



Universidade de Brasília (UnB)  
Faculdade de Ciência da Informação - FCI  
Graduação em Biblioteconomia

Rosângela Santos da Silva

**ADEQUAÇÃO DOS SERVIÇOS INFORMACIONAIS DAS BIBLIOTECAS  
UNIVERSITÁRIAS FEDERAIS DO CENTRO-OESTE DURANTE O PERÍODO DA  
PANDEMIA DA COVID-19.**

Brasília  
2022

Rosângela Santos da Silva

**Adequação dos serviços informacionais das bibliotecas Universitárias Federais do Centro-Oeste durante o período da pandemia da covid-19**

Trabalho de conclusão de curso apresentado à Faculdade de Ciência da Informação como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia.

Orientador(a): Prof.<sup>a</sup> Michelli Costa

Brasília  
2022



## FOLHA DE APROVAÇÃO

**Título:** Adequação dos serviços informacionais das bibliotecas Universitárias Federais do Centro-Oeste durante o período da pandemia do COVID-19

**Autor(a):** Rosângela Santos da Silva

Monografia apresentada em **20 de setembro de 2022** à Faculdade de Ciência da Informação da Universidade de Brasília, como parte dos requisitos para obtenção do grau de Bacharel em Biblioteconomia.

Orientador(a) (FCI/UnB): Dra. Michelli Pereira da Costa

Membro Interno (FCI/UnB): Dra. Marília Augusta de Freitas

Membro Externo (UnB): Ma. Fabiane Nogueira Freitas

Em 07/05/2021.



Documento assinado eletronicamente por **Rosangela Santos da Silva, Usuário Externo**, em 04/10/2022, às 13:05, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Fabiane Nogueira Freitas, Bibliotecário(a) Documentalista da Biblioteca Central**, em 05/10/2022, às 12:08, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Marília Augusta de Freitas, Bibliotecário(a) Documentalista da Biblioteca Central**, em 05/10/2022, às 15:04, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Michelli Pereira da Costa, Professor(a) de Magistério Superior da Faculdade de Ciência da Informação**, em 07/10/2022, às 10:19, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.unb.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.unb.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **8764845** eo código CRC **CA518A6A**.

Ficha catalográfica elaborada automaticamente,  
com os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

SS586a Silva, Rosângela Santos da  
Adequação dos serviços informacionais das bibliotecas  
Universitárias Federais do Centro-Oeste durante o período da  
pandemia da covid-19 / Rosângela Santos da Silva; orientador  
Michelli Pereira da Costa. -- Brasília, 2022.  
85 p.

Monografia (Graduação - Biblioteconomia) -- Universidade  
de Brasília, 2022.

1. Bibliotecas universitárias. 2. Pandemia covid-19. 3.  
Serviços de referência. 4. Serviços de informação. 5. Serviços  
de informação digital - SRID. I. Costa, Michelli Pereira da,  
orient. II. Título.

*Dedico este trabalho a minha família pelo apoio ao longo dos anos e  
as minhas filhas Joyce e Rafaella, que eu possa servir de inspiração  
para que elas não desistam dos seus sonhos...*

## AGRADECIMENTOS

Primeiramente agradeço a Deus por me capacitar e fortalecer todos os dias e me conceber a graça de ter uma família tão maravilhosa e pais incríveis.

Agradeço aos meus pais por serem tão generosos e amáveis, por me ensinarem a ser a pessoa que sou hoje. Obrigada pelo carinho com minhas filhas, com meus cachorros e por serem tão presentes em nossas vidas. Amarei vocês eternamente e peço a Deus que me conceda força para cuidar de vocês sempre que precisarem.

Aos meus irmãos Joseane, José Carlos e Rafael pelo companheirismo, carinho e dedicação à nossa família. Vocês fazem parte da minha história e agradeço todos os dias pela infância que tivemos e por tudo que compartilhamos, vocês são os melhores irmãos do mundo. Amo vocês.

Ao meu esposo pelo apoio e paciência ao longo desses 20 anos de casados e por me conceber a graça de ser mãe de duas princesas lindas.

As minhas filhas Joyce e Rafaella, por me ensinarem a ser mãe, por nossa amizade e cumplicidade. Adoro vocês e não sei o que seria da minha vida sem vocês. Que vocês não desistam dos seus sonhos e conquistem tudo que almejarem.

As minhas primas (irmãs) que sempre estiveram ao meu lado. Fomos criadas como irmãs e assim somos, dividimos tristezas e alegrias, mas principalmente cumplicidade e nunca desistimos uma das outras. Amo vocês (Janailda, Janaina, Adriana, Renata e Andréia).

Ao meu tio Assis, pelo exemplo de força e garra, por não desanimar diante dos obstáculos e não desistir de viver.

Aos amigos que conquistei ao longo dessa jornada, amigos que me incentivaram na realização desse sonho, à dona Ângela Mara Mackay por plantar em mim a sementinha da biblioteconomia e por me ensinar na prática o que é ser um bibliotecário, afinal, já são 20 anos dedicados a essa profissão. A Daniela Cussi Sanchez minha atual chefe e amiga, por incentivar os meus estudos e contribuir para minha formação profissional com seus exemplos e ensinamentos.

As amizades conquistadas durante a graduação, de um modo muito especial à Laís Ribeiro Oliveira Normando, minha companheira nos trabalhos e seminários. Obrigada por todo apoio durante o curso, adoro sua risada (rsrsr). Você sempre terá um cantinho reservado no meu coração.

A dona Luzia, uma mãe que a vida me proporcionou, obrigada por seu carinho e atenção. Que Deus restaure sua saúde.

Aos mestres da FCI, pelo empenho e dedicação, por também se reinventar durante a pandemia e continuar levando seus ensinamentos e aprendizados para nossa comunidade acadêmica. De um modo especial agradeço a Michelli Costa, minha querida mestra e orientadora por todos os ensinamentos e desafios vencidos.

*“Não acredito que todos os livros migrarão ou devam migrar para as telas. Como Douglas Adams certa vez me disse, mais de vinte anos antes do surgimento dos e-books, um livro físico é como um tubarão. Tubarões são seres antigos, existem nos oceanos antes mesmo dos dinossauros e, se ainda estão aí pelo mundo, é porque são os melhores na função de tubarão.”*

*(Neil Gaiman)*

## RESUMO

O presente estudo se propôs a verificar os impactos causados pela pandemia da covid-19 nas Bibliotecas Universitárias Federais do Centro-Oeste, especificamente nas bibliotecas centrais das seguintes universidades UFG, UnB, UFMS e UFMT. O objetivo geral da pesquisa é apresentar as medidas tomadas pelas bibliotecas e analisar os serviços de informação no ambiente virtual que foram adaptados e criados para suprir as demandas informacionais dos usuários nesse contexto pandêmico. Para atingir o objetivo, a pesquisa se classifica a partir de uma abordagem qualitativa. Ela foi realizada em três etapas: fundamentação teórica; coleta de dados por meio do envio de questionário e avaliação do *website* das bibliotecas do estudo. Os resultados demonstram que as bibliotecas adotaram as principais medidas restritivas indicadas, a fim de conter a proliferação do vírus entre sua equipe e sua comunidade acadêmica. O trabalho remoto foi uma das principais medidas adotadas nesse quesito. O maior impacto referente aos serviços de referência foi nos serviços de atendimento ao usuário e ao empréstimo de materiais físicos. A maioria das bibliotecas ampliaram seus canais de comunicação e além dos meios de comunicação assíncronos que já existiam, também estão oferecendo atendimento por canais síncronos. A pesquisa revelou os impactos causados pela covid-19 nos serviços de referência e informação das bibliotecas universitárias federais do Centro-Oeste e apresentou as principais adequações que foram realizadas para suprir as demandas informacionais dos usuários dentro do contexto pandêmico.

**Palavras-chave:** Bibliotecas universitárias. Pandemia covid-19. Serviços de referência. Serviços de informação. Serviços de informação digital – SRID.

## ABSTRACT

The present study aimed to verify the impacts caused by the covid-19 pandemic, in the Federal University Library of the Midwest, specifically in the central libraries of the following university: UFG, UnB, UFMS and UFMT. The general objective of the research is to present the measures taken by libraries and analyze the information services in the virtual environment that were adapted and created to meet the informational demands of users in this pandemic context. To achieve the objective, the research is classified from a qualitative methods approach. It was carried out in three stages: theoretical foundation; data collection by sending a questionnaire and evaluation of the *website* of these libraries. The results demonstrate that libraries have adopted the main restrictive measures indicated in order to contain the proliferation of the virus among their staff and their academic community. Remote work was one of the main measures adopted in this regard. The greatest impact referring to reference services was in the user assistance services and the loan of physical materials. Most libraries have expanded their communication channels and in addition to the asynchronous communication that already existed, they also offered service through synchronous channels. The research revealed the impacts caused by covid-19 on the reference and information services of federal university libraries in Brazil's midwest and presented the main adjustments that were made to meet the informational demands of users within the pandemic context.

**Keywords:** University libraries. covid-19 pandemic. Referral Services. Information Services. Digital Information Services - DIS.

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1: Evolução das Bibliotecas Universitárias .....	20
Quadro 2: Serviços informacionais prestado pelas bibliotecas .....	27
Quadro 3: Linhas de atuação do SRID .....	30
Quadro 4: Ferramentas indicadas para aplicação nos SRID .....	32
Quadro 5: Ferramentas para as BU no contexto <i>web 2.0</i> .....	33
Quadro 6: Serviços de bibliotecas 2.0: vantagens e desvantagens .....	34
Quadro 7: Mídias sociais voltadas para utilização em bibliotecas .....	35
Quadro 8: Síntese da literatura em relação ao uso das TIC's.....	37
Quadro 9: Estrutura dos sites em 2018 (pré-pandemia) .....	42
Quadro 10: Medidas de restrições para as Bibliotecas segundo a IFLA .....	45
Quadro 11: Recomendações FEBAB para as BU .....	47
Quadro 12: Procedimentos metodológicos .....	52
Quadro 13: Estrutura dos sites em 2022 (frente a covid-19 e as novas TIC's) .....	64
Quadro 14: Medidas de restrições adotadas pelas bibliotecas frente a covid-19....	71
Quadro 15: Respostas dos bibliotecários das universidades .....	72

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Evolução tecnológica da biblioteca .....	22
Figura 2: Ranganathan e as Leis da informação .....	25
Figura 3: Canais de comunicação disponibilizados no <i>website</i> .....	55
Figura 4: Serviços e produtos das bibliotecas .....	57
Figura 5: Serviços voltados para educação do usuário .....	59
Figura 6: Mídias sociais utilizadas pelas bibliotecas .....	61
Figura 7: Estrutura do <i>website</i> das bibliotecas .....	62
Figura 8: Serviços de atendimento ao usuário.....	67
Figura 9: Categorias aprimoradas .....	68
Figura 10: Recursos utilizados na interação com o usuário.....	69
Figura 11: Canais de comunicação utilizados pelas bibliotecas .....	70
Figura 12: Síntese do impacto da pandemia nos serviços das bibliotecas .....	74

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>13</b>
1.1 PROBLEMA DE PESQUISA .....	15
1.2 OBJETIVOS .....	16
1.2.1 <i>Objetivo geral</i> .....	16
1.2.2 <i>Objetivos específicos</i> .....	16
1.3 JUSTIFICATIVA .....	16
<b>2 REVISÃO DE LITERATURA .....</b>	<b>18</b>
2.1 BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA.....	18
2.1.1 <i>EVOLUÇÃO DAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS</i> .....	20
2.2 SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO.....	23
2.2.1 <i>Serviço de Referência e Informações Digitais - SRID</i> .....	29
2.2.2 <i>Biblioteca 2.0</i> .....	31
<b>3 BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS DO CENTRO-OESTE (PRÉ-PANDEMIA) .....</b>	<b>39</b>
3.1 UTILIZAÇÃO DAS MÍDIAS SOCIAIS ANTES DA PANDEMIA.....	39
3.2 SITE DAS BIBLIOTECAS ANTES DA PANDEMIA .....	41
<b>4 BIBLIOTECA NO TEMPO DA COVID-19 .....</b>	<b>44</b>
4.1 RECOMENDAÇÕES DA IFLA DURANTE A PANDEMIA .....	44
4.2 RECOMENDAÇÕES FEBAB DIANTE DA PANDEMIA.....	46
<b>5 METODOLOGIA .....</b>	<b>49</b>
5.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA .....	50
5.2 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	52
<b>6 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS .....</b>	<b>53</b>
6.1 ANÁLISE DO <i>WEBSITE</i> DAS BIBLIOTECAS FRENTE A COVID-19 .....	53
6.1.1 <i>SERVIÇO DE REFERÊNCIA</i> .....	54
6.1.2 <i>EDUCAÇÃO DO USUÁRIO</i> .....	58
6.1.3 <i>ALERTA E DISSEMINAÇÃO DA INFORMAÇÃO</i> .....	60
6.1.4 <i>COMUNICAÇÃO VISUAL E DIVULGAÇÃO DA BIBLIOTECA</i> .....	61
6.1.5 <i>ADMINISTRAÇÃO E SUPERVISÃO DO SETOR DE REFERÊNCIA</i> .....	63
6.2 ANÁLISE DO QUESTIONÁRIO SOBRE O IMPACTO DA PANDEMIA NOS SRID.....	66
<b>7 CONCLUSÃO .....</b>	<b>75</b>
<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>79</b>
<b>APÊNDICE .....</b>	<b>82</b>

## 1 INTRODUÇÃO

O serviço aos usuários surge como marco fundamental da Biblioteconomia, resultante das transformações sociais que ocorreram com o desenvolvimento da indústria e a crescente urbanização que culminou no advento das bibliotecas públicas, (MUELLER, 1984). Dessa forma, a biblioteca passa a ter o usuário como centro do seu serviço. Nessa perspectiva, as bibliotecas públicas direcionam seus serviços aos usuários e passam a organizar-se sistematicamente para atender e dar assistência informacional ao seu novo público leitor, que percebe a necessidade de procurar ajuda para encontrar a informação desejada.

Em seu estudo sobre o trabalho de referências em bibliotecas, Hutchins (1973) defende que para se ter um serviço de referência eficiente é necessário que a gestão da biblioteca atenda tanto às demandas de materiais como às de instalações físicas e principalmente invista em uma equipe que possa dar assistência direta à todas as pessoas que buscam informações para qualquer finalidade. Cabe às bibliotecas o papel de tornar a informação acessível ao usuário, desde pequenas informações em relação ao horário de funcionamento, quanto às pesquisas mais específicas que demandam certos cuidados (HUTCHINS, 1973).

Segundo Vianna (2013), a evolução das bibliotecas universitárias pode ser apresentada em três grandes períodos. Tendo no primeiro momento a biblioteca tradicional, que surgiu a partir das primeiras universidades no século XII até o início da automação no século XX, sendo marcada pela preservação e ordenação do acervo e catálogos e fichas impressas. Já o segundo período é marcado pela automatização das bibliotecas durante o século XX, no qual os processos são automatizados, os catálogos *online* e acervos são disponibilizados em formato impresso e virtual. O terceiro e atual período foi definido como Biblioteca Ubíqua, que permite que a biblioteca seja um espaço autônomo, sendo caracterizado pelo uso de softwares que possibilita maior interação nos processos e serviços informacionais, concedendo autonomia ao usuário nas pesquisas e na produção de conhecimento através do acesso *online* em tempo integral ao seu acervo e a diversos materiais, através de qualquer dispositivo móvel conectado à internet.

Nesse contexto, a biblioteca universitária tem como objetivo contribuir no desempenho e na formação do conhecimento científico, tecnológico e social proposto pela universidade na qual está vinculada, proporcionando acesso ao conhecimento

científico a seus pesquisadores, docentes, discentes e colaboradores. Por isso, a importância de um serviço de referência eficiente que busque atender às demandas informacionais dos seus usuários. É fundamental que as bibliotecas invistam em inovações tecnológicas e novos serviços, a fim de manter seus pesquisadores atualizados com as novas práticas científicas, tecnológicas e informacionais.

O século XXI, além da evolução tecnológica e do desenvolvimento científico e social, ficou marcado por uma pandemia que, causada pelo coronavírus SAR-CoV-2, conhecida como covid-19, ceifou milhares de vidas no mundo inteiro. Devido à pandemia da covid-19, várias medidas e recomendações foram criadas com a finalidade de tentar controlar as altas taxas de contaminação e de mortes. A humanidade teve que repensar as práticas de seus costumes, serviços, relacionamentos e o modo de desempenhar suas funções. Muitas empresas aderiram ao isolamento dos funcionários e a suspensão total e/ou parcial das suas funções.

Com esse cenário, as organizações que não estavam totalmente adaptadas às novas tecnologias tiveram que reinventar ou aperfeiçoar seus serviços a fim de atender às demandas dos seus usuários e para não ficar de fora do mercado.

No âmbito educacional não foi diferente. Instituições de ensino superior e bibliotecas universitárias também tiveram que suspender seus serviços temporariamente e criar planos de contingências que possibilitassem um retorno gradual de seus serviços. Dessa forma, várias ferramentas foram aprimoradas e novos serviços foram criados para atender às demandas informacionais de suas comunidades que também foram impactadas pela pandemia. Em um primeiro momento, as aulas foram suspensas e os colaboradores foram afastados de suas funções para que fossem desenvolvidas medidas preventivas que se atentassem aos cuidados de toda comunidade, em seguida houve um retorno gradual das aulas no formato de Ensino à Distância - EaD, onde as universidades tiveram que repensar suas atividades e a forma de fornecer seus serviços. Com isso, as bibliotecas tiveram que reestruturar sua organização e criar formas de adaptar seu atendimento aos usuários que devido à pandemia estavam isolados em suas casas, sendo impedidos de comparecer às bibliotecas para buscar serviços informacionais.

Considerando o contexto exposto, percebe-se que desde o início, os serviços da biblioteca são influenciados e afetados diretamente pela evolução e transformação social, relacionando-se ao momento histórico ou social da humanidade. Dessa forma, é possível aferir que os serviços informacionais prestados pelas bibliotecas

universitárias têm como objetivo contribuir no desempenho e na formação do conhecimento científico, tecnológico e social de sua comunidade, mas para isso, faz-se necessário que as bibliotecas invistam em inovações tecnológicas e novos serviços informacionais a fim de dar suporte às práticas científicas de seus usuários.

## 1.1 PROBLEMA DE PESQUISA

O cenário pandêmico que se alastrou pelo mundo no final de 2019 tornou-se um marco na história. Vários setores tiveram que adaptar seus serviços a fim de cumprir as medidas de prevenção e protocolos de saúde conforme o andar da pandemia. O trabalho à distância foi uma das alternativas que foi mais aplicada no âmbito organizacional, a fim de tomar os cuidados necessários com os colaboradores e não deixar de prestar seus serviços e produtos aos seus clientes. Com isso, muitas empresas apostaram em ferramentas e tecnologias que possibilitaram o atendimento aos seus clientes de forma inteiramente virtual.

No campo acadêmico, as universidades e as bibliotecas universitárias tiveram que aderir a várias medidas para adaptar suas rotinas de trabalho, vários estudos mostram as adaptações nos serviços prestados pelas bibliotecas que foram criados e inovados, com a finalidade de continuar promovendo o conhecimento científico e informacional aos seus usuários.

Atualização da base de dados, aperfeiçoamento ou implantação de serviços *online* em redes sociais, criação de tutoriais para pesquisa, correções em sistema (que podem ser realizadas a distância), cadastro de obras para repositório institucional e bibliotecas virtuais, apoio às atividades docentes, orientações sobre *fake news*, são algumas das atividades que estão sendo desempenhadas a distância. (WELLICHAN; ROCHA, 2020, p.497).

Com esse cenário, os bibliotecários reestruturaram e adaptaram suas atividades a fim de melhor compreender e estruturar o processo de mediação da informação para sua comunidade, no intuito de criar novos serviços que supram o distanciamento e que ao retomarem de forma gradativa, esses serviços possam continuar fazendo parte da nova estrutura organizacional da biblioteca. Dado esse contexto, é necessário estabelecer o seguinte questionamento: Quais foram as

mudanças ocorridas nos serviços de informação em decorrência do contexto da pandemia da covid-19?

## 1.2 OBJETIVOS

### 1.2.1 Objetivo geral

Analisar os serviços de informação no ambiente virtual, oferecidos pelas bibliotecas Federais do Centro-Oeste que foram adaptados, melhorados e criados, para dar suporte aos usuários em tempo pandêmico e identificar os impactos causados nesses serviços.

### 1.2.2 Objetivos específicos

- 1) Analisar as ações desempenhadas pelas Bibliotecas Universitárias Federais do Centro-Oestes no combate à pandemia.
- 2) Identificar os impactos causados pela pandemia nos serviços de referência.
- 3) Identificar os recursos de comunicação disponíveis no *website* das bibliotecas para facilitar o acesso à informação e interação com os usuários durante o período pandêmico.

## 1.3 JUSTIFICATIVA

O serviço de informação voltado para o usuário é uma quebra nos paradigmas que sustentam a prática biblioteconômica, onde a atuação da biblioteca passa do contexto de preservação e organização do seu acervo físico para uma atuação, mais científica que leva em consideração o usuário como parte integrante dos seus serviços. Visam atender às necessidades informacionais dos seus usuários que ao longo do tempo foram alteradas pelos contextos social, histórico e político.

A pandemia modificou bastante o ambiente do usuário, demandando que as bibliotecas adquirissem novas considerações em relação aos serviços de informação voltados para atendimento das necessidades dos usuários que foram impactados pela pandemia. Portanto, é imprescindível conhecer as práticas adotadas por essas

bibliotecas que irão contribuir na discussão do serviço de informação com foco no usuário.

Esse trabalho visa servir de instrumento para outras bibliotecas apresentando as adaptações desenvolvidas nos serviços informacionais prestados frente a covid-19. Sua finalidade é apresentar os serviços que foram impactados e aprimorados para atender os usuários, identificando as práticas adotadas nos serviços informacionais pelas bibliotecas das Universidades Federais do Centro-Oeste, cujo campo de pesquisa foi delimitado pelas seguintes universidades: Universidade de Brasília, Universidade Federal do Goiás, Universidade Federal de Mato Grosso e Universidade Federal de Mato Grosso do Sul, a fim de buscar caracterizar os serviços que foram impactados tanto de forma positiva quanto negativa diante desse contexto pandêmico.

Esse trabalho foi motivado por identificar a importância dos serviços de referência dentro de uma unidade de informação, a partir da teoria funcionalista onde o usuário exerce um papel fundamental nos serviços da biblioteca e as bibliotecas passam a ser aperfeiçoadas e melhoradas para suprir as necessidades informacionais dos usuários, que estão cada vez mais exigentes e como essas transformações estão relacionadas com o contexto histórico, político e econômico da sociedade.

Esse trabalho também se justifica por ter como base um estudo realizado em 2018 por Karoline Abreu, onde ela realizou uma pesquisa empírica por meio da análise dos *websites* dessas mesmas bibliotecas centrais, o que permitiu fazer um comparativo das ações que eram realizadas por essas bibliotecas em 2018, antes da pandemia e as adaptações que foram realizadas em seus *websites* para melhor atender os usuários diante da pandemia da covid-19.

Nesse contexto, esse estudo justifica-se tanto por apresentar aspectos teóricos que embasam a necessidade contínua de novas tecnologias nos serviços biblioteconômicos, quanto por aspectos práticos por meio da análise dos portais das referidas universidades e levantamento de informações a partir dos profissionais responsáveis por esses serviços.

## 2 REVISÃO DE LITERATURA

O presente capítulo trata da revisão de literatura sobre os principais tópicos referentes ao tema proposto a adequação dos serviços informacionais das bibliotecas Federais do Centro-Oeste durante o período da pandemia da covid-19. A revisão de literatura pretende identificar os principais conceitos na referida área por meio de levantamentos e análises de artigos, pesquisas, estudos, procedimentos, discussões e conclusões sobre a temática proposta, cujo objetivo principal é verificar os aprimoramentos dos serviços informacionais proposto nos estudos para o atendimento ao usuário e como as bibliotecas universitárias aperfeiçoaram seus serviços ao longo do tempo e como adaptaram seus serviços dentro desse contexto pandêmico.

### 2.1 BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA

A palavra biblioteca tem origem grega onde *biblio* significa livro e *teca* depósito, podendo ser traduzida como depósito de livros (MARTINS, 2001). Na antiguidade, as bibliotecas eram restritas a poucos, tendo a igreja como mantenedora e guardiã dos grandes acervos que eram compostos na sua maioria por manuscritos em papiros e pergaminhos, nos quais os monges eram responsáveis desde sua produção até a reprodução das cópias (NASCIMENTO; PINTO; VALE, 2013). No decorrer do tempo, notamos que o sentido do termo biblioteca variou muito e essas mudanças estão atreladas a função e ao tipo de material a qual ela é depósito, ou seja, “qualquer compilação de dados registrados em diferentes formas e não só em livros”, (SANTOS, 2012, p.176).

Tarapanoff (1982) define a biblioteca universitária como “uma organização sem autonomia própria que reflete e reprocessa as características da organização à qual pertence” (TARAPANOFF, 1982, p.73). Tendo em vista que a missão de uma universidade é gerar conhecimento através de suas atividades de ensino, pesquisa e extensão, as bibliotecas universitárias devem dar suporte às essas atividades propiciando acesso à informação a sua comunidade (docentes, discentes e colaboradores), através de serviços personalizados aos seus usuários.

Cunha e Cavalcanti (2008) conceituam biblioteca universitária como:

A que é mantida por uma instituição de ensino superior e que atende às necessidades de informação dos corpos docente, discente e administrativo, tanto para apoiar as atividades de ensino, quanto de pesquisa e extensão. Pode ser uma única biblioteca ou várias organizadas como sistema ou rede (CUNHA; CAVALCANTI, 2008 p.53).

Nesse contexto, a biblioteca universitária é uma instituição mantida por outra instituição onde suas relações são permanentes e complexas e cabe à biblioteca subsidiar as demandas informacionais no campo científico, tecnológico e social dessa instituição na qual é mantida.

Nunes e Carvalho (2016) também percebe a biblioteca universitária como uma organização sem autonomia. Para ele, as bibliotecas universitárias são instituições de ensino superior e seu objetivo é atender às necessidades de todos os membros da comunidade acadêmica da qual fazem parte, de uma forma interativa e dinâmica que amplie o acesso à informação de seus usuários e contribua com a missão da universidade na qual está vinculada. Nessa perspectiva Nunes e Carvalho apresentam uma definição mais voltada para as novas características de uma biblioteca híbrida, que busca flexibilizar seus serviços de modo a interagir diretamente com o usuário, oferecendo acesso aos mais variados tipos de documentos em diferentes suportes a fim de favorecer a aprendizagem dos estudantes e pesquisadores em um espaço informacional.

Para Santos, Freitas e Gomes (2018), a essência das bibliotecas universitárias é subsidiar e apoiar o papel desempenhado por sua comunidade através de atividades que possibilitem aos seus usuários o acesso, o uso e apropriação da informação, seja para benefício próprio, cultural ou intelectual. Para isso, as bibliotecas universitárias vêm desenvolvendo ações que permitam que o usuário desfrute de um ambiente físico cada vez mais interativo e inovador. Com o surgimento da *web 2.0*, foi possível potencializar a comunicação direta entre os profissionais que atuam na biblioteca e o usuário e aprimorar o acesso à informação de forma mais direta e rápida.

Abreu (2018) defende que a biblioteca universitária tem importância fundamental no desenvolvimento do ensino superior, sendo um dos principais elementos que a universidade utiliza para atingir seu objetivo de formar cidadãos éticos e qualificados em suas profissões. Para isso, a autora acredita que o espaço da biblioteca é onde ocorre o contato entre seus profissionais e os usuários, por isso a importância de fornecer ambientes de palestras, exposições, debates,

videoconferência e serviços de atendimento por meio de treinamentos, orientações de normas técnicas de trabalhos acadêmicos, solução de dúvida, dentre outros serviços.

### 2.1.1 EVOLUÇÃO DAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

De acordo com Martins (2001), as bibliotecas universitárias surgem no período medieval a partir das bibliotecas monacais e das bibliotecas particulares que proviam de grandes acervos pessoais de reis e senhores de renome. Nesse período, a biblioteca universitária era influenciada pelo clero e seu acesso era restrito, voltado para um público da grande elite da sociedade. O desenvolvimento das bibliotecas universitárias iniciou-se no séc. XV com o crescimento das riquezas materiais das universidades possibilitando a construção de edificações próprias para as bibliotecas.

A evolução da biblioteca acompanha a evolução e a transformação social. De acordo com Martins (2001), a história da biblioteca “é um processo gradativo, ininterrupto e simultâneo de transformação, marcado essencialmente por quatro caracteres principais: 1) laicização; 2) democratização; 3) especialização. 4) socialização”, (Martins, 2001, p.323). Dessa forma é possível observar que a biblioteca acompanha a evolução social, sai do contexto religioso conservado na Renascença pela classe sacerdotal e aos poucos vai se democratizando e assim “a biblioteca passa a gozar, nos tempos modernos, do estatuto de instituições leiga e civil, pública e aberta, tendo seu fim em si mesma e respondendo a necessidades inteiramente novas”. (Martins, 2001, p.323).

No Quadro 1, Viana (2013) apresenta a evolução das Bibliotecas Universitárias, em 3 importantes períodos:

**Quadro 1: Evolução das Bibliotecas Universitárias (continua)**

<b>BIBLIOTECA TRADICIONAL</b>	Surge a partir das universidades no século XII permanecendo até meados do século XX, seu foco estava na preservação do acervo, o catálogo e o empréstimo eram realizados em fichas e o empréstimo era permitido somente dentro do prédio da biblioteca
<b>BIBLIOTECA AUTOMATIZADA</b>	Surge no século XX, seu foco principal é a redução do trabalho manual, surgem os primeiros softwares que permite um serviço automatizado com catálogos <i>online</i> , controle da aquisição, empréstimo, catalogação e pesquisa. Início do acesso <i>online</i> a informação

**Quadro 1: Evolução das Bibliotecas Universitárias (conclusão)**

<b>BIBLIOTECA UBÍQUA E DE USO AUTÔNOMO</b>	Surge a partir do século XXI, o foco está voltado na informação, no acesso <i>online</i> e na autonomia dos usuários. Desenvolvimento de softwares mais dinâmicos e integrados que permite adquirir, localizar, emprestar e acessar a informação dentro e fora do ambiente da biblioteca, permitindo buscas simultâneas e acesso ao texto completo a todo e qualquer acervo disponível.
--	---

Fonte: (VIANA, 2013).

Pode-se perceber que o desenvolvimento das bibliotecas está atrelado principalmente às novas tecnologias e ao comportamento informacional do usuário que está cada vez mais autônomo e conectado. Devido às constantes inovações tecnológicas, as bibliotecas do século XXI foram definidas como Bibliotecas híbridas, por oferecerem espaços e serviços a coleções simultaneamente nos aspectos físicos e virtuais. No contexto atual de ensino à distância, as bibliotecas buscam facilitar o acesso à informação nas mais variadas fontes e formatos.

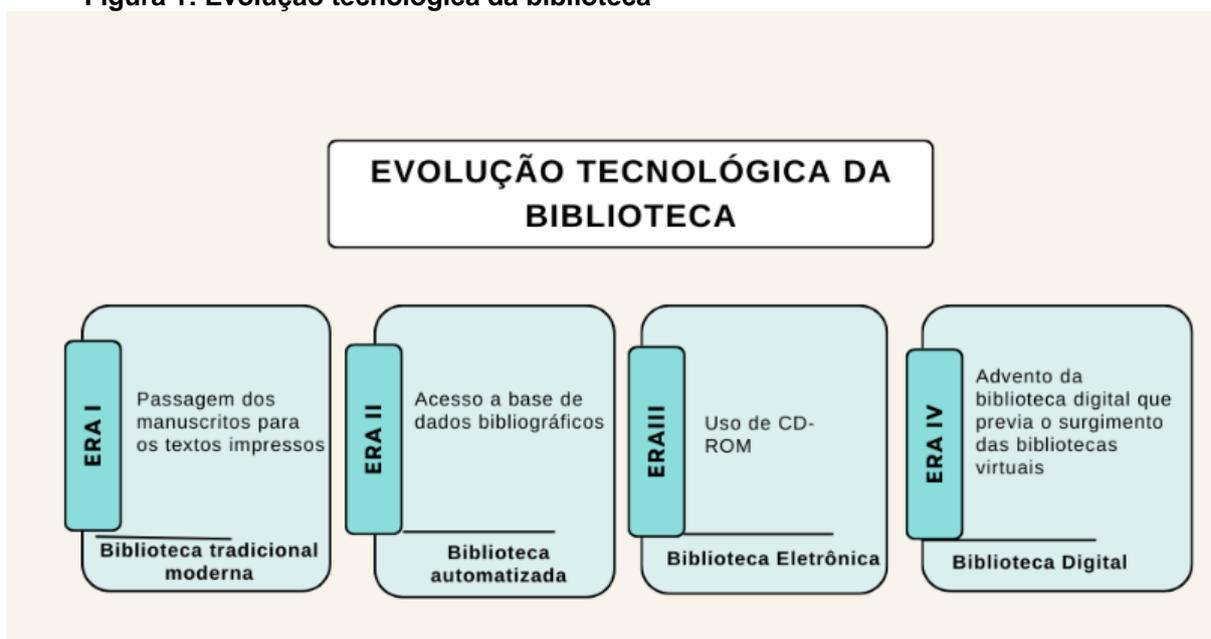
Há mais de duas décadas, o professor e doutor em Ciência da Informação Murilo Bastos da Cunha realizou um estudo no qual previa a existência de uma biblioteca híbrida e os impactos tecnológicos que as bibliotecas universitárias sofreriam em 10 anos e como deveriam se planejar para adaptar seus serviços a essas mudanças tecnológicas que o futuro prometia. Cunha (2000) fez uma analogia sobre o cenário universitário que era estruturado e centrado no corpo docente, no qual esses planejavam e decidiam o quê, como e onde lecionar e o papel do estudante era viajar até o *campus* para aprender e se adequar às exigências das Instituições de ensino. Os novos paradigmas surgem através das tecnologias fazendo com que o mercado renovasse seus serviços. O autor previa que no campo da informação, a eliminação dos obstáculos de tempo e espaço proporcionariam mais opções de acesso a uma variedade de oportunidades de aprendizagem. Nesse novo cenário educacional, as instituições deveriam estar centradas no corpo discente e para isso deveriam redistribuir suas funções e seus serviços para atender às necessidades de conhecimento dos estudantes. Cunha já alertava para o rápido crescimento do ciberespaço e da universidade virtual que culminaria na criação das universidades sem *campus*, a educação à distância.

Para ele, as instituições de ensino deveriam tomar algumas providências para adaptar seus serviços às mudanças que surgiam devido às inovações tecnológicas e deveriam adaptar seus serviços com “catálogos em linha, microcomputadores, leitoras

de CD-ROM, cabeamento em fibras ótica, redes locais e outras tecnologias da informação que começam a fazer parte da moderna biblioteca universitária” (CUNHA, 2000, p. 79).

Na Figura 1, o autor apresenta a evolução da biblioteca em quatro eras. Ele demonstra que nos últimos 150 anos as bibliotecas sempre acompanharam e venceram os novos paradigmas tecnológicos.

**Figura 1: Evolução tecnológica da biblioteca**



Fonte: (CUNHA, 2000).

Cunha já vislumbrava o início das bibliotecas virtuais, onde os serviços ofertados por essas unidades de informação deveriam atender a um novo tipo de usuário e para isso deveria oferecer serviços flexíveis que permitam ao usuário uma interação dos serviços tanto no formato físico como no virtual.

Os estudantes de hoje são membros de uma geração digital, já nasceram em um ambiente rodeado de tecnologias, por isso, as bibliotecas devem estar atentas às novas tecnológicas e dispor de serviços que atendam esse público que está cada vez mais conectado e necessitado de informações verdadeiras com qualidade, em pouco tempo, a qualquer hora e em qualquer lugar que permita sua conexão. Cunha define a biblioteca digital como “um conjunto de mecanismos eletrônicos que facilitam a localização da demanda informacional, interligando recursos e usuários”, (CUNHA, 2000, p. 78).

Para Rusbridge (1998) apud Garcez e Rados (2002), a biblioteca híbrida reflete a transição do estado da biblioteca que atualmente não é totalmente impressa e nem totalmente digital, devendo facilitar o acesso a todos os tipos de recursos informacionais e usar as tecnologias disponíveis para integrar os serviços nos ambientes eletrônicos e impressos.

Para Garcez e Rados (2002), os acessos e os meios (suporte) informacionais passaram por uma quebra de paradigmas, os serviços tradicionais vêm sendo modificados e novos serviços estão sendo introduzidos para atender às necessidades dos novos tipos de usuários, os *off campus*, os remotos e os presenciais que precisam de serviços integrados proporcionados pelas bibliotecas híbridas, que vem conciliando as atividades por meio da flexibilização dos serviços oferecidos e da integração dos suportes impressos e digitais. Dessa forma, o conceito de bibliotecas híbridas é o mais adequado para atender às necessidades informacionais de transição, no qual a biblioteca convencional vem passando.

Garcez e Rados também defendia a aplicação da biblioteca híbrida. Para ele, “os bens e serviços oferecidos aos usuários devem ser integrados” (biblioteca híbrida) proporcionando a flexibilização necessária para a oferta de serviços de qualidade que agreguem valor, adaptados à diversidade de usuários e diferentes locais para viabilizar o produto com foco no cliente, já que cada pessoa ou grupo tem uma diferente necessidade de informação (GARCEZ; RADOS, 2002, p. 46).

## 2.2 SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO

Através do estudo da evolução das bibliotecas, pode-se constatar que desde as primeiras bibliotecas da antiguidade, sempre existiu um cuidado em armazenar de forma organizada as informações geradas nos mais variados suportes informacionais da época, a fim de facilitar seu acesso e recuperação. Nesse período, a principal função da biblioteca era a preservação e guarda do acervo, tendo em vista que eram ambientes bem organizados, pois o acesso era altamente restrito. Dessa forma, a biblioteca sai do contexto patrimonialista e conservador para uma prática funcionalista, voltada para o atendimento ao usuário, evidenciando a quebra dos paradigmas biblioteconômicos. As bibliotecas começam a adotar novas práticas, colocando o usuário no centro de suas atividades e oferecendo serviços voltados para atender às necessidades do usuário de forma mais especializada.

*Samuel Swett Green* publicou em 1876 o primeiro artigo que tratava sobre o atendimento ao usuário na biblioteca, no qual sugeria quatro funções básicas, Valls (2018):

- a) ajudar os usuários a compreender o funcionamento da biblioteca;
- b) responder as perguntas dos usuários;
- c) ajudar os usuários a selecionar as obras existentes;
- d) promover e personalizar os serviços da biblioteca.

É possível perceber que o serviço das bibliotecas voltado para assistência aos usuários permite melhores condições de uso do acervo a partir de práticas personalizadas que possibilitam o compartilhamento e o uso coletivo de informações. Esse recurso permite atender a primeira lei da biblioteconomia proposta por Ranganathan: “os livros são para usar”.

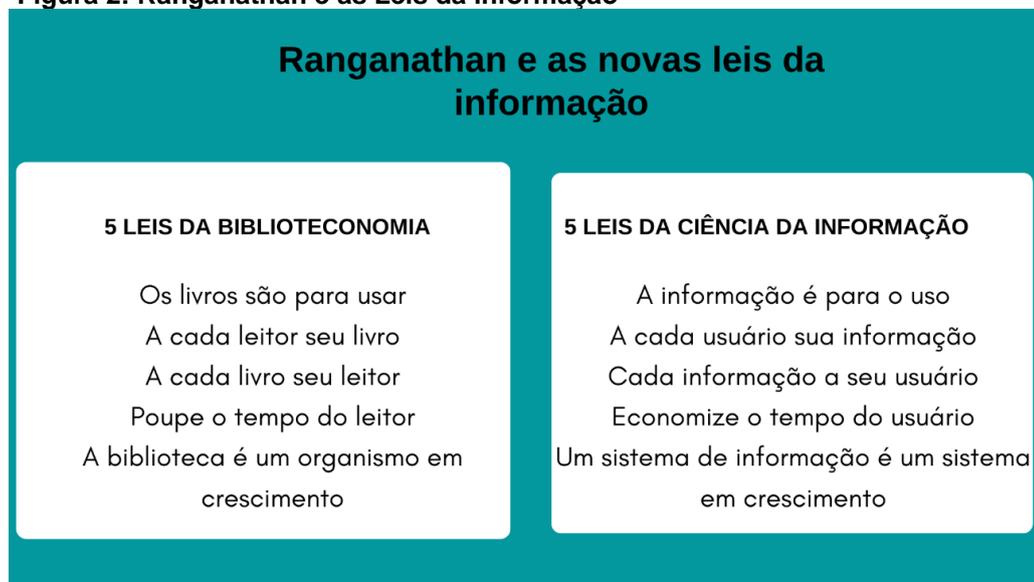
Com o início da era da informação ou sociedade da informação e a rápida expansão da internet, houve um grande avanço da produção intelectual e de publicações, exigindo, assim, a criação de novos serviços e novas formas de organização e tratamento dessas informações para melhor atender às necessidades do usuário que também passaram a exigir pesquisas mais específicas e seletivas.

Os serviços de informação acompanham a evolução das bibliotecas, sendo difundido no século XIX nas bibliotecas especializadas e em seguida nas bibliotecas públicas. Mueller (1984) escreveu que o serviço ao usuário oferecido pelas bibliotecas passou a ser organizado de forma sistemática a partir do desenvolvimento das indústrias que possibilitou uma crescente urbanização e o desenvolvimento das bibliotecas públicas. Nesse contexto, percebemos mais uma vez como as transformações sociais afetam o cenário biblioteconômico e o perfil do usuário onde a biblioteca passa a ter o usuário como centro das suas atividades e seu objetivo passa a facilitar o acesso à informação de forma mais dinâmica, levando o usuário a frequentar cada vez mais as bibliotecas e buscar informações variadas.

Nesse contexto, Grogan (1995) reafirma as transformações funcionalistas no âmbito das bibliotecas que tiveram seus objetivos ampliados a partir do ensino público, que gerou um avanço na alfabetização, propiciando a criação de um novo público leitor, isso exigiu que as bibliotecas fossem mais participativas e passassem a dar uma assistência mais direta a seus usuários.

Na Figura 2, Figueiredo (1992) apresenta um comparativo das 5 leis da biblioteconomia criadas por Ranganathan e reestruturada para o novo contexto informacional voltado para o atendimento ao usuário da informação.

**Figura 2: Ranganathan e as Leis da informação**



Fonte: (FIGUEIREDO, 1992, p. 189).

Sendo assim, as leis de Ranganathan continuam vivas para a biblioteconomia permitindo que sejam adaptadas para as novas concepções dos serviços biblioteconômicos. De acordo com o autor, a modernização das leis de Ranganathan “demonstram como atingir uma atuação profissional eficiente e oferecem os meios para se fazer frente às novas situações criadas pelas mudanças sociais e tecnológicas que a profissão terá de enfrentar” (FIGUEIREDO, 1992, p. 191).

Em Valls (2018) é possível acompanhar a evolução do termo serviço de informação a partir de denominações que representam os serviços prestados aos usuários de acordo com a sua natureza:

- a) Serviço de Referência - que representa os serviços realizados de forma presencial ou clássica;
- b) Serviço de Referência Virtual - realizado a partir do uso da internet com a finalidade de ampliar os recursos dispostos a facilitar a entrega da informação ao usuário nos aspectos técnicos e sociais e
- c) Serviço de Referência e Informação - que compreende tanto o espaço físico como o virtual para recuperação da informação.

Os serviços de referências surgem nas bibliotecas públicas norte-americanas no final do século XIX com diversas nomenclaturas: *Reference Services*, *Reader's Advisory Service*, *Reference Department*, *Reference Service*, *Reference Work*, (VALLS, 2018, p. 35). Eram tidos como parte dos serviços da biblioteca voltado ao atendimento ao público.

Conforme apresentado por Valls (2018), o termo referência ao longo do tempo foi atribuído às obras de referência colocadas à disposição do público para busca e pesquisa de informações gerais, como: dicionários, enciclopédias e outros documentos de consulta rápida, seu acesso era somente no local, não sendo possível realizar empréstimo domiciliar.

Com o passar dos tempos, as bibliotecas foram evoluindo seus serviços e aderindo às novas tecnologias da informação que permitem a concepção de diferentes serviços em diversos tipos de ambientes informacionais.

Para Alves e Vidotti, Serviço de Referência e Informação “é o esforço final da biblioteca para oferecimento da informação desejada ao usuário final” (ALVES; VIDOTTI, 2006, p. 1), visto que esse serviço reflete a junção de todos os setores e serviços de uma biblioteca com a finalidade de garantir que o usuário tenha sua necessidade informacional atendida.

Para Jesus e Cunha, os serviços de referências sempre foram um setor importante das atividades de uma biblioteca, pois “é nele que se encontra a razão final de toda existência de uma biblioteca: o usuário” (JESUS; CUNHA, 2012, p. 113).

Tendo em vista que a missão da biblioteca é fomentar a pesquisa e disseminar a informação para sua comunidade, ela deve adequar seus serviços às mudanças que transitam das transformações contínuas da sociedade e que são refletidas pelas transformações no contexto político, social, econômico, cultural e tecnológico. Dessa forma, devem implantar novos métodos de trabalho e aprimorar seus serviços para se adequar às essas mudanças.

No Quadro 2, Inácio, Santos, Oliveira e Monteiro (2018) apresentam algumas das principais atividades dos serviços informacionais que são aplicadas pelas bibliotecas universitárias no atendimento ao usuário:

**Quadro 2: Serviços informacionais prestado pelas bibliotecas (continua)**

Orientação bibliográfica e auxílio ao usuário	Possibilita orientação à comunidade acadêmica quanto ao acesso e uso dos recursos informacionais disponíveis nas unidades, nos formatos impresso e <i>online</i> , bem como no uso dos catálogos.
Normalização de trabalhos científicos	Apresenta as normas da ABNT voltadas à confecção de trabalhos acadêmicos; ensinando técnicas de confecção de citações, técnicas e locais de consulta para confecção de referência e elementos essenciais e complementares que compõem a estrutura de um trabalho acadêmico.
Confecção de ficha catalográfica	Serviço destinado exclusivamente à comunidade universitária e proporciona o tratamento descritivo e temático da produção técnico-científica e intelectual da universidade.
Empréstimo domiciliar	Serviço destinado, exclusivamente, aos usuários da comunidade universitária e serve de suporte às atividades de ensino, pesquisa, extensão e administrativas da comunidade universitária. É concedido para as obras integrantes das coleções com status regular (livro, CD-ROM, DVD entre outros).
Empréstimo entre bibliotecas;	Permite à comunidade acadêmica a solicitação de livros dos acervos circulantes pertencentes às unidades da rede.
Empréstimos especiais e consulta local	Referentes a obras que apresentam características de raridade, preciosidade ou coleções especiais, sendo seu empréstimo permitido somente no local.
Renovação	Permite que as obras retiradas por empréstimo domiciliar sejam renovadas. Pode ser de maneira presencial, pela Internet ou pela Biblioteca Mobile.
Devolução	Essa ação poderá ser efetivada pelo próprio usuário ou por terceiros.
Comutação Bibliográfica	Possibilita o fornecimento de cópias de artigos publicados em periódicos técnico-científicos, capítulos de livros, teses, dissertações e anais de congressos existentes em outras bibliotecas de todo o país ou do exterior.
Levantamento bibliográfico	Consiste no arrolamento de fontes de informação nos diversos formatos e suportes, disponíveis no acervo das bibliotecas e em bibliotecas nacionais e estrangeiras, tendo por objetivo auxiliar os usuários em suas pesquisas.
Repositório de trabalhos de conclusão de curso, teses e dissertações;	Objetivam preservar, armazenar e divulgar a produção técnico-científica e intelectual da Universidade por meio da Biblioteca Digital de Monografias - BDM.
Auxílio ABNT	Realizado exclusivamente por um bibliotecário que direciona o usuário quanto à aplicação das normas técnicas adotadas para a padronização de trabalhos acadêmicos ou obras a serem publicadas.

**Quadro 2: Serviços informacionais prestado pelas bibliotecas (conclusão)**

Solicitação de ISBN, ISSN e Direitos Autorais:	Orientação sobre os procedimentos necessários para solicitação desse serviço.
Serviço de Alerta de Novas Aquisições	Serviço personalizado que informa e atualiza o usuário da comunidade acadêmica quanto a um novo documento de seu interesse.
Disseminação da informação	Divulgação dos serviços e produtos informacionais da biblioteca e mediação da informação a partir de bases de dados e fontes de acesso aberto para sua comunidade científica.
<i>Clipping</i>	Informativo de divulgação e monitoramento de notícias relacionadas à biblioteca, com dicas para apoiar o ensino, a pesquisa e a extensão.
Orientação à Pesquisa	O usuário agenda horário, de maneira individual ou coletiva, para orientações quanto ao acesso e uso dos recursos informacionais disponíveis para pesquisa.
Treinamento no Portal de Periódicos CAPES	Oferece orientação quanto à utilização das ferramentas e bases de dados disponíveis no Portal de Periódicos da CAPES.
Visita Programada	E um serviço oferecido à comunidade, por meio de uma exposição virtual e/ou presencial, apresentando aos usuários uma visão global da estrutura organizacional da Biblioteca, divulgando seus produtos e serviços de informação.

Fonte: (INÁCIO; SANTOS; OLIVEIRA; MONTEIRO, 2018, p. 6).

Os serviços de referência nas bibliotecas universitárias é um processo de educação permanente voltada à preservação, disseminação e fomento da pesquisa para sua comunidade. Antigamente esses serviços informacionais eram realizados apenas no formato presencial. A partir do surgimento das novas tecnologias, esses serviços também vêm sendo aperfeiçoados para o ambiente digital, por isso a importância de buscar novas adaptações de seus serviços e produtos para melhor suprir as necessidades informacionais de seus usuários.

A globalização trouxe mudanças de paradigmas devido ao rompimento das barreiras tradicionais da sociedade contemporânea tanto nas questões territoriais, comerciais como na informacionais. De acordo com Abreu (2018), a conexão em rede possibilitou uma interação global rápida e fácil, permitindo que a comunicação social ocorra em qualquer ambiente e não apenas localmente. Já no contexto das bibliotecas, a internet aproximou e facilitou a interação biblioteca – usuário, proporcionando acessos mais diretos e personalizados.

A *web* foi criada por Berners-Lee com a finalidade de criar uma rede de organização e representação dos dados de forma mais visual, principalmente para os usuários leigos. Esse programa evoluiu a partir da criação de navegadores ou “*browsers*”, que permitiam a mediação entre a *web* e o usuário, “surgindo assim um novo conceito definido como *web 2.0* ou a segunda geração da *web*” (JESUS; CUNHA, 2012, p. 112).

O termo *web 2.0* foi atribuído por Tim O’Reilly e Dale Dougherty em uma conferência em 2004 sendo conceituado “como resultado de um *brainstorming*, que propôs uma interação mais dinâmica da *web*, possibilitando a criação de conteúdo pelo internauta e permitindo ações mais participativas do usuário” (JORGE; RIBEIRO, 2013, p.22).

### 2.2.1 Serviço de Referência e Informações Digitais - SRID

A partir desse contexto tecnológico mais dinâmico proporcionado pela *web 2.0*, Jorge e Ribeiro (2013) ressalta que é possível questionar sobre as contribuições dessa nova tecnologia para a biblioteca, principalmente no que diz respeito aos produtos e serviços de informação oferecidos pelas bibliotecas. A partir da *web 2.0*, surge o conceito de Biblioteca 2.0 centrada no usuário, que busca inovar seus serviços e produtos, permitindo que o usuário faça parte de um ambiente mais participativo onde são ofertados serviços com maior qualidade e rapidez.

Maness (2007) apud Jorge e Ribeiro (2013) definiu a Biblioteca 2.0 como “a aplicação de interação, colaboração, e tecnologias multimídia baseadas em *web* para serviços e coleções de bibliotecas baseados em *web*”. De acordo com Maness, a teoria para biblioteca 2.0 deveria ser baseada em quatro elementos: ser centrada no usuário, oferecer uma experiência multimídia, ser socialmente rica e ser comunitariamente inovadora.

De acordo com Alves e Vidotti (2006), o serviço de referência objetiva identificar as necessidades informacionais dos seus usuários e subsidiar a interação do usuário com a informação, neste contexto de tecnologia e informática, suas funções e características foram alteradas para que esse serviço seja ofertado através de ferramentas e recursos tecnológicos da rede de internet, passando a ser caracterizado por Serviço de Referência e Informação Digital - SRID.

O Serviço de Referência e Informação Digital ou tradicional configura o serviço-fim de uma biblioteca como mediadora da informação que busca atender e satisfazer as necessidades informacionais dos seus usuários. Alves e Vidotti (2006) demonstram a importância do desenvolvimento dos serviços das bibliotecas digitais na qualidade dos seus processos técnicos, produtos e serviços, enfatizando como as mudanças advindas do uso das tecnologias da informação e comunicação (TIC's), “foram importantes tanto nos serviços-meios, como a catalogação e a indexação, quanto para serviços-fins, como o Serviço de Referência e Informação” (ALVES; VIDOTTI, 2006, p.3).

Os Serviço de Referência e Informação Digital (SRID) são voltados para as bibliotecas digitais que utilizam os benefícios das tecnologias de informação e comunicação (TIC's) para otimizar seus serviços informacionais e possibilitar um atendimento mais especializado ao usuário.

As mídias sociais estão entre as possibilidades oferecidas pela *web 2.0* como ferramentas importantes para as bibliotecas universitárias, pois facilita a comunicação com o usuário de forma direta, e a rápida divulgação e compartilhamento de produtos e serviços. De acordo com Abreu (2018), as mídias sociais possuem ferramentas síncronas (*chat*) e assíncronas (fóruns, grupos entre outros), interfaces customizáveis, recursos de som, vídeo e imagem e outras interfaces.

No Quadro 3, Alves e Vidotti (2006) apresentam algumas linhas de atuação do SRID, como diretrizes para a atuação do serviço de referência prestados pelas bibliotecas, relacionadas ao uso das TIC's.

**Quadro 3: Linhas de atuação do SRID (continua)**

<b>LINHA DE ATUAÇÃO</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>SERVIÇOS PRESTADOS</b>
Serviço de referência	Interface do processo	A interação face-a-face é realizada via e-mail, formulário na <i>web</i> , FAQ's, <i>chat</i> ou videoconferência
Educação do usuário	Capacitação para uso autônomo do sistema	Mediação via computador: indicação de serviços, orientações de uso e buscas, visitas virtuais, treinamentos, cursos e palestras <i>online</i> , tutoriais, FAQ's, videoconferência, etc
Alerta e disseminação da informação	Atualização do usuário	Utilização dos agentes inteligentes: agentes de interface e os agentes de recuperação da informação que avisam aos usuários quanto a chegada de itens do seu interesse.

**Quadro 3: Linhas de atuação do SRID (conclusão)**

<b>LINHA DE ATUAÇÃO</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>SERVIÇOS PRESTADOS</b>
Comunicação visual e divulgação da biblioteca	Organização e disseminação da informação – ambientação física da Biblioteca	Arquitetura da Informação Digital: Sistemas de organização, métodos de buscas, sistemas de navegação, sistemas de rotulagem, usabilidade, conteúdo informacional e os tipos de documentos
Comunicação visual e divulgação da biblioteca	Organização e disseminação da informação – ambientação física da Biblioteca	Arquitetura da Informação Digital: Sistemas de organização, métodos de buscas, sistemas de navegação, sistemas de rotulagem, usabilidade, conteúdo informacional e os tipos de documentos
Administração e supervisão do setor de referência	Administração e organização dos SRID	Planejamento realista dentro dos recursos financeiros, materiais e pessoas disponíveis na organização, busca atender os objetivos estabelecidos pela instituição e com a comunidade que irá atender

Fonte: (ALVES; VIDOTTI, 2006, p. 2).

A seguir será apresentado nesse mesmo contexto um estudo realizado por Jesus e Cunha (2012) sobre os recursos de interação e compartilhamento disponíveis a partir da tecnologia da *web 2.0* que poderiam ser usados para aprimorar os serviços prestados pelas bibliotecas tanto de forma interna como externa e principalmente no setor de referência que busca aperfeiçoar seus serviços para melhor atender às necessidades dos usuários que estão cada vez mais desejosos de informação na mesma velocidade que a internet pode oferecer, com a mesma relevância dos melhores mecanismos de busca disponíveis (JESUS; CUNHA, 2012, p. 112).

### 2.2.2 Biblioteca 2.0

Os recursos propiciados pelo surgimento da *web 2.0* trouxeram mudanças visíveis na aplicação dos novos paradigmas estabelecidos pelas bibliotecas. Vale ressaltar que a comunidade acadêmica da atualidade também modificou suas percepções e preferências e está cada vez mais conectada nas mídias sociais advindas da internet.

O surgimento da *web 2.0* possibilitou, por meio das tecnologias baseadas na interatividade e na participação, a exploração da inteligência coletiva que transforma a busca em localização, o acesso em compartilhamento e a exposição em debate (VILLALOBOS; SILVA, 2010, p. 62).

A utilização destes recursos possibilita vantagens imediatas, tais como: “respostas mais rápidas nas pesquisas; aumento da especificidade das respostas; disponibilização gratuita dos serviços na *Web*; possibilidade de incrementar o número de usuários; favorece a inteligência coletiva e permite a renovação mais rápida dos conteúdos” (VILLALOBOS; SILVA, 2010, p. 62).

A partir das tecnologias disponibilizadas pela *web 2.0*, Jesus e Cunha (2012) apresentou algumas ferramentas que já estavam sendo utilizadas por algumas bibliotecas, principalmente as americanas na oferta de produtos e serviços de referência.

No Quadro 4, o autor destaca algumas ferramentas que podem ser utilizadas na aplicação dos serviços de referências.

**Quadro 4: Ferramentas indicadas para aplicação nos SRID (continua)**

<b>FUNCIONALIDADE</b>	<b>FERRAMENTAS</b>	<b>APLICAÇÃO NOS SRID</b>
Ferramentas de Pesquisa	<i>Wikis</i>	Instrumento de pesquisa que possibilita que usuários compartilhem suas referências sobre determinado assunto
	<i>Flickr</i>	Licenciar imagens, incluir tags nas imagens, fazer coleções particulares, acompanhar visualizações, divulgação de serviços etc.
	<i>Youtube</i>	Depósito para vídeos institucionais que podem ser acessados através de <i>link</i> , no sítio da biblioteca
Ferramentas de Relacionamento Social	<i>Facebook</i>	Ferramenta de divulgação da biblioteca, permite a utilização do Delicious, como bookmarking
	<i>Twitter</i>	Comunicação com a comunidade local com a finalidade de manter seus seguidores atualizados
	<i>Social bookmarking</i>	Compartilhamento de cabeçalhos de assuntos a partir do aplicativo Delicious em suas páginas
	<i>Blogs</i>	Compartilhar conteúdos de maneira simples e fácil. Divulgação de notícias

**Quadro 4: Ferramentas indicadas para aplicação nos SRID (conclusão)**

FUNCIÓNALIDADE	FERRAMENTAS	APLICAÇÃO NOS SRID
Ferramentas de Divulgação	<i>Really simple syndication</i> (rss)	Compartilhamento de feed de notícias para blogs e outros sítios, atualização da notícia em tempo real de forma personalizada, informar os usuários sobre novidades
Ferramentas de Divulgação	Mensagens instantâneas	Permite comunicação textual em tempo real entre indivíduos, (serviços de <i>chat</i> )

Fonte: (JESUS; CUNHA, 2012, p. 113).

Nesse contexto interativo proporcionado pela *web 2.0*, há, potencialmente, uma maior interação entre o usuário, a biblioteca e o bibliotecário (JORGE; RIBEIRO, 2013 p. 27), tendo em vista que as necessidades informacionais dos usuários também são afetadas diretamente pelas mudanças sociais e tecnológicas no qual ele está inserido. Diferente do comportamento que as bibliotecas tradicionais ofereciam, hoje o usuário busca autonomia nos processos, agilidade nas respostas e informações de qualidade a qualquer hora e em qualquer lugar que permita conexão com a internet.

Para Santos, Freitas e Gomes (2018), o uso de recursos *web* pelas bibliotecas universitárias, como *website*, possibilita uma maior interação com o usuário permitindo uma aproximação com os serviços informacionais, com o acervo, o ambiente físico, tirar dúvidas e indicar problemas ou sugestões.

No Quadro 5, Jorge e Ribeiro (2013) apresenta algumas ferramentas derivadas de diferentes aplicativos de programação, que poderiam ser aplicadas em bibliotecas universitárias nesse contexto de *web 2.0* (ou *web social interativa*):

**Quadro 5: Ferramentas para as BU no contexto *web 2.0* (continua)**

FERRAMENTA	APLICAÇÃO NA BU	APLICATIVO
Blogs	Posts ou entradas de texto sobre um assunto em particular	<i>Wordpress, Blogger, BlogLines</i>
Microblogs	Permite que usuários enviem e recebam atualizações pessoais	<i>Twitter</i>
Redes sociais	Permite o compartilhamento de conteúdos	<i>Facebook e LinkedIn</i>
Redes sociais de leitura	Permite a catalogação, compartilhamento e recomendação de livros	<i>LibraryThing, Skoob</i>

**Quadro 5: Ferramentas para as BU no contexto web 2.0 (conclusão)**

FERRAMENTA	APLICAÇÃO NA BU	APLICATIVO
Portais de compartilhamento de imagens	Permite a livre indexação/classificação por meio de <i>tags</i>	<i>Flickr, Photobucket, ImageShack</i>
Portais de compartilhamento de vídeos	Permite que o usuário carregue vídeos em formato digital	<i>YouTube, Vimeo, Dailymotion</i>
Portais de compartilhamento de favoritos	Permite adicionar, pesquisar e compartilhar <i>website</i> favoritos ( <i>bookmarks</i> )	<i>Delicious, Digg, StumbleUpon</i>
Wikis	Permite a criação de documentos <i>online</i> editáveis e colaborativos	<i>Wikipédia</i>

Fonte: (JORGE; RIBEIRO, 2013 p. 25).

No Quadro 6 o autor também apresenta algumas vantagens e desvantagens a partir dessas ferramentas advindas da *web 2.0*, como aspectos facilitadores para os profissionais da informação e alguns fatores que podem dificultar a utilização desses serviços.

**Quadro 6: Serviços de bibliotecas 2.0: vantagens e desvantagens**

VANTAGENS	DESvantagens
Acessibilidade	Dificuldade de acesso
Baixos custos	Prejuízos na autenticidade e veracidade da informação
Facilidade de implementação e utilização	Deficiência ou dificuldade na moderação de comentários e conteúdos
Comunicação	Segurança relativa
Compartilhamento da inteligência coletiva	Desatualização das informações e serviços
Facilidade de aceitação por parte do usuário	Dificuldade de aceitação por parte dos usuários

Fonte: (JORGE; RIBEIRO, 2013 p. 27).

A biblioteca 2.0 tem como base permitir e compartilhar o acesso aos seus usuários, pois apresenta um novo espaço de comunicação, interação e colaboração que permite que o usuário, juntamente com o bibliotecário, possa criar novos conteúdos colaborando para o desenvolvimento de um ambiente que prioriza a inteligência coletiva e um serviço personalizado.

Ao atuar proativamente utilizando os espaços virtuais e recursos de comunicação, a biblioteca “amplia a possibilidade de um maior número de usuários

reconhecerem a relevância do seu papel para a sociedade” (SANTOS; FREITAS; GOMES, 2018 p. 160).

De acordo com Abreu (2018), a internet e a *web 2.0* trouxeram novas ferramentas de interação e compartilhamento da informação, causando mudanças significativas na forma de comunicação das bibliotecas que pode ser realizada tanto presencialmente como à distância e por meio de diversos canais, permitindo maior interação com os usuários e estando presente no ambiente onde o usuário se encontra.

A autora também destaca que “as mídias sociais estão cada vez mais presentes no cotidiano da sociedade atual, e que as bibliotecas universitárias precisam acompanhar as tendências da sociedade, para assim atender às demandas informacionais de seus públicos” (ABREU, 2018, p. 84).

A partir das facilidades que as mídias sociais proporcionam, os serviços da biblioteca podem ser realizados de forma mais dinâmica enriquecendo o desenvolvimento do trabalho diário por todos os profissionais da unidade de informação e não mais como antigamente onde o setor de referência concentrava todo suporte informacional para o usuário.

No Quadro 7, a autora apresenta algumas mídias sociais mais conhecidas voltadas para a utilização em bibliotecas:

**Quadro 7: Mídias sociais voltadas para utilização em bibliotecas (continua)**

FERRAMENTA	CONCEITO	UTILIZAÇÃO	APLICAÇÃO
<i>Microblogs</i>	Canal de comunicação ainda mais rápido do que os blogs comuns. A sua proposta é de postagens menores, o que diminui o tempo e o pensamento voltado para a geração de conteúdo.	<i>Twitter</i>	Serviço de referência virtual (SRV): pesquisas científicas e tecnológicas. Divulgação de eventos, serviços, novas aquisições, <i>links</i> de sites e blogs de unidade acadêmica.
<i>WhatsApp</i>	Aplicativo independente e direcionado para serviço de mensagens que seja rápido e que possa ser usado em qualquer lugar.	<i>WhatsApp</i>	Serviço de referência virtual (SRV): atendimento das demandas dos usuários de forma rápida e direta. Divulgação de eventos, serviços, novas aquisições, <i>links</i> de sites e blogs de unidade acadêmica.
Redes sociais e mídias sociais	Proporciona interação e compartilhamento de informações e pessoas.	<i>Facebook e o Instagram</i>	Proporcionam um relacionamento mais próximo entre a biblioteca e seus públicos. Divulgação de eventos, serviços, entre outros

**Quadro 7: Mídias sociais voltadas para utilização em bibliotecas (conclusão)**

FERRAMENTA	CONCEITO	UTILIZAÇÃO	APLICAÇÃO
Mídias sociais e compartilhamento de documentos e vídeos	Recursos que permitem o compartilhamento de imagens, documentos e vídeos	SlideShare YouTube	<p>O SlideShare permite o armazenamento e a divulgação das apresentações acadêmicas realizadas para seminário em disciplinas, congressos e cursos.</p> <p>O YouTube pode ser utilizado como canal para disponibilização de vídeos pertinentes aos usuários, como: dicas para pesquisa acadêmica, normalização de trabalhos acadêmicos, resenhas de livros, dentre outros</p>

Fonte: (ABREU, 2018, p. 58).

O uso das mídias sociais proporciona maior visibilidade para as bibliotecas, além de permitir que os usuários utilizem os recursos oferecidos pela biblioteca de forma virtual e personalizada sem precisar ir à biblioteca física.

O uso das mídias sociais pelas bibliotecas traz uma nova experiência para seus públicos, por meio da oferta de produtos e serviços de forma virtual, mantendo os seus usuários sempre atualizados dos acontecimentos e notícias da biblioteca, além de promover a divulgação, promoção e o compartilhamento de informações de interesse de seus usuários, (ABREU, 2018, p. 72).

No intuito de analisar a aplicação dessas ferramentas nos serviços de referência das bibliotecas, foi realizado um quadro demonstrativo com base no que foi proposto pela literatura presente neste estudo em relação a aplicação das TIC's nos serviços de referência das bibliotecas. A partir dessa síntese, é possível orientar os profissionais de biblioteca quanto às facilidades advindas das novas tecnologias nos serviços de referência, que buscam atender às demandas informacionais dos seus usuários, e sobretudo possibilitar a interação com o usuário no espaço virtual usufruindo das potencialidades que esse ambiente bem planejado pode oferecer.

No Quadro 8 será apresentado alguns recursos advindos da *web* que estão sendo usados pelas bibliotecas como canais de distribuição de informação, possibilitando auxílio no acesso e uso da informação sobre seu acervo, ambiente

físico, produtos e serviços, atendimento ao usuário, esclarecimento de dúvidas e principalmente facilitando a disseminação da informação científica para sua comunidade. A partir do uso dessas ferramentas, a biblioteca oferece um conforto no acesso à informação e a possibilidade dos usuários se tornarem cada vez mais autônomos e participativos no ambiente virtual da biblioteca (SANTOS; FREITAS; GOMES, 2018).

**Quadro 8: Síntese da literatura em relação ao uso das TIC's**

<b>LINHA DE ATUAÇÃO</b>	<b>SERVIÇOS</b>	<b>APLICAÇÃO</b>	<b>FERRAMENTAS</b>
Serviços de referência (atendimento ao usuário)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ajuda</li> <li>- Dúvidas frequentes</li> <li>- Comunicação com o usuário</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Tutoriais</li> <li>- Compilação de perguntas frequentes</li> <li>- Atendimento remoto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Youtube; SlideShare</li> <li>- FAQ</li> <li>- E-mail</li> <li>- <i>Chat, WhatsApp</i></li> <li>- Videoconferência</li> <li>- Telefone</li> <li>- Instagram</li> <li>- Messenger do Facebook</li> </ul>
Educação do usuário	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacitações</li> <li>- Treinamentos</li> <li>- Orientações de uso e busca</li> <li>- Cursos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Desenvolver competências para identificação, interação e uso das ferramentas e recursos disponibilizados pela biblioteca</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Videoconferência</li> <li>- Tutoriais</li> <li>- Lives (youtube)</li> <li>- Flickr</li> </ul>
Disseminação da informação	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Divulgação dos serviços e produtos e informações científicas para sua comunidade acadêmica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Links</i> de fontes de informação de acesso livre</li> <li>- Acervo digital</li> <li>- Repositório Institucional</li> <li>- Portal de periódicos CAPES</li> <li>- Catálogo on-line</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Links</i></li> <li>- Bibliotecas digitais;</li> <li>- Bases de dados</li> <li>- Youtube</li> <li>- Facebook</li> <li>- Instagram</li> <li>- Blogs</li> <li>- Twitter</li> <li>-Feed de notícias</li> </ul>
Comunicação visual e divulgação da biblioteca	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Organização das informações</li> <li>- Métodos de busca</li> <li>- Arquitetura da Informação Digital</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sites mais dinâmicos e interativos</li> <li>- Banners de Notícias atualizados</li> <li>- Guia de acesso rápido</li> <li>- Funcionalidade dos recursos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Site</li> <li>- Instagram</li> <li>- Facebook</li> <li>- Twitter</li> <li>- Blogs</li> <li>- <i>Linkedin</i></li> <li>- <i>Chat</i></li> </ul>
Administração e supervisão do setor de referência	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Novas aquisições</li> <li>- Novas ferramentas</li> <li>- Atualização do site</li> <li>- Materiais e recursos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acervo digital</li> <li>- Fontes de informação de acesso livre</li> <li>- Monitoramento</li> <li>- Suporte técnico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bases de dados</li> <li>- Mídias sociais</li> <li>- Site</li> <li>- Canais de comunicação</li> </ul>

Fonte: Elaborada pela autora, 2022.

Diante desse contexto pandêmico é imprescindível que as bibliotecas adotem novas ferramentas tecnológicas e informacionais, a fim de aprimorarem seus serviços e produtos, sistematizando suas atividades e adotando ações mais dinâmicas que proporcionem mediação e gestão da informação para melhor atender seus usuários.

### 3 BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS DO CENTRO-OESTE (PRÉ-PANDEMIA)

Para acompanhar o desenvolvimento e aplicação das ferramentas utilizadas antes da pandemia pelas bibliotecas das Universidades Federais do Centro-Oeste, foi utilizado um recorte da pesquisa realizada por Abreu (2018) sobre análise das principais mídias sociais utilizadas por essas mesmas universidades no ano de 2018. A autora coletou os dados a partir de uma pesquisa empírica, realizada por meio de questionário, análise dos sites e das mídias sociais utilizadas por essas bibliotecas.

Com a realização desse estudo foi possível verificar que nesse período as bibliotecas já buscavam práticas e produtos provenientes da *web 2.0* que proporcionavam maiores taxas de alcance e interação com o usuário, buscando um maior impacto e retorno de suas ações comunicativas, a fim de divulgar seus produtos e serviços e, principalmente, facilitar a circulação de informação sobre seu funcionamento.

#### 3.1 UTILIZAÇÃO DAS MÍDIAS SOCIAIS ANTES DA PANDEMIA

Em um contexto geral, nesse período as bibliotecas participantes já vinham trabalhando essa questão de buscar atender às demandas informacionais de forma diversificada, atendendo tanto o público tradicional como os *off campus* que estão conectados e interagindo a partir das novas tecnologias.

A autora constatou que a maioria das bibliotecas utilizavam os seguintes canais de comunicação:

- a) Conversa telefônica
- b) *E-mail*
- c) Intranet
- d) Grupo de *WhatsApp*
- e) Mídias sociais
- f) Mural
- g) Reuniões presenciais
- h) Site próprio ou página da biblioteca dentro do institucional
- i) *WhatsApp* pessoal

Segundo a autora, por meio desse levantamento pôde-se perceber que o objetivo de todas as bibliotecas envolvidas era o de proporcionar diversos canais de comunicação voltados para atender às demandas dos seus usuários. O e-mail foi considerado o canal de comunicação utilizado por todas as bibliotecas estudadas, o grupo de *WhatsApp* era utilizado pela metade das bibliotecas e os canais menos utilizados foram a intranet e o *WhatsApp* pessoal.

Em relação às mídias sociais mais usadas pelas bibliotecas para comunicação com sua comunidade foram as seguintes:

- a) *Facebook*
- b) *Instagram*
- c) *Twitter*

O *Facebook* foi considerado a mídia social mais utilizada pelas bibliotecas estudadas em 2018. A justificativa para isso se dá pelo amplo alcance que o *Facebook* proporciona e pelo fácil acesso e utilização. Todas as bibliotecas afirmaram que faziam uso dessas mídias há pelo menos 3 anos, demonstrando o interesse das bibliotecas em estar presente nas mídias sociais, o *Instagram* foi a segunda mídia mais utilizada pelas bibliotecas seguida pelo *Twitter*.

As mídias sociais transformaram o modo de comunicação entre as pessoas, trazendo mudanças significativas no ambiente de comunicação e relacionamento da biblioteca com o usuário de forma mais direta e informal, permitindo o rápido compartilhamento de informações e divulgação de serviços e produtos (ABREU, 2018 p. 98).

De acordo com Abreu (2018), foi possível perceber alguns desafios que essas universidades apresentaram para implantação e manutenção do uso das mídias sociais nas bibliotecas. Nesse período, a falta de tempo para gerenciar as mídias sociais e a ausência de uma política de comunicação que orientasse a implantação e o uso das mídias sociais foram os principais desafios enfrentados pelos bibliotecários, bem como a falta de um profissional na equipe que tivesse qualificação e perfil para implantar e manter as mídias sociais.

O uso das mídias sociais pelas bibliotecas deve servir como canal de comunicação da *web 2.0* a partir de recursos comunicacionais de interação, compartilhamento e colaboração e não apenas como canal de comunicação

unidirecional, como as formas tradicionais de comunicação. Sendo assim, a biblioteca precisa criar estratégias de forma planejada a fim de estar mais presente e próxima do seu público, devendo ficar atenta aos possíveis problemas que possam ocorrer desde a sua implantação, manutenção e permanência.

Abreu (2018) também apresentou alguns problemas já mencionados por outros autores em relação ao controle do uso das mídias sociais pelas bibliotecas, como por exemplo; a privacidade relacionada à segurança da informação e a possibilidade de perder o controle das postagens de conteúdos e recursos utilizados nas mídias, outro problema apontado pelos bibliotecários foi a falta de tempo e de uma equipe especializada responsável por atender às demandas dos usuários nas mídias sociais e por último a questão relacionada ao conteúdo disponibilizado nas redes sociais que não estimulam à participação do usuário.

### 3.2 SITE DAS BIBLIOTECAS ANTES DA PANDEMIA

Em sua pesquisa Abreu realizou um levantamento na internet, a fim de verificar a existência dos sites das bibliotecas das Universidades Federais do Centro-Oeste, onde ficou constatado que elas possuem site próprio ou uma página dentro do portal da universidade. No Quadro 09, será apresentada uma síntese do levantamento realizado pela autora de forma a verificar como eram estruturados os sites destas bibliotecas em 2018.

Quadro 9: Estrutura dos sites em 2018 (pré-pandemia)

INSTITUIÇÃO	UFG	UFMS	UFMT	UnB
<b>SITE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Não possuía site próprio</li> <li>- Gerenciado pelo Sistema de Bibliotecas</li> <li>- Bem estruturado</li> <li>- Menu principal com as principais informações</li> <li>- Recursos de acessibilidade</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Não possuía site próprio</li> <li>- Gerenciado pela Coordenadoria de Bibliotecas</li> <li>- Menu interativo</li> <li>- Apresentação dos serviços e produtos de forma visível e fácil</li> <li>- Recursos de acessibilidade</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Não possuía site próprio</li> <li>- Possuía uma página dentro do portal da universidade</li> <li>- Menu com as principais informações sobre serviços e produtos</li> <li>- Apresentava informações relevantes sobre a biblioteca, <i>links</i> importantes para pesquisa</li> <li>- Recursos de acessibilidade</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Possuía site próprio</li> <li>- Bem estruturado</li> <li>- Diversos menus com os principais tópicos</li> <li>- Apresentação dos serviços e produtos de forma visível e fácil de localizar</li> <li>- Não foi localizado nenhum recurso de acessibilidade</li> </ul>
<b>CONTATO E INTERAÇÃO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- E-mail</li> <li>- Endereço</li> <li>- Fale conosco</li> <li>- Telefone</li> <li>- Outros (perguntas frequentes)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- E-mail</li> <li>- Endereço</li> <li>- Telefone</li> <li>- Outros (perguntas frequentes)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- E-mail</li> <li>- Telefone</li> <li>- Outros (perguntas frequentes)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- E-mail</li> <li>- Endereço</li> <li>- Fale conosco</li> <li>- Telefone</li> <li>- Outros (perguntas frequentes)</li> </ul>
<b>DIVULGAÇÃO NO SITE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Divulgação dos canais de comunicação (assíncronos)</li> <li>- Não possuía <i>chat</i></li> <li>- Apresentava informações sobre os produtos e serviços</li> <li>- Apresentava notícias e informações atualizadas referentes a funcionamento, treinamentos, capacitações entre outros</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Divulgação dos canais de comunicação (assíncronos)</li> <li>- Não possuía <i>chat</i></li> <li>- Apresentava informações sobre os produtos e serviços</li> <li>- Apresentava notícias e informações atualizadas referentes a funcionamento, treinamentos e capacitações entre outros</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Divulgação dos canais de comunicação (assíncronos)</li> <li>- Não possuía <i>chat</i></li> <li>- Apresentava informações sobre os produtos e serviços</li> <li>- Apresentava notícias e informações atualizadas referentes a funcionamento, treinamentos e capacitações entre outros</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Divulgação dos canais de comunicação (assíncronos)</li> <li>- Não possuía <i>chat</i></li> <li>- Apresentava informações sobre os produtos e serviços</li> <li>- Apresentava notícias e informações atualizadas referentes a funcionamento, treinamentos e capacitações entre outros</li> </ul>
<b>MÍDIAS SOCIAIS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fazia referência às mídias sociais da biblioteca (Facebook)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Não fazia referência às mídias sociais da biblioteca</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Não fazia referência às mídias sociais da biblioteca</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fazia referência às mídias sociais da biblioteca (Facebook e Twitter)</li> </ul>

Fonte: elaborada pela autora, 2022

Essa análise permitiu verificar que em 2018 todas as bibliotecas se preocupavam em disseminar informações sobre seus produtos e serviços para sua comunidade. De um modo geral, os sites estavam bem estruturados, apresentavam canais de comunicação com o usuário, apresentação dos seus produtos e serviços, mantinham suas notícias atualizadas e quase todas proviam de recursos de acessibilidade para pessoas com deficiência, somente na página da UnB não foi possível localizar nenhum recurso de acessibilidade.

Também foi possível observar que nenhuma das bibliotecas possuíam *chat* no site das bibliotecas, confirmando a predominância de canais de comunicação assíncronos, ou seja, canais que não possibilitam uma comunicação simultânea com o usuário. De acordo com a autora, em um site de biblioteca, o atendimento via *chat* “é um recurso de comunicação importantíssimo, tendo em vista, a sociedade atual que busca a conectividade, a instantaneidade, podendo ser utilizado como um serviço de referência virtual”, (ABREU, 2018 p.110).

Outra questão que permitiu ser analisada foi em relação a divulgação das mídias sociais da biblioteca em seus sites, mesmo a autora constatando que elas possuíam páginas em mídias sociais a metade das bibliotecas não faziam referência às suas mídias sociais em seus sites. Somente a biblioteca da UFG e a biblioteca da UnB apresentavam imagem ou símbolo do *Facebook* e do *Twitter* que permitiam ser redirecionado para a página da biblioteca na mídia social.

A partir desse levantamento, será verificado como estas bibliotecas adaptaram seus serviços e produtos para atender às demandas informacionais dos seus usuários durante o período da pandemia. Seu objetivo é caracterizar os serviços informacionais que foram criados e aprimorados dentro desse contexto pandêmico para atender aos usuários de forma remota, bem como apontar os serviços que deixaram de ser ofertados pelas bibliotecas e os seus impactos na comunidade.

## 4 BIBLIOTECA NO TEMPO DA COVID-19

Devido a infecção causada pelo novo coronavírus (SARS-COV-2), em 11 de março de 2020, a Organização Mundial da Saúde (OMS) definiu o surto de contaminação como uma pandemia mundial. A doença nomeada como covid-19 expandiu rapidamente por todas as regiões do mundo, causando uma situação de calamidade em vários países (TANUS; SÁNCHEZ-TARRAGÓ, 2020, p. 2). A doença tem alta transmissibilidade e causa várias complicações respiratórias e hematológicas graves nos indivíduos. Com isso, a OMS assumiu o papel de combater o coronavírus com ações e recomendações expressas, principalmente recomendando o distanciamento social como medida para controlar a doença.

As bibliotecas também tiveram que seguir algumas orientações em relação a forma de fornecer seus serviços durante a pandemia. Tiveram que adaptar seus serviços para seguir medidas e recomendações de seus governantes e suas instituições mantenedoras, Instituições de classe no âmbito da Biblioteconomia, também elaboraram orientações para os casos específicos das bibliotecas. Dentre as orientações, destacam-se duas: da Federação Internacional de Associações e Instituições Bibliotecárias – IFLA e da Federação Brasileira de Associações de Bibliotecários, Cientistas da Informação e Instituições – FEBAB. Ambas tinham por objetivo propor medidas para adaptar o atendimento dos usuários que estavam impedidos de comparecer às bibliotecas para buscar serviços informacionais por causa da pandemia.

### 4.1 RECOMENDAÇÕES DA IFLA DURANTE A PANDEMIA

Em abril de 2020, a IFLA divulgou um informativo trazendo algumas orientações sobre a covid-19, alertando sobre sua disseminação e algumas medidas que poderiam ser adotadas pelas bibliotecas em relação a prestação de serviços e prevenções internas dos colaboradores.

Os governantes de cada país adotaram várias formas de restrições dos serviços, desde abordagens mínimas até o fechamento total de vários serviços. Dessa forma, tornou-se mais difícil para a IFLA criar uma orientação que contemplasse todas as especificidades. Sendo assim, sua orientação foi para que os diretores das bibliotecas avaliassem os riscos relativos à prestação de seus serviços e indicassem

os protocolos de segurança que seriam adotados pelas universidades em conformidade com as medidas adotadas pelos seus governantes.

Para melhor entendimento, no Quadro 10 será apresentado algumas medidas propostas pela IFLA com orientação de prestação de serviço pelas bibliotecas devido a pandemia da covid-19. Essas orientações foram caracterizadas como medidas de restrições mínimas, médias e rigorosas (IFLA, 2020).

**Quadro 10: Medidas de restrições para as Bibliotecas segundo a IFLA**

<b>RESTRIÇÕES MÍNIMAS</b>	<b>RESTRIÇÕES MÉDIAS</b>	<b>RESTRIÇÕES RIGOROSAS</b>
Recomendações normais de boa higiene	Medidas adicionais de proteção à higiene	Fechamento total
Acesso ao sabão e água	Reconsiderar programações que envolvam grupos de pessoas	Assegurar que toda equipe trabalhe em casa
Fornecimento de desinfetante para as mãos	Desinfecção de superfícies rígidas e retirada de circulação itens de maiores riscos	Proporcionar comunicação constante com os usuários sobre os recursos e serviços disponibilizados pela biblioteca
Limpeza das superfícies, brinquedos e computadores	Considerar a possibilidade do fechamento dos espaços de estudos	Organizar encontros digitais
Incentivo para funcionários e usuários doentes ficarem em casa	Oferecer apenas a possibilidade de empréstimos e devoluções	Incentivar o uso de bibliotecas digitais e outras ferramentas
Fornecimento de páginas com <i>links</i> úteis para informação confiável	Implementar políticas de quarentena nos livros devolvidos	Oferecer perdão de multas sobre os livros físicos emprestados
Promoção do uso consciente da informação	Implementar planos para oferecer serviços remotos	Disponibilizar os espaços e equipamentos da biblioteca para outras atividades
	Criar medidas que possibilite o trabalho remoto de toda a equipe	

Fonte: (IFLA, 2020).

As medidas de restrições apresentadas pela IFLA e adotadas pelas bibliotecas foram embasadas a partir das recomendações da OMS, que sugeriu práticas de higiene pessoal, uso frequente de álcool em gel e o isolamento de pessoas a partir de sintomas leves. Por se tratar de um vírus novo sem nenhum tratamento efetivo naquele momento e até mesmo pela falta de informação sobre o vírus, a IFLA incentivou as bibliotecas a buscarem maiores orientações junto à sua agência nacional de saúde. Dessa forma, a IFLA em parceria com a Associação Australiana de Bibliotecas e Informação (ALIA), encorajam as bibliotecas a adaptarem e utilizarem

essas indicações, conforme suas necessidades de comunicação com sua comunidade (IFLA, 2020).

Tanus e Sánchez-Tarragó (2020) ressaltam que o papel das bibliotecas dentro das universidades é “articular a rede de troca de informação que servirá a membros da comunidade universitária e público externo [...] e seu objetivo essencial é apoiar as atividades de ensino, pesquisa e extensão por meio de seus acervos e serviços”. (TANUS; SÁNCHEZ-TARRAGÓ 2020, p. 4) Levando em conta que a evolução das bibliotecas sempre esteve atrelada às mudanças sociais, econômicas, políticas e tecnológicas, mais uma vez as bibliotecas tiveram que adotar mecanismos para aprimorar seus serviços e continuar atendendo as necessidades informacionais de seus usuários de forma remota.

#### 4.2 RECOMENDAÇÕES FEBAB DIANTE DA PANDEMIA

A Comissão Brasileira de Bibliotecas Universitárias – CBBU é um órgão assessor da Diretoria Executiva da Federação Brasileira de Associações de Bibliotecários, Cientistas da Informação e Instituições – FEBAB. Sua finalidade é promover o desenvolvimento das bibliotecas universitárias brasileiras a partir da formulação de políticas públicas em áreas de interesse, visando à consolidação da educação contínua e da representação das Bibliotecas Universitárias junto a órgãos governamentais e a comunidade científica brasileira. Diante desse contexto pandêmico, a CBBU sugeriu alguns procedimentos que deveriam ser observados pelos gestores e profissionais das bibliotecas diante do fechamento abrupto da maioria das bibliotecas universitárias brasileiras em conformidade com as determinações dos governos estaduais e municipais que estão inseridas. Apresentou algumas sugestões baseadas nas indicações das principais associações de bibliotecas e bibliotecários do mundo e nas informações de proteção individual e social conhecidas naquele momento (FEBAB, 2020).

As recomendações da CBBU poderiam ser revisadas a qualquer momento diante das indicações da OMS. Seu objetivo era que as bibliotecas desenvolvessem planos de retomada de suas atividades quando necessário e que elas adaptassem seus serviços para melhor atender seus usuários nesse contexto pandêmico, visando a segurança dos funcionários e proteção da sua comunidade, atendendo as recomendações específicas para cada biblioteca (FEBAB, 2020).

No Quadro 11 será apresentado as recomendações da CBBU para aplicação das Bibliotecas Universitárias em conformidade com as determinações da OMS e dos governantes imediatos.

**Quadro 11: Recomendações FEBAB para as BU**

<b>EQUIPES DE TRABALHO</b>	<b>ACESSO FÍSICO À BIBLIOTECA</b>	<b>ACERVO</b>	<b>OUTROS SERVIÇOS TÉCNICOS</b>	<b>OFERTAS DE SERVIÇOS ONLINE</b>
Adiar o retorno presencial do pessoal do grupo de risco	Divulgação das novas formas de acesso e utilização dos serviços	O acervo deverá ficar fechado. (acesso restrito a funcionários)	Tratar apenas material que se encontrava na biblioteca antes da pandemia	Priorizar a aquisição de conteúdo eletrônico
Reorganizar as atividades com condições de teletrabalho	Controlar acesso de forma a não haver aglomeração	Quarentena obrigatória para todos os documentos (14 dias)	Suspender o recebimento de doações	Aprimorar os serviços <i>online</i> existente e conteúdo digital
Redistribuição de atividades por turnos	Manter o distanciamento físico, intensificar a higienização	Evitar empréstimos de materiais	Evitar saída de material para tratamentos especiais	Ampliar os serviços de atendimento remoto e divulgar os existentes (referência virtual)
Redistribuir mobiliários e estações de trabalho	Fornecer material de proteção individual aos usuários	Devoluções em caixas ou locais adaptados	Materiais recebidos por compra devem seguir quarentena	Divulgar todos os conteúdos digitais disponíveis
Uso de EPIs por todos os trabalhadores	Não permitir uso de espaços coletivos	Eliminar ou reduzir as taxas de multas		Oferecer informações sobre a pandemia baseada em fontes oficiais
Criar condições de trabalho à distância		Empréstimos somente mediante solicitação		Fazer uso intensivo das redes sociais para manter a comunidade informada sobre data de abertura e oferta de serviços
Evitar reuniões presenciais e distribuição de documentos impressos		Agendamento dos empréstimos com horários pré-estabelecidos		
		Oferecer serviços alternativos para empréstimos se houver condição		

Fonte: (FEBAB, 2020).

No intuito de manter a prestação dos serviços remotamente, bibliotecas de todo tipo e do mundo inteiro vêm trabalhando arduamente para fornecer acesso remoto a seus usuários às suas coleções e serviços no formato digital. Baptista e Gonçalves (2020) afirmam que as bibliotecas universitárias precisam verificar se seus serviços essenciais estão à disposição de seus usuários a partir de sistemas informatizados que facilite a pesquisa de forma remota aos catálogos e a fontes de pesquisas como periódicos *online*, livros digitais, repositório institucional, aplicativos e outros.

A partir dos serviços prestados pelas bibliotecas universitárias antes da pandemia, será realizado um comparativo do impacto causado nos serviços biblioteconômicos das Universidades Federais do Centro-Oeste, de acordo com as adaptações dos seus serviços no contexto pandêmico e verificar como essas universidades adotaram as recomendações da IFLA e da FEBAB e inovaram seus serviços para melhor atender sua comunidade.

## 5 METODOLOGIA

O conceito de metodologia, segundo Andrade, “é o conjunto de métodos ou caminhos que são percorridos na busca do conhecimento” (ANDRADE; 2017, p. 117), para isso, faz-se necessário o desenvolvimento de procedimentos investigatórios para comprovar a veracidade do estudo.

Para Gil, “pesquisa é um procedimento racional e sistemático que tem como objetivo proporcionar respostas aos problemas que são propostos” (GIL, 2010, p. 1).

A presente pesquisa faz uso de uma abordagem qualitativa, descritiva e comparativa, objetivando analisar os serviços e produtos ofertados pelas bibliotecas das universidades federais do Centro-Oeste que foram impactados com a pandemia da covid-19. O processo de análise parte de uma investigação científica onde será utilizada técnicas de análise documental que tem como base um estudo realizado por Abreu em 2018 onde a autora verificou o uso das mídias sociais por essas mesmas universidades e dessa forma será possível realizar uma comparação dos serviços ofertados no formato virtual por essas bibliotecas antes e durante a pandemia. O estudo será realizado a partir de métodos de coletas de dados por meio de questionários e análise das páginas da *Web*, a fim de que esses procedimentos possam estabelecer uma forma de responder conjuntamente os objetivos propostos pela pesquisa.

A concepção filosófica que guia esse projeto de pesquisa trata-se de uma perspectiva construtivista, tendo em vista que essa concepção permite analisar o cenário biblioteconômico das universidades federais do Centro-Oeste no contexto da pandemia a partir das análise documental e análise narrativa que permitirá verificar as medidas tomadas pelos bibliotecários no intuito de mediar os serviços informacionais no contexto pandêmico que foram inovados e aperfeiçoados para atender as necessidades dos usuários que também foram afetados diretamente nesse cenário. O objetivo dessa concepção segundo Creswell e Creswell é confiar o máximo possível nas visões que os participantes têm da situação que está sendo estudada (CRESWELL; CRESWELL, 2021, p.6).

O propósito da pesquisa é de cunho descritivo. A pesquisa é classificada como “descritiva a partir do seu objetivo que é a descrição de características de determinada população e podem ser elaboradas com a finalidade de identificar possíveis relações entre variáveis” (GIL, 2010, p. 27). O propósito aqui adotado pretende descrever de

maneira sistematizada as iniciativas tomadas pelas bibliotecas durante o período da pandemia, bem como os serviços que foram impactados por este fenômeno. Será realizada uma pesquisa de levantamento e experimentos nas páginas da *web* das IES bem como a elaboração de um questionário e entrevistas com os bibliotecários responsáveis pelos serviços.

A abordagem adotada será a metodologia qualitativa. Segundo Creswell e Creswell (2021) a abordagem qualitativa é voltada para a exploração e para o entendimento do significado que indivíduos ou grupos atribuem a um problema social ou humano.

O objetivo da pesquisa qualitativa é “à análise de casos concretos em suas peculiaridades locais e temporais, partindo das expressões e atividades das pessoas em seus contextos locais” (FLICK, 2009, p.37).

Essa abordagem envolve o processo de pesquisas e procedimentos de coleta de dados levando a uma análise indutiva através da avaliação da população observada. Os aspectos essenciais da pesquisa qualitativa apresentada por Flick são: “escolha adequada de métodos e teorias convenientes; reconhecimento e análise de diferentes perspectivas nas reflexões dos pesquisadores e na variedade de abordagens e métodos” (FLICK, 2009, p.23).

## 5.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

Para o cumprimento dos objetivos da pesquisa, foi feito um levantamento do material bibliográfico que trata da temática “Adequação dos serviços informacionais das Bibliotecas Universitárias Federais do Centro-Oeste durante o período da pandemia da covid-19” a fim de contextualizar brevemente a evolução histórica dos serviços informacionais através de autores renomados na área e mais citados. Tendo em vista que a pesquisa envolve um problema social que impactou recentemente a humanidade, essa abordagem permitiu selecionar as bibliografias mais recentes que tratam do assunto. A literatura foi selecionada a partir da base de dados BRAPCI, *GOOGLE SCHOLAR* e BDTD, a fim de obter conhecimento relativo do assunto proposto. “Se uma pesquisa vai fundamentar a coleta de dados nas entrevistas, torna-se necessário pesquisar o assunto, para depois elaborar o roteiro” (ANDRADE, 2017). Foi buscado na literatura informações sobre os principais serviços e produtos prestados pelas bibliotecas tanto no formato físico como no virtual, as ferramentas

advindas da *web 2.0* que vem sendo adotadas pelas bibliotecas com a finalidade de aprimorar seus serviços e produtos e proporcionar maior interação a sua comunidade acadêmica de modo a ampliar a disseminação da informação para seus usuários e a atuação das bibliotecas universitárias diante da pandemia da covid-19.

Em seguida, foi realizada uma pesquisa nas páginas da *web* das universidades envolvidas a fim de identificar os recursos de comunicação disponíveis no *website* das bibliotecas para facilitar o acesso à informação e interação com os usuários durante esse período pandêmico, analisar a estrutura dos sites e verificar as adaptações que foram realizadas para aprimorar o uso e a divulgação de seus serviços e produtos.

E para completar esse estudo, foi elaborado um questionário para que os profissionais das bibliotecas pudessem identificar os impactos causados pela pandemia nos serviços ofertados, as medidas de restrições adotadas pelas bibliotecas no combate a pandemia, as ferramentas que as bibliotecas utilizaram na prestação de seus serviços e quais serviços e produtos permanecerão ativos no serviço de atendimento ao usuário.

O questionário da pesquisa foi enviado por e-mail para os diretores ou bibliotecários responsáveis pelo serviço de referência das bibliotecas Centrais do Centro-Oeste, constituída pelas seguintes universidades: Universidade de Brasília, Universidade Federal do Goiás, Universidade Federal de Mato Grosso e Universidade Federal de Mato Grosso do Sul.

O questionário foi elaborado a partir de um formulário do *Google Forms* contendo 10 questões, sendo oito de múltipla escolha e duas de resposta aberta. Ele foi encaminhado para os bibliotecários no dia 12 de julho de 2022 por meio de *e-mail*. Duas bibliotecas responderam de imediato no prazo de 24 horas, as outras duas foram feitas várias outras tentativas tanto por *e-mail* como por *WhatsApp* e apenas mais uma biblioteca respondeu até o dia 05 de agosto de 2022. Devido ao prazo para conclusão do trabalho, o índice de participação foi considerado satisfatório para compreensão e análise da realidade das bibliotecas das Universidades Federais do Centro-Oeste frente à pandemia da covid-19.

Os participantes da pesquisa foram os profissionais pertencentes às Bibliotecas Centrais da Universidade de Brasília, Universidade Federal do Goiás e Universidade Federal de Mato Grosso do Sul.

## 5.2 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

No Quadro 12, é apresentado os procedimentos metodológicos que foram aplicados no desenvolvimento do trabalho

**Quadro 12: Procedimentos metodológicos**

OBJETIVOS	ABORDAGEM	PROCEDIMENTOS	TÉCNICA DE ANÁLISE
Analisar as ações desempenhadas pelas Bibliotecas Universitárias Federais do Centro-Oestes no combate à pandemia	Abordagem qualitativa  - Análise documental Coleta de dados	- Análise do <i>Website</i> e - Questionário	- Análise descritiva
Identificar os impactos causados pela pandemia nos serviços de referência			
Identificar os recursos de comunicação disponíveis no <i>website</i> das bibliotecas para facilitar o acesso à informação e interação com os usuários durante o período pandêmico.			

Fonte: Elaborada pela autora, 2022.

## 6 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

Neste capítulo, serão apresentados os dados coletados e as respectivas análises provenientes da pesquisa empírica, realizada por meio de análise dos *websites* das bibliotecas centrais pertencentes ao estudo e análise do resultado do questionário enviado aos bibliotecários responsáveis pelo setor de referência

### 6.1 ANÁLISE DO *WEBSITE* DAS BIBLIOTECAS FRENTE A COVID-19

O papel da biblioteca universitária é fomentar e disseminar informação para sua comunidade por meio do desenvolvimento de atividades que subsidie e apoie a pesquisa científica para seus pesquisadores, provendo acesso à informação por meio de seus produtos e serviços. A partir das tecnologias proporcionadas pela *web 2.0*, a biblioteca universitária vem aprimorando seus serviços e produtos a fim de promover um espaço mais autônomo para o usuário. Esse desenvolvimento também está sendo aplicado no espaço virtual, ou seja, no *website* das bibliotecas.

As bibliotecas vêm aprimorando seus serviços remotos a fim de potencializar a comunicação direta entre biblioteca e usuário, desenvolvendo um espaço na *web* que atenda às demandas informacionais dos seus usuários e permita a comunicação e a interação com sua comunidade. De acordo com Santos, Freitas e Gomes (2018) o *website* ou as páginas das bibliotecas são espaços na *web* que oferecem informações confiáveis para os usuários tanto os reais como os potenciais e representa o primeiro canal de comunicação e informação para além do ambiente físico.

Santos, Freitas e Gomes (2018) realizaram uma pesquisa entre os anos de 2016 e 2017, sobre os *websites* das bibliotecas universitárias federais e estaduais da Região Nordeste do Brasil como dispositivos de comunicação e potencializadores do acesso à informação. Nesse estudo foi verificado que naquele momento a maioria das bibliotecas já estavam inseridas no ambiente virtual e utilizavam esse espaço para ampliar suas ações de comunicação e de acesso à informação, mas não o realizavam em sua plenitude, demandando ainda um extenso percurso para que pudessem alcançar a satisfação das necessidades de informação de seus usuários reais e potenciais tanto na esfera dos serviços e recursos tradicionais como aqueles possibilitados pela *web*.

Segundo os autores, naquele momento as bibliotecas universitárias deveriam repensar não somente as atividades cotidianas de atendimento, mas, sobretudo, a interação com os usuários na esfera do espaço virtual, tendo em vista que “ainda era muito limitado e impedia que o usuário usufruísse de um ambiente bem planejado em termos de conteúdo, serviços e comunicação” (SANTOS; FREITAS; GOMES, 2018).

Alves e Vidotti (2006) orientam sobre a importância de as bibliotecas desenvolverem serviços digitais com qualidade advindas do uso da TIC's tanto nos seus processos técnicos como nos serviços de referências.

Esse estudo verificou o uso dos *websites* das bibliotecas Universitárias Federais do Centro-Oeste a partir de ações que possibilitam a comunicação, o acesso à informação e a interação com o usuário no espaço virtual. Também foram analisados os recursos de comunicação que estão disponíveis no *website* dessas universidades e os serviços e produtos que foram criados e aprimorados para atender os usuários frente a covid-19.

Para essa análise foram consideradas as estruturas dos *websites* das bibliotecas centrais das universidades estudadas, a fim de verificar as atualizações e adaptações que foram realizadas para melhor atender os usuários diante do contexto pandêmico e as linhas de atuação do SRID proposta por Alves e Vidotti (2006), que traçam diretrizes de atuação do serviço de referência das bibliotecas relacionados ao uso da TIC's nas referidas categorias:

### 6.1.1 SERVIÇO DE REFERÊNCIA

É possível verificar que as bibliotecas estão seguindo o que vem sendo proposto pela literatura e aderindo cada vez mais às novas tecnologias para atender seus usuários de forma remota através dos recursos das TIC's.

Alves e Vidotti (2006) defendem que o uso das TIC's apresenta novas linhas de atuação para esse serviço que vem sendo modificado pelo avanço das tecnologias e cabe ao profissional da biblioteca adotar essas novas ações para melhor atender às necessidades informacionais dos seus usuários através da disposição de serviços no formato remoto.

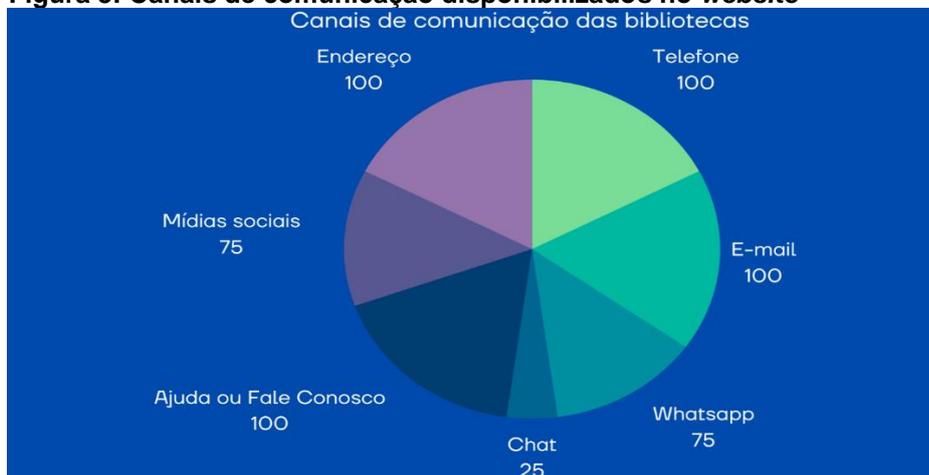
Todas as bibliotecas analisadas apresentam vários canais de comunicação que facilitam a interação com o usuário. Das 4 bibliotecas estudadas 3 apresentam o *WhatsApp* como um novo serviço entre os principais canais de comunicação voltado

para o atendimento ao usuário. O serviço de ajuda ou fale conosco também está presente nas páginas das bibliotecas voltado para atendimento ao usuário e todas apresentam vários contatos tanto por *e-mail* como por telefone, além da indicação de aplicativos e mídias sociais, o que leva a inferir que as universidades analisadas estão atentas aos recursos de comunicação a fim de ampliar a interação entre usuário e biblioteca através das mídias sociais.

Na pesquisa realizada por Abreu (2018), constatou-se que as bibliotecas já faziam uso de diversos canais de comunicação como: telefone, intranet, grupo de *WhatsApp*, mídias sociais, mural, reuniões presenciais, site próprio, porém naquele momento a mídia social mais utilizada pelas bibliotecas era o *e-mail*. Durante a pandemia, foi possível aferir que o *WhatsApp* foi a ferramenta mais utilizada pelas bibliotecas, isso se dá pela sua característica de comunicação mais rápida, direta e informal. A maioria das bibliotecas classificaram o *WhatsApp* como um novo serviço, porém o que se percebe é que ele foi aprimorado para melhor atender sua comunidade diante da pandemia. O que significa que através desses recursos a biblioteca cumpre com o seu papel de disseminar a informação para sua comunidade e leva em consideração o que foi proposto na literatura. Para Jorge e Ribeiro (2013), às vantagens advindas da *web 2.0* são: proporcionar respostas mais rápidas nas pesquisas, atendimento mais individualizado, disponibilização gratuita dos serviços na *web*, entre outros. Proporcionando ao usuário autonomia e liberdade informacional na sua busca.

Na Figura 3 será apresentado uma síntese dos principais canais de comunicação disponibilizados pelas bibliotecas analisadas em seus *websites*

**Figura 3: Canais de comunicação disponibilizados no website**



Fonte: Elaborada pela autora, 2022.

O portal da UFMS é o único que não faz referência às mídias sociais da biblioteca, porém é possível aferir que a instituição apresenta em seu portal principal vários canais de comunicação para divulgação geral das notícias da instituição. Os principais canais de comunicação fornecidos pela biblioteca da UFMT para contato direto com o bibliotecário (*WhatsApp* e *e-mail*) apresentou inconsistência na comunicação, tendo em vista os vários contatos realizados por meio desses canais para realização dessa pesquisa e não foi possível obter uma resposta. Dessa forma foi possível perceber falhas da área responsável pela manutenção dos canais de comunicação com o usuário, revelando um problema para a biblioteca.

Em relação ao uso das plataformas digitais e outros serviços dispostos no formato virtual, as bibliotecas ampliaram o incentivo do uso desses serviços pelos usuários, tendo em vista cumprir as medidas de restrições e o isolamento social causados pela pandemia. Os serviços informacionais que eram realizados somente no formato presencial antes da pandemia foram aprimorados e adaptados para atender os usuários virtualmente. No Quadro 02 foi apresentado um levantamento dos principais serviços informacionais prestados pelas bibliotecas segundo os autores Inácio, Santos, Oliveira e Monteiro (2018). Dentre esses serviços é possível aferir que as bibliotecas analisadas forneciam a maioria desses serviços somente no formato presencial, onde o usuário buscava esse atendimento na própria biblioteca. Diante desse contexto esses serviços foram aprimorados ou modificados e passaram a ser ofertados no formato virtual a partir de encontros remotos e sendo divulgados com maior frequência em suas páginas.

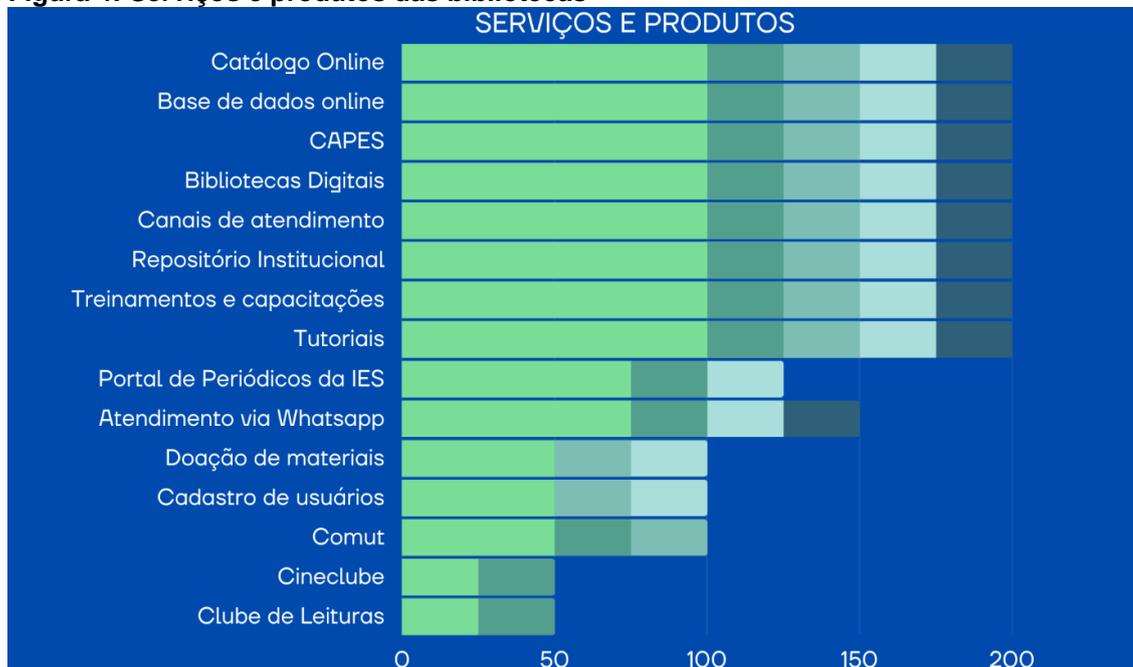
Todas as bibliotecas analisadas disponibilizam o serviço de consulta *online* ao seu catálogo e apresenta informações de como realizar a busca. Em relação ao acervo digital, podemos perceber que as bibliotecas envolvidas estão cada vez mais adquirindo plataformas digitais, contribuindo para o desenvolvimento intelectual e científico de seus usuários, através de acervos variados e atualizados a fim de prover a disseminação seletiva da produção administrativa, científica e acadêmica, a partir das bibliotecas digitais, repositório institucional, portal de periódicos, bases de dados entre outros. O acervo digital proporciona acessibilidade ao usuário que pode usufruir de uma vasta gama de informação a partir de um computador ou aparelho móvel que esteja conectado à internet, permitindo acesso a conteúdo atualizado a qualquer hora em qualquer lugar.

A pandemia trouxe uma aceleração no investimento tecnológico dos serviços de biblioteca. Conforme indicado por Cunha (2000), as bibliotecas deveriam buscar inovações nos seus serviços a fim de atender às demandas informacionais de um público que está cada vez mais conectado às novas tecnologias. Com a pandemia, as bibliotecas que ainda não estavam adaptadas a esse novo formato digital tiveram que acelerar seus investimentos e adaptar ou aprimorar seus serviços para atender essa nova demanda. O que confere mais uma vez que a biblioteca é afetada diretamente pelas mudanças sociais, políticas e tecnológicas e deve adaptar seus serviços às transformações sociais.

Os demais serviços voltados para atendimento ao usuário disponíveis nos *websites* das bibliotecas incluem solicitação de ficha catalográfica, declaração de nada consta, solicitação de carteirinha estudantil. Esses serviços já eram ofertados antes da pandemia, porém, foram melhorados para atender seus usuários.

Na Figura 4 é possível perceber quais foram os serviços e produtos que as bibliotecas apresentaram em seu *website* para atender sua comunidade acadêmica.

**Figura 4: Serviços e produtos das bibliotecas**



Fonte: Elaborada pela autora, 2022

Dentre os *websites* analisados, a página da UFMT é a que menos apresenta seus serviços e produtos, o que pode ser justificado pelo fato da administração da página estar relacionada ao portal principal da instituição. A biblioteca da UnB é a

única que divulga o serviço de Cineclube e Clube de leitura em sua página, ressaltando que esses serviços também foram aprimorados para o formato virtual durante a fase crítica da pandemia.

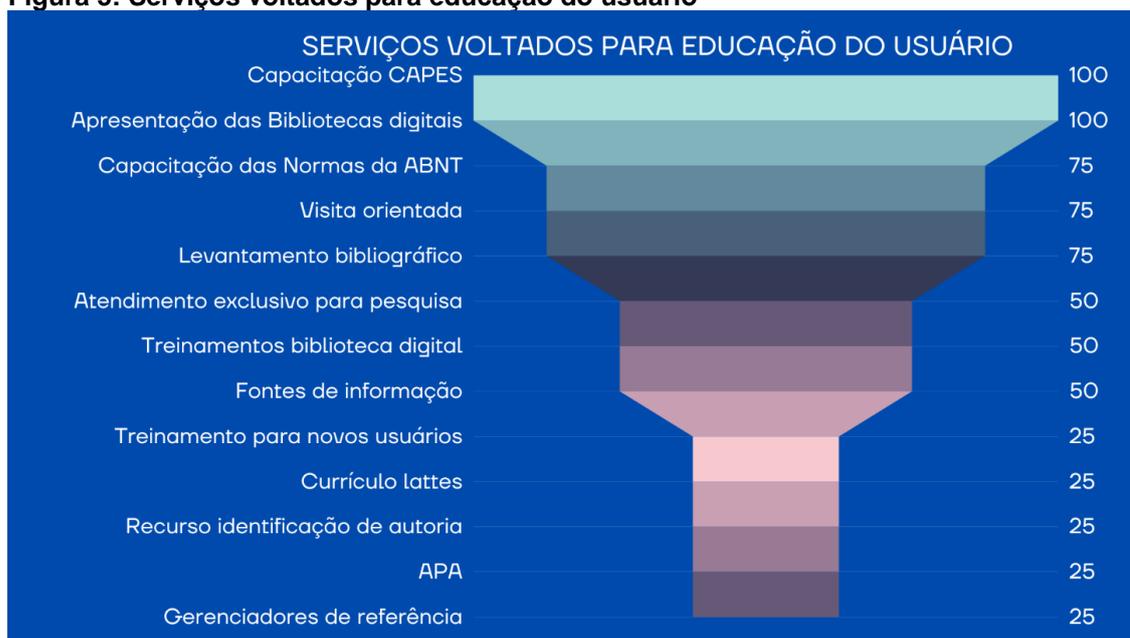
### 6.1.2 EDUCAÇÃO DO USUÁRIO

A segunda categoria analisada trata-se dos serviços voltados para a educação do usuário disponibilizados nos *websites* das bibliotecas Universitárias Federais do Centro-Oeste.

A maioria das bibliotecas envolvidas apresentam informações sobre a forma de acesso e uso dos catálogos, bases de dados, repositórios, guia do usuário, entre outros. O serviço de tutoriais já existia, porém, foi intensificado e aprimorado para dar todo suporte necessário ao usuário nesse contexto pandêmico de uma forma mais dinâmica. Esse serviço permite que o usuário torne-se mais autônomo em relação ao uso dos serviços disponíveis no *website*. Das quatro bibliotecas analisadas, apenas a da UFMT não apresenta tutorias de seus serviços e produtos, o único tutorial que ela apresenta é em relação ao uso do seu catálogo on-line e como encontrar o livro na estante.

Devido à pandemia, serviços que anteriormente eram apenas divulgados nas páginas das bibliotecas passaram a ser ofertados remotamente, como é o caso das capacitações e treinamentos dos usuários. Todas as bibliotecas analisadas adaptaram periodicamente suas capacitações e treinamentos para o formato remoto a fim de continuar capacitando seus usuários na seleção e uso da informação científica e acadêmica, como é o caso das capacitações das bases de dados, normalização de trabalho acadêmicos, gerenciadores bibliográficos, entre outros. O serviço de visita orientada também foi aprimorado por algumas bibliotecas para atender os usuários remotamente.

Na Figura 5 é possível perceber quais foram os serviços e produtos disponibilizados no *website* das bibliotecas analisadas, voltados para a educação dos usuários que foram ofertados no formato virtual para dar todo suporte informacional para sua comunidade científica dentro desse contexto pandêmico.

**Figura 5: Serviços voltados para educação do usuário**

Fonte: Elaborada pela autora, 2022

Esses serviços foram criados devido ao contexto pandêmico e foram aprimorados para continuarem sendo oferecidos, tanto no formato síncrono, como assíncrono, a fim de melhor atender seus usuários. A biblioteca da UnB foi a que mais ofertou esses serviços contribuindo para a educação e disseminação da informação científica para sua comunidade. Novamente a biblioteca da UFMT foi a que menos proporcionou serviços de capacitação para seus usuários.

As capacitações e os treinamentos foram realizados no formato remoto através de aplicativos que permitem encontros *online*. As principais ferramentas utilizadas pelas bibliotecas na realização dos treinamentos e capacitações por videoconferências foram:

- a) *Microsoft Teams*;
- b) *Google Workspace*;
- c) *Zoom*;
- d) *Google Meet* e
- e) *Webex*

Os serviços prestados pelas bibliotecas analisadas estão de acordo como o que foi indicado por Alves e Vidotti (2006), que propõe que esse serviço deve servir como mediação via computador entre a biblioteca e seus usuários e deve conter

indicação de serviços, orientações de uso e buscas, visitas virtuais, treinamentos, cursos e palestras *online*, tutoriais, FAQ's, videoconferências, *chat*, entre outros.

Os serviços *online* voltados para educação do usuário são importantes, visto que as bibliotecas estão cada vez mais adaptando seus serviços às novas tecnologias a fim de promover a autonomia dos usuários no uso dos recursos informacionais das bibliotecas.

### 6.1.3 ALERTA E DISSEMINAÇÃO DA INFORMAÇÃO

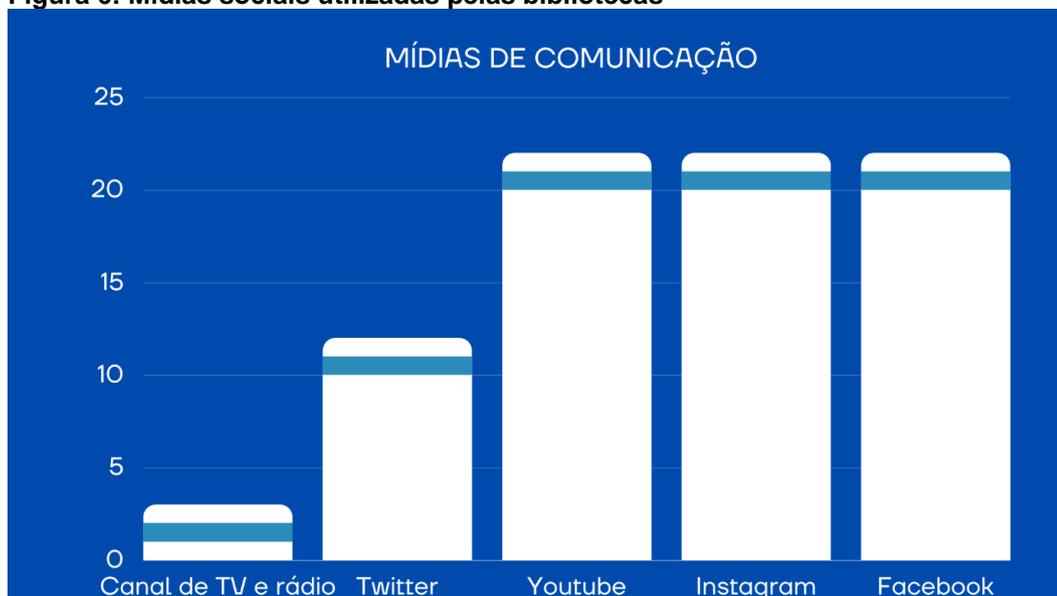
O serviço de alerta é ofertado em decorrência de *links* ou informações relativas às fontes informacionais disponíveis nos *websites* das bibliotecas, que permitem a recuperação da informação através da utilização de agentes inteligentes que avisam aos usuários quanto à chegada de novos itens de seu interesse. Esse serviço é disponibilizado principalmente nos portais de periódicos e bases de dados, devido sua abrangência nacional e internacional, esses acervos reúnem milhares de produção científica e são constantemente atualizados com novos materiais de todos os assuntos, sendo assim, esse recurso permite que os usuários recebam notificações de novos materiais referentes ao assunto específico.

As mídias sociais adotadas pelas bibliotecas têm um papel fundamental na disseminação da informação e as universidades estão cada vez mais engajadas com essas ferramentas. De acordo com Abreu (2018), os principais serviços divulgados pelas bibliotecas através das mídias sociais são eventos, produtos e serviços, questões administrativas, notícias e informações da universidade, projeto e campanhas da biblioteca, divulgação científica, promoção da biblioteca e informações diversas. É possível concluir que as bibliotecas estão cada vez mais atuantes nas mídias sociais e aprimorando seus serviços para melhor atender seu público.

A disseminação da informação nos sites das bibliotecas analisadas cumpre com a missão de disponibilizar o fomento à pesquisa para sua comunidade acadêmica. Foi possível verificar que devido ao contexto pandêmico, houve maior divulgação desses produtos, o que permitiu maior acesso aos conteúdos informacionais científicos entre sua comunidade, a partir do acesso a *links* de fontes de informação de acesso livre, bases de dados de livros e periódicos, repositórios institucionais, portal de periódicos CAPES, livros digitais e catálogo *online*, além de apresentar informações atualizadas e fidedignas sobre a pandemia.

A Figura 6 apresenta as mídias de comunicação divulgadas no *website* das bibliotecas e que são fundamentais na divulgação dos seus produtos e serviços e na disseminação da informação entre seus usuários.

**Figura 6: Mídias sociais utilizadas pelas bibliotecas**



Fonte: Elaborada pela autora, 2022

As bibliotecas que já faziam referências às suas mídias sociais em seus *Website* ampliaram suas divulgações em 2018. Apenas o *Facebook* e o *Twitter* haviam sido mencionados pelas bibliotecas. Atualmente podemos constatar que além dessas mídias, a divulgação foi estendida para o *Youtube*, *Instagram* e Canal de TV e rádio da universidade.

#### 6.1.4 COMUNICAÇÃO VISUAL E DIVULGAÇÃO DA BIBLIOTECA

De um modo geral, os *websites* das bibliotecas estão bem estruturados e apresentam as principais informações sobre os serviços e produtos ofertados. As páginas estão organizadas com menus interativos que direcionam a busca ao serviço selecionado. Das 4 bibliotecas analisadas, todas apresentaram *Banners* informativos para destaque de avisos e informações imediatas a sua comunidade, como por exemplo alteração de horário de funcionamento, novos serviços, novos canais de comunicação, treinamentos e capacitações, entre outros. As páginas apresentam abas de notícias que são atualizadas com frequência apresentando informações gerais e administrativas além de trazer informações sobre a covid-19 de fontes

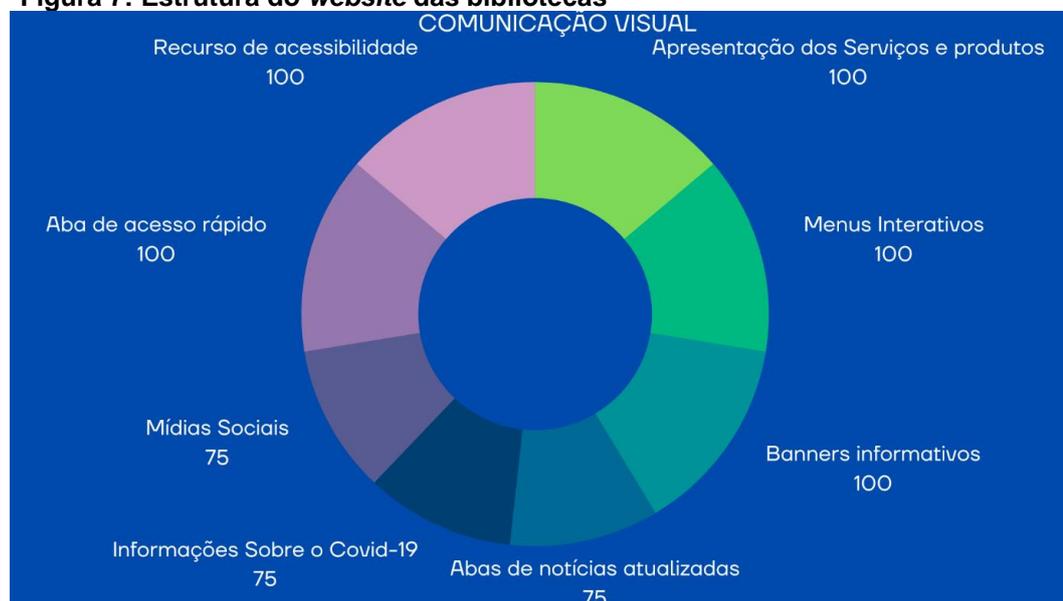
seguras a fim de combater a *fake news*. Todas as páginas analisadas apresentam aba de acesso rápido, que tem como função facilitar o acesso aos principais serviços e produtos buscado pelos usuários.

No contexto geral, as páginas da *web* das bibliotecas cumprem com o que foi proposto por Alves e Vidotti (2006), tendo em vista que levam em consideração a arquitetura da informação digital por meio de seus sistemas de organização, métodos de buscas, sistema de navegação, sistema de rotulagem, usabilidade, conteúdo informacional e os tipos de documentos.

Os *websites* da maioria das bibliotecas demonstram a preocupação dos profissionais das bibliotecas em cumprir a missão de fomentar e disseminar a informação para sua comunidade, além de promover acesso aos principais canais de comunicação e serviços, proporcionando um ambiente interativo entre a biblioteca e seus usuários.

A Figura 7 apresenta uma síntese de como os *websites* das bibliotecas analisadas estão estruturados a fim de proporcionar uma melhor interação com o usuário.

**Figura 7: Estrutura do *website* das bibliotecas**



Fonte: Elaborada pela autora, 2022.

Diferente do que foi apresentado por Abreu (2018), atualmente as páginas do *website* das bibliotecas estão cada vez mais integrativas, possibilitando acesso direto aos canais de comunicação social, o que contribui para divulgação e promoção dos serviços e produtos ofertados pelas bibliotecas. A página da biblioteca da UFMT

apresenta uma estrutura simples em relação às páginas analisadas, porém podemos constatar que o portal da Instituição é bem estruturado e apresenta as informações com clareza e com bastante dinamismo. Na pesquisa realizada por Abreu em 2018, o portal da UnB era o único que não apresentava canal de acessibilidade para os usuários portadores de necessidades especiais, dessa forma podemos constatar que esse serviço também foi aprimorado para melhor atender sua comunidade.

#### 6.1.5 ADMINISTRAÇÃO E SUPERVISÃO DO SETOR DE REFERÊNCIA

Esse serviço é voltado para a administração e organização dos SRID. De acordo com Alves e Vidotti (2006), a administração da biblioteca é responsável pelo planejamento das ações e dos recursos financeiros que são aplicados para o desenvolvimento desse serviço. Cabe à gestão da biblioteca aperfeiçoar sua unidade informacional para melhor atender os objetivos estabelecidos pela instituição a fim de atender às necessidades de sua comunidade. Para isso, é imprescindível que ela esteja atenta às transformações políticas, sociais e tecnológicas a fim de propor novas diretrizes, novas práticas e novos suportes informacionais que supram as necessidades dos seus usuários.

Para que os serviços digitais funcionem bem, é necessário que a rede de bibliotecas da instituição seja coordenada por uma biblioteca central que possa gerir todos os serviços informacionais da rede, integrando seus serviços e informações a fim de facilitar a interação do usuário.

Conforme o que foi apresentado por Abreu (2018) e por Santos, Freitas e Gomes (2018), as bibliotecas estão aperfeiçoando cada vez mais seus serviços e produtos a fim de subsidiar as demandas informacionais de seus usuários. Pode se aferir que as adaptações realizadas, devido à pandemia, tiveram um papel imprescindível nesse processo de mudança e aprimoramento dos SRID.

As principais mudanças foram sem dúvida em relação aos canais de comunicação síncronos, que possibilitam simultaneidade na resposta ao usuário. Pôde-se constatar que as bibliotecas estão bem mais conectadas e propiciando uma melhor interação com os usuários através de vários canais de comunicação. O atendimento via *WhatsApp* foi imprescindível no serviço de interação com o usuário durante a pandemia, por permitir uma comunicação mais direta, rápida e sem formalidades. No estudo realizado por Abreu (2018), foi possível aferir que naquele

período foi constatado a predominância de canais assíncronos remetendo à comunicação tradicional, no qual predominava o uso do e-mail e fale conosco como os canais mais utilizados pelos usuários naquele período.

Em relação a divulgação das mídias sociais no *website* da biblioteca, apenas uma permanece sem fazer menção às suas mídias sociais. Em 2018 Abreu já havia apontado como um aspecto negativo a não disponibilização de informações referentes às mídias sociais da biblioteca em seus sites, visto que, se os produtos e serviços oferecidos não são divulgados em seu portal de informação, eles não se tornam conhecidos pelos seus públicos e, portanto, é como se não existissem (ABREU, 2018 p.112).

De acordo com Santos, Freitas e Gomes, é imprescindível que a biblioteca “sistematize suas atividades de mediação da informação e adote as ações de gestão da informação e do conhecimento” (SANTOS; FREITAS; GOMES, 2018, p.161). Para isso é fundamental que as bibliotecas adotem os recursos sociais que a *web* oferece no intuito de dinamizar a comunicação com os usuários.

O Quadro 13 apresenta uma síntese com o novo panorama desenvolvido pelas bibliotecas das Universidades Federais do Centro-Oeste, de forma a verificar as ações realizada por elas em seus *websites* frente a covid-19 e as novas tecnologias, tendo como base a análise dos *websites* realizada por Abreu em 2018.

**Quadro 13: Estrutura dos sites em 2022 (frente a covid-19 e as novas TIC's) (continua)**

<b>SITE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Não houve alteração no gerenciamento das páginas dos <i>websites</i> das bibliotecas.</li> <li>- Os MENUS estão mais interativos e dinâmicos</li> <li>- Todos apresentam BANNER INFORMATIVO com destaque dos principais serviços e produtos</li> <li>- Todas apresentam GUIA DE ACESSO RÁPIDO para facilitar a interação com o usuário,</li> <li>- A página da UnB agora apresenta recurso de acessibilidade</li> </ul>
<b>CONTATO E INTERAÇÃO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Os canais de contato e interação com o usuário foram ampliados e mais divulgados.</li> <li>- Todos disponibilizam seus principais meios de contato (E-mail; Endereço; Fale Conosco; Telefone e Outros (perguntas frequentes))</li> </ul>

**Quadro 13: Estrutura dos sites em 2022 (frente a covid-19 e as novas TIC's) (conclusão)**

<b>DIVULGAÇÃO NO SITE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Divulgação dos canais de comunicação (ASSÍNCRONOS E SÍNCRONOS)</li> <li>- A maioria apresenta <i>Chat</i> para atendimento direto ao usuário, apenas a UFG não apresenta <i>chat</i> em sua página, ela adota o serviço de fale conosco como canal de comunicação com os usuários. A UnB além do <i>WhatsApp</i> também apresenta o serviço de <i>Chat online</i> que é ligado ao <i>Messenger do Facebook</i> e disponibilizado em sua página</li> <li>- As informações sobre os produtos e serviços foram intensificadas e aprimoradas</li> <li>- Todas apresentam ABA DE NOTÍCIAS atualizadas e informações seguras sobre a covid-19</li> <li>- A maioria apresenta TUTORIAIS E GUIA com passo-a-passo dos seus produtos e serviços para orientação aos usuários. Apenas a UFMT não apresenta tutorias de seus serviços e produtos.</li> <li>- Ampliação da divulgação dos ACERVOS DIGITAIS (Bases de dados, Repositório Institucional, Bibliotecas Digitais, Portal de periódicos da CAPES, entre outros)</li> </ul>
<b>MÍDIAS SOCIAIS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Divulgação das mídias sociais das bibliotecas em suas páginas. Apenas a Biblioteca da UFMS não faz referência à suas mídias</li> <li>- Ampliação das mídias sociais divulgadas pelas bibliotecas (<i>Facebook, Instagram, Twitter, YouTube</i>)</li> </ul>

Fonte: Elaborada pela autora, 2022.

Por meio desse estudo, foi possível verificar que as bibliotecas das Universidades Federais do Centro-Oeste intensificaram o uso do espaço virtual em seus *websites* conforme propostos pela literatura e adotaram vários recursos sociais advindos das tecnologias da *web 2.0*, criando espaços mais interativos e dinâmicos onde o usuário pode obter uma relação mais ativa com a informação, tanto na busca, no acesso e no uso da informação, quanto na produção de novos conhecimentos.

## 6.2 ANÁLISE DO QUESTIONÁRIO SOBRE O IMPACTO DA PANDEMIA NOS SRID

Os questionários de pesquisa foram encaminhados aos responsáveis pelo setor de referências das bibliotecas Centrais das Universidades Federais do Centro-Oeste Universidade Federal do Goiás, Universidade de Brasília, Universidade Federal de Mato Grosso e Universidade Federal de Mato Grosso do Sul.

Das quatro universidades analisadas, três responderam ao questionário e contribuíram para a compreensão das ações desempenhadas pelas bibliotecas das Universidades Federais do Centro-Oeste diante da pandemia da covid-19. Somente a biblioteca da Universidade Federal de Mato Grosso não participou da pesquisa, mesmo com inúmeras tentativas de contato via *e-mail*, *WhatsApp* e *Messenger do Facebook*. Tendo em vista a pequena quantidade de bibliotecas desse estudo, o resultado da participação foi considerado satisfatório, tendo em vista a participação da maioria dos envolvidos.

O questionário foi elaborado via formulário do Google, contendo 10 questões, sendo oito de múltipla escolha e duas de resposta aberta. O tempo estimado para preenchimento do formulário foi estimado entre 5 e 10 minutos. As questões foram formuladas no intuito de verificar as ações desempenhadas pelas bibliotecas frente a pandemia da covid-19, buscando compreender os serviços que foram oferecidos remotamente, o uso das TIC's no serviço de referência, as ferramentas adotadas para auxiliar a interação com o usuário nesse período, verificar as medidas de restrições adotadas no combate a covid-19 e, por fim, avaliar o impacto da pandemia nos serviços de referência.

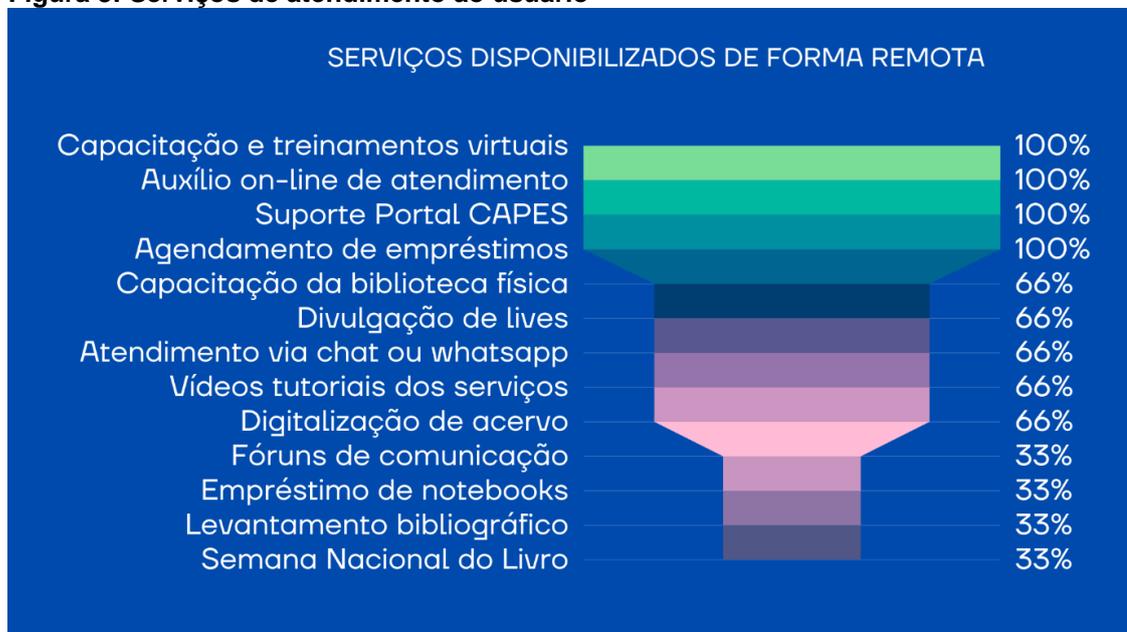
Os resultados foram analisados e sintetizados a fim de servir como referência para futuros trabalhos voltados para compreensão das ações desempenhadas pelas bibliotecas universitárias do Centro-Oeste frente à pandemia da covid-19.

A questão número 1 serviu para identificar a instituição na qual a biblioteca está vinculada, que foram UnB, UFG e UFMS.

A questão número 2 foi relacionada aos serviços de atendimento ao usuário que foram realizados remotamente durante a fase crítica da pandemia. Essa questão possibilitou múltiplas respostas, na qual o participante poderia selecionar quantas fossem necessárias, além da opção de incluir outro serviço que não estava na relação.

Na Figura 8 será apresentado os serviços que foram selecionados pelas universidades que foram disponibilizados no formato remoto durante a pandemia.

**Figura 8: Serviços de atendimento ao usuário**



Fonte: Elaborada pela autora, 2022.

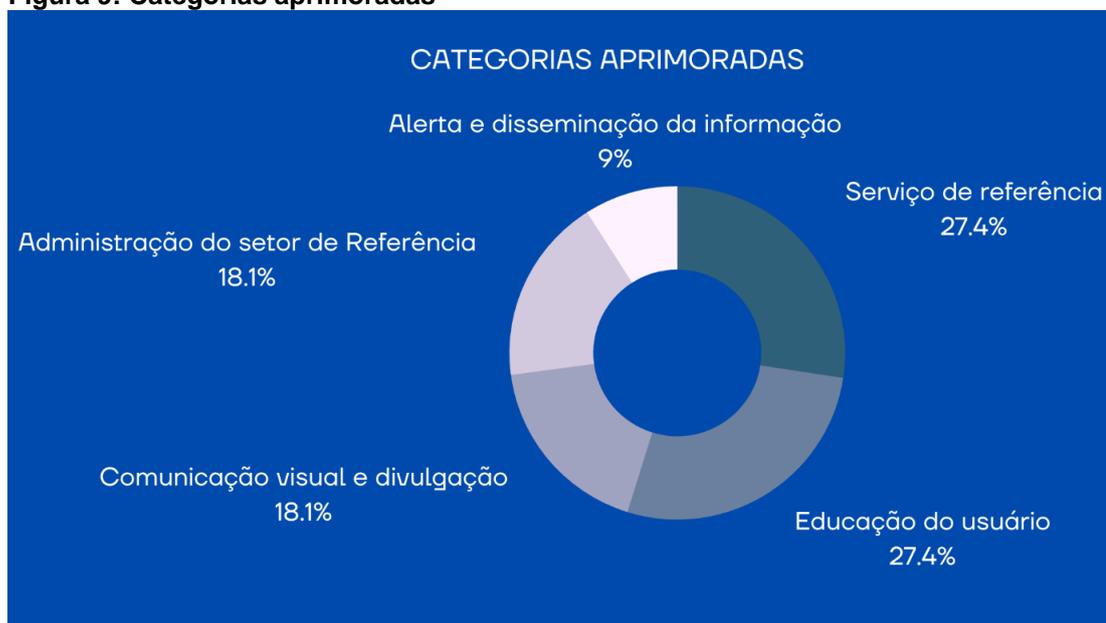
A Figura 8 mostra que os serviços voltados para capacitações e treinamentos, auxílio e suporte à pesquisa e agendamento de empréstimos foram os serviços mais aprimorados por todos os participantes para o formato remoto para melhor atender sua comunidade acadêmica diante desse contexto. Seguidos pelos serviços de capacitação do uso dos catálogos das bibliotecas físicas e virtuais, divulgação de lives, atendimento individualizado ou via *chat* e *WhatsApp*, vídeos tutoriais e digitalização do acervo. Apenas a biblioteca da UnB sinalizou que também aprimorou os serviços de fóruns de comunicação eletrônica, empréstimo de notebooks e incluiu o serviço de levantamento bibliográfico como outros serviços aprimorados.

Das 13 opções de serviços relacionadas na pergunta, a biblioteca da UnB foi a que mais selecionou opções de aprimoramento de seus serviços, ao todo ela selecionou 11 opções, seguida da biblioteca da UFMS que selecionou 10 opções incluindo a Semana Nacional do livro e da Biblioteca como outro serviço que foi aprimorado para o formato remoto e, por último, a biblioteca da UFG que selecionou 8 opções e chamou a atenção para a única que não forneceu o serviço de atendimento via *chat* ou *WhatsApp* para sua comunidade.

A questão 3 está relacionada ao uso das TIC's no Serviço de Referência e Informação Digital (SRID) a partir das categorias apresentadas por Alves e Vidotti (2006) como linhas de atuação das TIC's no SRID. O intuito era compreender quais categorias foram aprimoradas pelas bibliotecas do Centro-Oeste a partir da aplicação das TIC's nos serviços e produtos ofertados pelas bibliotecas.

A Figura 9 mostra as categorias mais aprimoradas pelas bibliotecas conforme as linhas de atuação das TIC'S propostas por Alves e Vidotti (2006).

**Figura 9: Categorias aprimoradas**



Fonte: Elaborada pela autora, 2022.

A partir da Figura 9 é possível aferir que o serviço de referência e educação do usuário foram as linhas de maior aplicabilidade do uso das TIC's nas bibliotecas do Centro-Oeste, seguidas pela comunicação visual e divulgação e administração e supervisão do setor de referência. Sendo assim, é possível concluir que as bibliotecas vêm cumprindo o papel de mediadora da informação e aprimorando seus serviços a partir de tecnologias que possibilitam otimizar seus serviços de referência e informação voltados para atender a necessidade dos usuários cujo objetivo, conforme indicado por Alves e Vidotti (2006) é a otimização da interface do processo de interação e capacitação para uso autônomo dos serviços e produtos. O serviço de alerta e disseminação da informação foi o menos indicado pelas bibliotecas, apenas a UFMS informou que faz uso de tecnologias para aprimorar esse serviço que é

voltado para atualização do usuário a partir de agentes inteligentes que facilitam a recuperação e disseminação da informação.

Em relação às ferramentas disponibilizadas pela *web 2.0* adotadas pelas bibliotecas estudadas durante a pandemia para auxiliar na interação com o usuário, abordada na quarta questão, foram selecionadas as seguintes opções *Youtube, Instagram, Facebook, Google Meet, Microsoft Teams, Zoom e WhatsApp*. No estudo realizado por Abreu em 2018, foi constatado que as bibliotecas do Centro-Oeste já faziam uso de algumas ferramentas como o *Facebook* e o *Twitter*, dessa forma, podemos aferir que as bibliotecas ampliaram o uso das ferramentas na aplicação dos serviços de referência a fim de auxiliar os serviços voltados para pesquisa, relacionamento pessoal e divulgação. Conforme proposto por Jesus e Cunha (2012), é possível aferir que as bibliotecas universitárias Federais do Centro-Oeste durante a pandemia utilizaram ainda mais dos recursos de interação e compartilhamento disponíveis a partir da tecnologia da *web 2.0*, inovando seus serviços para melhor atender às necessidades informacionais de seus usuários, proporcionando maior interação entre o usuário, a biblioteca e o bibliotecário conforme indicado por Jorge e Ribeiro (2013).

Na Figura 10 é possível verificar quais foram as ferramentas mais utilizadas pelas bibliotecas para auxiliar na interação com os usuários.

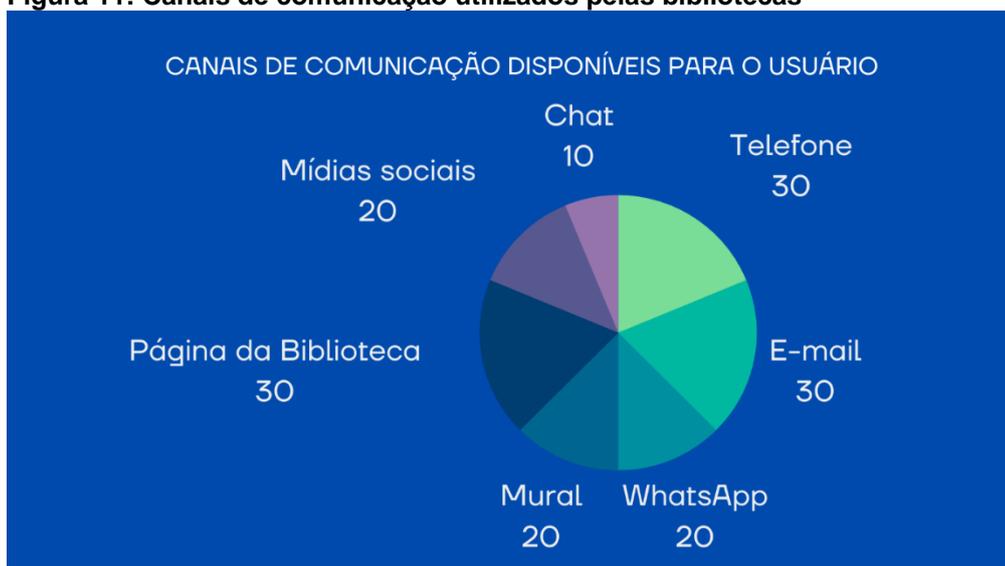
**Figura 10: Recursos utilizados na interação com o usuário**



Fonte: Elaborada pela autora, 2022.

A questão 5 tratou dos canais de comunicação que estão disponíveis para os usuários da biblioteca. Esse mesmo levantamento já havia sido realizado por Abreu em 2018 no qual foi constatado que, naquele período, o *e-mail* era o canal mais utilizado pelas bibliotecas universitárias do Centro-Oeste. A partir desse levantamento, foi possível aferir que atualmente os canais mais utilizados pelos usuários são telefone, *e-mail*, e a página da biblioteca, seguidos pelas mídias sociais, mural e grupos de *WhatsApp*. A biblioteca da UnB informou na opção outros que também faz uso de *Chat* em tempo real pelo *Messenger do Facebook*. Não foi incluída nessa questão a opção *WhatsApp pessoal*, porém a partir da análise do site, foi possível aferir que a maioria das bibliotecas utilizaram esse recurso durante a fase crítica da pandemia. A Tabela 8 apresenta os resultados obtidos.

**Figura 11: Canais de comunicação utilizados pelas bibliotecas**



Fonte: Elaborada pela autora, 2022.

Em relação às medidas de restrições adotadas pelas bibliotecas frente a covid-19, será apresentado um quadro síntese relacionado aos resultados obtidos nas questões 6, 7, 8 e 9 nas quais foram formuladas seguindo as orientações da IFLA e da FEBAB, que sugeriram algumas adaptações que as bibliotecas deveriam observar em relação aos cuidados na prestação dos serviços diante do contexto pandêmico.

Para um melhor entendimento foi realizada uma síntese dos Quadros 10 e 11 para formulação dessas questões. No Quadro 14 serão apresentados somente os resultados das medidas adotadas por todas as bibliotecas universitárias Federais do Centro-Oestes, a fim de identificar os cuidados relacionados: ao ambiente, a equipe

de trabalho, aos serviços técnicos e a ampliação dos serviços *online* que foram desempenhados por elas diante da pandemia da covid-19.

**Quadro 14: Medidas de restrições adotadas pelas bibliotecas frente a covid-19**

<b>AMBIENTE</b>	<b>EQUIPE</b>	<b>SERVIÇOS TÉCNICOS</b>	<b>AMPLIAÇÃO DOS SERVIÇOS ONLINE</b>
Limpeza constante das superfícies e computadores	Recomendações de boa higiene	Implementação de políticas de quarentena nos livros devolvidos	Aprimoramento dos serviços <i>online</i> existentes e conteúdos digitais
Fechamento do espaço de estudo	Fornecimento de álcool para as mãos	Oferecimento do perdão de multas	Ampliação dos serviços de atendimento remoto
Redistribuição do mobiliário e estações de trabalho	Incentivo aos funcionários e usuários doentes para ficarem em casa	Quarentena obrigatória para todos os documentos	Ampliação e divulgação dos conteúdos digitais disponíveis
	Uso de EPIs por todos os trabalhadores	Divulgação das novas formas de acesso e utilização dos serviços	Oferecimento de informações sobre a pandemia baseada em fontes oficiais
	Reconsideração de programações que envolvam grupos de pessoas	Fechamento do acervo	Implementação de planos para oferecer serviços remotos
	Criação de medidas para possibilitar o trabalho remoto da equipe	Agendamento de empréstimos	Organização de encontros digitais
	Adiamento do retorno presencial do pessoal do grupo de risco		Realização de capacitações e treinamentos no formato digital

Fonte: Elaborada pela autora, 2022.

De um modo geral, as bibliotecas estudadas promoveram ações que resguardassem tanto seus usuários como sua equipe de trabalho, adotando as medidas de restrições frente a covid-19 recomendadas pela IFLA e pela FEBAB cujo objetivo era de inibir a proliferação do vírus entre sua comunidade. As principais medidas tomadas em relação ao cuidado com a equipe e com o ambiente de trabalho foram em relação às recomendações de higiene, ao uso de álcool pela equipe, limpeza constante de suas instalações físicas, fechamento da área de estudo, afastamento de pessoas do grupo de risco e o trabalho remoto que permitiu que os profissionais das bibliotecas continuassem a exercer suas funções à distância de forma segura.

Em relação aos serviços técnicos foram criadas políticas de quarentena para os livros e documentos, o acervo foi fechado temporariamente a fim de impedir a circulação de materiais, as cobranças de multas foram suspensas e em um segundo

momento os empréstimos foram liberados de forma agendada a fim de evitar aglomeração em suas dependências.

Os serviços de atendimento foram ampliados e adaptados para o formato *online*, houve maior divulgação dos acervos de conteúdos digitais, os encontros presenciais foram realizados no formato remoto bem como os treinamentos e as capacitações, também foram divulgadas notícias atualizadas sobre a pandemia a fim de evitar a proliferação de falsas notícias.

As ações desempenhadas pelas bibliotecas no contexto pandêmico permitem perceber, mais uma vez, como as transformações sociais influenciam nos serviços prestados pelas bibliotecas. De acordo com Nunes e Carvalho (2016), as bibliotecas devem adaptar seus serviços informacionais às mudanças tecnológicas e científicas do conhecimento para favorecer o processo comunicacional com seus usuários através da mediação da informação.

A décima questão permitiu que os profissionais das bibliotecas responsáveis pelos setores de referência relatassem quais serviços foram mais impactados pela pandemia e quais serviços foram aprimorados ou criados e permanecerão ativos nos serviços de atendimento ao usuário.

O Quadro 15 apresenta as respostas dos bibliotecários das universidades participantes sobre o impacto causado pela pandemia nos serviços de atendimento ao usuário.

**Quadro 15: Respostas dos bibliotecários das universidades**

INSTITUIÇÃO	RESPOSTAS DOS BIBLIOTECÁRIOS
UnB	Todos os serviços foram impactados, mas principalmente os serviços de atendimento e processamento técnico e de formação e desenvolvimento de acervo. Com relação aos serviços, permanecemos com o <i>chat</i> em tempo real, que não existia antes da pandemia. Outros serviços criados durante o período de restrição das atividades presenciais, mas que permanecem mesmo após o retorno ao presencial, são os atendimentos remotos individualizados para auxílio em bases de dados e as capacitações remotas, ambos via Teams.
UFG	Os empréstimos de materiais físicos foram os mais impactados pois mesmo com a biblioteca fechada mantemos o serviço no formato por agendamento, mas do ano de 2019 para 2020 tivemos uma queda em média de 80% na realização do serviço. Os serviços do Setor de Referência foram aprimorados com a realização dos treinamentos e atendimento ao pesquisador no formato on-line e manteremos a oferta desses serviços com a utilização das ferramentas do Google Workspace fornecidas pela Universidade.
UFMS	O maior impacto foi o empréstimo físico e uso dos espaços físicos. Não tínhamos atendimento via app de mensagens e durante a pandemia implementamos e deu tão certo que mantivemos assim como o cadastro eletrônico

Fonte: Elaborada pela autora, 2022.

A partir dessas respostas, é possível observar que apesar de serem diferentes, os maiores impactos percebidos pelos profissionais das bibliotecas do Centro-Oeste estão relacionados ao serviço de atendimento ao usuário e ao empréstimo de materiais.

Na resposta do bibliotecário da UnB, é possível aferir que os impactos da pandemia da covid-19 dentro da biblioteca foram enormes, exigindo que todos os setores reestruturassem suas formas de trabalho e adotassem medidas para conter o avanço da pandemia entre as equipes de trabalho e o usuário, buscando preservar ao máximo o contato físico entre eles, porém sem interferir na prestação dos serviços e produtos. De acordo com o bibliotecário, o serviço de *chat* foi criado para atendimento em tempo real ao usuário e o atendimento individualizado via *Teams* para auxílio nas pesquisas das bases de dados. As capacitações e treinamentos foram inovados para o formato virtual também via aplicativo *Teams*. De acordo com ele, todos os serviços irão permanecer nesse formato a fim de ampliar os suportes informacionais com sua comunidade.

A biblioteca da UFG relatou que o maior impacto percebido foi no empréstimo de materiais físicos. De acordo com o bibliotecário, entre os anos de 2019 e 2020, já havia sido percebido uma queda de 80% na execução desse serviço, o que pode ser justificado pelo crescimento dos acervos digitais que estão sendo cada vez mais aprimorados entre as bibliotecas. Para manter a oferta desse serviço durante a pandemia, a biblioteca realizou os empréstimos de forma agendada. De acordo com o bibliotecário, o setor de referência foi o mais aprimorado com a implantação das capacitações e treinamentos de seus pesquisadores no formato virtual através da ferramenta do *Google Workspace* disponibilizado pela instituição. Não foi percebido na análise do site da instituição como também não foi mencionado pelo bibliotecário a criação de *chat* para atendimento com o usuário.

A biblioteca da UFMS também relatou que o maior impacto da pandemia foi percebido no serviço de empréstimo de materiais físicos e no uso do espaço para estudo que esteve fechado por um determinado período. Em relação aos novos serviços, o bibliotecário mencionou o atendimento via aplicativo de mensagens que foi criado para atendimento direto aos usuários e o serviço de cadastro eletrônico que antes da pandemia era realizado presencialmente e agora passou para o formato virtual. Não foi mencionado pelo bibliotecário, mas a partir da análise da página da

biblioteca, foi constatado que as capacitações e treinamentos também foram ofertadas no formato virtual.

A Figura 12 apresenta uma síntese dos principais impactos causados pela pandemia nos serviços prestados pelas bibliotecas universitárias Federais do Centro-Oeste, que foram percebidos através da análise do questionário e a partir das respostas dos bibliotecários responsáveis pelo setor de referência das bibliotecas analisadas.

**Figura 12: Síntese do impacto da pandemia nos serviços das bibliotecas**

SERVIÇOS IMPACTADOS E APRIMORADOS		
UnB	UFG	UFMS
<p><b>SERVIÇOS IMPACTADOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Serviços de atendimento</li> <li>• Processamento técnico e</li> <li>• Desenvolvimento de acervo</li> </ul> <p><b>NOVOS SERVIÇOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Chat em tempo real</li> <li>• atendimentos remotos individualizados</li> <li>• Capacitações remotas</li> <li>• Agendamento de empréstimo*</li> <li>• Empréstimo de notebooks*</li> </ul>	<p><b>SERVIÇOS IMPACTADOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Empréstimos de materiais</li> <li>• Serviços do setor de referência</li> </ul> <p><b>NOVOS SERVIÇOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Agendamento de empréstimo</li> <li>• Capacitações e treinamentos remotos</li> <li>• Atendimento ao pesquisador no formato remoto</li> </ul>	<p><b>SERVIÇOS IMPACTADOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Empréstimo de materiais</li> <li>• Espaço de estudo</li> </ul> <p><b>NOVOS SERVIÇOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atendimento via aplicativo de mensagens</li> <li>• Cadastro eletrônico de usuários</li> <li>• Capacitações e treinamentos remotos*</li> </ul>

Fonte: Elaborada pela autora, 2022

## 7 CONCLUSÃO

A partir da análise dos resultados da pesquisa realizada nas bibliotecas Universitárias Federais do Centro-Oeste UFG, UnB, UFMS e UFMT, é possível afirmar que elas desempenharam estratégias para combater os impactos da pandemia da covid-19 em seus serviços de referência, adaptando, inovando e criando serviços para dar suporte informacional à sua comunidade acadêmica nesse período.

Diante dessa análise, é possível constatar que os impactos causados pela pandemia da covid-19 nos serviços biblioteconômicos serviram para acelerar e inovar serviços que até o momento eram oferecidos somente no formato tradicional e agora foram ampliados e aprimorados para o formato virtual para melhor atender sua comunidade acadêmica, que também sofreu com os reflexos dessa pandemia.

É possível perceber que as bibliotecas das Universidades Federais do Centro-Oeste estão cumprindo com a missão de dar suporte informacional para sua comunidade acadêmica provendo e facilitando o acesso à informação e propiciando suporte ao fomento à pesquisa para sua comunidade científica.

A partir desse levantamento, foi possível atender ao primeiro objetivo específico que se propôs a analisar as ações desempenhadas pelas Bibliotecas Universitárias Federais do Centro-Oestes no combate à pandemia, sendo possível concluir que as bibliotecas seguiram as principais recomendações da IFLA e da FEBAB no desenvolvimento de medidas de restrições e planos de retomada gradativa de suas atividades a fim de combater a proliferação do Coronavírus entre sua equipe e os seus usuários, adaptando seus serviços internos com medidas restritivas de higienização e trabalho remoto e adaptando seus principais serviços de referência e atendimento ao usuário para o formato síncrono, a fim de continuar atendendo às necessidades informacionais da sua comunidade, também ampliaram as linhas de comunicação e a divulgação dos conteúdos digitais e mídias sociais.

Em relação ao segundo objetivo específico, essa pesquisa propôs identificar os impactos causados pela pandemia nos serviços de referência dessas universidades, dessa forma, é possível aferir que, conforme análise do site e do questionário, os maiores impactos foram relacionados aos serviços de atendimento ao usuário e ao empréstimo de material físico, as bibliotecas tiveram que criar mecanismos para subsidiar a prestação desses serviços, tendo em vista que os seus usuários também

foram impedidos de comparecer às bibliotecas para buscar esses serviços. O serviço de atendimento individualizado foi adaptado para o formato remoto através de ferramentas que possibilitam encontros síncronos, dessa forma os atendimentos que eram realizados somente de forma presencial, foram realizados remotamente e de acordo com a maioria das bibliotecas, esse serviço permanecerá sendo realizado tanto no formato síncrono como no assíncrono para melhor atender seus usuários e suas especificidades.

O serviço de empréstimo também foi um dos mais impactados nesse contexto, tendo em vista que os materiais foram impedidos de circular em um determinado momento devido às medidas restritivas adotadas pelas universidades baseadas nos decretos governamentais que eram expedidos, no intuito de combater a propagação do vírus. Dessa forma, conforme a situação vinha sendo controlada, as bibliotecas adaptavam esse serviço para atender ao público que ansiava por esse atendimento, algumas liberaram esse serviço no formato agendado, somente para um grupo específico de usuários e aos poucos foram aderindo para toda comunidade até voltar à normalidade. Atualmente o serviço de empréstimo já está normalizado e se encontra disponível em todas as bibliotecas.

Os impactos da pandemia nos serviços de referência permitiram que as bibliotecas apresentassem com maior ênfase o novo formato híbrido que já vinha sendo construído nos últimos tempos. De acordo com o que foi proposto pela literatura, as bibliotecas já deveriam estar atentas para oferecerem serviços flexíveis que permitam ao usuário uma interação dos serviços tanto no formato físico como no virtual, devendo facilitar o acesso a todos os tipos de recursos informacionais e usar as tecnologias disponíveis para integrar os serviços nos ambientes eletrônicos e impressos.

Essas transformações já estavam acontecendo no âmbito das bibliotecas, porém foram evidenciadas a partir desse contexto pandêmico que propiciou adaptações integrativas e dinâmicas através de serviços especializados a fim de atender às necessidades dos usuários. Foi possível perceber que, atualmente, as bibliotecas estão aderindo cada vez mais aos recursos tecnológicos e aprimorando seus serviços e provendo uma disseminação mais seletiva e especializada para sua comunidade a partir desse formato híbrido.

Em relação ao terceiro objetivo específico, o trabalho propôs-se a apontar os recursos de comunicação disponíveis no *website* das bibliotecas voltados para facilitar

o acesso à informação e interação com os usuários, dessa forma, podemos concluir que em comparação à pesquisa realizada por Abreu (2018), os *websites* das bibliotecas estão mais dinâmicos e possibilitando maior interação com o usuário.

De acordo com o gerenciamento dos *websites*, somente a Biblioteca da UnB administra seu próprio site, a UFG e a UFMS são gerenciadas pelo Sistema de Biblioteca que também atende toda a instituição e a UFMT é a única que apresenta apenas uma página dentro do portal principal da instituição. É possível perceber que todas as páginas analisadas estão bem estruturadas e dispõem as principais informações em destaque com *Banners* informativos que facilitam o acesso aos usuários bem como apresentam notícias e informações atualizadas.

Foi possível perceber que a maioria das bibliotecas além dos canais tradicionais de comunicação (telefone e e-mail) passaram a oferecer canais de atendimento síncronos que permitem um atendimento individualizado e especializado (*chat* e atendimento via *WhatsApp*) para esclarecimentos de dúvidas de uma forma mais rápida e direta. Também foi possível perceber uma ampliação da divulgação dos canais de mídias sociais que também ajudam na divulgação dos serviços e produtos da biblioteca.

Em relação aos recursos informacionais digitais, as bibliotecas ampliaram seus acervos digitais *online* disponibilizando diversas fontes informacionais para sua comunidade, possibilitando acesso múltiplo a acervos atualizados de forma remota em qualquer horário ou local. Dessa forma, podemos concluir que as bibliotecas estão cada vez mais se adequando ao novo cenário tecnológico informacional, propiciando subsídios necessários aos seus usuários, promovendo a disseminação da informação por meio desses recursos que de uma certa forma foram ampliados a partir desse contexto pandêmico.

Em relação aos recursos voltados para educação do usuário, podemos perceber as inovações aplicadas nos serviços de capacitação e treinamento, onde passaram a ser ofertados no formato remoto e, de acordo com a perspectiva dos bibliotecários, será mantido para melhor atender aos diferentes perfis de usuários.

A partir dessa análise, foi possível verificar os impactos causados pela pandemia nos serviços de referência das bibliotecas universitárias Federais do Centro-Oeste. Os objetivos estipulados foram atendidos permitindo aferir que as bibliotecas estudadas tomaram todos os cuidados necessários para conter a disseminação do vírus entre sua comunidade e aperfeiçoaram o modo de atender às

demandas informacionais dos seus usuários a partir do uso das TIC'S, que proporcionaram aprimoramento nos serviços e produtos ofertados pela biblioteca, possibilitando maior acesso ao *website* das bibliotecas, que passou a ser incluído como um dos canais de comunicação mais utilizado pelos usuários.

As limitações dessa pesquisa estão relacionadas ao fato da pesquisa não alcançar o retorno total do universo do estudo proposto e não analisar as ações desempenhadas pelas bibliotecas nas mídias sociais dentro desse contexto pandêmico, mesmo assim, cabe ressaltar que a pesquisa alcançou o resultado almejado, cumprindo com o que foi indicado nos objetivos e apresentou os impactos causados pela pandemia nos serviços de referência das bibliotecas universitárias Federais do Centro-Oeste.

Para desenvolvimento de novas pesquisas nesta temática, sugiro que seja realizado estudos referentes ao uso das mídias sociais por essas bibliotecas e pelas bibliotecas de outras regiões a fim de fazer um comparativo das ações desempenhadas por elas a partir desse contexto pandêmico.

## REFERÊNCIAS

ABREU, K. A. S. **Políticas de comunicação no contexto das mídias sociais: um estudo nas bibliotecas centrais das universidades federais do Centro-Oeste. 2018.** Dissertação (Mestrado em Comunicação) - Universidade Federal de Goiás, Goiânia, 2018. Disponível em: <http://repositorio.bc.ufg.br/tede/handle/tede/9132>. Acesso em: 27 maio 2022.

ALVES, Ana Paula Meneses; VIDOTTI, Silvana Aparecida Borsetti Gregório. O serviço de referência e informação digital. **Biblionline**, n. 2, v. 2, 2006. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/16538>. Acesso em: 05 maio 2022.

ANDRADE, M.M. D. **Introdução à metodologia do trabalho científico: elaboração de trabalhos na graduação.** São Paulo: Grupo GEN, 2017.

BAPTISTA, M.; GONÇALVES, M. Biblioteca universitária em meio à pandemia da covid-19: relato de experiência das bibliotecas da universidade de Caxias do Sul. **Revista Informação & universidade**, v. 2, doissid covi-19 2020. Disponível em: <http://reviu.febab.org.br/index.php/reviu/article/view/36>. Acesso em: 24 mai 2022.

CUNHA, M. B. A biblioteca universitária na encruzilhada. **DataGramZero**, v. 11, n. 6, 2010. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/7266>. Acesso em: 20 fev 2022.

CUNHA, Murilo Bastos da. Construindo o futuro: a biblioteca universitária brasileira em 2010. **Ciência da Informação**, v. 29, n. 1, 2000. DOI: 10.18225/ci.inf.v29i1.901. Disponível em: <https://revista.ibict.br/ciinf/article/view/901>. Acesso em: 25 fev. 2022.

CUNHA, Murilo Bastos da; CAVALCANTI, Cordélia Robalinho de Oliveira. **Dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia.** Brasília: Bricquet de Lemos, 2008. xvi, 451 p.

CRESWELL, J.W.; CRESWELL, J.D. **Projeto de Pesquisa: Métodos Qualitativo, Quantitativo e Misto.** Grupo A, 2021. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9786581334192/>. Acesso em: 01 abr 2022.

FEBAB. Recomendações da Comissão Brasileira (CBBU) para elaboração de planejamento de reabertura das bibliotecas universitárias. **Revista Informação & universidade**, v. 2, doissid covi-19 2020. Disponível em: <http://reviu.febab.org.br/index.php/reviu/article/view/43/38>. Acesso em: 24 maio 2022.

FIGUEIREDO, N. M. A modernidade das cinco leis de Ranganathan. **Ciência da Informação**, v. 21, n. 3, 1992. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/download/55740>. Acesso em: 12 maio 2022.

FLICK, U. **Introdução Pesquisa Qualitativa**. Porto Alegre: Grupo A, 2009.

GAIMAN, Neil. **A arte importa**: porque sua imaginação pode mudar o mundo. Rio de Janeiro: Intrínseca, 2021.

GARCEZ, E. M. S.; RADOS, G. J. V. Biblioteca híbrida: um novo enfoque no suporte à educação a distância. **Ciência da Informação**, v. 31, n. 2, 2002.  
DOI: 10.18225/ci.inf..v31i2.959 Acesso em: 25 fev 2022.

GIL, Antonio C. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. São Paulo. Atlas, 2010.

GROGAN, Denis. **A prática do serviço de referência**. Brasília: Briquet Lemos, 1995.

HUTCHINS, M. **Introdução ao trabalho de referência em bibliotecas**. Rio de Janeiro: FGV, 1973.

IFLA. **A covid-19 e o Setor de Bibliotecas em Termos Mundiais**. 2020. Disponível em: <https://www2.senado.gov.br/bdsf/handle/id/571649>. Acesso em: 19 maio 2022.

INÁCIO, Maria Jane C.O; SANTOS, Raimunda F dos; OLIVEIRA, Marjorye I.; MONTEIRO, Maribel S. A gestão de serviços de informação em bibliotecas universitárias: estudo de casos na biblioteca setorial Rodolfo Helinsk. **INForme**, v. 2, n. 1, 2018. Disponível em: <https://periodicos.ufpe.br/revistas/INF/article/view/235831>. Acesso em: 20 abr 2022.

JESUS, Deise Lourenço de; CUNHA, Murilo Bastos. Produtos e serviços da *web 2.0* no setor de referência das bibliotecas. **Perspectivas em Ciência da Informação**, n. 1, v. 17, p. 110-133, 2012. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/38746>. Acesso em: 05 maio 2022.

JORGE, Pablo Diego Silva de Souza; RIBEIRO, Marcos Maurilio. Ferramentas 2.0 e bibliotecas universitárias brasileiras: levantamento de uso e implicações. **AtoZ: Novas Práticas em Informação e Conhecimento**, n. 1, v. 2, p. 22-33, 2013. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/15320>. Acesso em: 05 maio 2022.

MARTINS, Wilson. **A palavra escrita**: história do livro, da imprensa e da biblioteca. São Paulo: Ática, 2001.

MUELLER, S. Bibliotecas e sociedade: evolução da interpretação de função e papéis da biblioteca. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, v. 13, n. 1, 1984. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/74223>. Acesso em: 20 mar 2022.

NASCIMENTO, Lúcia Lima do; PINTO, Valdir Batista; VALE, Helena Cristina Pimentel do. O livro, a biblioteca e leitura: conhecer o passado para entender a (r) evolução tecnológica. In: **XXV Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documento e Ciência da Informação** - Florianópolis, SC, Brasil, 07 a 10 de julho de 2013.

NUNES, M. S. C.; CARVALHO, K. As bibliotecas universitárias em perspectiva histórica: a caminho do desenvolvimento durável. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 21, n. 1, p. 173-193, 2016. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/38665>. Acesso em: 20 mar 2022.

SANTOS, J. M. O processo evolutivo das bibliotecas da antiguidade ao renascimento. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, v. 8, n. 2, p. 175-189, 2012. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/2986>. Acesso em: 10 mar 2022.

SANTOS, R. R.; FREITAS, L. S.; GOMES, H. F. *Website* das bibliotecas universitárias como dispositivos de comunicação e potencializadores do acesso à informação. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, v. 14, n. 2, p. 155-175, 2018. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/1177>. Acesso em: 27 maio 2022.

TANUS, Gabrielle Francinne de S.C.; SÁNCHEZ-TARRAGÓ, Nancy. Atuação e desafios das bibliotecas universitárias brasileiras durante a pandemia de covid-19. **Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud**, 2020. Disponível em: [file:///C:/Users/295/Downloads/sanchezn,+Gabrielle-Nancy+Bibliotecas+universit%C3%A1rias+brasileiras+COVID19+Preprint%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/295/Downloads/sanchezn,+Gabrielle-Nancy+Bibliotecas+universit%C3%A1rias+brasileiras+COVID19+Preprint%20(1).pdf). Acesso em 19 maio 2022.

TARAPANOFF, K. A biblioteca universitária vista como uma organização social. **Estudos Avançados em Biblioteconomia e Ciência da Informação**, v. 1, n. 1, 1982. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/40315>. Acesso em: 20 abr 2022.

VALLS, V. M. **Curso de Bacharelado em Biblioteconomia na Modalidade a Distância**. Brasília, CAPES, 2018. Disponível em: [https://cesad.ufs.br/ORBI/public/uploadCatalago/00114807052021Aula\\_01.pdf](https://cesad.ufs.br/ORBI/public/uploadCatalago/00114807052021Aula_01.pdf). Acesso em: 25 abr 2022.

VIANA, M. A informação e a Biblioteca Universitária. **ResearchGate**, 2013. Disponível em: [https://www.researchgate.net/profile/Michelangelo-Viana/publication/249312704\\_A\\_informacao\\_e\\_a\\_Biblioteca\\_Universitaria/links/0046351e3dc06b1022000000/A-informacao-e-a-Biblioteca-Universitaria.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Michelangelo-Viana/publication/249312704_A_informacao_e_a_Biblioteca_Universitaria/links/0046351e3dc06b1022000000/A-informacao-e-a-Biblioteca-Universitaria.pdf). Acessado em: 20 de mar 2022.

VILLALOBOS, A. P. O.; SILVA, D. C. As potencialidades da *web* semântica para a ciência da informação. **Ponto de Acesso**, v. 4, n. 2, p. 58-75, 2010. DOI: 10.9771/1981-6766rpa.v4i2.3623 Acesso em: 19 maio 2022.

WELLICHAN, D. S. P.; ROCHA, E. S. S. As bibliotecas diante de uma pandemia: atuação e planejamento devido a covid-19. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, v. 25, n. 3, p. 493-508, 2020. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/150559>. Acesso em: 25 abr 2022.

## APÊNDICE QUESTIONÁRIO

Prezado (a)

Meu nome é Rosângela Santos da Silva, sou graduanda do curso de Biblioteconomia e Ciências da Informação da FCI/UnB. Estou cursando o 8º período do referido curso e para suporte na minha pesquisa de monografia intitulada: **“Inovação e adequação dos serviços informacionais das Bibliotecas Universitárias Federais do Centro-Oeste durante o período da pandemia do covid-19”**, solicito a colaboração na fase de coleta de dados.

Os dados serão extraídos de um formulário contendo 10 questões, sendo oito de múltipla escolha e duas de resposta aberta. O tempo estimado para preenchimento do formulário é de 5 a 10 minutos.

Sua participação é de suma importância para o resultado do meu trabalho

Para participar da pesquisa acesso o *link* abaixo:

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfBff7GeQpQRqtBJcidaS\\_avkC7se33eD7XHcApihSCH0f8eQ/viewform?usp=sf\\_link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfBff7GeQpQRqtBJcidaS_avkC7se33eD7XHcApihSCH0f8eQ/viewform?usp=sf_link)

Estou à disposição para esclarecimentos caso tenha dúvidas.

Desde já, muito obrigada pela atenção!

Atenciosamente,

Rosângela Santos da Silva

Graduanda em Biblioteconomia e Ciência da Informação – FCI/UnB

180112058@aluno.unb.br

(61)99195-7335

### **FUNCIONAMENTO DO SRID DAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS FEDERAIS DO CENTRO-OESTE DIANTE DA PANDEMIA DA COVID-19.**

Pesquisa sobre o impacto da pandemia no Serviço de Referência e Informação Digital (SRID) nas Bibliotecas Universitárias Federais do Centro-Oeste.

1- Qual o nome da Biblioteca e a qual Instituição ela está vinculada?

---

2 - Em relação aos serviços informacionais voltados para atendimento ao usuário. Quais serviços FORAM disponibilizados para o usuário de forma remota durante a pandemia do covid-19? Marque todas que se aplicam.

- ( ) Capacitação do aluno quanto ao uso da biblioteca física e serviços virtuais
- ( ) Capacitação e treinamentos virtuais (base de dados, ABNT...)
- ( ) Auxílio on-line de atendimento às solicitações de buscas e pesquisas
- ( ) Suporte no acesso de artigos dos periódicos científicos e portal da CAPES

- )Fóruns de comunicação eletrônica (clube do livro, cine clube...)
- )Divulgação de lives da instituição e de interesse acadêmico
- )Agendamento de empréstimos
- )Atendimento individualizado via videoconferência
- )Atendimento via *chat* ou *WhatsApp*
- )Vídeos tutoriais dos serviços disponibilizados pela biblioteca
- )Empréstimo de notebooks
- )Digitalização de acervo
- )Outro:

3 - Em relação ao uso das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC's) no SRID. Quais categorias vêm sendo aprimoradas ou inovadas pela aplicação das TIC's nos serviços e produtos ofertados pela Biblioteca? Marque todas que se aplicam.

- )Serviço de referência (atendimento ao usuário)
- )Educação do usuário (capacitações e treinamentos)
- )Alerta e disseminação da informação (agentes de recuperação da informação)
- )Comunicação visual e divulgação da Biblioteca (arquitetura da informação digital)
- )Administração e supervisão do setor de referência (recursos financeiros, materiais e pessoais)
- )Outro:

4 - Em relação as ferramentas disponibilizadas pela *web 2.0*. Quais foram as ferramentas adotadas pela Biblioteca durante a pandemia para auxiliar na interação com o usuário? Marque todas que se aplicam.

- )Wikis
- )Flickr
- )Youtube
- )Slideshare
- )Facebook
- )Instagram
- )*WhatsApp*
- )Social Bookmarking
- )Blogs
- )RSS
- )Google Meet
- )Zoom
- )Microsoft Teams
- )Skype
- )Connect Zimbra
- )ezTalks
- )GoToMeeting
- )Outro:

5 - Quais são os canais de comunicação que estão disponíveis para os usuários da Biblioteca? Marque todas que se aplicam.

- )Telefone
- )E-mail

- Intranet
- Grupo de *WhatsApp*
- Mídias sociais
- Mural
- Reuniões presenciais
- Página da Biblioteca
- Outro:

6 - Em relação as medidas de restrições frente ao covid-19. Quais foram as medidas adotadas pela Biblioteca para manutenção do AMBIENTE DETRABALHO? Marque todas que se aplicam.

- Limpeza constante das superfícies e computadores
- Desinfecção de superfícies rígidas
- Retirada de circulação de itens de maiores riscos
- Fechamento do espaço de estudo
- Redistribuição do mobiliário e estação de trabalho
- Disponibilizou equipamentos da biblioteca para outras atividades
- Outro:

7 - Em relação as medidas de restrições frente ao covid-19. Quais foram as medidas adotadas pela Biblioteca no cuidado com a EQUIPE DE TRABALHO? Marque todas que se aplicam.

- Recomendações de boa higiene
- Fornecimento de álcool para as mãos
- Incentivo para funcionários e usuários doentes ficarem em casa
- Medidas adicionais de saúde e higiene
- Uso de Equipamentos de Proteção Individual (EPI's) por toda equipe
- Reconsiderou programações que envolviam grupos de pessoas
- Criou medidas para possibilitar o trabalho remoto da equipe
- Fechamento total
- Adiou o retorno presencial de pessoas do grupo de risco
- Redistribuiu as atividades por turnos
- Evitou distribuição de documentos impressos
- Outro:

8 - Em relação as medidas de restrições frente ao covid-19. Quais foram as medidas adotadas pela Biblioteca para manutenção dos SERVIÇOS TÉCNICOS? Marque todas que se aplicam.

- Implementação de políticas de quarentena nos livros devolvidos
- Oferecimento do perdão de multas
- Quarentena obrigatória para todos os documentos
- Tratou apenas materiais que se encontravam na biblioteca antes da pandemia
- Divulgação das novas formas de acesso e utilização dos serviços
- Fechamento do acervo
- Evitou empréstimos de materiais
- Realizou empréstimos somente mediante solicitação
- Agendamento de empréstimos
- Devolução em caixas ou locais adaptados

( )Outro:

9 - Em relação as medidas de restrições frente ao covid-19. Quais foram as medidas adotadas pela Biblioteca para ampliação dos SERVIÇOS *ONLINE*? Marque todas que se aplicam.

- ( )Priorizou a aquisição de conteúdo eletrônico
- ( )Aprimorou os serviços online existentes e conteúdos digitais
- ( )Ampliou os serviços de atendimento remoto
- ( )Ampliou a divulgação dos conteúdos digitais disponíveis
- ( )Ofereceu informações sobre a pandemia baseada em fontes oficiais
- ( )Fez uso intensivo das redes sociais para manter o usuário informado
- ( )Implementou planos para oferecer serviços remotos
- ( )Organizou encontros digitais
- ( )Incentivou o uso das bibliotecas digitais
- ( )Proporcionou comunicação constante com os usuários
- ( )Realizou capacitações e treinamentos no formato digital
- ( )Outro:

10 - No seu ponto de vista, quais serviços foram mais impactados devido a pandemia? Quais serviços foram aprimorados e permanecerão ativos nos serviços de atendimento ao usuário?

---

---