

BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA EM MEIO À PANDEMIA DA COVID-19: RELATO DE EXPERIÊNCIA DAS BIBLIOTECAS DA UNIVERSIDADE DE CAXIAS DO SUL

University library in the midst of the COVID-19 pandemic:
experience report from the libraries of the University of Caxias do Sul

1

Michele Marques Baptista Mestre em Letras, Cultura e Regionalidade pela Universidade de Caxias do Sul (UCS). Bibliotecária na Universidade de Caxias do Sul (UCS) e docente no curso de Biblioteconomia da mesma instituição.
mmbaptis@ucs.br

Márcia Gonçalves Servi Especialista em Gestão de Pessoas pela Universidade de Caxias do Sul (UCS). Bibliotecária na Universidade de Caxias do Sul (UCS). mgoncal@ucs.br

RESUMO

Decretada como uma situação emergencial de saúde pública, a pandemia do novo Coronavírus (COVID-19) afetou todas as bibliotecas e centros de informação e documentação no mundo todo no ano de 2020 em sua forma de atendimento e de serviços oferecidos, fazendo com que todos os espaços precisassem de uma melhor adequação, avaliando as reais necessidades, assim como, estarem atentos e preparados para os novos desafios. Face a esse novo cenário, as bibliotecas da Universidade de Caxias do Sul fecharam ao público no dia 19 de março de 2020 para atender aos protocolos de distanciamento social, adotados pelo Governo Federal e Estadual em função da pandemia decorrente à COVID-19. Este relato de experiência aborda os protocolos utilizados pelas bibliotecas para o atendimento presencial seguindo as orientações institucionais, os serviços novos implementados de acordo com a nova realidade, bem como as formas de segurança e higienização dos acervos. Também apresenta algumas diretrizes para a retomada gradativa de suas atividades por meio de adoção dos cuidados e segurança sempre de acordo com orientações institucionais e dos órgãos competentes.

Palavras-chave: Biblioteca universitária – COVID-19; Bibliotecas – Universidade de Caxias do Sul; Acesso à informação – Distanciamento social; Serviços em bibliotecas – Inovação.

ABSTRACT

Decreed as an emergency public health situation, the new Coronavirus pandemic (COVID-19) affected all libraries and information and documentation centers worldwide in the year 2020 in the form of care and services offered, making everyone spaces needed to be better adapted, assessing real needs, as well as being attentive and prepared for new challenges. Faced with this new scenario, the libraries of the University of Caxias do Sul closed to the public on March 19, 2020 to comply with the social distancing protocols, adopted by the Federal and State Government due to the pandemic resulting from COVID-19. This experience report addresses the protocols used by libraries for face-to-face assistance following institutional guidelines, new services implemented according to the new reality, as well as the security and hygiene of collections. It also presents some guidelines for the gradual resumption of its activities through the adoption of care and safety always in accordance with institutional guidelines and the competent bodies.

Keywords: Library University – COVID-19; Libraries – University of Caxias do Sul; Access to information – Social distance; Library services – Innovation.

1 INTRODUÇÃO

No ano de 2020 estamos passando por uma pandemia mundial declarada pela Organização Mundial da Saúde (OMS) devido ao novo coronavírus (SARS-CoV-2). De acordo com o Ministério da Saúde “uma pandemia é um surto global de uma doença. Elas ocorrem quando um novo vírus passa a infectar pessoas, podendo se espalhar de maneira sustentável” (BRASIL, 2020).

Embora, Leitão (2005, p. 24) afirme que as “bibliotecas não existem de forma independente da sociedade e das instituições às quais se vinculam”, as bibliotecas universitárias, perante a pandemia, precisam enfrentar o desafio de proteger a saúde dos usuários e funcionários, mas também, oferecerem serviços essenciais durante o período, já que a maioria delas permanece de portas fechadas para a circulação. Adotar medidas extraordinárias como higienização de acervo, distanciamento social, quarentena de materiais bibliográficos, entre outras alternativas, são considerados novos desafios às bibliotecas universitárias como instituição social.

De acordo Tanus e Sánchez-Tarragó (2020, p. 4),

Dentro das universidades, são as bibliotecas as entidades capazes de articular a rede de troca de informações que servirá a membros da comunidade universitária e público externo. Elas são um reflexo das instituições de educação superior a qual estão vinculadas e têm como objetivo essencial apoiar as atividades de ensino, pesquisa e extensão por meio de seus acervos e serviços.

A necessidade de adaptações perante uma pandemia, mesmo que as bibliotecas sejam consideradas um setor essencial às atividades de ensino, pesquisa e extensão das instituições, implica na aquisição e investimento de equipamentos de proteção individual (EPIs), principalmente para a equipe de trabalho. Também se fazem necessárias estações de higienização, marcações no chão, entre outras medidas de prevenção.

A COVID-19, por ser uma doença ocasionada pela contaminação, é altamente perigosa, implicando em complicações respiratórias e hematológicas nos indivíduos, portanto, é importante pensar na prevenção do contágio. Alguns estudos apontaram que o vírus pode sobreviver por diferentes períodos de tempo em diferentes tipos de materiais, não se sabe ao certo, mas conforme citam: metal leva cinco dias; papel leva quatro a cinco dias e plástico leva de seis a nove dias. (DOREMALEN; MORRIS; HOLBROOK; GAMBLE, 2020).

Ainda, relacionando os serviços essenciais em bibliotecas, é preciso verificar que o sistema informatizado de uma biblioteca universitária necessita auxiliar de forma *on-line* a consulta ao catálogo e o acesso às fontes de pesquisa (periódicos *on-line*, livros digitais, repositório institucional, aplicativos, etc.) facilitando a pesquisa aos usuários de forma remota. Com isso, Tanus e Sánchez-Tarragó (2020), a partir de uma pesquisa realizada, concluem que para a proteção de funcionários, dos usuários e dos materiais bibliográficos, é necessária uma reorganização dos espaços e rotinas de trabalho, assim como, uma alteração no que concerne aos atendimentos para os usuários e também, ao trabalho de gestão para que seja realizada uma maior atuação e quantidade de atividades a distância.

Durante o período de isolamento social devido à pandemia da COVID-19, as Bibliotecas da Universidade de Caxias do Sul – UCS permaneceram fechadas para evitar circulação de usuários e respeitar os decretos estaduais e municipais e os protocolos científicos, sem previsão de reabertura total. Alguns setores da Biblioteca Central voltaram, no mês de maio, a realizarem atividades internas. O setor de Processamento Técnico retornou com os trabalhos de catalogação dos itens bibliográficos, inserção de trabalhos acadêmicos no repositório institucional e outras atividades internas específicas do setor. Também o setor de Aquisição retornou com o auxílio nas divulgações das redes sociais, na preparação de itens bibliográficos, no recebimento de doações e de periódicos e nas atividades relacionadas às bibliografias dos cursos. O setor de Restauração retornou com a demanda parada de itens danificados. Já o setor de Atendimento/Referência retornou com o empréstimo e devoluções de materiais por meio de agendamentos, bem como prestando auxílio de forma remota aos serviços oferecidos, como acesso aos e-books, normas técnicas, dúvidas sobre a abertura e fechamento da biblioteca, entre outros. A coordenação das bibliotecas precisou verificar todas as escalas de atividades, horários dos colaboradores e bibliotecas, aprovação de serviços e parte orçamentária para o retorno das atividades.

Diante de tal cenário citado, este relato de experiência apresenta os principais serviços oferecidos durante o período da COVID-19, alguns novos e outros adaptados, e as formas de adaptações das bibliotecas da UCS conforme as necessidades dos usuários e a realidade do novo cenário.

2 REFORMULAÇÃO DE SERVIÇOS OFERECIDOS DURANTE A PANDEMIA NAS BIBLIOTECAS UCS

Para apresentar abordagens diferentes e que possam servir como auxílio à comunidade acadêmica durante a pandemia, as bibliotecas da UCS precisaram repensar as formas de oferecer seus serviços. Dessa forma, tomaram a iniciativa de reformular e adaptar seus serviços e produtos de acordo com a realidade e necessidade dos alunos, funcionários e professores da instituição.

De acordo com Martins (2012), a biblioteca ao longo dos anos passou a ser mais exigida por parte dos usuários no que se refere ao seu papel de instituição de acesso à informação quando se propõe a desenvolver e a reformular seus produtos e serviços oferecidos e a pandemia de COVID-19 veio reforçar essas exigências.

As bibliotecas da UCS precisaram criar formas inovadoras de contribuir e de apoiar as atividades acadêmicas. De acordo com Martins (2012), bibliotecários e gestores percebem a importância de criar atrativos para aproximar os usuários e contemplá-los com novos serviços que refletem mais as necessidades informacionais principalmente neste momento que estamos atravessando.

Já Passos et al (2016) afirma que, assim como as empresas precisam de processos estruturados de gestão de inovação para desenvolver novos produtos, as bibliotecas também necessitam desenvolver a gestão da inovação para implementar serviços de informação de qualidade, o que vai ao encontro da Federação Internacional de Associações e Instituições Bibliotecárias – IFLA,

as bibliotecas de todo o mundo estão enfrentando escolhas difíceis acerca de quais serviços oferecer e de que forma, variando de restrições mínimas até o fechamento total. Estamos cientes de que os próprios governos estão adotando abordagens diferentes, às vezes ordenando o fechamento de todas as instituições, outras vezes indicando que a vida deve continuar normalmente e outros simplesmente deixando as decisões a cargo dos diretores das bibliotecas. (IFLA, 2020)

Como o gerenciamento dos serviços oferecidos pelas bibliotecas da UCS é feito pela Biblioteca Central, as escolhas dos serviços e a forma de trabalho foram bem pensadas de acordo com a experiência dos bibliotecários e a ajuda dos colaboradores. Dessa forma, conseguiu manter todas as medidas de segurança possíveis e desenvolver novos serviços, aproximando o usuário do ambiente da biblioteca. Abaixo são descritas as formas de organização dos serviços.

2.1 ESCALA DE TRABALHO E AGENDAMENTO DE EMPRÉSTIMO

A primeira etapa de serviços oferecidos, após o fechamento total das bibliotecas da UCS no mês de março, foi o serviço de agendamento de empréstimos, mas para isso, primeiramente foi necessária a atualização da escala de trabalho dos funcionários, respeitando o distanciamento social de até 2 metros e também, evitando aglomerações. As escalas foram divididas em turnos de trabalho no local e em *home office*.

De acordo com a demanda de alunos precisando de empréstimos de livros físicos para a elaboração de seus trabalhos acadêmicos e, devido ao fato de que alguns materiais não são encontrados nas plataformas *on-line*, as bibliotecas da UCS começaram a trabalhar em regime de plantão denominado serviço de *take away*¹). Dessa forma, foi possível auxiliar os alunos na elaboração de seus trabalhos.

O serviço de agendamento de empréstimo foi apresentado da seguinte forma:

- a) acesso ao catálogo *on-line* da biblioteca, verificando a disponibilidade do livro desejado e a biblioteca onde está o material;
- b) envio de e-mail para biblioteca@ucs.br com os seguintes dados:
 - Nome completo e número de matrícula.
 - Em qual biblioteca está o material (o usuário precisa ir até a biblioteca para poder retirar o material).
 - Título(s) do(s) livro(s).
 - Número(s) de chamada do(s) livro(s).
 - Data ou edição e volume (se houver).

Após, é enviado um e-mail de confirmação para retirada do material na biblioteca. O prazo para confirmação e atendimento da solicitação é de 24 h.

A entrega do material é feita após a confirmação da disponibilidade do material, para isso o usuário precisa se dirigir à biblioteca que selecionou no dia e horário combinado. Ao chegar na biblioteca, precisa se identificar para o funcionário e aguardar. O

¹ Compreende-se pelo serviço de *take-away* como a atividade de retirada de produtos adquiridos previamente, por meio eletrônico ou telefone, com hora marcada.

funcionário localiza os livros que já estarão separados e emprestados no nome do usuário, como mostra a Figura 1, entregando o material acondicionado em sacolas na porta da biblioteca e seguindo os protocolos de segurança (uso de luvas, máscara, álcool gel 70%, distanciamento, etc.).

Figura 1 – Material aguardando retirada por parte do usuário



Fonte: SiBUCS (2020).

Esse serviço foi aceito de forma positiva pela comunidade acadêmica, de acordo com as estatísticas de empréstimos do Quadro 1.

Quadro 1 – Estatísticas de empréstimo do mês de maio a setembro de 2020

	Maio		Junho		Julho		Agosto		Setembro	
	Emp.	Dev.	Emp.	Dev.	Emp.	Dev.	Emp.	Dev.	Emp.	Dev.
BICE	1033	533	837	837	575	1398	1778	1751	1156	847
CARVI	211	69	104	127	79	202	125	177	152	100
CAMVA	140	39	50	72	8	96	75	105	89	58
CAMPUS 8	41	1	13	17	44	62	72	80	38	35
CPRA	80	35	74	61	0	18	73	150	58	23
CVALE	19	21	25	37	24	23	30	56	24	19
CAHOR	57	36	41	52	15	42	69	90	104	18
CGUA	20	8	6	24	2	30	22	28	14	5
CFAR	13	9	9	15	4	25	60	25	20	11
UCS-LE	0	0	54	36	34	53	28	20	7	7
HG	0	0	0	0	0	0	2	5	5	4
Total	1614	751	1213	1278	785	1949	2334	2487	1667	1127

Fonte: SiBUCS (2020).

2.2 PROTOCOLO DE QUARENTENA PARA OS LIVROS DEVOLVIDOS

Para os procedimentos de devoluções dos livros, as bibliotecas da UCS recomendaram o agendamento prévio para as devoluções, mas caso não fosse possível, o usuário poderia se dirigir à biblioteca que retirou o material e aguardar o atendimento. De acordo com recomendações da Comissão Brasileira de Bibliotecas Universitárias – CBBU (2020) as devoluções dos materiais são os principais meios de contaminação da COVID-19, sendo assim, diante desta situação, foram tomados todos os cuidados e feito o uso dos equipamentos de proteção individual pelos funcionários das bibliotecas da UCS.

Os livros devolvidos foram acondicionados em um espaço apropriado em cada biblioteca, como mostra um exemplo na Figura 2, para que ficassem pelo período de quarentena (7 dias). Também foi necessária a atualização do sistema da biblioteca (Pergamum) para que a situação dos livros ficassem como ‘quarentena’, dessa forma, não apareceriam como disponíveis no catálogo de consulta.

Quanto ao acondicionamento, os livros foram todos separados pelos dias das entregas e, após o período de quarentena, os livros foram enviados novamente ao acervo, prontos para serem emprestados novamente. Não é realizado nenhum outro procedimento de higienização nos livros após o período de quarentena.

Figura 2 – Acondicionamento dos livros para quarentena



Fonte: SiBUCS (2020).

Os procedimentos nas devoluções dos livros devem ser realizados de acordo com o Protocolo de Quarentena nas Devoluções (Apêndice 1), elaborado pela Biblioteca Central.

2.3 SERVIÇO DE DELIVERY DE LIVROS

Além do serviço de *take away*, as bibliotecas da UCS inovaram em mais um serviço para atender as demandas da comunidade acadêmica durante o período de isolamento social. A Biblioteca Central lançou o serviço de “*Delivery* de livros” a partir do mês de agosto de 2020, com a finalidade de proporcionar maior segurança à comunidade acadêmica devido à pandemia do Coronavírus.

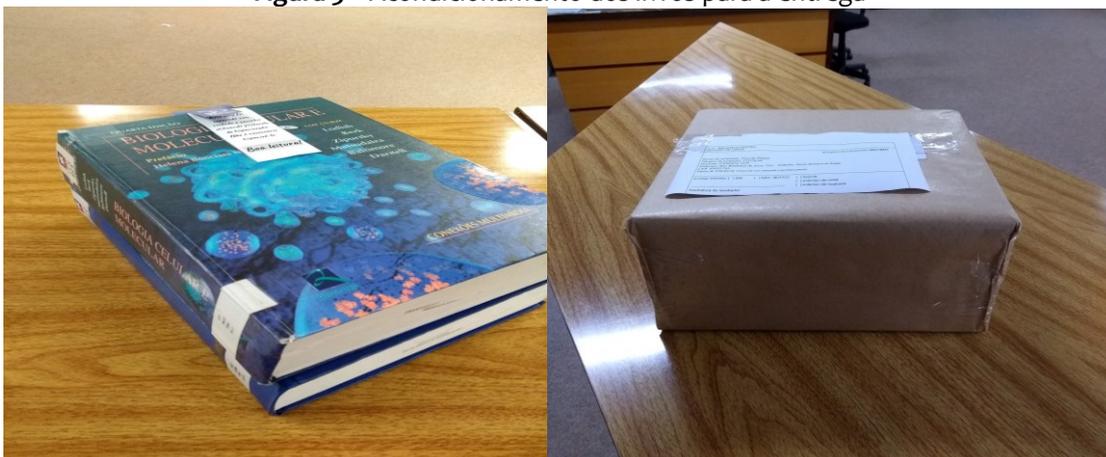
Trata-se da entrega de livros por meio do transporte de motoboy (serviço terceirizado) no endereço indicado pelo usuário por meio de solicitação e agendamento e mediante pagamento de uma taxa de tele-entrega. Com isso, o usuário se sente seguro em sua residência sem a necessidade de se deslocar até o Campus-Sede da UCS.

Alguns objetivos foram desenvolvidos para o serviço, tais como:

- a) possibilitar a entrega de livros da Biblioteca Central na residência da pessoa vinculada à Universidade, preservando sua saúde;
- b) auxiliar na elaboração dos trabalhos acadêmicos;
- c) viabilizar o acesso aos livros para os alunos e professores em decorrência da pandemia do Coronavírus;
- d) estimular o hábito de leitura no período de isolamento.

Os livros para serem enviados, são embalados em papel pardo e colocado junto um bilhete, conforme exemplo da Figura 3.

Figura 3 – Acondicionamento dos livros para a entrega



Fonte: SiBUCS (2020).

Foi elaborado um comprovante de recebimento da tele entrega dos livros, conforme a Figura 4.

Figura 4 – Voucher – comprovante de entrega

UCS - BIBLIOTECA CENTRAL DELIVERY DE LIVROS		
NÚMERO DO CHAMADO: # _____		
Nome do solicitante: _____		
Número de matrícula: _____		Telefone: _____
Endereço: _____		
Entrega realizada: () SIM	() NÃO - MOTIVO:	[] Ausente [] endereço não existe [] endereço não localizado
Assinatura do recebedor _____		

Fonte: SiBUCS (2020).

No Apêndice 2 consta a Política do serviço de *Delivery* de livros elaborada pela Biblioteca Central da UCS.

2.4 CAPACITAÇÕES ON-LINE PARA A COMUNIDADE ACADÊMICA

Dentre os serviços oferecidos pelas bibliotecas da UCS, estão as capacitações às bases de dados, *e-books*, ferramentas de pesquisa, normalização de trabalhos acadêmicos (ABNT e APA) e demais recursos informacionais. Esta atividade é oferecida pela equipe de bibliotecários do Sistema de Bibliotecas e visa capacitar os membros da comunidade acadêmica.

Com o avanço da pandemia e as medidas preventivas à COVID-19, bem como o isolamento social, às capacitações passaram a ser realizadas de forma remota através da ferramenta *Google Meet*.

As capacitações são agendadas pelos professores de acordo com o horário da aula. Os professores também indicam o tipo de conteúdo a ser abordado pela capacitação de acordo com o perfil de cada turma e área de conhecimento. O agendamento é feito via e-mail e é responsabilidade do professor fornecer o *link* de acesso, uma vez que as oficinas são realizadas durante o período da aula que também é feita de forma síncrona em um mesmo ambiente virtual.

No Quadro 2 podemos perceber a importância deste serviço, os cursos atendidos e também a quantidade de alunos que participaram destas oficinas no período de maio a setembro de 2020.

Quadro 2 – Estatísticas das capacitações *on-line* no período de maio a setembro de 2020

<i>Categoria</i>	Bases de Dados e <i>E-books</i>	Normalização
Graduação	202	93
Pós-Graduação/Especialização	13	XX
Cursos Superiores em Tecnologia	XX	92
Mestrado	12	
Doutorado	16	XX
Extensão	90	54

Fonte: SiBUCS (2020).

2.5 SERVIÇO DE DÚVIDAS? PERGUNTA AO BIBLIOTECÁRIO

Foi criado, também, o serviço ‘Dúvidas? Pergunte ao bibliotecário!’, serviço de atendimento *on-line*, com o objetivo de auxiliar de forma síncrona, por meio de agendamento individual e através do uso da ferramenta *Google Meet*, a comunidade acadêmica da Universidade de Caxias do Sul.

O atendimento através deste serviço tem em média duração de 1 hora e o usuário poderá selecionar os assuntos listados abaixo:

- **Bases de Dados** – Oferece auxílio à pesquisa em bases de dados específicas como o Portal de Periódicos da CAPES.
- **Comunicação científica (Bibliometria / Fator de Impacto / Métricas)** - Oferece auxílio para as questões sobre pesquisa científica, índices bibliométricos e orientação para publicação. Orientações quanto aos critérios de seleção de periódicos e normas de publicação. Capacitação no uso de ferramentas bibliométricas: *Web of Science, Scopus, Google Scholar Metrics, Journal Citation Report*.
- **E-books** – Oferece auxílio à pesquisa e orientação sobre as ferramentas oferecidas pelas plataformas de *e-books* assinadas pela UCS.
- **Normalização** – Oferece auxílio às principais normas da ABNT em relação à elaboração de trabalhos acadêmicos.
- **Preenchimento do Currículo Lattes** – Oferece auxílio ao preenchimento dos principais campos do currículo na Plataforma Lattes.

Para a solicitação do serviço, o usuário precisa preencher um formulário *on-line*, disponível na página da biblioteca, após, é enviado um e-mail de confirmação do agendamento do serviço. Na figura 4 pode-se observar a imagem utilizada para a divulgação do serviço e a política do serviço consta no Apêndice 3 deste documento.

Figura 4 – Marketing do serviço de ‘Dúvidas? Pergunte ao bibliotecário!’



Fonte: SiBUCS (2020).

2.6 SERVIÇO DE DIGITALIZAÇÃO DE ARTIGOS DE PERIÓDICOS E CAPÍTULOS DE LIVROS

Oferecido a partir do mês de agosto de 2020, esse serviço teve como objetivo geral disponibilizar cópias digitalizadas à comunidade acadêmica da UCS de artigos de periódicos e capítulos de livros disponíveis no acervo da biblioteca, visando ajudar na busca de

informações para a pesquisa acadêmica e facilitar o acesso à informação aos alunos, professores e pesquisadores da UCS.

Para solicitar o serviço o usuário precisa preencher um formulário disponível na página da biblioteca e são permitidas somente cinco digitalizações por mês, desde que sejam autorizados pela Lei de Direitos Autorais (Lei nº 9.610 de 19 de fevereiro de 1998). O prazo para atendimento e o tempo de resposta à solicitação deste serviço é de até dois dias úteis.

Este serviço atende principalmente aos acadêmicos que moram em outras cidades e estão com dificuldades de deslocamento em função da pandemia.

2.7 SERVIÇO DE LEVANTAMENTO BIBLIOGRÁFICO – E-BOOKS

O serviço de levantamento bibliográfico – *E-books* teve início no mês de maio com o objetivo de auxiliar o usuário e facilitar a busca por obras nas plataformas assinadas pela instituição. A Universidade de Caxias do Sul disponibiliza a comunidade acadêmica, o acesso às plataformas de *e-books* “BV” e “Minha Biblioteca” embora o uso da tecnologia na busca pela informação tenha tido um aumento considerável durante este período de pandemia, muitos usuários ainda apresentam dificuldades em localizar o material nas referidas plataformas.

Para solicitar o serviço de levantamento bibliográfico é preciso preencher um formulário disponível na página da biblioteca. O usuário deve indicar o tema da pesquisa através de palavras-chaves, também deve indicar autores que abordam o tema desejado além de títulos que sejam semelhantes ao assunto que ele procura.

Este serviço atende exclusivamente a comunidade acadêmica vinculada a instituição, o vínculo é um item obrigatório neste serviço, é permitido somente uma solicitação por usuário e o prazo para retorno é de três dias úteis. Na figura 5 temos a imagem utilizada para a divulgação do serviço, promovendo desta maneira o marketing na biblioteca.

Figura 5 – Marketing do serviço de “Levantamento Bibliográfico”



Fonte: SiBUCS (2020).

3 A COMUNICAÇÃO DAS BIBLIOTECAS UCS EM TEMPOS DE PANDEMIA

Com o distanciamento social e a suspensão das atividades presenciais na UCS, foi preciso reforçar os canais de comunicação das bibliotecas com os usuários, pois os mesmos esperam que as informações cheguem de forma rápida, prática e segura. Desta forma, verifica-se a afirmação de Martins (2012) quando diz que, a evolução das tecnologias e das fontes de informação possibilitou a mudança tecnológica e conceitual nos serviços oferecidos pelas bibliotecas para atender de forma mais prática, rápida e eficiente as necessidades dos seus usuários.

3.1 COMUNICAÇÃO POR MEIO DO SERVIÇO DE WHATSAPP

O uso do serviço de *WhatsApp* oferecido pelas bibliotecas da UCS teve um aumento significativo no período de pandemia. Esse serviço de atendimento virtual tem como finalidade fornecer informações e tirar dúvidas sobre recursos, serviços e infraestrutura das bibliotecas

O funcionamento ocorre dentro das dependências da Biblioteca Central pelo Setor de Atendimento em um computador conectado, respeitando os protocolos de segurança e evitando o contato de muitas pessoas ao aparelho. Um funcionário por turno fica responsável por este serviço com a ajuda do bibliotecário responsável pelo setor de atendimento.

No Quadro 3 observa-se a estatística parcial do serviço durante o período de pandemia.

Quadro 3 – Estatística parcial do serviço de *WhatsApp* das bibliotecas UCS

<i>Whatsapp</i>	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro
MENSAGENS					
Enviadas	134	295	286	1296	918
Entregues	134	295	286	1296	918
Lidas	139	228	206	1122	717
Recebidas	142	306	280	1335	954
Total de pessoas atendidas: 670 pessoas.					

Fonte: SiBUCS (2020).

3.2 REDES SOCIAIS COMO CANAL DE COMUNICAÇÃO

A Comissão Brasileira de Bibliotecas Universitárias – CBBU (2020) recomenda que, no período de pandemia, devemos fazer uso intensivo das redes sociais para manter a comunidade de usuários informada sobre datas de abertura e oferta de serviços. Segundo Tanus e Sánchez-Tarragó (2020) os canais de comunicação são essenciais diante da

manutenção dos serviços e do próprio trabalho.

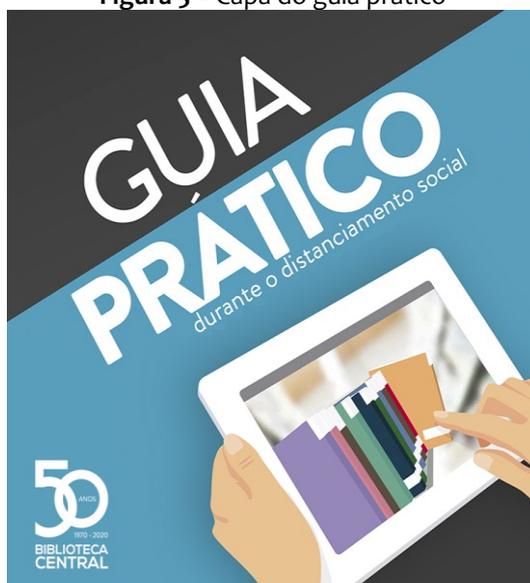
Atendendo a esta recomendação e também, contribuindo com as medidas protetivas em face à pandemia, os canais de comunicação do Sistema de Bibliotecas da UCS, tais como Blog das bibliotecas² e Blog do Setor de Processamento Técnico³, Facebook⁴, Twitter⁵, Instagram⁶, têm sido importantes ferramentas nesse momento em que todos precisam tomar todos os devidos cuidados e manter o distanciamento social. Através dos canais de comunicação, tanto a comunidade acadêmica quanto a comunidade externa, recebem informações e ficam atualizados sobre os serviços oferecidos pelas bibliotecas e demais informações que envolvem o ambiente de livros e bibliotecas.

As redes sociais do Sistema de Bibliotecas são muito visualizadas pela comunidade acadêmica e pela instituição, contribuindo não somente com o marketing das bibliotecas, mas também, com as informações relevantes da UCS.

3.3 GUIA PRÁTICO DO SISTEMA DE BIBLIOTECAS DURANTE O DISTANCIAMENTO SOCIAL

Outra forma de comunicação foi a elaboração e divulgação de um guia prático especial⁷ para o momento de pandemia e bibliotecas fechadas para circulação. O guia foi proposta a fim de indicar todos os principais serviços disponíveis durante o período de distanciamento social. Também foi colocado um link na consulta ao catálogo para que o usuário consiga acessá-lo diretamente. A Figura 5 apresenta a capa do guia prático.

Figura 5 – Capa do guia prático



Fonte: SiBUCS (2020).

² <https://bibliotecaucs.wordpress.com/>

³ <https://processotecnicoucs.wordpress.com/>

⁴ <https://www.facebook.com/bibliotecaucs/>

⁵ <https://twitter.com/bibliotecaucs>

⁶ <https://www.instagram.com/bibliotecaucs/>

⁷ https://www.ucs.br/site/midia/arquivos/guia-pratico-bice_3.pdf

4 PESQUISA DE SATISFAÇÃO EM ÉPOCA DE PANDEMIA

Como já abordado anteriormente as bibliotecas são um setor essencial às atividades de ensino, pesquisa e extensão das instituições e neste período em que é preciso manter o distanciamento social bem como adaptar-se a uma nova realidade é preciso também conhecer o usuário que estamos atendendo e avaliar os serviços oferecidos.

Nas palavras de Leitão (2005) os usuários de biblioteca, desconhecem na totalidade os recursos provenientes e todos os resultados que podem ser obtidos por meio das fontes de informação. Pensando nisso a equipe de bibliotecários da UCS criou a “Pesquisa de satisfação 2020 em época de pandemia”.

O objetivo geral desta pesquisa de satisfação é coletar informações relevantes para melhoria dos serviços oferecidos pelo Sistema de Bibliotecas da UCS em época de pandemia ocasionada pelo novo coronavírus. Esta pesquisa também permitiu avaliar os serviços oferecidos, identificar e compreender as necessidades de informação dos usuários neste momento de aumento significativo na oferta de serviços *online* e de isolamento.

Através desta pesquisa foi possível realizar um estudo de usuário durante este período de pandemia. Conforme Vieira (2014, p. 47)

O estudo de usuário deve levar em conta as suas necessidades específicas; para isso, deve observar e questionar com o objetivo de, na medida do possível, atender às suas necessidades e preferências no que tange ao acervo e aos serviços prestados. Além da busca de dados da comunidade, faz-se necessário obter dados dos possíveis usuários, os chamados “usuários potenciais. (VIEIRA, 2014, p. 47)

4.1 PROCEDIMENTOS E COLETA DOS DADOS PARA A PESQUISA

O método para realização desta pesquisa de satisfação foi a aplicação de um questionário utilizando como ferramenta um formulário eletrônico de múltipla escolha, disponibilizado através do *Google Drive*. O formulário foi enviado via e-mail à comunidade acadêmica ativa na instituição no mês de agosto e também divulgado nas redes sociais dos Sistemas de Bibliotecas.

Estruturado de forma objetiva, o formulário apresentou sete (7) questões com opções de respostas para cada uma delas e um espaço para sugestões. Os assuntos mais relevantes tratados no formulário e que permitiram tabular os dados de acordo com o objetivo da pesquisa foram:

- a) satisfação com os serviços oferecidos pelas bibliotecas no período de pandemia da COVID-19;
- b) dificuldade em utilizar as plataformas e recursos oferecidos pelas bibliotecas;
- c) se os recursos oferecidos de forma *online* foram suficientes para atender às suas necessidades;

d) avaliação do atendimento oferecido pelas bibliotecas no período de pandemia da COVID-19;

e) o grau de satisfação quanto ao tempo de atendimento *online* das bibliotecas.

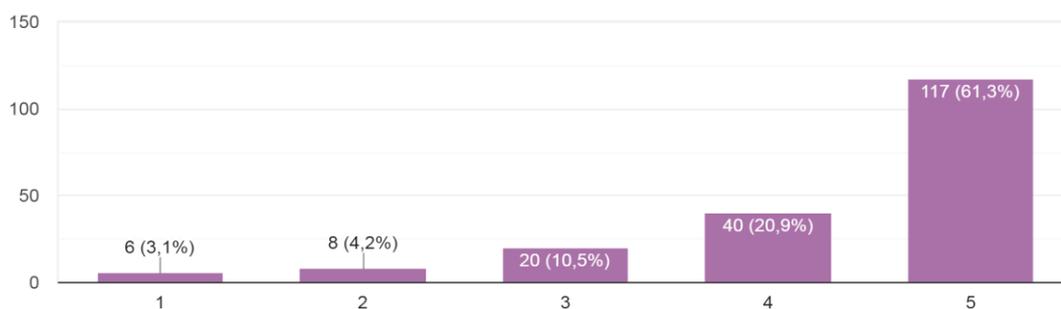
4.2 ANÁLISE DOS RESULTADOS OBTIDOS

Apesar de ter sido enviado a toda comunidade acadêmica da instituição, o formulário obteve somente 191 respostas, mas isso não comprometeu o resultado da pesquisa.

Com um percentual de 84,3%, os alunos dos cursos de graduação foram os que mais responderam o formulário, sendo que 77% dos participantes são do Campus Sede da instituição onde está instalada a Biblioteca Central. Os gráficos abaixo mostram o resultado da pesquisa.

Gráfico 1 – Satisfação com os serviços oferecidos pelas bibliotecas no período de pandemia da COVID-19

Você ficou satisfeito com os serviços oferecidos pelas bibliotecas neste período de pandemia da Covid-19?
191 respostas



Fonte: SiBUCS (2020).

Através do Gráfico 2 podemos perceber que 74,3% dos participantes não tiveram dificuldade em utilizar as plataformas/recursos oferecidos pelas bibliotecas.

Gráfico 2 - Dificuldade em utilizar as plataformas e recursos oferecidos pelas bibliotecas

Você sentiu dificuldade em utilizar as plataformas/ recursos oferecidas pelas bibliotecas?

191 respostas



Fonte: SiBUCS (2020).

O Gráfico 3 indica que, para mais de 80% dos usuários, os recursos oferecidos de forma *online* foram suficientes para atender suas necessidades.

Gráfico 3 - Os recursos oferecidos de forma *online* foram suficientes para atender às suas necessidades

Os recursos online oferecidos pelas bibliotecas foram suficientes para atender suas necessidades?

191 respostas



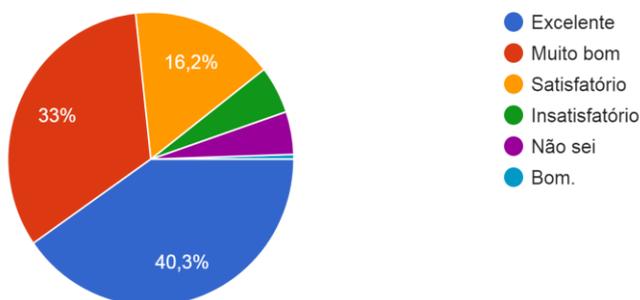
Fonte: SiBUCS (2020).

Uma das preocupações da equipe das bibliotecas era saber se o atendimento oferecido durante este período de pandemia estava sendo satisfatório. Através do Gráfico 4 e do Gráfico 5 podemos perceber que os objetivos em realizar um bom atendimento e prestar um serviço de qualidade estava tendo um bom resultado.

Gráfico 4 - Avaliação do atendimento oferecido pelas bibliotecas no período de pandemia da COVID-19

Como você avalia o atendimento oferecido pelas bibliotecas neste período de pandemia da Covid-19?

191 respostas

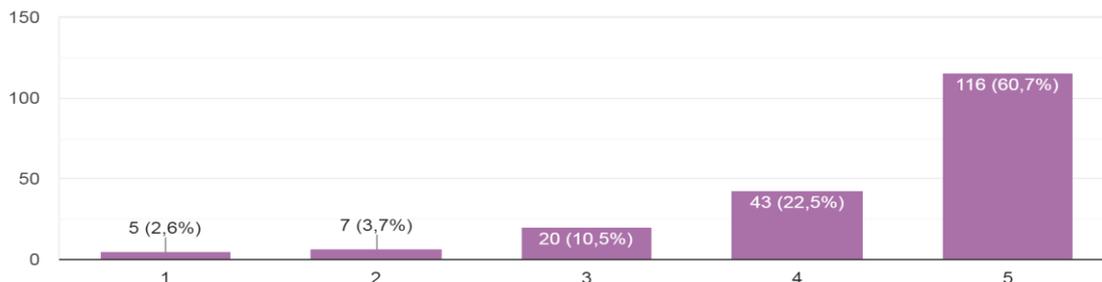


Fonte: SiBUCS (2020).

Gráfico 5 - Grau de satisfação quanto ao tempo de atendimento *online* das bibliotecas

Qual seu grau de satisfação com as bibliotecas quanto ao tempo de atendimento online?

191 respostas



Fonte: SiBUCS (2020).

A última questão deste formulário era aberta a sugestões, o que ajudou a verificar melhorias aos serviços oferecidos pelas bibliotecas. Também, é possível perceber que, as bibliotecas constituem uma base necessária ao desenvolvimento das atividades acadêmicas mesmo durante esse momento delicado de pandemia.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A construção deste artigo permitiu relatar um pouco da experiência das bibliotecas da Universidade de Caxias do Sul durante este período tão crítico devido à pandemia da COVID-19.

As bibliotecas da UCS fecharam suas portas para atendimento presencial em março de 2020 e o trabalho *home office* durante este período permitiu que muitos serviços continuassem funcionando de maneira virtual e outros fossem reformulados. Neste

aspecto, é possível concordar com Trope (1999) quando afirma que as novas tecnologias da informação e da comunicação estão modificando diferentes aspectos nas dinâmicas das organizações como um todo.

A pandemia ocasionada pelo novo coronavírus contribuiu em muito para o avanço e uso das tecnologias aumentando significativamente o uso dos serviços virtuais que até então eram feitos somente de maneira presencial.

As atividades internas como catalogação, restauração e aquisição de materiais retornaram às suas atividades presenciais em maio seguindo todos os protocolos de segurança. Com o retorno destes serviços e a escala reduzida de funcionários foi possível criar e colocar em práticas novos serviços aos usuários.

Percebemos que, embora se tenha uma série de recursos virtuais nas bibliotecas, o livro impresso ainda é usado por uma parcela muito grande de usuários, o que comprova a aceitação da comunidade acadêmica ao serviço de *take away* (empréstimo por agendamento).

Durante esta pandemia podemos também realizar um estudo de usuários e avaliar o uso dos serviços oferecidos.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Vigilância em Saúde. **Boletim epidemiológico**. [Brasília, DF]. v.7, abr. 2020. Disponível em: <https://portalarquivos.saude.gov.br/images/pdf/2020/Abril/06/2020-04-06--BE7--Boletim-Especial-do-COE--Atualizacao-da-Avaliacao-de-Risco.pdf>. Acesso em: 27 de set. 2020.

COMISSÃO BRASILEIRA DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS - CBBU. **Recomendações da Comissão Brasileira de Bibliotecas - CBBU para elaboração de planejamento de reabertura das bibliotecas universitárias**. 2020. Disponível em: <http://www.febab.org.br/cbbu/wp-content/uploads/2020/05/Recomenda%C3%A7%C3%B5es-14-de-maio-1.pdf>. Acesso em: 27 set. 2020.

DOREMALEN, Neeltje van; MORRIS, Dylan H.; HOLBROOK, Myndi G.; GAMBLE, Amandine et al. **Aerosol and surface stability of SARS-CoV-2 as compared with SARS-CoV-1**. Disponível em: <https://www.nejm.org/doi/full/10.1056/nejmc2004973>. Acesso em: 10 de ago. 2020. DOI: 10.1056/NEJMc2004973

IFLA. **A COVID-19 e o Setor de Bibliotecas em Termos Mundiais**. 2020. Disponível em: https://www.ifla.org/files/assets/hq/topics/libraries-development/documents/COVID-19_and_the_global_library_field-pt.pdf. Acesso em: 03 out. 2020

LEITÃO, Bárbara Julia Menezello. **Avaliação qualitativa e quantitativa numa biblioteca universitária: grupos de foco**. Rio de Janeiro: Interciência, 2005.

MARTINS, Camila Quaresma. Gestão do conhecimento para serviços de informação: uma análise de produtos e serviços inovadores em bibliotecas universitárias. **Biblios: Revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação**. Rio Grande, RS: FURG.2012. v. 26, n.1, p. 9-30. Disponível em: <https://periodicos.furg.br/biblos/article/view/2515/2109>. Acesso em: 03 out. 2020.

PASSOS, Ketry Gorete Farias dos et al. Inovação em serviços de informação: uma análise

bibliométrica da produção científica. **Biblios**: Revista de Bibliotecología y Ciencias de la Información. [S.L.], n. 63, p. 28-43, 1 jul. 2016. Disponível em:
<http://biblios.pitt.edu/ojs/index.php/biblios/article/view/283/258>. Acesso em: 24 de ago. 2020.

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. p. 1-27. Disponível em:
<https://preprints.scielo.org/index.php/scielo/preprint/view/744/1007>. Acesso em: 17 de set. 2020.

TROPE, Alberto. **Organização virtual: impactos do teletrabalho nas organizações**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1999.

VIEIRA, Ronaldo. **Introdução à teoria geral da biblioteconomia**. Rio de Janeiro: Interciência, 2014.

APÊNDICE 1

PROTOCOLO DE QUARENTENA PARA DEVOLUÇÃO DOS LIVROS

Este protocolo visa orientar os funcionários das bibliotecas quanto aos procedimentos corretos de recebimento e organização dos livros devolvidos durante o período de pandemia do coronavírus.

As devoluções não precisarão ser agendadas, pois os prazos estão sendo renovados automaticamente, mas devem respeitar os horários de funcionamento de cada biblioteca.

1 RECEBENDO O MATERIAL

1. Para o recebimento dos livros, o funcionário deverá utilizar obrigatoriamente máscara e luvas.
2. As luvas deverão ser higienizadas com álcool gel ou trocadas a cada 2 horas.
3. Usuário realiza a devolução do livro na porta da biblioteca para o funcionário, respeitando o distanciamento de 1,5 metro. Conforme a necessidade, pode-se colocar fitas delimitando o distanciamento. Obrigatório o uso de máscara por parte do usuário.

2 DEVOLUÇÃO NO SISTEMA

1. O funcionário deverá devolver o livro no sistema Pergamum assim que o usuário entregar, alterando a localização para “quarentena”.
2. O funcionário colocará o livro no espaço destinado, organizando e identificando o material por data de devolução para controle do período de quarentena. Na BICE a guarda será no setor dos guarda-volumes que ficará isolado.
3. Todo material devolvido, em um mesmo dia, deve ser armazenado junto e no mesmo setor.
4. As multas não serão cobradas no momento do período de isolamento que teve início em 19/03/20. Caso o usuário tenha débito antes da data do dia 19/03/20, o boleto será gerado pelo UCSVirtual. Dependendo do valor da multa, a negociação poderá ser realizada.
5. Após o procedimento de devolução, o funcionário deverá higienizar as luvas e as mãos, bem como o local de trabalho.

3 PROCEDIMENTOS DE QUARENTENA

1. Os livros recebidos não poderão ser emprestados no mesmo dia e nem colocados direto no acervo, devido ao risco de contaminação.
2. O tempo de quarentena dos livros será de 7 dias, com as devidas identificações. Após este período, não devem sofrer nenhum tipo de higienização com produtos

desinfetantes, clorados ou a base de álcool, sejam eles em aerossol ou líquidos, pois têm grande potencial para danificar os livros.

3. O espaço reservado para quarentena dos livros será conforme a necessidade e estrutura de cada biblioteca. Pode-se reservar uma sala ou espaço isolado arejado (prateleira, mesa, caixa, carrinho, etc.) desde que seja sinalizado.
4. Todos os livros devolvidos deverão ficar em quarentena no mesmo espaço independente da biblioteca. Devem ser identificados os materiais de outras bibliotecas e reservas.
5. É importante sempre limpar e desinfetar os carrinhos cada vez que forem utilizados para transportar material.

4 PROCEDIMENTOS APÓS A REABERTURA PARCIAL DAS BIBLIOTECAS (ainda sem data definida)

1. Livros com atraso na devolução, o boleto será enviado para o e-mail do usuário.
2. Livros com reserva deverão ser identificados. As reservas somente serão liberadas após o prazo de 7 dias da quarentena do livro.
3. Livros de outras bibliotecas poderão ser recebidos e, após o período de quarentena, enviados à biblioteca de origem.

APÊNDICE 2

POLÍTICA DO SERVIÇO DE *DELIVERY* DE LIVROS BIBLIOTECA CENTRAL

A presente política normatiza o funcionamento de empréstimo de livros da Biblioteca Central através do serviço de *delivery*, assim como os direitos e deveres dos usuários, visando garantir o adequado funcionamento deste serviço.

21

TÍTULO II - DA FINALIDADE DO SERVIÇO

O empréstimo de livros da Biblioteca Central, por meio do serviço de *delivery*, tem como finalidade realizar a entrega do(s) livro(s) no endereço indicado pelo solicitante, após solicitação e confirmação, fornecendo maior segurança e comodidade.

Este serviço será prestado pela empresa de motoboy contratada pelo Setor de Transporte da UCS e terá um custo pelo serviço ao usuário conforme tabela fornecida pela empresa (Vide Anexo 1).

TÍTULO III - DO HORÁRIO DE ATENDIMENTO

O horário de funcionamento deste serviço para a entrega será segunda-feira das 13h às 18h, quarta e sexta-feira das 10h às 18h de acordo com a solicitação do usuário. O atendimento deverá sempre coincidir com o horário de funcionamento da Biblioteca Central.

TÍTULO IV - DOS USUÁRIOS

Este serviço estará disponível para todos os membros da comunidade acadêmica da UCS ativos no SISACAD, os membros da comunidade local e regional, através de convênios ou contratos, os egressos e outros membros designados pela Reitoria.

TÍTULO V - DA SOLICITAÇÃO E DOS MATERIAIS

Fazem parte deste serviço somente os livros do acervo da Biblioteca Central.

O usuário deverá acessar o catálogo *on-line* da biblioteca para verificar a disponibilidade do livro no acervo da Biblioteca Central.

O usuário deverá enviar um e-mail para biblioteca@ucs.br com os seguintes dados:

- Nome completo
- Número de matrícula
- Endereço completo com ponto de referência
- CEP
- Número de telefone

- Título(s) do(s) livro(s)
- Número(s) de chamada do(s) livro(s)
- Edição e volume (se houver)
- Colocar o nome de outra pessoa se for receber no local

Aguardar um e-mail de aviso de recebimento de solicitação. O prazo para atendimento da solicitação é de 24h.

Será permitida somente a solicitação de até cinco (5) livros por vez.

TÍTULO VI - DO CUSTO DO SERVIÇO

O serviço de delivery terá um custo de acordo com os valores de entrega que constam na tabela conforme o Anexo 1.

A cobrança será feita por meio de boleto gerado pela Biblioteca Central e encaminhado para o e-mail do solicitante. O boleto também ficará disponível no UCS Virtual do usuário, no menu da biblioteca no item “Boletos”. O prazo de pagamento do boleto é de 48h.

O boleto será emitido após o usuário solicitante concordar com o valor e com as regras do serviço, por meio da resposta ao e-mail de aviso de recebimento de solicitação da biblioteca.

Após a emissão, o boleto não poderá ser cancelado, mesmo com o cancelamento da solicitação por parte do usuário solicitante.

Caso o usuário não se encontre no momento da entrega ou não for possível entregar o material conforme o combinado, por ausência de recebedor, o serviço será cobrado em função do custo de deslocamento e o usuário deverá realizar uma nova solicitação e um novo pagamento.

TÍTULO VII - DA ENTREGA DO MATERIAL

Os livros serão empacotados e higienizados na Biblioteca Central antes de serem enviados.

Não serão emprestados livros de outras bibliotecas do sistema.

O usuário solicitante deverá assinar o protocolo de recebimento de entrega (Vide Apêndice 1), quando receber o material no local indicado na solicitação.

Não serão devolvidos os livros por meio do serviço de *delivery*. O usuário precisará devolver presencialmente na Biblioteca Central.

TÍTULO VIII - DISPOSIÇÕES GERAIS

Após a efetivação da entrega e comprovação, a responsabilidade pelos livros será do usuário em termos de devolução e cuidados.

APÊNDICE 3

POLÍTICA DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO ON-LINE DÚVIDAS? PERGUNTE AO BIBLIOTECÁRIO!

TÍTULO I - DA POLÍTICA

A presente política normatiza o funcionamento do serviço de atendimento *on-line* denominado “Dúvidas? Pergunte ao bibliotecário!” que será prestado à comunidade acadêmica da Universidade de Caxias dos Sul.

23

TÍTULO II - DA FINALIDADE DO SERVIÇO

O serviço de atendimento *on-line* deverá auxiliar de forma síncrona através da ferramenta *Google Meet* e por meio de agendamento individual, dúvidas relacionadas a serviços e informações específicas.

TÍTULO III - DO HORÁRIO DE ATENDIMENTO DA SOLICITAÇÃO

O serviço será oferecido nos seguintes horários, de segunda a sexta-feira:

- 10h às 11h
- 14h30min às 15h30min
- 17h às 18h
- 18h às 19h

Os horários poderão sofrer alterações conforme funcionamento da biblioteca.

TÍTULO IV - DOS USUÁRIOS

Este serviço estará disponível para todos os membros da comunidade acadêmica da UCS ativos no SISACAD, os membros da comunidade local e regional, através de convênios ou contratos, os egressos e outros membros designados pela Reitoria.

TÍTULO V - DAS INFORMAÇÕES OFERECIDAS

Serão oferecidas, no serviço de atendimento *on-line*, as seguintes informações:

- a) **Bases de Dados** - Oferece auxílio à pesquisa em bases de dados específicas como o Portal de Periódicos da CAPES.
- b) **Comunicação científica (Bibliometria / Fator de Impacto / Métricas)** - Oferece auxílio para as questões sobre pesquisa científica, índices bibliométricos e orientação para publicação. Orientações quanto aos critérios de seleção de periódicos e normas de publicação. Capacitação no uso de ferramentas bibliométricas: *Web of Science*, *Scopus*, *Google Scholar Metrics*, *Journal Citation Report*.
- c) **E-books** - Oferece auxílio à pesquisa e orientação sobre as ferramentas

oferecidas pelas plataformas de *e-books* assinadas pela UCS.

- d) **Normalização** - Oferece auxílio às principais normas da ABNT em relação à elaboração de trabalhos acadêmicos.
- e) **Preenchimento do Currículo Lattes** - Oferece auxílio ao preenchimento dos principais campos do currículo na Plataforma Lattes.

TÍTULO VI - DA SOLICITAÇÃO DO SERVIÇO

Para a realização da solicitação do serviço, o usuário deverá:

- a) acessar o formulário *on-line* (<https://forms.gle/migcijVv187f6CJf9>) de solicitação;
- b) selecionar uma das opções de atendimento;
- c) indicar a melhor data e o melhor horário para agendamento e;
- d) aguardar um e-mail de confirmação. O prazo de confirmação é de até dois dias úteis.

Fazem parte deste serviço somente os assuntos listados no item V.

TÍTULO VII - DISPOSIÇÕES GERAIS

- a) O horário de atendimento é de no máximo 1h e exclusivo para atendimento do assunto escolhido.
- b) O atendimento deverá ocorrer de forma individual, somente para o solicitante do atendimento.
- c) O preenchimento do formulário é somente realizado por usuários com o e-mail da UCS (ucs.br).
- d) O serviço será realizado somente pelos bibliotecários da UCS.
- e) Caso o usuário não compareça no dia e horário marcado sem avisar ou justificar, somente poderá realizar uma nova solicitação após 30 dias.
- f) O bibliotecário responsável estará *on-line* pontualmente no horário confirmado com o usuário até o final do atendimento, que é de no máximo 1h.
- g) O tempo de tolerância estipulado para atrasos será de no máximo 15 minutos, após o prazo, o atendimento será cancelado.
- h) Os atrasos não podem ser compensados no final da sessão, caso haja disponibilidade do profissional.
- i) O *Google Meet*, é um programa gratuito utilizado para a maioria dos atendimentos, portanto, orientamos que antes de iniciar o atendimento, o usuário certifique-se que o programa esteja instalado e funcionando corretamente.
- j) Caso ocorra problema de conexão ou queda de energia, a sessão poderá ser

remanejada para outro dia de acordo com a disponibilidade da agenda.

- k) Se houver problemas técnicos intransponíveis no meio da sessão, os minutos restantes serão agendados para outro horário. Esses problemas deverão ser comunicados, imediatamente, por telefone.
- l) O atendimento poderá ser cancelado pelo usuário até 3 horas antes do horário agendado.

Para demais informações o usuário poderá enviar e-mail ao biblioteca@ucs.br