



Biblioteca Universitária: tradição, práticas e inovações

7 a 10 de dezembro de 2021 | Centro de Convenções de Goiânia

Práticas

FUNCIONAMENTO DAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS EM TEMPOS DE PANDEMIA: ESTUDO DAS INFORMAÇÕES DISPONÍVEIS NOS SITES INSTITUCIONAIS

FUNCTIONING OF UNIVERSITY LIBRARIES IN TIMES OF PANDEMIC: STUDY OF INFORMATION AVAILABLE ON INSTITUTIONAL SITES

Luciana de Oliveira¹
Edna da Silva Angelo²

Resumo: O objetivo deste estudo é conhecer como as bibliotecas universitárias brasileiras divulgaram para os usuários, em seus sites, os procedimentos para atendimento presencial durante a pandemia. Caracteriza-se como descritivo-exploratório. Sobre os procedimentos de coleta e análise de dados, primeiramente, foram listados os 69 sites das bibliotecas das universidades federais brasileiras. Depois, as informações que constavam na página da web foram registradas em uma planilha no Microsoft Excel. A partir da análise dos dados, constatou-se que 46% não possuem qualquer informação sobre atendimento presencial. Somente 6 bibliotecas possuem o plano de retorno disponível e apenas 3 apresentam as possíveis mudanças do atendimento em fases, em consonância com as variações da situação epistemológica da região. Sobre os procedimentos para a devolução de material bibliográfico, a maioria não possui essa informação no site (55%). Quando há a descrição, a preferência é por agendamento prévio (25%), seguida por devolução suspensa (9%). Também, a maior parte não divulgou os procedimentos para empréstimo (58%). Quando há esse dado, depara-se com duas situações: agendamento prévio (26%) e empréstimo suspenso (16%). Os serviços remotos descritos praticamente são os que já eram ofertados à distância antes da pandemia. Por meio dos resultados, percebeu-se a falta e a dispersão de dados relevantes, nas páginas das bibliotecas, sobre os serviços ofertados durante a suspensão das atividades presenciais. Foi possível constatar que é preciso investir em um plano de comunicação para resultados satisfatórios, alcançando maior visibilidade e divulgação para esses serviços, seja em qualquer situação. Só assim, pode-se fortalecer o processo de publicação e o seu alcance.

Palavras-chave: Pandemia. Covid-19. Biblioteca universitária. Comunicação.

Abstract: The aim of this study is to know how Brazilian university libraries disclosed to users, on their websites, the procedures for face-to-face care during the pandemic. It is characterized as descriptive-exploratory. Regarding data collection and analysis procedures, the 69 sites of the libraries of federal universities in Brazil were first listed. Afterwards, the information contained in the website was registered. For this purpose, a spreadsheet was created in Microsoft® Excel®. 46% do not have any information about face-to-face assistance. Only 6 libraries have the return plan available and 3 present possible changes in service in phases, in line with the variations in the epistemological situation in the region. Regarding the procedures for returning bibliographic material, most do not have this information on the website (55%). When there is a description, the preference is for prior appointment (25%), followed by suspended return (9%). Most also did not disclose loan procedures (58%). When there is this data, there are 2 situations: prior appointment (26%) and suspended loan (16%). The remote services described are practically those that were already offered at a distance before the pandemic. Through the results, it was noticed the lack and dispersion of relevant data about the services offered during the suspension of in-person activities on the libraries' pages. It was possible to see that it is necessary to invest in a communication plan for satisfactory results, achieving greater visibility and dissemination for the services offered, in any situation. This is the only way to strengthen the publication process and its reach.

Keywords: Pandemic. Covid-19. University library. Communication.

¹ Graduada em Biblioteconomia pela Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG). Bibliotecária da Universidade Federal de Ouro Preto (UFOP). E-mail de contato: lucianabh@gmail.com

² Doutoranda e Mestre em Gestão & Organização do Conhecimento pela Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG). Bibliotecária da Universidade Federal de Ouro Preto (UFOP). E-mail de contato: ednasangelo@gmail.com



Biblioteca Universitária. Tradição, práticas e inovações
7 a 10 de dezembro de 2021 | Centro de Convenções de Goiânia

Desde o início de 2020, o mundo tem vivenciado muitas mudanças em decorrência da Infecção Humana pelo novo Coronavírus (2019-nCoV). No Brasil, considerando a condição de transmissão comunitária e a necessidade premente de envidar todos os esforços para reduzir a transmissibilidade, em 20 de março de 2020 foram declaradas medidas de isolamento em todo o território nacional (BRASIL, 2020).

Nesse infeliz cenário, atravessado pelo surgimento de velhas e novas formas de desigualdade e múltiplas regressões socioeconômicas, recomenda-se, mais do que nunca, o investimento na ciência (BABINI; ROVELLI, 2020).

A biblioteca universitária, com grande parte de seu acervo em formato físico, viu-se diante de um grande desafio de repensar sua forma de oferecer produtos e serviços, uma vez que, seu papel é fundamental para a guarda, a difusão e a circulação da informação.

O objetivo deste estudo é investigar como as bibliotecas universitárias brasileiras divulgaram para os usuários, em seus sites, os procedimentos para atendimento presencial durante a pandemia e os serviços que foram disponibilizados no formato remoto. Propõe-se discutir a divulgação dos serviços que atendam as necessidades informacionais dos usuários.

A pesquisa foi motivada pela prática profissional. Com a necessidade de criar protocolo setorial de ações de retorno às atividades presenciais, a finalidade foi entender como os demais sistemas de bibliotecas estavam lidando com a disposição dos serviços.

A importância da investigação, além de seu recorte histórico, auxilia a desvendar se as unidades informacionais estão conseguindo expor dados suficientes e de forma inequívoca para os usuários, contribuindo, assim, para o aprimoramento do exercício profissional.

2. MÉTODO

A pesquisa caracteriza-se como descritiva e exploratória (GIL, 2008) por proporcionar maior familiaridade com o problema (explicitá-lo) e observar, classificar e descrever o fenômeno dos dados dispostos nos sites de bibliotecas universitárias a respeito do atendimento no período da Pandemia.

Sobre os procedimentos de coleta de dados, para este estudo, primeiramente, foram listados os sites das bibliotecas das universidades federais no Brasil. Depois, foram coletadas e registradas as informações que constavam na página web. Para tanto, foi elaborada uma planilha no Microsoft® Excel®. Utilizou-se um formulário com 8 categorias, a saber: (1) nome da universidade; (2) página web da biblioteca; (3) possui informações sobre



atendimento presencial; (4) possui o plano de retorno disponível; (5) houve divisão de atendimento em fases; (6) procedimentos para devolução; (7) procedimentos para empréstimo; (8) serviços a serem mantidos no formato remoto. O levantamento foi realizado no mês de julho de 2021.

Para a análise dos dados, foram utilizadas as informações divulgadas que pudessem fornecer uma visão panorâmica dos procedimentos para atendimento presencial das Bibliotecas Universitárias do Brasil durante a pandemia e os serviços que foram mantidos no formato remoto. Os dados foram representados graficamente por meio do software Microsoft® Excel®.

3. RESULTADOS E DISCUSSÕES

Foi realizada uma varredura nos sites das bibliotecas das 69 Universidades Federais para localizar os dados dos serviços ofertados no período de suspensão de atividades administrativas em decorrência do COVID-19. Foi possível verificar que algumas dispõem dessas informações logo na página principal, outras, na aba de notícias. Entretanto, 46% não possuem qualquer informação sobre atendimento presencial, como apresentado no gráfico 1:

Gráfico 1 - Sites das bibliotecas das universidades federais brasileiras que possuem informações sobre atendimento presencial no período de suspensão de atividades administrativas pelo COVID-19



Fonte: Dados da pesquisa, 2021

Em relação à abordagem do atendimento diferenciado, outro ponto a ser destacado é que, até mesmo os que apresentam os horários reduzidos, a grande maioria ainda permanece com os dados do horário de funcionamento integral. Esse fato configura uma divergência de comunicação.

Somente 6 bibliotecas, das 69 pesquisadas, possuem o plano de retorno disponível e 3 apresentam as possíveis mudanças do atendimento em fases, em consonâncias com as variações da situação epistemológica da região.

Admite-se que seja possível que algumas bibliotecas tenham um planejamento estruturado e que a partir de uma solicitação do cidadão se mobilizem no sentido de oferecer uma resposta à demanda. Entretanto, o foco dessa pesquisa é entender como a informação é trazida para o usuário no site institucional da biblioteca, isto é, se há disponibilização da informação de maneira espontânea (proativa) com a divulgação de modo que qualquer interessado possa acessá-la diretamente.



sobre os procedimentos para devolução de material bibliográfico, a maioria não possui essa informação no site (55%). Quando há a descrição, para evitar aglomerações e respeitar o distanciamento previsto no protocolo das universidades, a preferência é por

7 a 10 de dezembro de 2021 | Centro de Convenções de Goiânia

agendamento prévio (25%), seguida por devolução suspensa (9%), como representado na tabela 1.

Tabela 1 - Sites das bibliotecas das universidades federais brasileiras que possuem informações sobre devoluções no período de suspensão de atividades administrativas pelo COVID-19

SITUAÇÃO	FREQUÊNCIA	PORCENTAGEM
Informação não divulgada	38	55%
Agendamento prévio	17	25%
Devolução suspensa	6	9%
Agendamento prévio para casos específicos	5	7%
Auto-devolução	2	3%
Regime de plantão	1	1%

Fonte: Dados da pesquisa, 2021

Da mesma forma que a maioria das bibliotecas não divulgou nos sites os procedimentos para a devolução no período de suspensão de atividades administrativas pelo COVID-19, também, não há dados para empréstimo (58%). Quando há informação, depara-se com duas situações: agendamento prévio (26%) e empréstimo suspenso (16%), como representado no gráfico 2.

Gráfico 2 - Sites das bibliotecas das universidades federais brasileiras que possuem informações sobre empréstimo no período de suspensão de atividades administrativas pelo COVID-19



Fonte: Dados da pesquisa, 2021

Observa-se que quando se soma a omissão da informação com a negativa da oferta do serviço, enquanto para devolução o percentual é 64%, para empréstimo, a frequência aumenta para 74%.: A justificativa para esse aumento, pode ser, para evitar o aumento de pessoas no mesmo espaço físico. Por ter que priorizar certas atividades, não é possível assegurar o atendimento no período de tempo disponibilizado ou pelo desdobramento, que, ao se emprestar, haverá maior demanda para a devolução.

A respeito de informações dos serviços que foram mantidos no formato remoto, não há uma divisão clara. Os serviços remotos descritos, praticamente, são os que já eram



ofertados à distância antes da pandemia, a exemplo, consulta ao catálogo, renovação, acesso à base de dados, e-books, acesso ao Portal da Capes, treinamento/capacitação de base de dados, Portal de periódico, Repositório institucional, confecção de ficha catalográfica, emissão de declaração de Nada Consta.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa foi realizada com o olhar do usuário em busca de informação e foi possível constatar que a grande maioria dos sites das bibliotecas não dispõe de informações básicas de atendimento de forma compreensível e acessível. A maior parte não tem informações sobre o atendimento presencial e quase nenhum disponibiliza o plano de ação de retorno e, ainda menos, a divisão em etapas.

O site da biblioteca universitária é umas das principais ferramentas para se estabelecer um bom relacionamento com o usuário, é nele que estão todas as informações que proporcionam a visibilidade de produtos e serviços oferecidos além de facilitar e reduzir o caminho para a celeridade e qualidade das respostas às demandas dos usuários.

Enquanto profissionais da informação que atuam em bibliotecas universitárias, é grande a responsabilidade em ajudar os usuários a se manterem informados e atualizados, principalmente, no momento atual da sociedade moderna que considera tudo urgente, emergencial e instantâneo.

Por meio dos resultados, percebeu-se a falta e a dispersão de dados relevantes sobre os serviços ofertados, durante a suspensão das atividades presenciais nas páginas das bibliotecas. Foi possível constatar a necessidade de investimento em um plano de comunicação para que haja resultados satisfatórios em relação à visibilidade e divulgação desses serviços, seja em qualquer situação. Só assim, pode-se fortalecer o processo de publicação e o seu alcance.

REFERÊNCIAS

BABINI, Dominique; ROVELLI, Laura. *Tendencias recientes en las políticas científicas de ciencia abierta y acceso abierto en Iberoamérica*. Ciudad Autónoma de Buenos Aires: CLACSO; Fundación Carolina, 2020. 183 p. Disponível em: <http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20201120010908/Ciencia-Abierta.pdf>. Acesso em: 22 jul. 2021.

BRASIL. Ministério da saúde. *Portaria nº 454, de 20 de março de 2020*. Declara, em todo o território nacional, o estado de transmissão comunitária do coronavírus (covid-19). Brasília, DF: Presidência da República, 2020. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-n-454-de-20-de-marco-de-2020-249091587>. Acesso em: 22 jul. 2021.

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

Promoção:



Organização:



Av. T9, Qd. 523, Lt. 10/15, Nº 2310, Ed. Inove Intelligent Place, sala 701B, Jardim América, Goiânia - GO - CEP: 74255-220
(62) 3214-1005 | secretaria@qeeventos.com.br | www.jeitoespecial.com.br