas, para atender as demandas de seus clientes/usuários de forma virtual. Situação essa, observada por Santos (2021, p. 97) quando destaca que:

O cenário pandêmico, porém, gerou nas organizações uma urgência no sentido de adaptação e uso efetivo da tecnologia, algumas nem tão novas assim, mas, agora, mais necessárias que nunca para manutenção dos serviços e até para sobrevivência durante o período de isolamento social. Com as bibliotecas não foi diferente. Por todo o Brasil, percebeu-se um aumento considerável de participação das bibliotecas no ambiente virtual, e acredita-se que este seja um caminho sem volta, dadas às vantagens encontradas nesse formato, especialmente quanto ao alcance e à possibilidade de integração, quando comparados às dificuldades impostas pela distância geográfica para os serviços e eventos presenciais.

A pandemia do Covid-19 trouxe mudanças significativas na forma de oferta dos serviços de informação aos usuários nas bibliotecas, inserindo o “híbrido” neste

ambiente, adaptando seus serviços e/ou produtos a um contexto digital, seja nos serviços ou nos produtos, suscitando um processo de reengenharia e transformação da biblioteca tradicional.

Tamaro e Salarelli (2008) corroboram com tal afirmação quando ressaltam que a biblioteca híbrida possui como características o manejo de fontes informacionais impressas e eletrônicas e principalmente a adaptação de seus serviços a um contexto digital.

O serviço de referência é sem dúvida alguma, um dos que mais recebeu interferências das mudanças provocadas a partir da pandemia e do isolamento social, embora essas mudanças tenham garantido o fortalecimento desse serviço, sobretudo ao estimular o uso de tecnologias digitais, valorizando, assim, a prática do serviço de referência digital, que aumentou significativamente durante a pandemia, se consolidando no contexto atual, como um novo normal.

O objetivo desse relato de experiência é socializar as heranças positivas advindas das iniciativas do período de pandemia, bem como a transformação da Biblioteca tradicional em híbrida. Para tal, num primeiro momento será apresentado o Sistema Integrado de Bibliotecas da Univali (Sibiun), seguido de alguns dos serviços implantados durante a pandemia e que foram incorporados ao dia a dia das bibliotecas, mudando o seu status de tradicional para híbrida.

2 METODOLOGIA

A metodologia do presente artigo se caracteriza como pesquisa bibliográfica do tipo descritiva de natureza exploratória, pois busca embasamento teórico na literatura existente sobre o tema para fundamentar a realidade vivenciada nas bibliotecas da Univali.

O método descritivo, de natureza exploratória, é um método qualitativo e, de acordo com Gil (2008), é o mais adequado para organizações. Levando em consideração que primeiro deve ocorrer o estudo, em seguida a análise do objeto estudado, e somente no fim os dados são registrados e interpretados.

3 RESULTADOS E DISCUSSÕES

A Univali possui 7 bibliotecas, formando o Sistema Integrado de Bibliotecas da Univali (Sibiun) subordinado a Vice-Reitoria de Graduação. Com essa estrutura, viabiliza maior cooperação entre as suas bibliotecas, unindo competências e recursos para prestar serviços de qualidade para apoio ao ensino, à pesquisa e à extensão a toda comunidade universitária. Além disso, todas as suas bibliotecas estão abertas à comunidade em geral.

O Sibiun foi criado em janeiro de 2000 e aprovado no dia primeiro de outubro de 2001, entretanto a biblioteca surgiu com a instituição, há 59 anos, mais precisamente em 1964.

Tem como missão realizar a interação entre o sistema de bibliotecas com a Univali, instituições similares nacionais, internacionais e a comunidade em geral, por meio de ações que facilitem a comunicação visando a democratização da informação em benefício da sociedade. E como visão busca ser reconhecido como um sistema de bibliotecas com excelência na prestação de serviços de informação, atendendo as necessidades informacionais da Univali e comunidade.

As bibliotecas do Sibiun utilizam-se de recursos e tecnologias da informação e comunicação que permitem o trabalho de forma organizada e simplificada as suas tarefas operacionais. Contam com uma variedade de serviços presenciais e online, além de diversas facilidades como: terminais de consulta, ambientes de estudo em grupo e individual, espaços para apreciação artística, salas multiuso, gibiteca, brinquedoteca, encanto dos jogos, autoatendimento e uma modateca.

Dentre os serviços implantados durante a pandemia e que foram incorporados no Sibiun destacaram-se:

- a) **Capacitações online:** objetiva orientar os usuários quanto à utilização da biblioteca; uso do Pergamum, que é um sistema de gerenciamento de bibliotecas, criado pela Associação Paranaense de Cultura e atualmente gerenciado pela Assessoria de Tecnologia da Pontifícia Universidade Católica do Paraná (PUC/PR), bases de dados e bibliotecas digitais assinadas e disponíveis na página da Biblioteca, além de orientação quanto à normalização de trabalhos acadêmicos (ABNT, Norma APA e Vancouver) e gerenciadores eletrônicos de referências (Zotero e Mendeley).

Figura 1 – Divulgação de oficinas de capacitações



Fonte: Dados da pesquisa.

Descrição: #ParaTodosVerem: Arte de divulgação de 2 oficinas de capacitação das bibliotecas da Univali. Fundo imagem de livros em prateleiras lado a lado sobreposto com um retângulo na vertical que contém do lado esquerdo a fotografia e o nome de 4 mulheres: Cláudia, Cristina, Eugenia, Magda.

No seu lado, à direita um quadrado branco com o texto de forma centralizada: CAPACITASIBIUN.

Elaboração de Referências e Citações, conforme ABNT. Data, local, logo da Univali e QR Code de acesso. Do lado direito, da mesma forma os dados e fotografias, porém com o título **Conhecimento a um click: Bibliotecas digitais da Univali**

- b) **BookExpress:** foi implantado para facilitar o empréstimo durante o período da pandemia, em função do distanciamento e isolamento social. Consiste no empréstimo domiciliar mediante prévia solicitação, por *e-mail*, à biblioteca de interesse. Deve constar no *e-mail* a lista de títulos e autores desejados com o número de chamada, e esses serão separados previamente pela equipe da biblioteca e disponibilizados no balcão de atendimento para retirada até o dia seguinte ao da solicitação, otimizando assim o processo de empréstimo.
- c) **Bibliotecário on-line:** ferramenta de *chat* que possibilita a comunicação em tempo real entre o usuário e um bibliotecário. Disponível na página do Sibiun www.univali.br/biblioteca. O bibliotecário fica *on-line* para atendimento imediato de segunda a sexta-feira das 08h às 12h e das 14h às 18h, fora deste horário o chat fica offline, porém, possibilita ao usuário o contato por e-mail mediante o preenchimento de um formulário relatando suas dúvidas, as quais são respondidas também por e-mail.
- d) **Ampliação das bibliotecas digitais:** A Univali possuía um pacote de serviços com a EBSCO e parceria com a Biblioteca A e Portal Capes, a partir de 2020 ampliou as possibilidades de acesso com assinaturas da Biblioteca Digital da Saraiva e da Vlex. Em 2023 incorporou ao menu de recursos assinados a

Biblioteca Digital do Senac e um pacote e-books da Catalogus. Todos estes recursos estão disponíveis na página da Biblioteca, podendo ser pesquisados por meio da Busca integrada, Sistema Pergamum ou diretamente na plataforma nativa da referida biblioteca mediante autenticação com as credenciais do usuário Univali.

- e) **Implantação da busca integrada:** serviço de descoberta denominado “EBSCO *Discovery Service (EDS)*” que possibilita pesquisar e acessar em uma única interface todos os conteúdos disponíveis à comunidade da Univali. A busca integrada pesquisa simultaneamente tanto no Acervo da Univali quanto nas bases assinadas, diretórios de acesso aberto, repositórios institucionais nacionais e internacionais, dentre outros. Desta forma, integra o catálogo do acervo físico com o digital, agilizando e potencializando o uso das fontes de informação disponíveis para pesquisa.
- f) **Microsoft Teams:** Ferramenta disponibilizada pela instituição para reuniões, palestras, demonstrações de produtos e serviços, capacitações virtuais para grandes e pequenos grupos ou individual. Também possibilita aos bibliotecários darem orientações em tempo real, permitindo a visualização da tela do usuário com dificuldades de navegação nas plataformas e nas bibliotecas digitais.

Cuenca; Noronha e Alvarez (2008), observam que:

Com a disponibilidade de acesso à informação, através das tecnologias de informática e telecomunicação nas bibliotecas acadêmicas, houve significativa mudança no perfil de seus usuários. Estes passaram a formular sua estratégia de busca e obter a informação desejada, diminuindo seu contato com o bibliotecário para esse fim, mas demandando novos serviços das bibliotecas. Nesse contexto, o papel do bibliotecário mudou para acompanhar a necessidade do novo usuário; passando a ser o do educador [trainer], aquele que capacita os usuários a se tornarem permanentemente autônomos para fazer suas buscas nos sistemas de informação de forma eficiente e, sobretudo, eficaz. As bibliotecas passaram a oferecer cursos e treinamentos para que os usuários conheçam os sistemas de recuperação da informação, a arquitetura das bases de dados, e como a informação é organizada nas áreas do conhecimento, tornando-os com a competência informacional.

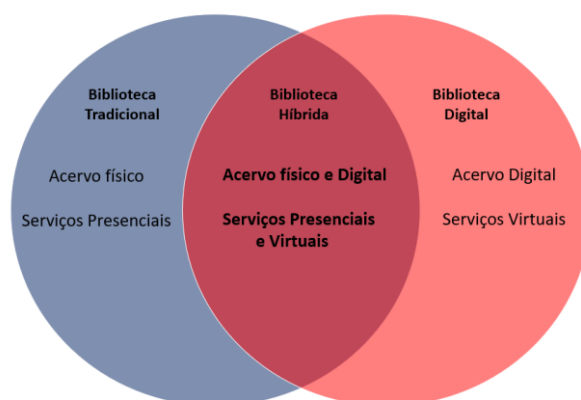
Com a inserção destes serviços online, a ampliação de assinaturas de bibliotecas digitais e a implantação do serviço de descoberta, as bibliotecas da Univali otimizaram seus processos e agilizaram seus atendimentos, perdendo a característica

de Biblioteca tradicional, passando para híbrida, apresentado acervos físicos e digitais e serviços presenciais e digitais, o que é validado por Saorin Perez (2001, p. 34-35, tradução dos autores) ao listar os principais aspectos de uma biblioteca híbrida:

- Parte de uma biblioteca já existente, com seu espaço, acervo, recursos humanos e organizacionais;
- supõe um processo na direção da integração entre uma biblioteca tradicional com uma digital;
- os elementos da biblioteca digital servem para potencializar mais do que para substituir a biblioteca convencional;
- o usuário convive com documentos eletrônicos e em papel;
- os serviços são realizados em suportes remotos, sendo sua forma intrínseca à digital, e em suportes físicos, onde também se aplicam as tecnologias digitais;
- a biblioteca híbrida afeta não apenas o usuário na prestação de serviços, mas também os profissionais na gestão dos processos da biblioteca.

Ressalta-se também a importância de capacitações constantes para que a equipe da Biblioteca se mantenha atualizada frente aos novos serviços e demandas dos usuários.

Figura 2 – Características das Bibliotecas tradicionais, híbridas e digitais



Fonte: Dados da pesquisa.

Descrição: #ParaTodosVerem: imagem de 2 círculos entrelaçados. No lado esquerdo uma parte do círculo com fundo azul e o texto: **Biblioteca Tradicional**: Acervo Físico. Serviços Presenciais. Na parte central quando os círculos se entrelaçam de cor vermelho mais escuro contempla o texto: **Biblioteca Híbrida**: Acervo físico e digital. Serviços presenciais e virtuais. No lado direito finaliza o segundo círculo preenchido com a cor vermelho claro e as palavras: **Biblioteca Digital**: Acervo digital. Serviços virtuais.

A biblioteca híbrida é formada pela integração dos serviços da biblioteca tradicional e da biblioteca digital e não apenas pela existência simultânea de ambas. Essa integração oferece maior flexibilização e qualidade aos serviços prestados aos usuários, permitindo assim que a biblioteca alcance um número maior de alunos atendidos em suas diferentes necessidades de informação.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo mostrou que os serviços implantados realmente foram heranças positivas advindas das iniciativas do período de pandemia, que vieram para ficar, pois foram bem aceitas pela comunidade acadêmica.

As várias possibilidades de recursos eletrônicos, como as bibliotecas digitais, as capacitações online, os atendimentos remotos por meio do *chat* ou do *teams*, além de contribuir para a formação e construção do conhecimento, também geram uma economia financeira para o usuário final, pois o mesmo não precisa se deslocar até a biblioteca para um treinamento ou orientação, podendo acessar rapidamente da sua própria casa pelos seus dispositivos eletrônicos, conteúdos atualizados em diversas fontes informacionais, bem como esclarecer dúvidas sobre os serviços e dificuldades na navegação das plataformas.

Diante da correria do dia a dia, o serviço de *BookExpress* trouxe facilidade e agilidade, personalizando o atendimento, pois o usuário pesquisa e solicita por e-mail, passando na biblioteca apenas para fazer o empréstimo, otimizando dessa forma o seu tempo.

Pensando no acesso simultâneo de um título por mais de um usuário ao mesmo tempo, no espaço físico, na oferta de cursos na modalidade de Educação a Distância (EAD) e na atualidade do conteúdo, a Univali tem investido significativamente na ampliação de assinaturas de bibliotecas digitais e no desenvolvimento de ferramentas inovadoras, como por exemplo, o Sistema de Descoberta – EDS, que permite uma pesquisa integrada numa mesma interface, de forma simultânea em todos os recursos disponíveis, sendo desnecessária a pesquisa de um mesmo termo de forma individual em cada base de dados ou biblioteca digital, otimizando assim o tempo na recuperação da informação.

Recomenda-se a formação continuada dos profissionais que atuam em bibliotecas universitárias a fim de estarem conectados com as novidades que surgem como possibilidades para aprimorar seus serviços conforme as demandas específicas da instituição em que trabalha.

REFERÊNCIAS

CUENCA, Angela Maria Belloni; NORONHA, Daisy Pires; ALVAREZ, Maria do Carmo Avamilano. Avaliação da capacitação de usuários para a recuperação da informação: o caso de uma biblioteca. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, Nova Série, São Paulo, v. 4, n. 1, p.46-58, jan./jun. 2008.

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

SANTOS, L. M. O bibliotecário, a tecnologia e o cenário pandêmico: experiência da rede de bibliotecas Senac-DF. **Senac.DOC: revista de informação e conhecimento**, v. 6, n. esp., p. 95-102, 2021. Disponível em:
<http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/165317>. Acesso em: 13 jun. 2023.

SAORÍN PÉREZ, T. El concepto de biblioteca híbrida. **Tejuelo**, n. 2, p. 29-36, 2001.

TAMMARO, A. M.; SALARELLI, A. **A biblioteca digital**. Brasília: Briquet de Lemos, 2008.