



**XXII** Seminário Nacional de  
Bibliotecas Universitárias

28 de novembro a 01 de dezembro  
Florianópolis - SC

### Eixo 3 – Bibliotecas e Sociedade

## Impactos da pandemia nos serviços ofertados pelas bibliotecas da Universidade Federal do Paraná

*Impacts of the pandemic on the services offered by the libraries of the Federal  
University of Paraná*

**Berenice Rodrigues Ferreira** – Universidade Federal do Paraná (UFPR)  
[berenicerodrigues@ufpr.br](mailto:berenicerodrigues@ufpr.br)

**Marcia Cristina Fuchs** - Universidade Federal do Paraná (UFPR) – [marciafuchs@ufpr.br](mailto:marciafuchs@ufpr.br)

**Milton Shintaku** – Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT)  
[shintaku@ibict.br](mailto:shintaku@ibict.br)

**Resumo:** A pesquisa visa verificar os impactos da pandemia nos serviços ofertados pelas bibliotecas do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Paraná (SiBi/UFPR). A metodologia é de natureza exploratória, qualitativa e quantitativa. Para ferramenta de coleta de dados utilizou-se o levantamento por meio de questionário on-line, disponível pelo Google Forms. Como resultados se obteve que as bibliotecas se adaptaram e disponibilizaram serviços on-line, e com o retorno ao trabalho presencial os serviços estão sendo disponibilizados de forma híbrida. Nas considerações finais concluiu-se que a pandemia trouxe desafios que precisam ser revistos, como estudos centrados nos bibliotecários, usuários, entre tantos outros.

**Palavras-chave:** Bibliotecas universitárias. Pandemia. Bibliotecários de universidades.

**Abstract:** The research verifies the impacts of the pandemic on the services offered by the libraries of the UFPR Library System (SiBi/UFPR). The methodology is exploratory (qualitative and quantitative nature) and as a data collection tool, a survey was used via an online Google Forms questionnaire. As a result, it was found that libraries have adapted and made services available online, and with the return to face-to-face work, services are being made available hybridlike. To conclude, it was reckoned that the pandemic brought challenges that need to be reviewed, such as studies centered on librarians, users, among many others.

**Keywords:** University library. Pandemic. University Librarians.



## 1 INTRODUÇÃO

A Universidade Federal do Paraná (UFPR) tem uma longa história, que remonta a sua criação em 1912, ainda com o nome de Universidade do Paraná (UPR). Sendo uma das primeiras universidades brasileiras, desde a sua criação, a presença da biblioteca foi marcante, como relata Carmo (2015). Na primeira diretoria da universidade o cargo de bibliotecário foi ocupado pelo advogado Hugo Gutierrez Simas, parte da diretoria. Esse fato mostra a importância da biblioteca na estrutura da universidade.

Costin *et al.* (1995) relatam que desde a sua criação, por ser um agrupamento de unidades de ensino já existentes, houve a necessidade de bibliotecas independentes, que atendessem a essas unidades. Assim, como afirmam os autores, o Sistema de Biblioteca (SiBi) só foi criado em 1973, coordenado pela Biblioteca Central, vinculada à reitoria. Com isso, as bibliotecas mantêm a sua independência, mas seguem a orientação maior do SiBi. Atualmente o SiBi da UFPR é composto por 20 bibliotecas, sendo 19 setoriais e uma administrativa.

Desde a criação da universidade, as bibliotecas da UFPR, posteriormente vinculadas ao SiBi/UFPR, atuam na mediação do conhecimento com os usuários, ofertando serviços de acesso, empréstimos e outros. Outros serviços foram gradativamente agregados ao SiBi/UFPR, como descreve Stroparo (2014), sobre a implementação da acessibilidade para inclusão de alunos com deficiência, apoiando a democratização do uso das bibliotecas.

No entanto, grande parte dos serviços ofertados pelas bibliotecas vinculadas ao SiBi/UFPR tem a característica de requerer a presença física, tanto do bibliotecário, quanto dos usuários. Com a pandemia devida ao Coronavírus 19 (COVID19), houve a instauração do trabalho e ensino remotos, para os bibliotecários e usuários da UFPR respectivamente, afetando os serviços ofertados pelas bibliotecas, apresentando um novo cenário para essas unidades de informação.

Nesse contexto, o presente estudo tem por objetivo verificar os impactos da pandemia nos serviços ofertados pelas bibliotecas da Universidade Federal do Paraná, as iniciativas implementadas e as perspectivas futuras, ante a uma nova realidade, em

que novas pandemias podem ocorrer. Com isso, contribuir com a discussão sobre o futuro das bibliotecas antes das mudanças ocorridas e que ainda podem acontecer.

Justifica-se o trabalho devido à importância que as bibliotecas universitárias possuem no meio acadêmico, onde de acordo com a Agenda 2030 da Organização das Nações Unidas (ONU), devem proporcionar uma educação de qualidade, tendo um protagonismo atuante, inclusivo e dinâmico para a sociedade.

### **1.1 Bibliotecas Universitárias na Pandemia**

As bibliotecas universitárias têm por missão servir de apoio ao ensino, pesquisa e extensão alinhadas à missão das instituições as quais pertencem. Constituem-se também como elementos fundamentais para fomentar e disseminar a informação científica. Portanto, além de incentivar a difusão da pesquisa científica, atuam como mediadoras da informação científica, produzida e circulante no meio acadêmico (Sala; Lopes; Sanches; Brito, 2020).

As bibliotecas, na pandemia do COVID19, tiveram que reinventar-se e adaptar-se para poder continuar a oferecer serviços de qualidade aos seus usuários, passando a ofertar os serviços na modalidade on-line. Pois, repentinamente e sem um planejamento prévio, todos tiveram que mudar sua rotina de trabalho e começar a desenvolver suas atividades laborais de casa. E segundo Silvestre e Cunha (2022), os principais serviços ofertados nesse período foram: empréstimos de livros e notebooks por agendamento, plantão virtual pelo chat no site ou Messenger, Whatsapp ou *direct* do Instagram, treinamento e capacitações em diversas plataformas, web conferência, clube de leitura e cineclube pelo Instagram ou Youtube, nada consta e pagamento de multa via on-line, digitalização de documentos em que o envio do material era feito via e-mail e *drive thru* de livros. Portanto, a biblioteca universitária mesmo frente a grave crise desencadeada no período pandêmico conseguiu mostrar-se essencial para o desenvolvimento de pesquisas científicas contribuindo de maneira significativa para a produção científica e tecnológica da sociedade.

## **2 METODOLOGIA**

O objetivo do presente estudo é verificar os impactos da pandemia nos serviços ofertados pelas bibliotecas do SiBi/UFPR, por isso apresenta características das

pesquisas exploratórias, descrito por Gil (2017), como àqueles voltados a ofertar maior familiaridade ao fenômeno estudado. Dessa forma, tem aspectos mistos, com abordagem aninhada, alinhando características quantitativas e qualitativas, conforme apresentado por Creswell (2007), na qual a coleta produz dados quantitativos e a análise tem aspectos qualitativos. Denzin e Lincoln (2006) relatam que as análises estão mais adequadas aos fenômenos sociais como as do presente estudo.

Como ferramenta de coleta de dados utiliza-se o levantamento (*survey*) por meio de questionário on-line, disponível pelo Google Forms. Como restrição apresentada, o estudo limitou-se a avaliar a percepção dos gestores das bibliotecas do SiBi, por meio de levantamento on-line. Com isso, tem-se a visão das bibliotecas da UFPR, futuramente podendo ser estendido para outras universidades, de forma a ter um cenário amplo.

Para obter uma percepção de como foi o impacto durante a pandemia no SiBi da UFPR, abordou-se no questionário 10 questões referentes ao desenvolvimento dos serviços prestados durante o período pandêmico. As principais variáveis investigadas foram: qual biblioteca coordenava, se atendia à comunidade externa, quais serviços oferta à comunidade externa, que área do conhecimento atende de acordo com o Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq), quantidade de usuários que atende mensalmente, quais serviços atendia antes da pandemia, que serviços continuaram a ser atendidos durante o trabalho remoto, se houve novos serviços ofertados durante a pandemia, com o trabalho presencial se os serviços continuaram a serem ofertados de forma híbrida ou foram descontinuados, quais tecnologias da informação e comunicação (TICs) foram utilizadas.

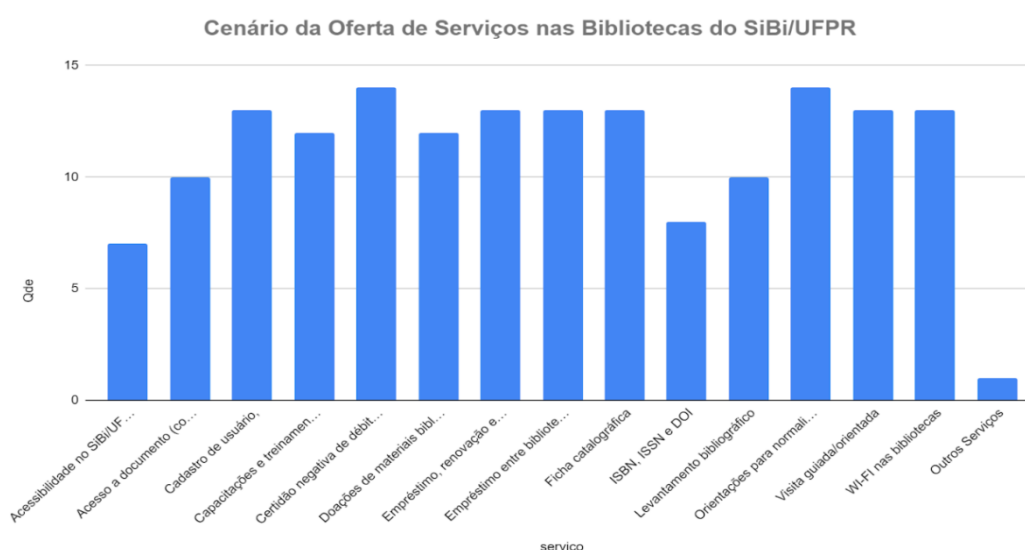
### **3 RESULTADOS E DISCUSSÕES**

Das 20 bibliotecas que compõem o SiBi/UFPR, o estudo obteve 15 respostas, ou seja, 75% de engajamento. Outro ponto relevante é que todos os participantes da pesquisa relataram que atendem ao público externo, revelando que possuem características comunitárias. Todas atendem a comunidade com a oferta de espaço físico destinado para estudos e disponibilização do acervo para consulta e pesquisas,

mas apenas três disponibilizam a utilização do computador, três fazem digitalização de documentos e quatro realizam levantamento bibliográfico.

Conforme o gráfico 1, o cenário dos serviços tradicionais oferecidos pelas bibliotecas, que responderam à pesquisa, antes da pandemia revela que nem todas atendiam a todos os serviços mais comuns. Notou-se que nenhuma biblioteca ofertava todos os serviços levantados, por exemplo: uma biblioteca não empresta livros, sete bibliotecas não apoiam a obtenção de identificadores como o *Digital Object Identifier* (DOI), entre outros.

**Gráfico 1** – Cenário da oferta de serviços nas bibliotecas do SiBi/UFPR



Fonte: Elaborado pelos autores (2023).

Descrição: Gráfico de colunas que mostra o percentual de serviços ofertados nas bibliotecas do SiBi/UFPR, em ordem alfabética: acessibilidade no SiBi/UFPR 7 por cento; acesso ao documento (comutação bibliográfica e digitalização) 10 por cento; cadastro de usuários 13 por cento; capacitações e treinamentos 12 por cento; certidão negativa de débitos 14 por cento; doações de materiais bibliográficos 12 por cento; empréstimo, renovação e reserva 13 por cento; empréstimo entre bibliotecas 13 por cento; ficha catalográfica 13 por cento; ISBN, ISSN e DOI 8 por cento; levantamento bibliográfico 10 por cento; orientações para normalização 14 por cento; visita guiada/orientada 11 por cento; Wi-Fi nas bibliotecas 13 por cento e outros serviços 1 por cento. Fim da descrição do gráfico.

Com o advento da pandemia, as bibliotecas responderam que alguns dos serviços passaram a ser ofertados por meio remoto, com o uso de plataformas on-line de interação. Assim, 14 bibliotecas passaram a atender o serviço de referência por meio do Microsoft Teams, como um serviço de plantão; 2 bibliotecas responderam que capacitações e treinamentos foram ofertadas via plataforma Teams; 1 biblioteca respondeu que as capacitações e treinamentos foram via canal do Youtube do SiBi/UFPR. Como exceção, apenas uma biblioteca manteve o atendimento presencial,

como plantão, voltado ao empréstimo, devolução e digitalização de documentos. Assim, o cenário da pandemia mostra como as bibliotecas do SiBi/UFPR se ajustaram ao trabalho remoto, com a oferta do serviço de referência por meio on-line, mas ainda sem atender a todos os serviços que ofertaram anteriormente. Essa opção de manter o serviço de referência por meio remoto encontra reflexos em outras bibliotecas universitárias, como os relatos de: Eliel *et al.* (2022) na Universidade Estadual de Campinas (Unicamp), Chaves, Cavalcanti e Guerra (2021) na Universidade Federal do Ceará (UFC), Sartori *et al.* (2020) na Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUCRS), entre tantos outros. Por outro lado, Nascimento, Souza e Silva (2020) relatam que a Universidade Católica de Pernambuco atendeu aos desafios, como manter os treinamentos por *podcasts* e vídeos institucionais, atendimento de pedido de ficha catalográfica por e-mail, campanhas e desenvolvimento de guias on-line, ou seja, utilizaram múltiplas plataformas para atender os serviços.

Para o atendimento de forma remota, notou-se um reflexo da sociedade, na medida que tecnologias mais populares foram utilizadas para interação com os usuários. Os resultados revelaram que 15 bibliotecas, ou 100% das bibliotecas respondentes utilizaram a plataforma Teams, propriedade da Microsoft, mas 6 complementaram com o uso do Meet gratuito da Google. Da mesma forma, todas as 15 utilizaram o e-mail institucional, sendo que 11 optaram por ampliar o atendimento com o uso do Whatsapp.

Ao final do estado de alerta, com a volta ao trabalho presencial, os resultados apresentaram alguns impactos nas bibliotecas do SiBi/UFPR, com a manutenção da oferta de serviços remotos. Tanto que, apenas uma biblioteca revelou que suspendeu totalmente o atendimento on-line, 4 bibliotecas permaneceram com os serviços puramente on-line e 13 estão atuando com a forma híbrida, em que parte é presencial e parte remota. Com isso, apresenta indícios da manutenção de serviços híbridos e de natureza on-line, iniciados durante a pandemia, como impacto da pandemia na biblioteca. Este ponto encontra alinhamento com outras bibliotecas, como relatado por Johnson *et al.* (2023), na Universidade da Cidade de Los Angeles, no apoio aos estudantes. Com isso, revela um cenário do chamado novo normal em que práticas iniciadas na pandemia se mantêm posteriormente.

#### 4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pandemia afetou todas as atividades, principalmente aquelas que requerem interação presencial entre o ofertante e o demandante de serviços. No caso das bibliotecas universitárias, a suspensão inicial do trabalho e posterior oferta de serviços on-line apresentou muitos impactos, como a aprendizagem de novas tecnologias para o trabalho. Assim, Kern (2020) advoga que a pandemia trouxe a necessidade de discussão nas novas práticas para os bibliotecários de universidades, amparados na formação humanitária da profissão, vislumbrando novos serviços, mantendo os tradicionais.

Entretanto, os estudos de impacto da pandemia da biblioteca, em parte, estão focados nos serviços, que precisaram ser revistos, como no caso deste estudo, que indicou a criação e manutenção de serviços híbridos. Entretanto, ainda requerem estudos centrados nos bibliotecários e usuários, entre tantos outros. Assim, novas oportunidades de estudos se apresentam no chamado novo normal, em que muitas das práticas da pandemia se mantêm e novas práticas ainda precisam ser estabelecidas.

#### REFERÊNCIAS

CARMO, J. H. A incrível história da fundação da Universidade do Paraná. **Revista NEP**, v. 1, n. 1, p. 328-337, 2015. Disponível em: <https://revistas.ufpr.br/nep/article/view/43276/26288>. Acesso em: 14 abr. 2023.

CHAVES, I. T.; CAVALCANTE, L. P. D. S.; GUERRA, M. U. M. A. Biblioteca universitária e a pandemia de Covid-19. **Rev. Fontes Documentais**, v. 4, n. 2, p. 19-35, 2021. Disponível em: <https://periodicos.ifs.edu.br/periodicos/fontesdocumentais/article/view/826/1116>. Acesso em: 15 maio 2023.

COSTIN, A. M. *et al.* Planejamento estratégico do sistema de bibliotecas da Universidade Federal do Paraná. **Rev. de Bibl. de Brasília**, v. 19, n. 1, p. 51-69, 1995. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/download/120642>. Acesso em: 14 abr. 2023.

CRESWELL, J. W. **Projeto de pesquisa**: métodos qualitativo, quantitativo e misto. 2. ed. Porto Alegre: ARTMED, 2007.

DENZIN, N. K.; LINCOLN, Y. S. *et al.* **O planejamento da pesquisa qualitativa**: teorias e abordagens. Tradução: Sandra Regina Netz. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2006.

ELIEL, O. *et al.* O papel da biblioteca universitária na viabilização das atividades de ensino e pesquisa durante a pandemia de COVID-19. *In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 29., 2022. Anais...* São Paulo : CBBB, 2022. p. 1-15. Disponível em:

<https://portal.febab.org.br/cbbd2022/article/view/2508>. Acesso em: 15 maio 2023.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2017.

JOHNSON, M. W. *et al.* Collaborative research services: a peer-led cohort approach.

**Reference Services Review**, v. 51, n.1 ahead-of-print, 2023. Disponível em:

<https://escholarship.org/uc/item/10m1q3pc>. Acesso em: 15 maio 2023.

KERN, L. M. A biblioteca universitária e a pandemia do novo coronavírus. **RevIU. Rev. Inf. & Univ.**, São Paulo, v. 2, p. 1-21, 2020. Disponível em:

<http://reviu.febab.org.br/index.php/reviu/article/view/30>. Acesso em: 15 maio 2023.

NASCIMENTO, A. B. de A. S.; SOUZA, A. R. V. de; SILVA, P. M. da. Desafios e enfrentamentos em tempos de pandemia. **RevIU. Rev. Inf. & Univ.**, São Paulo, v. 2, p. 1-12, 2020. Disponível em: <http://reviu.febab.org.br/index.php/reviu/article/view/39>. Acesso em: 15 maio 2023.

SALA, F.; LOPES, F. C.; SANCHES, G. A. R.; BRITO, T. Bibliotecas universitárias em um cenário de crise. **Inf. em Pauta**, Fortaleza, CE, v. 5, n. 1. jan./jun. 2020. Disponível em: <http://www.periodicos.ufc.br/informacaoempauta/article/view/43933>. Acesso em: 15 maio 2023.

SARTORI, S. M. *et al.* A reinvenção dos serviços da Biblioteca Central Irmão José Otão em tempos de pandemia da Covid-19. **RevIU. Rev. Inf. & Univ.**, São Paulo, v. 2, p. 1-14, 2020. Disponível em: <http://reviu.febab.org.br/index.php/reviu/article/view/34/32>. Acesso em: 15 maio de 2023.

SILVESTRE, F. M.; CUNHA, M. B. da. Desafios enfrentados pelas bibliotecas universitárias no contexto da pandemia da COVID-19. **RDBCI: Rev. Dig. de Bibl. e Ciênc. da Inf.**, Campinas, v. 20. e022009, 2022, p. 1-20. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/194154>. Acesso em: 14 abr. 2023.

STROPARO, E. M. Acessibilidade no Sistema de Bibliotecas (SiBi) da Universidade Federal do Paraná (UFPR) e a inclusão de alunos com deficiência. *In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS*, v. 18., 2014, Belo Horizonte. **Anais...** Belo Horizonte: UFMG, 2014. p. 743-754. Disponível em: <https://www.bu.ufmg.br/snbu2014/wp-content/uploads/trabalhos/116-2217.pdf>. Acesso em: 14 abr. 2023.