

UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO  
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS  
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA

**LIANA THAYNARA DA SILVA PEREIRA**

**FINDOU A PANDEMIA, E AGORA? Estudo de caso no Serviço de Referência e Informação (SRI) da Biblioteca Central da Universidade Federal do Maranhão.**

São Luís  
2023

**LIANA THAYNARA DA SILVA PEREIRA**

**FINDOU A PANDEMIA, E AGORA? Estudo de caso no-Serviço de Referência e Informação (SRI) da Biblioteca Central da Universidade Federal do Maranhão.**

Monografia apresentada ao curso de Biblioteconomia da Universidade Federal do Maranhão para obtenção do grau de bacharel em Biblioteconomia.

Orientadora: Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Jaciara Januario da Silva

São Luís

2023

Ficha gerada por meio do SIGAA/Biblioteca com dados fornecidos pelo(a) autor(a).  
Diretoria Integrada de Bibliotecas/UFMA

Pereira, Liana Thaynara da Silva.

Findou a pandemia, e agora? Estudo de caso no Serviço de Referência e Informação SRI da Biblioteca Central da Universidade Federal do Maranhão / Liana Thaynara da Silva Pereira. - 2023.

60 f.

Orientador(a): Jaciara Januario da Silva.

Monografia (Graduação) - Curso de Biblioteconomia, Universidade Federal do Maranhão, São Luís, 2023.

1. Biblioteca Central. 2. Biblioteca Universitária. 3. Pandemia. 4. Serviço de Referência e Informação. 5. Universidade Federal do Maranhão. I. Silva, Jaciara Januario da. II. Título.

**LIANA THAYNARA DA SILVA PEREIRA**

**FINDOU A PANDEMIA, E AGORA? Estudo de caso no-Serviço de Referência e Informação (SRI) da Biblioteca Central da Universidade Federal do Maranhão.**

Monografia apresentada ao curso de Biblioteconomia da Universidade Federal do Maranhão para obtenção do grau de bacharel em Biblioteconomia.

Aprovada em: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

**BANCA EXAMINADORA**

---

Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Jaciara Januario da Silva (Orientadora)  
Doutora em Multimédia em Educação  
Universidade Federal do Maranhão

---

Prof.<sup>a</sup> Ma. Maria Clea Nunes  
Mestra em Educação  
Universidade Federal do Maranhão

---

Prof.<sup>a</sup> Ma. Marcia Cordeiro Costa  
Mestra em Educação  
Universidade Federal do Maranhão

## **AGRADECIMENTOS**

A Deus, por ter permitido que eu tivesse saúde e determinação para não desanimar durante a realização deste trabalho.

A minha mãe e minha irmã, que me incentivaram nos momentos difíceis e ofereceram apoio emocional e compreensão durante este desafiador processo, meu mais sincero agradecimento.

A minha orientadora, Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Jaciara Januario da Silva, por todo suporte, pelas correções e incentivos, agradeço por sua confiança e dedicação.

Agradeço aos professores do Departamento de Biblioteconomia que me acompanharam ao longo do curso e que, com empenho, se dedicam à arte de ensinar.

As professoras da banca, Prof.<sup>a</sup> Ma. Maria Cléa Nunes e Prof.<sup>a</sup> Ma. Marcia Cordeiro Costa, pelas sugestões que foram essenciais para o desenvolvimento do meu trabalho.

A Universidade Federal do Maranhão, pela oportunidade de fazer o curso e proporcionar a minha permanência na universidade por meio da Bolsa Aprimoramento Acadêmico.

As bibliotecárias da Biblioteca Central que se dispuseram a participar da pesquisa, contribuindo para este estudo.

A todos os meus companheiros de graduação que compartilharam dos inúmeros desafios que enfrentamos, sempre com o espírito colaborativo.

A todos que direta ou indiretamente fizeram parte de minha formação, o meu muito obrigado.

## RESUMO

Atuação do Serviço de Referência e Informação (SRI) da Biblioteca Central (BC) que compõe a Diretoria Integrada de Bibliotecas (DIB) da Universidade Federal do Maranhão (UFMA) no contexto pós-pandemia. Investiga como o serviço de referência e informação da Biblioteca Central da Diretoria Integrada de Bibliotecas da Universidade Federal do Maranhão tem atuado no contexto pós-pandemia, a fim de esclarecer questões como: Quais os serviços oferecidos pelas bibliotecas que compõem a DIB antes da pandemia? Como o bibliotecário (a) de referência agiu diante das questões e desafios que a pandemia trouxe para as bibliotecas? Que ações e atividades foram adotadas pelo serviço de referência das bibliotecas da DIB/UFMA para continuarem a atender os usuários durante a pandemia? Quais serviços e produtos permaneceram após o término da pandemia? Apresenta a evolução histórica, conceitual e prática do Serviço de Referência e Informação, destacando a importância dos bibliotecários nesse contexto em constante transformação. Discorre sobre a evolução histórica das bibliotecas universitárias, a transformação dos serviços de referência ao longo do tempo e a importância desses serviços para atender às crescentes demandas de informação na sociedade atual. Apresenta os diferentes aspectos das mudanças enfrentadas pelas bibliotecas universitárias durante a pandemia, suas estratégias de adaptação, as tendências emergentes no pós-pandemia e as perspectivas futuras para esses espaços de aprendizado e pesquisa. Pesquisa de natureza descritiva e analítica realizada com a utilização da pesquisa bibliográfica, documental e de campo, sendo a coleta de dados realizada pela entrevista aplicada a chefe da divisão de atendimento ao usuário e as bibliotecárias da Biblioteca Central. Constata que a adaptação do Serviço de Referência e Informação da Biblioteca Central da UFMA frente a desafios sem precedentes, tanto antes como depois da pandemia, evidencia as múltiplas facetas de seu funcionamento. A transição para um sistema de atendimento agendado e reservas por e-mail durante a pandemia demonstrou uma resposta ágil e proativa à necessidade de manter serviços essenciais enquanto se priorizava a segurança dos usuários. A volta ao presencial e o consequente aumento nos empréstimos após o retorno completo das aulas presenciais evidenciaram uma transformação perceptível no comportamento dos usuários, apontando para uma predisposição em utilizar os recursos físicos da biblioteca. No entanto, destaca-se a necessidade contínua de adaptação e ajuste, como evidenciado pela demanda por reformulações no uso das redes sociais para melhor atender aos seguidores do *Instagram*. Os avanços tecnológicos, especialmente em termos de acessibilidade, refletem um compromisso em tornar os recursos da biblioteca mais acessíveis. Conclui que após a pandemia, encontramos um cenário em constante evolução, com desafios e oportunidades. Agora, as bibliotecas, enfrentam a tarefa de consolidar e ampliar as transformações realizadas durante esse período desafiador. O fim da pandemia marca o início de um novo capítulo, no qual as bibliotecas têm a oportunidade de consolidar as mudanças positivas implementadas, continuar a inovar e se adaptar às necessidades de seus usuários e da sociedade como um todo.

Palavras-chave: serviço de referência e informação; biblioteca universitária; biblioteca central; Universidade Federal do Maranhão; pandemia; Covid-19.

## **ABSTRACT**

The Role of the Reference and Information Service (RIS) of the Central Library (CL) within the Integrated Library Directorate (ILD) of the Federal University of Maranhão (UFMA) in the post-pandemic context. It investigates how the reference and information service of the Central Library within the Integrated Library Directorate of the Federal University of Maranhão has operated in the post-pandemic context, in order to clarify questions such as: What services were offered by the libraries that make up the ILD before the pandemic? How did the reference librarian act in the face of the issues and challenges brought about by the pandemic to the libraries? What actions and activities were adopted by the reference service of the libraries within the ILD/UFMA to continue serving users during the pandemic? Which services and products remained after the end of the pandemic? It presents the historical, conceptual, and practical evolution of the Reference and Information Service, highlighting the importance of librarians in this constantly changing context. It discusses the historical evolution of university libraries, the transformation of reference services over time, and the importance of these services in meeting the growing information demands in today's society. It presents the different aspects of the changes faced by university libraries during the pandemic, their adaptation strategies, emerging post-pandemic trends, and future prospects for these spaces of learning and research. It is a descriptive and analytical research conducted using bibliographic, documentary, and field research, with data collection carried out through interviews with the head of the user service division and the librarians of the Central Library. It confirms that the adaptation of the Reference and Information Service of the Central Library of UFMA faced unprecedented challenges, both before and after the pandemic, highlighting the multiple facets of its operation. The transition to a scheduled service system and email reservations during the pandemic demonstrated an agile and proactive response to the need to maintain essential services while prioritizing user safety. The return to in-person services and the subsequent increase in loans after the full return of in-person classes showed a noticeable shift in user behavior, indicating a predisposition to use the library's physical resources. However, there is a continued need for adaptation and adjustment, as evidenced by the demand for reshaping the use of social media to better serve Instagram followers. Technological advancements, especially in terms of accessibility, reflect a commitment to making library resources more accessible. It concludes that after the pandemic, we encounter a constantly evolving scenario, with challenges and opportunities. Now, libraries face the task of consolidating and expanding the transformations made during this challenging period. The end of the pandemic marks the beginning of a new chapter, in which libraries have the opportunity to consolidate the positive changes implemented, continue to innovate, and adapt to the needs of their users and society as a whole.

**Keywords:** reference and information service; university library; central library; Federal University of Maranhão; pandemic; Covid-19.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Quadro 1- Principais fatores históricos do SR.....	16
Quadro 2- Desenvolvimento do conceito de Serviço de Referência .....	18
Quadro 3- Períodos da evolução das bibliotecas universitárias .....	25
Quadro 4- As cinco linhas de atuação do Serviço de Referência e Informação .....	27
Quadro 5 - Ações tomadas de acordo com o nível de restrições .....	30
Quadro 6- Recomendações para elaboração de planejamento de reabertura das bibliotecas universitárias .....	31
Quadro 7- Covid-19 e as ações inovadoras das bibliotecas .....	33
Quadro 8- Bibliotecas e pós-pandemia: perspectivas a partir das experiências e aprendizados do período pandêmico. ....	35
Quadro 9 - Tendências atuais e futuras nas bibliotecas acadêmicas.....	37
Quadro 10- Serviços e produtos antes e durante a pandemia .....	43
Quadro 11- Ações realizadas pelas bibliotecas durante a pandemia .....	44
Quadro 12- Mudanças causados pela pandemia da covid-19 no SRI da biblioteca central .....	45
Quadro 13- Atuação do Serviço de Referência e Informação da Biblioteca Central da Universidade Federal do Maranhão (UFMA) no período pós-pandemia .....	47

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

BC	Biblioteca Central
BU	Bibliotecas Universitárias
CBBU	Comissão Brasileira de Bibliotecas
DAU	Divisão de Atendimento ao Usuário
DIB	Diretoria Integrada de Bibliotecas
ESPII	Emergência de Saúde Pública de Importância Internacional
FUM	Fundação Universidade do Maranhão
IFLA	Federação Internacional de Associações e Instituições Bibliotecárias
NIB	Núcleo Integrado de Bibliotecas
OMS	Organização Mundial da Saúde
SOMACS	Sociedade Maranhense de Cultura Superior
SRI	Serviço de Referência e Informação
UFMA	Universidade Federal do Maranhão

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO.....</b>	<b>10</b>
<b>2</b>	<b>PERCURSO METODOLOGICO .....</b>	<b>13</b>
<b>3</b>	<b>SERVIÇO DE REFERÊNCIA E INFORMAÇÃO (SRI) .....</b>	<b>15</b>
<b>3.1</b>	<b>Bibliotecário de Referência.....</b>	<b>22</b>
<b>4</b>	<b>SERVIÇO DE REFERÊNCIA EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS .....</b>	<b>25</b>
<b>5</b>	<b>BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS E O ENFRENTAMENTO À PANDEMIA.....</b>	<b>29</b>
<b>5.1</b>	<b>Tendências das Bibliotecas no pós-pandemia da Covid-19 .....</b>	<b>32</b>
<b>6</b>	<b>BIBLIOTECA CENTRAL DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO (UFMA).....</b>	<b>41</b>
<b>7</b>	<b>CONCLUSÃO .....</b>	<b>52</b>
	<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>54</b>
	<b>APÊNDICE A- Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) ....</b>	<b>58</b>
	<b>APÊNDICE B- Modelo de Entrevista .....</b>	<b>60</b>

## 1 INTRODUÇÃO

Em 11 de março de 2020, a Organização Mundial da Saúde (OMS) decretou a pandemia da covid-19 em decorrência ao novo Coronavírus (SARS-CoV-2), e como medida preventiva de combate ao vírus houve o fechamento de Instituições públicas e privadas, entre elas as universidades e, conseqüentemente, as bibliotecas. Assim, com o objetivo de atender aos protocolos e determinações, as palavras de ordem no âmbito das bibliotecas foram adaptação, reinvenção, inovação e criatividade para continuar a atender as necessidades informacionais dos usuários.

A biblioteca tem como principal foco o usuário, buscando manter sua satisfação ao atender suas necessidades informacionais e auxiliá-lo na resolução de dúvidas, questões e problemas. O Serviço de Referência e Informação (SRI) desempenha um papel crucial como mediador entre a informação disponível e o usuário, visando atender suas demandas por informação. Esse serviço consiste no atendimento personalizado aos usuários, onde os bibliotecários desempenham um papel essencial ao auxiliar os usuários na busca pelas informações que necessitam, estabelecendo, assim, a mediação entre o usuário e a informação.

Cabe pontuar que, o SRI é o serviço que possibilita o gerenciamento, acesso e uso da informação, além disso pode variar de acordo com o tipo de unidade de informação e as diretrizes da instituição mantenedora. No âmbito das bibliotecas universitárias o SRI integra a missão da universidade ao viabilizar o apoio informacional no auxílio para a pesquisa, ensino e extensão. Assim, devido às mudanças decorrentes da pandemia o Serviço de Referência e Informação foi uma das atividades habituais das bibliotecas que sofreu grande impacto.

Dado o cenário de mudanças ocasionado pela pandemia da Covid 19, como a mudança do ambiente de trabalho, do físico para o digital, serviços e produtos foram reformulados, criados e implementados pelas bibliotecas universitárias. Diante disso, emergiu o problema de pesquisa, em que se indaga: De que forma o Serviço De Referência e Informação (SRI) da Biblioteca Central (BC) da Diretoria Integrada de Bibliotecas (DIB) da Universidade Federal do Maranhão (UFMA) tem atuado no contexto pós-pandemia?

Nesse sentido as questões que nortearam o estudo foram: Quais os serviços oferecidos pelas bibliotecas que compõem a DIB antes da pandemia? Como o bibliotecário(a) de referência agiu diante das questões e desafios que a pandemia

trouxe para as bibliotecas? Que ações e atividades foram adotadas pelo serviço de referência das bibliotecas da DIB/UFMA para continuarem a atender os usuários durante a pandemia? Quais serviços e produtos permaneceram após o término da pandemia?

A escolha pelo tema desse estudo se deu a partir de inquietações geradas no decorrer das disciplinas Referência no sexto período, e Gestão de Bibliotecas Especializadas e Universitárias, no sétimo período, vivenciadas pela pesquisadora no decorrer de 2021. A partir dos conteúdos trabalhados nas disciplinas voltados para o contexto da pandemia, a exemplo da disciplina Referência elaboramos um produto que demonstrasse como se dá o processo de referência, também elaboramos um programa de capacitação de usuários, levando em consideração o ambiente *on-line*. E, na disciplina Gestão de Bibliotecas Especializadas e Universitárias foram propostos debates e reflexões acerca da relevância da gestão e da atuação do Bibliotecário, no âmbito das bibliotecas especializadas e universitárias em tempos de pandemia, bem como as ferramentas e metodologias utilizadas para oferecer serviços e produtos com objetivo de continuar atendendo aos usuários.

Ademais, as vivências como bolsista da Biblioteca Central na UFMA, atuando no setor de referência também contribuíram para o tema desse estudo. Os conteúdos, atividades e trabalhos abordados ao longo das disciplinas e as vivências como bolsista afluíram o interesse em verificar como se deu na prática a atuação do serviço de referência no suporte à comunidade acadêmica em suas necessidades informacionais em tempo de pandemia e pós-pandemia.

Nesse sentido, o objetivo geral dessa pesquisa foi: Analisar a atuação do Serviço de Referência e Informação (SRI) da Biblioteca Central que compõe a Diretoria Integrada de Bibliotecas (DIB) da Universidade Federal do Maranhão (UFMA) no contexto pós-pandemia. De forma mais específica, buscou-se:

- a) Contextualizar o serviço de referência e informação em bibliotecas universitárias;
- b) descrever os serviços oferecidos pela DIB antes da pandemia;
- c) levantar as atividades desenvolvidas no SRI das bibliotecas que compõem a DIB durante a pandemia;
- d) verificar quais serviços e produtos permaneceram após o término da pandemia;

e) verificar a atuação do bibliotecário de referência frente as questões e desafios trazidos pela pandemia.

Com relação à estrutura, a pesquisa está dividida em sete seções. Inicia-se com a introdução, que contextualiza a relevância do tema, justificativa e objetivos, seguida pela seção dois apresentando a metodologia adotada na pesquisa. A seção três discute o Serviço de Referência e Informação, que se desdobra em uma subseção que foca no papel do bibliotecário de referência. A seção quatro aborda o serviço de referência em bibliotecas universitárias, seguido por uma discussão sobre o efeito da pandemia nessas instituições, detalhada na quinta seção. Esta última, por sua vez, se desdobra em subseção que explora as tendências emergentes no pós-pandemia para bibliotecas universitárias. A sexta seção é dedicada a um estudo de caso no SRI da Biblioteca Central da Universidade Federal do Maranhão (UFMA). Por fim, a conclusão reúne as considerações acerca da atuação do Serviço de Referência e Informação da Biblioteca Central da Universidade Federal do Maranhão, destacando possíveis direções futuras e implicações para o campo biblioteconômico.

## 2 PERCURSO METODOLOGICO

A abordagem da pesquisa se caracteriza como qualitativa pois,

“O pesquisador mantém contato direto com o ambiente e o objeto de estudo em questão, necessitando de um trabalho mais intensivo de campo. Nesse caso, as questões são estudadas no ambiente em que elas se apresentam sem qualquer manipulação intencional do pesquisador.” (Prodanov; Freita, 2013, p. 70).

Isto é, o estudo abrange a leitura e interpretação dos dados coletados na investigação da atuação do Serviço de Referência e Informação da Biblioteca Central da Universidade Federal do Maranhão para apoiar a comunidade acadêmica em suas necessidades informacionais no período pandêmico e pós-pandemia.

A pesquisa, caracteriza-se, ainda, com exploratória-descritiva: exploratória quando: “[...] busca apenas levantar informações sobre um determinado objeto, delimitando assim um campo de trabalho, mapeando as condições de manifestação desse objeto.” (Severino, 2013, p. 107). Isto é, proporciona familiaridade com o problema, com a finalidade de adquirir mais informações para obter entendimento da problemática (Gil, 2002); e descritiva quando busca interpretar os dados obtidos a partir da investigação sem interferir neles (Andrade, 2003);

Quanto aos procedimentos técnicos, foram utilizados: estudo de caso, pesquisa bibliográfica e pesquisa documental.

A técnica estudo de caso se dá por ser uma

“[...] investigação empírica que investiga um fenômeno contemporâneo dentro do seu contexto da vida real, especialmente quando os limites entre o fenômeno e o contexto não estão claramente definidos. [...] poderia utilizar o método de estudo de caso quando deliberadamente quisesse lidar com condições contextuais – acreditando que elas poderiam ser altamente pertinentes ao seu fenômeno de estudo” (Yin, 2001, p. 32).

Assim, as informações coletadas trataram da realidade sobre o que o Serviço de Referência e Informação da Biblioteca Central da DIB/UFMA desenvolveu para apoiar a comunidade acadêmica, tendo como contexto a pandemia de Covid-19, bem como sua atuação no pós-pandemia.

Em relação à pesquisa bibliográfica foram utilizados livros, monografias e artigos científicos no intuito de obter embasamento teórico da área, “[...] com o objetivo de colocar o pesquisador em contato direto com todo material já escrito sobre o assunto da pesquisa” (Prodanov; Freita, 2013, p. 53). Autores como: Figueiredo (1992), Grogan (2001), (Accart, 2012), Almeida Junior (2013) e Pinto (2017) ofereceram uma visão abrangente sobre o SRI, enquanto as contribuições de Rostirolla (2006) e Macedo (1990) foram fundamentais para abordar sobre o

bibliotecário de referência e informação. Além disso, as ideias apresentadas por Nunes e Carvalho (2016), Siqueira, (2010) foram essenciais para embasar a discussão sobre serviço de referência em bibliotecas universitárias. A diversidade de perspectivas e abordagens fornecidas por esses autores enriqueceu o embasamento teórico desta pesquisa.

Quanto a pesquisa documental foi consultada no site da DIB<sup>1</sup>, os planos, relatórios, políticas e diretrizes das bibliotecas, visando descrever os serviços oferecidos pela DIB, antes, durante e depois da pandemia, e as ações e atividades do SRI. Marconi e Lakatos (2003, p. 174) caracterizam a pesquisa documental como aquela “[...] que a fonte de coleta de dados está restrita a documentos, escritos ou não, constituindo o que se denomina de fontes primárias. Estas podem ser feitas no momento em que o fato ou fenômeno ocorre, ou depois.”

Para a coleta de dados foi utilizada a técnica da entrevista semiestruturada, a fim de verificar a atuação do bibliotecário de referência frente as questões e desafios trazidos pela pandemia. A entrevista foi realizada seguindo uma abordagem qualitativa. Antes do processo de coleta, o roteiro (Apêndice B) e o termo de consentimento livre e esclarecido (Apêndice A), foram previamente enviados por e-mail para a chefe da Divisão de Atendimento ao Usuário (DAU), permitindo, assim, que compreendesse os objetivos da pesquisa e, ainda, permitisse a sua participação. Inicialmente, a coleta de dados foi planejada para ser conduzida por meio de gravações de áudio/vídeo. Contudo, por questões de logísticas, essa abordagem não foi viável, resultando na escolha de outra opção. Nesse sentido, a bibliotecária prontamente respondeu ao questionário, por e-mail. Para as bibliotecárias o roteiro da entrevista foi ajustado para um formulário no *Google Forms* e o link da pesquisa foi enviado por e-mail para as 7 bibliotecárias que compõem o setor de referência da Biblioteca Central, obtendo 2 respostas.

As informações coletadas por meio das entrevistas desempenharam um papel central na construção e análise dos dados, contribuindo significativamente para a discussão apresentada neste estudo.

---

<sup>1</sup> <https://portais.ufma.br/PortalUnidade/dib/>

### 3 SERVIÇO DE REFERÊNCIA E INFORMAÇÃO (SRI)

Em 1559 a palavra referência era utilizada como sinônimo de reportar ou remeter a algo ou a alguma informação, e seu significado estava ligado à expressão francesa *référer*. Em 1820, porém, sua definição ganhou um significado mais amplo, com o termo inglês *reference*, voltado para o leitor, abrangendo as atividades realizadas pelos bibliotecários para os usuários. Dessa forma, em seu sentido mais amplo, pelo menos no meio bibliotecário, o serviço de referência engloba uma série de atividades e competências destinadas a atender um público específico (Accart, 2012).

De acordo com Mangas (2007) os serviços de referência, como são entendidos atualmente, nasceram no final do século XIX nos Estados Unidos e amplamente difundido no século XX nos países anglo-saxões. Pinto (2017) salienta que no século XIX as bibliotecas nacionais e públicas contribuíram para o processo de alfabetização, nesse período a área onde as bibliotecas começam a ganhar importância foi a referência, entendida como uma função ou processo destinado a orientar, assessorar e instruir os usuários na utilização dos recursos informacionais em busca de soluções para suas necessidades de informação.

O crescimento da indústria editorial e da alfabetização provocaram mudanças como: os livros se tornaram mais específicos e as bibliotecas cresceram em tamanho, os estudiosos começam a pesquisar livros pelo assunto. Para isso, os bibliotecários responderam com mais catálogos de assuntos, sistemas de classificação e ajuda pessoal. A expansão da educação pública e o aumento da alfabetização criaram um público leitor. Foi nas necessidades desse novo tipo de leitor e de biblioteca, a biblioteca pública, que se pode traçar as origens do que se conhece como serviço de referência (Grogan, 2001).

Acerca da trajetória evolutiva do serviço de referência Almeida Junior (2013, p. 45), aponta que:

1876: Na primeira conferência da ALA – American Library Association, Samuel Sweet Green apresenta a primeira proposta para o estabelecimento de um “serviço de referência” formalizado nas bibliotecas (embora não use o termo Serviço de Referência).

1883: Acontece a primeira posição de um bibliotecário em tempo integral para atender o Serviço de Referência (SR) da Boston Public Library.

1891: Aparece, pela primeira vez, o termo “reference work” (serviço de referência, como traduzido para o português), no índice da Library Journal (revista tradicional na área da Biblioteconomia, publicada até hoje). Nessa época, surgiu o SR com a idéia que dele temos hoje.

Nesse contexto, Pinto (2017, p. 243) aponta que “Os termos *reference department*, *reference servisse* e *reference work* são algumas das primeiras expressões em inglês, do atual termo referência – tomada da tradução de *reference work*, cuja origem etimológica é do latim *referee*, que significa indicar e informar.”

Assim, entender os fatos da sua evolução é importante, pois o SRI constitui-se como uma das principais atividades do trabalho bibliotecário. Nesse sentido, Pinto (2017, p. 242) apresenta os fatos históricos, marcantes, e que viabilizaram o desenvolvimento do Serviço de Referência e Informação da forma como o conhecemos atualmente, Quadro1:

Quadro 1- Principais fatores históricos do SR

1876	1ª Conferência da <i>American Library Association</i> (ALA). Samuel Sweet Green publicou <i>Personal relations between librarians and readers</i> no <i>American Library Journal</i> . Primeira publicação em que trata de forma moderna o tema da interação do usuário-bibliotecário e a necessidade de estabelecer serviços de atenção ao usuário nas bibliotecas.
1883	Acontece o primeiro cargo de bibliotecário em tempo integral para atender o Serviço de Referência (SR) da <i>Boston Public Library</i> .
1891	Surge pela primeira vez, o termo <i>reference work</i> (serviço de referência, como traduzido para o português), no índice da <i>Library Journal</i> (revista tradicional na área da Biblioteconomia, publicada até hoje).
1900	Primeiras seções de referência diferenciadas dentro das bibliotecas norte-americanas
1930	Wyner (1930). Texto que consolida o termo moderno de SR (Serviço de Referência)
1944	Hutchins (1944). Primeira descrição da entrevista de referência (reference interview)
1960	Expansão dos SRs por todo o mundo. Os primeiros esforços de conservação dão lugar aos de difusão da informação. São implantados os serviços de alerta e edição de boletins bibliográficos
1968	Robert S. Taylor (1968) publica <i>Question-negotiation and information seeking in libraries</i> . Primeiro estudo científico da entrevista de Referência, entendida como o processo interativo entre quem busca a informação e o profissional intermediário.
1970	Crescente interesse pela metodologia da difusão: o impulso à instrução bibliográfica dos usuários
1973	As bibliotecas da Universidade Estadual de Ohio oferecem o primeiro catálogo Opac, ainda muito rudimentar.
1981	Slavens (1981). Obra fundamental, antecedente aos serviços dos bibliotecários do tipo perguntas mais frequentes (FAQs – em inglês, <i>frequently asked questions</i> )
1985-1990	Primeiras fontes de referência em suporte físico
1987	Primeiras aplicações usando correio eletrônico nos SRs de bibliotecas universitárias norte-americanas
1993	Primeiras bibliotecas conectadas à web
1995	<i>Internet Public Library</i> (IPL) – Primeiro Serviço de Referência Virtual (SRI) na Escola de Informação e Estudos biblioteconômicos da Universidade de Michigan.

Fonte: Adaptado de Pinto (Os serviços de referência: mudanças, desafios e oportunidades na sociedade da informação. 2017, p. 242).

Ao longo dos séculos, esses serviços passaram por muitas mudanças e inovações, impulsionados pelos avanços tecnológicos e pelas crescentes demandas

da sociedade da informação. A evolução das ideias e teorias nos serviços de referência e informação da biblioteconomia reflete um processo contínuo de adaptação às mudanças sociais, tecnológicas e culturais. De iniciativas pioneiras no século XIX a inovações no século XX, os serviços de referência se transformaram para atender a informações, precisas e relevantes, em uma sociedade cada vez mais conectada.

Entretanto, segundo Almeida Junior, (2013, p. 45)

É necessário que se alerte, no entanto, para o fato de que essas datas representam o momento em que a proposta de um serviço formal e exclusivo de atendimento aos usuários é explicitada; não significa, obviamente, que o serviço proposto foi imediatamente aceito e implantado nos vários tipos de bibliotecas espalhadas pelo mundo. Ao contrário: a ideia lançada nos Estados Unidos da América muito lentamente vai sendo assimilada e concretizada [...]

Ademais, Almeida Junior (2013) ressalta que inicialmente foi empregado o termo serviço de referência, com sentido voltado para auxílio e atendimento aos usuários. Nesse sentido, Figueiredo (1992, p. 10) aponta que

Até então, havia a coleção de livros e fundamentalmente o público vinha apenas para utilizá-la. Percebeu-se, depois, que o público precisava de orientação para fazer uso da coleção. A partir daí, evoluiu para uma espécie de resposta imediata a uma consulta.

Todavia, Almeida Júnior (2013) acrescenta que no final dos anos 60 e início dos anos 70 é acrescido o termo informação denominando-se Serviço de Referência e Informação, com sentido orientado para a função informacional da biblioteca.

Nota-se que a consolidação do Serviço de Referência (SR) foi construída gradualmente ao longo da sua evolução até sua definição atual, e se tornar uma das práticas fundamentais das bibliotecas. Nesse sentido, quanto ao aspecto conceitual do Serviço de Referência e Informação, Santos (2020, p. 69-71) apresenta a trajetória de seu desenvolvimento destacando 22 autores e os conceitos propostos por eles, Quadro 2:

Quadro 2- Desenvolvimento do conceito de Serviço de Referência

AUTOR/A	NACIONALIDADE	ANO DE PUBLICAÇÃO	CONCEITO DE SERVIÇO DE REFERÊNCIA PROPOSTO
Alice Bertha Kroeger	Estados Unidos da América	1908	Parte administrativa da Biblioteca, que diz respeito à assistência dada aos leitores no uso das fontes da Biblioteca.
Mary Emogene Hazaltine	Estados Unidos da América	1922	Ajuda do bibliotecário a alguém empenhado na pesquisa ou qualquer espécie de consulta.
William Warner Bishop	Estados Unidos da América	[ca. 1930]	Esforço organizado, por parte da biblioteca, no sentido do mais rápido e frutífero uso dos seus livros.
Anita Hostetter	Estados Unidos da América	[ca. 1930]	Aspecto do trabalho de Biblioteca, diretamente relacionado com a informação suplementar, bem como a ajuda aos leitores empenhados em alguma forma de estudo ou pesquisa.
James Ingersoll Wyer	Estados Unidos da América	1930	Auxílio pessoal, cheio de simpatia e bem informado na interpretação das coleções destinadas a estudo e pesquisa, da biblioteca.
Isadore Gilbert Mudge	Estados Unidos da América	1936	Parte do sistema que se encarrega especialmente de auxiliar os leitores no uso da Biblioteca, particularmente no uso dos recursos e livros dentro do recinto da Biblioteca, diferente do empréstimo para leitura a domicílio.
Margaret Hutchins	Estados Unidos da América	1944	Inclui a assistência direta e pessoal dentro da biblioteca a pessoas que buscam informações para qualquer finalidade, e também as diversas atividades biblioteconômicas destinadas a tornar a informação tão acessível quanto seja possível.
Shiyali Ramamrita Ranganathan	Índia	1961	Processo de estabelecer contato entre o leitor e seus documentos de maneira pessoal. "Seus documentos" significam cada um dos documentos necessários a ele no momento [da busca]
Jesse Hauk Shera	Estados Unidos da América	1966	Abrange todo o espectro que inclui desde uma vaga noção de auxílio aos leitores até serviço de informação muito esotérico, muito abstrato e altamente especializado.
Douglas John Foskett	Inglaterra	1969	[Serviço que busca] disseminar informações que manterão os leitores bem informados e atualizados em suas especialidades e campos afins constitui um dos aspectos do serviço de informação; o segundo, de igual importância, é ministrar respostas a consultas específicas, o que pode assumir diversas formas, de acordo com a natureza da pergunta realmente formulada

AUTOR/A	NACIONALIDADE	ANO DE PUBLICAÇÃO	CONCEITO DE SERVIÇO DE REFERÊNCIA PROPOSTO
Myriam Martins e Maria Ribeiro	Brasil	1972	Prestação de serviços de informação e assistência aos leitores, na Biblioteca.
Neusa Dias de Macedo	Brasil	1990	Fornecer duas definições, sendo uma para SR restrito e outra para SR amplo. Sentido Restrito: A essência do conceito de referência é o atendimento pessoal do bibliotecário – profissional preparado para esse fim – ao usuário que, em momento determinado, procura para obter uma publicação ou informação [...] Sentido Amplo: Possui duas personalidades. A primeira consiste numa interface entre informação e usuário, tendo a frente o bibliotecário de referência, respondendo questões, auxiliando, por meio de conhecimentos profissionais, os usuários. Já a segunda consiste num recorte do todo da biblioteca, com pessoal, arquivo, equipamento, metodologia própria para melhor canalizar o fluxo final da informação e otimizar o seu uso, por meio de linhas de atividades.
Denis Joseph Grogan	Inglaterra	1991	Aplica-se à assistência efetivamente prestada ao usuário que necessita de informação.
Nice Menezes de Figueiredo	Brasil	1996	[Os Serviços de Referência e Informação] têm a responsabilidade de prover acesso a fontes de informação em todos os tipos: impressa, audiovisual, em microformas, em linha, CD-ROM, etc, e tomá-las disponíveis à sua comunidade.
David Lankes	Estados Unidos da América	2000	Serviço de referência pode ser definido como a mediação de interfaces entre usuários em um estado anômalo do conhecimento e coleções de informações.
Maria Matilde Kronka Dias e Daniela Pires	Brasil	2005	O serviço de referência e informação constitui-se [n]um processo de comunicação interpessoal com a finalidade específica de satisfazer às necessidades de informação de uma determinada clientela.
Murilo Bastos Cunha e Cordélia Cavalcanti	Brasil	2008	Parte dos serviços da biblioteca prestados diretamente ao usuário. Trata-se do processo essencial ao contato entre o usuário e a informação.
Jean-Philippe Accart	França	2008	Fornecer duas definições, sendo uma para SR presencial e outra para SR virtual. SR presencial: Lugar físico, um espaço onde as pessoas são recebidas e onde lhes são fornecidas informações, seja este espaço na biblioteca, no serviço de documentação ou no arquivo, em lugar de ou junto com um serviço a distância. SR virtual: oferece um ponto de acesso único em linha que o usuário pode identificar imediatamente, ao qual ele apresenta uma solicitação, entregue aos cuidados de profissionais qualificados, solicitação esta que enseja uma resposta rápida, pertinente e de qualidade.

AUTOR/A	NACIONALIDADE	ANO DE PUBLICAÇÃO	CONCEITO DE SERVIÇO DE REFERÊNCIA PROPOSTO
Reference and User Services Association	Estados Unidos da América	2008	Inclui transações de referência e outras atividades que envolvem criação, gerenciamento e avaliação de informações ou recursos, ferramentas e serviços de pesquisa.
Joan Reitz	Estados Unidos da América	2013	Todas as funções desempenhadas por um bibliotecário treinado empregado na seção de referência de uma biblioteca para atender às necessidades de informação dos usuários (pessoalmente, por telefone ou eletronicamente), incluindo, mas não limitado a responder questões substantivas, instruindo os usuários na seleção e uso de ferramentas e técnicas apropriadas para encontrar informações, realizar buscas em nome do usuário, direcionar os usuários para a localização dos recursos da biblioteca, auxiliar na avaliação das informações, encaminhar os usuários a recursos externos à biblioteca quando apropriado, manter estatísticas de referência e participar o desenvolvimento da coleção de referência.
Oswaldo Francisco de Almeida Junior	Brasil	2013	O Serviço de Referência e Informação, em especial na Biblioteca Pública, apresenta-se como o espaço em que se realiza a relação usuário-informação.
Alejandra Aguilar Pinto	Chile	2017	A referência é um termo que pode estar associado a um setor físico, uma função, um processo ou um serviço que um profissional da informação realiza, procurando resolver algum tipo de consulta informacional.

Fonte: Adaptado de Santos (Serviço de Referência em Bibliotecas Universitárias: proposta de política aplicada as universidades federais do Nordeste brasileiro. 2020, p. 69-71).

Percebemos que os conceitos englobam definições e aspectos, que vão desde o atendimento pessoal e empático até a mediação de interfaces entre usuários e informação.

A partir dos conceitos listados por Santos (2020), Quadro 2, notamos que no século XIX, os serviços de referência eram considerados a parte administrativa de uma biblioteca, preocupada em auxiliar os usuários na utilização dos recursos disponíveis. Com o tempo, este serviço cresceu para incluir assistência aos usuários com pesquisa e consulta, facilitação organizada do uso de recursos da biblioteca e assistência pessoal na interpretação de coleções para estudo e pesquisa.

Com o avanço da tecnologia no século XX, os serviços de referência passaram a incorporar recursos digitais, bases de dados *online* e a Internet, ampliando as possibilidades de acesso à informação e interação com os usuários. Nesse contexto, o papel do bibliotecário como mediador entre a informação e os usuários torna-se ainda mais importante.

Os Serviços de Referência e Informação também se expandiram além das bibliotecas físicas por meio da criação de um serviço de referência virtual, fornecendo aos usuários um único ponto de acesso para obter informações e respostas rápidas e relevantes de profissionais qualificados. Nesse sentido, Accart (2012, p. 163) ressalta que, “O serviço de referência virtual é tido como um prolongamento do serviço de referência presencial, embora possa ser tratado como um serviço à parte.”

No século XXI, os Serviços de Referência e Informação continuam a desenvolver-se, incorporando novas tecnologias para melhor responder às necessidades de informação dos usuários. A divulgação de informações atualizadas e o acesso a fontes de informação em diferentes formatos também se tornaram um aspecto importante do serviço.

Em síntese, os Serviços de Referência e Informação são práticas dinâmicas e fundamentais da organização, disseminação e acesso à informação. A essência do conceito de referência é que os bibliotecários forneçam serviços aos usuários que buscam informações. Esse serviço pode assumir várias formas, desde simplesmente responder a perguntas até contribuir em pesquisas mais complexas e especializadas.

Sendo assim, os bibliotecários têm papel crucial nessa construção, quer seja: prestando atendimento personalizado e eficiente aos usuários, tornando as

informações acessíveis para as comunidades que atendem, participando e desenvolvendo serviços e produtos compatíveis com o ambiente que estiver inserido.

Por fim, e tão importante quanto, é encontrar novas possibilidades de aproximar àqueles possíveis usuários, potenciais, a usufruírem de estruturas informacionais seguras e confiáveis.

### **3.1 Bibliotecário de Referência**

Para Rostirolla (2006), os bibliotecários são como assistentes que tornam mais fácil para as pessoas encontrarem informações e mostrarem maneiras mais rápidas de encontrar o que desejam. Os bibliotecários de referência são profissionais que trabalham na linha de frente, ajudando as pessoas a encontrarem as informações de que precisam. Eles entendem os tipos de pessoas que usam a biblioteca, sabem de onde vêm as informações e sabem a melhor maneira de encontrar e recuperar as informações que precisam.

Corroborando a ideia traçada, Macedo (1990) ressalta que o bibliotecário é o profissional capacitado para o propósito da prestação do atendimento individualizado, o cerne da ideia de referência.

O bibliotecário de referência é, também, influenciado pelas mudanças sociais, avanços tecnológicos e desenvolvimentos das áreas da Biblioteconomia e Ciência da Informação. Com base nos fatores históricos do SR (Pinto, 2017) e desenvolvimento do conceito de SR (Santos, 2020), já supracitados, podemos relacionar eventos significativos na trajetória do bibliotecário de referência.

No século XIX com o advento da indústria editorial e da alfabetização que contribuíram para o desenvolvimento de um sistema de classificação padronizado para bibliotecas, que conseqüentemente, contribuiu para o desenvolvimento de bibliotecas mais organizadas e facilitou o trabalho dos bibliotecários de referência ao localizar materiais para os usuários.

Nesse ínterim, Grogan (2001, p. 2) destaca que “Por volta de 1888, Melvil Dewey empregava a denominação ‘bibliotecário de referência’, mas a prestação desse serviço específico não era ainda uma função universalmente aceita para a biblioteca pública, o que só veio a acontecer nos primeiros anos do século XX.”

Já no Século XX Samuel Green publica "*Personal Relationships Between Librarians and Readers*", defendendo o conceito de interação pessoal entre

bibliotecários e usuários para fornecer assistência na busca por informações. Esse trabalho influenciou a abordagem do bibliotecário de referência como um facilitador pessoal para os usuários.

Dessa forma, com o aumento do uso de catálogos e sistemas de indexação, o bibliotecário de referência começa a atuar cada vez mais como um especialista na localização e uso desses recursos, além de oferecer orientações personalizadas aos usuários. Além disso, o surgimento de sistemas de buscas automatizados, expandiu o papel do bibliotecário de referência para incluir instruções (Educação do usuário e competência informacional) aos usuários na utilização dessas tecnologias avançadas, em Bibliotecas e/ou espaços informacionais.

No Século XXI a disseminação da Internet e o acesso a informações online aumentaram significativamente as demandas dos usuários por suporte na avaliação e seleção de fontes confiáveis. O bibliotecário de referência se tornou um mediador entre as informações tradicionais e as fontes digitais.

Com o desenvolvimento de recursos eletrônicos, como: bases de dados e bibliotecas digitais, ampliou o escopo da atuação do bibliotecário de referência para além dos limites físicos da biblioteca. Eles começaram a oferecer serviços virtuais de referência, a princípio *e-mail* e *chat online*. Assim, com a expansão das mídias sociais e das tecnologias móveis surgiram novos desafios e oportunidades para o bibliotecário de referência, que passaram a se adaptar para atender às necessidades dos usuários em plataformas digitais diversificadas.

De acordo com Santos, Lima e Araújo (2010, p.20):

A relação de proximidade entre bibliotecário e comunidade atendida pela biblioteca passou por significativas transformações ao longo dos anos. Especialmente no serviço de referência, percebemos que já não é suficiente aguardar que o público se direcione à biblioteca e busque informações no balcão de atendimento, assim como já não é mais admissível a postura passiva do bibliotecário em se fazer disponível unicamente no ambiente da biblioteca, em sua estação de trabalho ou apenas gerenciando a sua equipe. Da mesma forma, não basta apenas produzir conteúdo ou qualquer tipo de material instrucional e disponibilizá-los em sites, blogs ou mídias sociais na expectativa de que o acesso da comunidade se dará a contento. Entendemos que se fazem necessárias competências pautadas nos pressupostos teóricos da mediação, uma postura que se estende para além do local de trabalho e dos intramuros da biblioteca, seja ela de natureza universitária, pública ou especializada.

Portanto, os bibliotecários de referência continuam a evoluir em suas funções, focando, também, na alfabetização informacional/Competência informacional e no desenvolvimento de habilidades de pesquisa crítica para os

usuários, desempenhando, assim, um papel importante na promoção, acesso e uso da informação.

#### 4 SERVIÇO DE REFERÊNCIA EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

Segundo Baptista, Sousa e Manini (2019, p. 33):

A biblioteca universitária moderna passou por muitas transformações, todas influenciadas pelo contexto da época. Mudanças de paradigma e percepção do mundo, passagem da mentalidade medieval para a moderna, problemas de organização e classificação, grandes volumes de material bibliográfico e as dificuldades para recuperá-los, períodos de guerras, desafios e avanços tecnológicos, disponibilização e acesso à informação, advento da internet, bibliotecas digitais e virtuais etc.

Nesse contexto, conforme as primeiras universidades foram surgindo entre os séculos X e XII, como as de Bolonha, Paris e Oxford, as bibliotecas universitárias também foram surgindo (Nunes; Carvalho, 2016). Inicialmente com foco na coleta de manuscritos e obras clássicas, uma vez que “[...] com o crescente surgimento de novas unidades, aumentou o número de estudantes e de textos prescritos para estudo, surgindo assim, uma demanda muito grande de livros” (Feitosa, 2015, p.36).

Complementando, Bohrer, Puehringer, Silva e Nairdof (2008, p. 4) ressaltam que nesse período “os livros eram raros e seu custo bastante alto, por isso o estudante dependia das aulas para receber conhecimento. Muitas vezes os textos eram lidos e ditados pelos mestres para que os estudantes pudessem ter acesso a eles. “

Vale destacar, também, que nesse período as bibliotecas universitárias começaram a se organizar com catálogos e sistemas de classificação. Conforme pontua Sousa (2009, p. 11) “As universidades trouxeram mudanças para as bibliotecas, a exemplo da biblioteca da Sorbonne de Paris, onde as pessoas tentaram organizar os livros pelo alfabeto, em Oxford no século seguinte, já usava o sistema arábico de numeração”.

Viana (2013) resume em 3 (três) os períodos de evolução das bibliotecas universitárias considerando suas características, foco e funcionalidades em diferentes períodos históricos, conforme o Quadro 3, a seguir:

Quadro 3- Períodos da evolução das bibliotecas universitárias

<b>Biblioteca Tradicional</b>	<b>Biblioteca Automatizada</b>	<b>Biblioteca ubíqua de uso autônomo</b>
Século XXII ao início do século XX	Século XX	Século XXI
Dá origem das universidades (1080) ao início da automação (~1960-70)	Software para localizar e emprestar	Software para adquirir, localizar, emprestar e acessar a informação (local e remota)
Foco no acervo	Foco na redução do trabalho manual	Foco na informação, no acesso on-line e na autonomia dos usuários

<b>Biblioteca Tradicional</b>	<b>Biblioteca Automatizada</b>	<b>Biblioteca ubíqua de uso autônomo</b>
Acervo: próprio e impresso multimídia; Catálogo: em listas ou fichas, somente dentro do prédio da biblioteca; Empréstimo: em fichas impressas.	Acervo: próprio/impresso multimídia, início do acesso on-line a informação; Catálogo: pesquisa on-line; Empréstimo: via sistema de informação.	Acervo: próprio, assinado e/ou gratuito e on-line; Catálogo: evolução do catálogo para pesquisa e acesso on-line a todo e qualquer acervo disponível, acesso remoto, busca simultânea e acesso ao texto completo; Empréstimo: via sistema, autoempréstimo e autodevolução, autonomia para pesquisa e produção do conhecimento.

Fonte: Adaptado de Vianna (A informação e a biblioteca universitária. 2013, p. 37-48).

Observamos que as bibliotecas passaram por uma transformação, desde as suas origens nas universidades medievais no século XI até os avanços no século XXI, pela tecnologia. Antes confinadas a um espaço físico limitado, agora transcendem fronteiras para fornecer acesso instantâneo a grandes quantidades de informação. Assim, a evolução das bibliotecas universitárias ao longo dos séculos, desde as bibliotecas tradicionais até automação no século XXI, reflete não só os avanços da tecnologia, mas também as novas necessidades e expectativas dos usuários. A autonomia do usuário e a capacidade de explorar, aprender e contribuir com conhecimento marcam a era da biblioteca onipresente e demonstram a adaptação contínua das instituições à era tecnológica. Dessa forma, as bibliotecas universitárias têm desempenhado um papel vital na gestão e transmissão do conhecimento ao longo da história da sociedade.

Nesse sentido, Nunes e Carvalho (2016) argumentam que as bibliotecas universitárias ocupam uma posição importante na sociedade atual, pois a sua contribuição para o desenvolvimento da ciência, da tecnologia, da cultura e da sociedade está relacionado ao papel social da universidade como catalisador e meio de difusão do conhecimento científico gerado pelas contribuições de pesquisadores, professores e estudantes.

Apesar das mudanças ao longo do tempo, a essência das bibliotecas universitárias é a mesma “ser uma instituição capaz de oferecer acesso à informação para apoiar professores, alunos e pesquisadores no ensino, aprendizado e pesquisa científica” (Vianna, 2013).

Nessa perspectiva, Sala, Lopes, Sanches e Brito (2020, p. 12) ressaltam que:

A BU tem como sua principal atribuição oferecer serviços de informação para apoiar as atividades de ensino, pesquisa e extensão, que são os pilares sustentadores e que caracterizam a Universidade como instituição. A principal vitrine da BU são esses serviços, que podem contribuir na formação de seus usuários, em busca de conhecimento.

No contexto das bibliotecas universitárias, os serviços de referência e informação ganham relevância quando integrados ao ensino, pesquisa e extensão, ampliando, assim, a exploração de diversas fontes bibliográficas. Isso tem resultado em uma demanda crescente por profissionais que possam auxiliar na busca de informações (Siqueira, 2010).

Figueiredo (1992) evidencia que é essencial promover a prestação de atendimento aos usuários e serviços de informação através de ações direcionadas por profissionais treinados e competentes. Isso visa melhorar a interação entre informações, bibliotecários e usuários. Uma implementação organizada de serviços de referência e informação nas bibliotecas universitárias pode otimizar a utilização da informação e servir de forma mais eficaz as crescentes necessidades dos usuários do sistema/rede.

Assim, o Serviço de Referência e Informação abrange um amplo espectro de atuação, e o delineamento de suas estratégias para o desenvolvimento de serviços e produtos podem ser planejadas com base em cinco (5) linhas fundamentais, como as elaboradas por Macedo (1990) e atualizada por Belluzzo (2016), Quadro 4:

Quadro 4- As cinco linhas de atuação do Serviço de Referência e Informação

LINHAS DE ATUAÇÃO DO SERVIÇO DE REFERÊNCIA E INFORMAÇÃO	
MACEDO (1990)	BELLUZZO (2016)
Serviço de Referência Propriamente Dito	Interface e mediação
Educação do Usuário	Competência em Informação
Alerta e Disseminação da Informação	Disponibilidade e Compartilhamento da Informação
Comunicação Visual/Divulgação da Biblioteca	<i>Websites</i> , portais, repositórios, redes colaborativas
Administração/Supervisão do Setor de Referência	Gestão da Informação, Gestão de Pessoas, Gestão do Conhecimento, Gestão de Relacionamentos, Gestão de Tecnologias

Fonte: Elaborado pela autora com base em Macedo (1990) e Belluzzo (2016).

As linhas de atuação dos Serviços de Referência e Informação elencadas por Macedo (1990) e por Belluzzo (2016) estabelecem os princípios que garantem o acesso efetivo, eficiente e ético à informação, bem como a assistência de qualidade aos usuários. Essas diretrizes não apenas orientam as práticas do serviço de orientação e informação, mas também refletem a importância de acompanhar as

mudanças no campo da informação, adaptando-se para atender às necessidades dos usuários em um ambiente dinâmico e em constante evolução.

Nesse sentido, quanto aos Serviços de Referência e Informação Figueiredo (1992) lista os mais comuns de ocorrerem nas bibliotecas universitárias/especializadas brasileiras. Na perspectiva das linhas de atuação do Serviço de Referência e Informação, podemos citar alguns desses serviços, como: empréstimos, entrega de material a pedido, informações de acesso à base de dados, verificação de referências, disseminação seletiva da informação, promoção dos serviços e outros.

Percebemos que desde as iniciativas pioneiras até as mais recentes inovações, os serviços de referência e informação têm evoluído para atender às necessidades de informação da sociedade. A evolução dos serviços de referência, entrelaçada com a transformação das bibliotecas, revela um processo de adaptação constante às mudanças tecnológicas e sociais. E o bibliotecário, enquanto agente de mudança e inovação, busca pela excelência na prestação de serviços de referência e permanece como um pilar fundamental para enfrentar os desafios e oportunidades da era da informação.

## **5 BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS E O ENFRENTAMENTO À PANDEMIA**

A pandemia da Covid-19, que assolou o mundo em 2020 devido ao novo Coronavírus (SARS-CoV-2) trouxe desafios para diversos setores da sociedade, e as bibliotecas universitárias não foram exceção. Segundo 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). Nessa perspectiva, a Organização Mundial da Saúde (OMS) declarou que a Covid-19 constituiu uma Emergência de Saúde Pública de Importância Internacional (ESPII), o mais alto nível de alerta da Organização (OMS, 2020).

Seguindo as recomendações da OMS de enfrentamento ao Coronavírus, como as medidas de distanciamento social e suspensão das atividades não essenciais a manutenção da vida e da saúde, no Brasil foi sancionada a Lei Nº 13.979 em 6 de fevereiro de 2020, que dispõe sobre as medidas para enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do Coronavírus responsável pelo surto de 2019.

Por conta desse contexto as bibliotecas universitárias que desempenham um papel crucial no ambiente acadêmico, servindo como fonte de conhecimento, pesquisa e aprendizado para estudantes, professores e pesquisadores tiveram que se adaptar rapidamente para continuar cumprindo sua missão.

Uma das primeiras transformações nas bibliotecas universitárias foi o fechamento físico das instalações como parte das medidas de biossegurança de distanciamento social. Isso levou ao surgimento de desafios significativos, como a interrupção do acesso direto a livros, periódicos e outros recursos físicos. No entanto, as bibliotecas demonstraram uma incrível resiliência e capacidade de adaptação, reinvenção, inovação e criatividade frente a pandemia.

Dessa forma, diante do cenário pandêmico foi necessário adotar medidas para que os serviços e produtos das bibliotecas continuassem a atender as necessidades informacionais dos usuários, inovando com o uso das ferramentas tecnológicas digitais, comunicacionais e informacionais.

Nesse sentido, a Federação Internacional de Associações e Instituições Bibliotecárias (IFLA) divulgou um documento com orientações a respeito da pandemia ao setor de bibliotecas no contexto mundial, destacando os principais recursos das bibliotecas para reagir à pandemia do Coronavírus. Esse documento abordou tópicos relacionados às informações sobre a doença e os casos mais

recentes, fechamento de Bibliotecas pelo mundo, gestão das diferentes abordagens às restrições, manuseio de materiais, distanciamento social, prestação de serviços remotamente, recursos disponíveis e gestão do trabalho remoto (IFLA, 2020).

Vale destacar a gestão das diferentes abordagens às restrições, visto que as bibliotecas em todo o mundo enfrentaram diversas situações, desde a continuidade total dos serviços até o fechamento total. Com base nas experiências observadas, as bibliotecas e bibliotecários se encontraram em diferentes cenários (IFLA, 2020), conforme Quadro 5, a seguir:

Quadro 5 - Ações tomadas de acordo com o nível de restrições

NÍVEL DE RESTRIÇÃO	AÇÃO DAS BIBLIOTECAS
Atividades (mais ou menos) como de costume:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Garantindo acesso ao sabão e água quente</li> <li>- Fornecendo desinfetante para as mãos</li> <li>- Mantendo superfícies limpas, incluindo brinquedos e computadores</li> <li>- Incentivando funcionários e usuários doentes a ficarem em casa</li> <li>- Oferecendo informações confiáveis online</li> </ul>
Algumas restrições:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reavaliando programações e eventos</li> <li>- Reforçando medidas de higiene</li> <li>- Considerando fechamento de espaços de estudo</li> <li>- Preparando-se para trabalhar remotamente e oferecer serviços digitais</li> </ul>
Serviço mínimo:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fechando espaços e oferecendo empréstimo/devolução limitados</li> <li>- Implementando políticas de quarentena para livros devolvidos</li> <li>- Planejando serviços remotos</li> <li>- Permitindo trabalho remoto da equipe</li> </ul>
Fechamento total:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Garantindo trabalho remoto sempre que possível</li> <li>- Reatribuindo bibliotecários a outras funções</li> <li>- Promovendo recursos digitais</li> <li>- Oferecendo perdão de multas e aumentando empréstimos digitais</li> <li>- Disponibilizando espaços para outras atividades</li> </ul>

Fonte: Adaptado da IFLA (A COVID-19 e o Setor de bibliotecas em termos mundiais. 2020, p.3-4).

A pandemia da covid-19 desencadeou uma série de desafios inesperados para bibliotecas em todo o mundo, levando-as a repensar e reformular suas operações. Com base nas diferentes situações enfrentadas em diversas partes do globo, as bibliotecas universitárias adotaram estratégias variadas para continuar a atender às necessidades de seus usuários enquanto priorizam a segurança e a saúde de todos. Essas instituições demonstraram uma flexibilidade e capacidade de resposta, priorizando tanto a segurança quanto o compromisso contínuo com o acesso ao conhecimento e o apoio à aprendizagem em um ambiente em constante evolução.

Nesse sentido, a Comissão Brasileira de Bibliotecas (CBBU) apresentou recomendações para elaboração de planejamento de reabertura das bibliotecas universitárias considerando a pandemia, conforme o Quadro 6:

Quadro 6- Recomendações para elaboração de planejamento de reabertura das bibliotecas universitárias

Equipes de Trabalho	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Adiar o retorno às atividades presenciais para funcionários do grupo de risco</li> <li>- Reorganizar tarefas e estabelecer turnos</li> <li>- Priorizar a segurança de todos os trabalhadores, fornecendo EPIs</li> <li>- Redistribuir mobiliário para distanciamento físico</li> <li>- Inicialmente, restringir o acesso a serviços de referência não presencial</li> <li>- A disponibilidade da equipe afeta o horário de funcionamento e serviços oferecidos</li> <li>- Criar condições para o trabalho remoto</li> <li>- Evitar reuniões presenciais e documentos impressos</li> </ul>
Acesso Físico à Biblioteca	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Manter a confiança na segurança dos espaços</li> <li>- Controlar acessos para evitar aglomeração</li> <li>- Manter distanciamento físico e higiene</li> <li>- Fornecer EPIs aos usuários</li> <li>- Restringir o uso de espaços coletivos</li> </ul>
Acervo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Manter o acervo fechado inicialmente</li> <li>- Quarentena obrigatória para documentos consultados ou emprestados</li> <li>- Evitar empréstimos entre bibliotecas, priorizando documentos digitais</li> <li>- Organizar devoluções exclusivamente em locais designados</li> <li>- Inserir caixas de devolução extras se necessário</li> <li>- Quarentena mínima de 14 dias para materiais devolvidos</li> </ul>
Outros Serviços Técnicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tratar apenas material prévio ao afastamento social</li> <li>- Suspender doações temporariamente</li> <li>- Evitar tratamentos especiais e saídas de materiais para reencadernação</li> <li>- Seguir procedimentos para materiais recebidos por compra</li> </ul>
Oferta de Serviços Online	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Priorizar aquisição de conteúdo eletrônico</li> <li>- Aprimorar e ampliar serviços online</li> <li>- Divulgar serviços de atendimento remoto</li> <li>- Disseminar conteúdos digitais disponíveis</li> <li>- Oferecer informações confiáveis sobre a pandemia</li> <li>- Usar redes sociais para manter a comunidade informada</li> </ul>

Fonte: Adaptado da CBBU (Recomendações da Comissão Brasileira de Bibliotecas -CBBU para elaboração de planejamento de reabertura das bibliotecas. 2020, p. 2-5)

É possível observar que a pandemia da covid-19 exigiu que as bibliotecas universitárias se adaptassem de maneira significativa para garantir a segurança de suas equipes e usuários, ao mesmo tempo em que continuassem a cumprir sua missão de fornecer acesso ao conhecimento e apoiar a pesquisa acadêmica de maneira segura e eficaz. À medida que o cenário da pandemia evoluiu, essas

diretrizes continuaram a moldar as ações das bibliotecas, garantindo que elas cumprissem seu papel essencial no ambiente educacional, demonstrando a resiliência das bibliotecas universitárias em tempos desafiadores.

Nesse sentido, a resiliência demonstrada durante a pandemia proporcionou uma oportunidade para a reinvenção desses espaços, garantindo que continuassem a desempenhar um papel vital no processo educacional, extensionista e de pesquisa no contexto pós pandemia.

### **5.1 Tendências das Bibliotecas no pós-pandemia da Covid-19**

A pandemia da Covid-19 refletiu não apenas a extensão do impacto global dessa crise de saúde, mas também a fragilidade de nossos sistemas sociais, econômicos e políticos. As consequências na saúde pública foram devastadoras, ressaltando as falhas nos sistemas de saúde e exigindo respostas rápidas para conter a propagação do vírus e garantir cuidados adequados. No âmbito econômico, a pandemia revelou desigualdades, afetou setores essenciais e acentuou disparidades sociais, resultando em um quadro de dificuldades generalizadas. Do ponto de vista político, a crise revelou a polarização nas abordagens de gestão da crise, evidenciando a importância da liderança baseada em evidências científicas. Além disso, o mundo do trabalho sofreu mudanças estruturais, com o trabalho remoto se tornando mais comum e transformando as interações sociais (Mota, 2023).

Os primeiros meses da pandemia foram caracterizados por um cenário de incertezas e adaptações. Diversos países implementaram medidas diversas com o objetivo de conter a propagação do vírus, como *lockdowns* e quarentenas. O surgimento de notícias falsas e a polarização em torno do uso de máscaras e vacinas elevaram as tensões sociais. Líderes populistas enfrentaram desafios ao ignorar as recomendações científicas, o que resultou frequentemente em altas taxas de mortalidade. Além disso, a realização de eleições em momentos de crise, como nos Estados Unidos e no Reino Unido, influenciou os debates e os posicionamentos políticos (Mota, 2023).

A chegada das vacinas trouxe esperança, mas também trouxe desafios. A disputa ideológica em torno delas gerou conflitos políticos, impactando as estratégias de imunização em diferentes países. O surgimento de variantes do vírus

acrescentou ainda mais preocupação, à medida que as campanhas de vacinação progrediam e se adaptavam às mudanças do vírus (Mota, 2023).

A crise não afetou apenas a saúde pública, mas também teve repercussões econômicas, sociais e culturais. O mundo do trabalho passou por uma transformação significativa, com um aumento na prática do trabalho remoto, ocasionando mudanças nas dinâmicas dos escritórios e influenciando a migração para áreas mais distantes dos centros urbanos. O resultado disso foi um aumento da desigualdade, especialmente nas regiões mais pobres (Mota, 2023).

O cenário pós-pandemia reflete um mundo marcado por mudanças, reconfigurações e uma nova forma de normalidade. A crise sanitária mostrou a importância da colaboração global, a resiliência das sociedades frente aos desafios e a necessidade de repensar modelos políticos, econômicos e sociais para um futuro mais seguro e igualitário.

Assim sendo, a Covid-19 trouxe consequências para vários setores da sociedade, inclusive para as bibliotecas. Dessa forma, Segundo Rocha (2023), as bibliotecas adotaram algumas alternativas criativas para garantir o acesso à leitura e aos serviços durante o isolamento sanitário, como podemos observar no Quadro 7:

Quadro 7- Covid-19 e as ações inovadoras das bibliotecas

PAÍS/INSTITUIÇÃO	ALTERNATIVAS ADOTADAS
Portugal (RNBP)	Empréstimo de livros com entrega em domicílio, seguindo regras sanitárias.
Irã	Projeto " <i>Front Door Book Delivery</i> " para entrega de livros aos usuários (entrega de livros aos usuários por meio de serviços de correios, motocicletas, bicicletas ou carros).
Noruega (Biblioteca Solvberget)	Produção de vídeos de leitura, entrevistas e serviços <i>online</i> .
Cuba (Biblioteca Nacional Jose Martí)	Atualização de catálogos digitais e disponibilização de publicações digitais.
Inglaterra (Eastbourne)	Empréstimo de <i>e-books</i> .
Brasil (Biblioteca da FAU/USP)	Agendamento por e-mail de retirada de livros e digitalização de materiais, adotou uma caixa de devolução de livros 24 horas na portaria da faculdade.
Brasil (Biblioteca da ECA/USP)	Digitalização de materiais, os funcionários levaram os equipamentos de digitalização para casa para

PAÍS/INSTITUIÇÃO	ALTERNATIVAS ADOTADAS
	atender pedidos.
Brasil (Biblioteca de São Paulo)	Realização de eventos <i>online</i> , disponibilização de audiolivros e clubes do livro virtuais.
Brasil (Secretaria de Cultura e Economia Criativa do Estado de São Paulo)	Lançou a biblioteca digital gratuita do estado de São Paulo, BibliON, com um acervo de mais de 15 mil títulos e uma vasta grade de atividades culturais, como clubes de leitura, jogos de xadrez e oficinas de capacitação.
Brasil (Biblioteca do SESC/RS)	Implantação de sistema de <i>drive-thru</i> para empréstimos e devoluções.
Brasil (Bibliotecas da UNIRIO)	Mudança dos atendimentos presenciais para <i>online</i> , disponibilizou materiais em formato pdf, intensificação das mídias sociais. Treinamentos oferecidos na modalidade <i>on-line</i> no Portal da Biblioteca Central, tornaram-se permanentes.
Outras Instituições	Lançamento de protocolos de reabertura pós-pandemia e guias de conduta.

Fonte: Elaborado pela autora com base em Rocha (2023).

No que se refere as bibliotecas universitárias Gonçalves (2022) conclui que durante a pandemia, muitos serviços precisaram se adaptar, migrando para o formato remoto sempre que possível. Os serviços presenciais, como empréstimos e devoluções, foram limitados e passaram a funcionar mediante agendamento, seguindo protocolos de higiene e distanciamento. Alguns serviços, como espaços para estudo em grupo, não puderam ser adaptados e foram suspensos. Outros que mantiveram sua funcionalidade normal foram oferecidos de maneira remota. Assim, para atender às necessidades dos usuários, novos serviços *online* foram criados, priorizando a segurança contra a contaminação. Sendo assim, a migração para o meio remoto e a criação desses serviços *online* enfatizaram a importância das tecnologias de informação e comunicação, assumindo um papel crucial nesse período.

Após a pandemia, as bibliotecas, enquanto espaços de estudo e pesquisa estão passando por mudanças significativas a fim de se ajustarem às novas realidades e demandas dos estudantes e pesquisadores.

Dessa maneira, as percepções sobre as tendências atuais das bibliotecas no contexto da pós-pandemia, apresentadas nesta seção, basearam-se na *live*,

bibliotecas e pós-pandemia: perspectivas a partir das experiências e aprendizados do período pandêmico, promovida pela Redarte (Rede de Bibliotecas e Centros de Informação em Arte no Estado do Rio de Janeiro).<sup>2</sup>

Reforçamos a rápida adaptação das bibliotecas para garantir o acesso à informação, e a importância de priorizar os direitos humanos. Em paralelo, a valorização dos serviços *online* pelos usuários revela uma resposta ágil e proativa das bibliotecas, com o intuito de satisfazer as demandas emergentes. A promoção da leitura, da arte e da cultura reforça o papel social das bibliotecas, não apenas como fornecedoras de informações, mas como facilitadoras do enriquecimento cultural e educacional nas comunidades. No entanto, percebe-se as falhas sociais, principalmente o desafio do acesso desigual à tecnologia e à internet, evidenciando a necessidade de igualdade no acesso aos recursos digitais. Há também os desafios contínuos, como manter a equipe motivada e garantir a inclusão de todos, são aspectos que devem ser constantemente trabalhados. Além disso, a luta contra a desinformação enfatiza a importância de oferecer orientação confiável e acessível em tempos de crise.

O Quadro 8 apresenta as perspectivas a partir das experiências e aprendizados do período pandêmicos destacados pelas palestrantes na *live*.

Quadro 8- Bibliotecas e pós-pandemia: perspectivas a partir das experiências e aprendizados do período pandêmico.

EXPERIÊNCIAS/APRENDIZADOS DURANTE A PANDEMIA	PERSPECTIVAS PÓS PANDEMIA
Priorização dos direitos humanos durante a pandemia	Papel estratégico das bibliotecas na defesa dos direitos humanos
Adaptação das atividades presenciais para o remoto	Ênfase na promoção de leitura, literatura, arte e cultura
Desafio de acesso à tecnologia e internet	Investimento em modernização e climatização das bibliotecas
Desafio da desinformação e <i>fake news</i>	Trabalho colaborativo em ambientes virtuais
Disponibilização de informações acessíveis e simples	Investimento em softwares e sistemas <i>online</i>
Desafio de manter a equipe motivada	Estímulo à autonomia do usuário
Promoção de serviços e produtos <i>online</i>	Desenvolvimento de serviços para novos usuários

<sup>2</sup> A Rede de Bibliotecas e Centros de Informação em Arte no Estado do Rio de Janeiro (REDARTE/RJ) é uma rede de instituições com acervos na área de arte no Rio de Janeiro e em Niterói. Seu objetivo principal é facilitar o acesso à informação disponível em um conjunto expressivo e representativo de acervos em arte.

EXPERIÊNCIAS/APRENDIZADOS DURANTE A PANDEMIA	PERSPECTIVAS PÓS PANDEMIA
Implementação de medidas de higiene e segurança  Orientação para acesso remoto a recursos acadêmicos  Valorização dos serviços online pelos usuários	Criação de catálogo exclusivamente <i>online</i>  Projetos de digitalização de dados  Adoção de novas formas de trabalho  Combate a desinformação e <i>fake news</i>

Fonte: Elaborado com base na live bibliotecas e pós-pandemia: perspectivas a partir das experiências e aprendizados do período pandêmico (2021).

Observamos que durante a pandemia, as bibliotecas enfrentaram desafios sem precedentes, como a necessidade de migrar rapidamente para plataformas *online*. O aumento da demanda por recursos digitais e a mudança de paradigma do ensino presencial para o ensino remoto levaram as bibliotecas universitárias a reavaliarem suas estratégias e investirem em tecnologia.

Nessa perspectiva, Santa Anna (2023, p. 1-2) salienta que:

A pandemia da Covid-19 trouxe mudanças significativas na configuração e na oferta de serviços em todos os segmentos sociais e em qualquer tipo de organização. As mudanças também foram sentidas nas bibliotecas e demais unidades que oferecem serviços de informação aos usuários. O serviço de referência é, sem dúvida alguma, a parte da biblioteca que mais recebe interferências das mudanças provocadas a partir do isolamento social, embora tais mudanças têm garantido o fortalecimento desse serviço, sobretudo ao estimular o uso de tecnologias digitais, enaltecendo, assim, a prática do serviço de referência digital. Assistimos, hoje, nos primeiros meses de 2023, cujas bibliotecas voltam à normalidade, ao abrir suas portas para a oferta de serviços presenciais, a ampliação do uso quanto a determinadas tecnologias que, mesmo estando em funcionamento há bastante tempo, passaram a ser utilizadas e até mesmo conhecidas por muitos, por causa da pandemia. A pandemia, nesse sentido, não pode ser vista como ameaça do serviço de referência, mas como estimuladora no uso de determinadas tecnologias e recursos que facilitam o acesso e uso à informação contida nos acervos das bibliotecas.

É possível observar que o serviço de referência virtual foi fortalecido pela necessidade de distanciamento, estimulando o uso de ferramentas digitais para o acesso aos acervos e serviços de informação. Mesmo com a retomada dos serviços presenciais, a pandemia deixou uma maior familiaridade e utilização de tecnologias digitais, sugerindo que algumas das mudanças introduzidas podem permanecer e serem expandidas. Estas mudanças proporcionam oportunidades para melhorar o acesso à informação e reforçar os serviços de referência.

Visto que a pandemia acelerou a adoção de tecnologias digitais, transformando a forma como as bibliotecas oferecem os serviços de informação,

resultando em mudanças que podem influenciar positivamente o futuro desses serviços, Santa Anna (2023, p. 4) ressalta que:

A realidade vivenciada pelos bibliotecários de referência brasileiros, com o fim da pandemia da Covid-19, revela que o serviço de referência presencial tende a diminuir, cujo efeito desse processo será o crescimento do serviço digital. Nesse contexto, tem-se a transformação no modo com que o serviço é oferecido, visto que deixará de ser limitado ao atendimento face a face e ao uso de tecnologias convencionais e assíncronas, como o telefone, o e-mail, dentre outras, ampliando-se com o uso de tecnologias de ponta e com alto nível de interação, como as tecnologias síncronas, o uso de redes sociais, dentre outros tipos.

Percebemos que as bibliotecas no pós-pandemia da Covid-19 tendem a tornarem-se centros de convergência, mesclando o digital e o físico. Espaços multifuncionais que oferecem não apenas acesso remoto a informação, mas também ambientes flexíveis que fomentam a colaboração, a inovação e a inclusão. Essa nova face das bibliotecas não apenas sustenta a essência do aprendizado e da pesquisa, mas também se torna um reflexo da adaptação diante das transformações educacionais.

Para corroborar Appleton (2022, p. 4-5, tradução nossa)<sup>3</sup> apresenta algumas sugestões sobre as tendências atuais e futuras nas bibliotecas acadêmicas:

Quadro 9 - Tendências atuais e futuras nas bibliotecas acadêmicas.

TENDÊNCIAS ATUAIS E FUTURAS NAS BIBLIOTECAS ACADÊMICAS	
Transformação digital e mudança digital	A mudança digital continuará a acelerar. O ambiente híbrido em que as bibliotecas acadêmicas tiveram que operar durante a pandemia global da Covid-19 acelerou maciçamente a mudança digital, e isso continuará a ganhar velocidade, e é importante que as bibliotecas acadêmicas acompanhem isso, e levar todos os seus usuários juntos. As bibliotecas acadêmicas têm um papel fundamental agora para garantir que as divisões digitais não se aprofundem como resultado disso, e os comportamentos e expectativas dos alunos e usuários precisam alimentar isso.
Educação Superior Aberta	As bibliotecas acadêmicas têm sido o centro do debate e do movimento do Acesso Aberto desde sua criação. O que as bibliotecas acadêmicas alcançaram em relação a mandatos e políticas de acesso aberto é uma grande conquista e agora influenciou iniciativas de dados abertos e desenvolvimentos gerais em ciência aberta. À medida que a demanda por 'aberto' continua a acelerar as bibliotecas acadêmicas, é preciso garantir que elas sejam líderes-chave, influenciadores e estrategistas, pois essa área continua a se desenvolver no

<sup>3</sup> Texto original disponível em:  
<https://www.tandfonline.com/doi/epdf/10.1080/13614533.2022.2058174?needAccess=true>.

TENDÊNCIAS ATUAIS E FUTURAS NAS BIBLIOTECAS ACADÊMICAS	
	ritmo.
Gestão e curadoria de dados	O conceito de 'dados' e sua gestão está agora bem estabelecido dentro da biblioteconomia acadêmica, mas o interesse e a demanda nessa área continuam a aumentar e acelerar com a mudança digital e com o movimento 'aberto'. Bibliotecários acadêmicos em todas as funções precisarão gerenciar e selecionar dados cada vez mais, e conseqüentemente precisarão se tornar mais 'alfabetizados em dados'. O gerenciamento de dados não é mais apenas 'dados de pesquisa' e os bibliotecários acadêmicos precisarão colher e usar dados de todas as áreas de prestação de serviços (incluindo dados de uso, dados de mídia social, dados bibliométricos, dados de feedback e avaliação, etc.) para tomar decisões e desenvolver e fornecer serviços.
Expectativas do usuário- o cliente conectado	No coração de todo o desenvolvimento e entrega de serviços de biblioteca acadêmica está o usuário. As bibliotecas acadêmicas precisam continuar a se concentrar no usuário final, especialmente no que diz respeito à personalização de serviços. Nossos clientes estão acostumados a ter serviços personalizados e personalizados e 'entregues diretamente em sua caixa' em muitos outros aspectos da vida pessoal e profissional e as mesmas necessidades para se candidatar a serviços e recursos de bibliotecas acadêmicas.
Apoio e bem-estar estudantil	Além de serviços mais personalizados, as bibliotecas acadêmicas estão se tornando mais conscientes e envolvidas em garantir o bem-estar dos alunos. Essa tendência tem sido o caso há algum tempo, mas a recente pandemia do Covid-19 também afetou a saúde mental e o bem-estar dos alunos (e da equipe) e trará maiores desafios para instituições acadêmicas e bibliotecas acadêmicas na era pós-pandemia.
Diversidade e inclusão	O trabalho recente e a conscientização em torno de muitas áreas de diversidade e inclusão expuseram muitas desigualdades na biblioteconomia em geral e nas bibliotecas acadêmicas (certamente no Reino Unido). As bibliotecas acadêmicas continuam a liderar o caminho no trabalho de descolonização e libertação e iniciativas dentro de suas instituições, mas muito ainda precisa ser feito para abordar a natureza desequilibrada da força de trabalho da biblioteca acadêmica e como isso se reflete no suporte e nos serviços prestados aos usuários dessas bibliotecas. Os líderes de bibliotecas acadêmicas têm um papel

TENDÊNCIAS ATUAIS E FUTURAS NAS BIBLIOTECAS ACADÊMICAS	
	vital a desempenhar para garantir que o gerenciamento e a liderança da biblioteca sejam críticos para que o setor, seus locais de trabalho e seus serviços possam se tornar mais inclusivos.
Mudanças climáticas e sustentabilidade ambiental	Embora a mudança climática e a sustentabilidade ambiental tenham sido questões e preocupações globais, avançando para o século XXI, as instituições acadêmicas começaram a se envolver mais na abordagem disso. Pode-se argumentar que isso nem sempre foi o caso, e também que as bibliotecas acadêmicas tendem a seguir em vez de liderar nesta área. Agora é o momento para que isso mude e para que as bibliotecas acadêmicas assumam mais uma liderança em como elas e suas instituições fazem contribuições significativas ao lidar com questões ambientais.
Desenvolvimento de liderança	Para que as bibliotecas acadêmicas continuem a prosperar e se desenvolver na era pós-pandemia, sua liderança também precisa se desenvolver. O futuro requer uma liderança ousada, que responda às mudanças no setor, e as novas demandas sejam constantemente colocadas sobre ele. Os líderes de bibliotecas precisam se tornar mais críticos de si mesmos e da posição de seus serviços de biblioteca. Essa mudança para um gerenciamento de bibliotecas mais crítico requer iniciativas de desenvolvimento de liderança fortes e focadas.

Fonte: Elaborado pela autora com base em Appleton (2022).

As sugestões de tendências em bibliotecas acadêmicas refletem um panorama desafiador e dinâmico para essas instituições. Cada item abordado por Appleton destaca uma área que influencia ou é influenciada pela dinâmica das bibliotecas universitárias, refletindo a complexidade e a diversidade de desafios e oportunidades enfrentados por essas instituições no pós-pandemia.

Notamos que algumas tendências podem ter interseções ou relações mais diretas com outras. Por exemplo, a transformação digital e a gestão e curadoria de dados estão interligadas e podem ser impulsionadas pela educação superior aberta, enquanto as expectativas do usuário - cliente conectado influenciam a personalização dos serviços e o apoio e bem-estar estudantil.

A aceleração da Transformação Digital evidenciada pela pandemia impõe a necessidade de adaptação contínua. Dessa forma, é imprescindível que as

bibliotecas acompanhem essa mudança para garantir inclusão digital e atender às expectativas dos usuários.

O movimento em direção à educação superior aberta avançou significativamente, influenciando não apenas o acesso ao conhecimento, mas também impulsionando iniciativas de dados abertos e ciência aberta. Paralelamente, a crescente demanda por gestão e curadoria de dados exige que os bibliotecários se tornem competentes na coleta e uso de dados diversos, indo além dos dados de pesquisa tradicionais.

A personalização de serviços, de acordo com as expectativas do usuário, é cada vez mais vital, já que os usuários buscam serviços personalizados em todos os aspectos de suas vidas. Além disso, as bibliotecas estão assumindo um papel mais ativo no apoio e bem-estar estudantil, reconhecendo os desafios adicionais impostos pela pandemia à saúde mental dos alunos.

A busca por diversidade e inclusão também é uma prioridade, visando eliminar desigualdades na força de trabalho e nos serviços oferecidos, enquanto a crescente preocupação com as mudanças climáticas e sustentabilidade ambiental destaca a necessidade de um engajamento mais proativo das bibliotecas nesse cenário.

Por fim, o desenvolvimento de liderança é indispensável para orientar as bibliotecas nesse ambiente em constante transformação. Uma liderança adaptável e crítica é essencial para enfrentar os desafios do setor, promovendo a inovação e a capacidade de resposta às demandas em evolução das comunidades acadêmicas.

Essas tendências revelam um cenário complexo e multifacetado para as bibliotecas universitárias, exigindo uma abordagem estratégica e proativa para garantir que essas instituições sejam não apenas relevantes, mas também líderes na era pós-pandemia, atendendo competentemente às necessidades em constante evolução de seus usuários.

## **6 BIBLIOTECA CENTRAL DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO (UFMA)**

A Universidade Federal do Maranhão teve sua origem na antiga Faculdade de Filosofia de São Luís do Maranhão, fundada em 1953 por iniciativas de entidades locais como a Academia Maranhense de Letras, Fundação Paulo Ramos e Arquidiocese de São Luís. Inicialmente vinculada à Fundação Paulo Ramos, posteriormente juntou-se à Sociedade Maranhense de Cultura Superior (SOMACS), criada com o propósito de estabelecer uma Universidade Católica. (UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO, 2023).

Sendo reconhecida como Universidade do Maranhão, congregou várias instituições, evoluindo para a Fundação Universidade do Maranhão (FUM) por iniciativa do Governo Federal, por meio da Lei nº 5.152 de 1966. A FUM foi responsável pela implantação gradativa da UFMA, cujo Estatuto foi aprovado em 1967. A posse dos primeiros dirigentes ocorreu em 1967, marcando o início oficial da instituição. (UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO, 2023).

A Biblioteca Central da Universidade Federal do Maranhão passou por uma série de mudanças e expansões significativas. Inicialmente localizada em sobrados na rua 13 de Maio e São João, a biblioteca desempenhava o processamento técnico de materiais antes de distribuí-los para as bibliotecas específicas de cada curso. Entre 1968 e 1972, na gestão do Cônego José Ribamar Carvalho, as bases para uma rede de bibliotecas mais sólida foram estabelecidas, consolidando a conexão entre a Biblioteca Central e as bibliotecas dos cursos. A inauguração do primeiro prédio do Campus do Bacanga em 1972 marcou um movimento irreversível para a concentração das atividades acadêmicas da UFMA, embora a Biblioteca Central tenha permanecido em outra sede até 1980. (UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO, 2023).

Durante os anos de 1970 e 1980, à medida que os cursos foram transferidos para o Campus do Bacanga, suas bibliotecas foram fundidas à Biblioteca Central. Em meados dos anos 1970, houve a unificação do processo de classificação de obras, adotando oficialmente a Classificação Decimal Universal. A Biblioteca Central foi finalmente transferida para o Campus do Bacanga no início dos anos 1980, consolidando-se como um órgão regido por documentos aprovados em 1984 e integrado à Coordenadoria dos Órgãos Suplementares. Durante os anos 1990,

novas bibliotecas setoriais foram criadas para atender programas de Pós-Graduação e oferecer mais recursos aos estudantes. (UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO, 2023).

Em 2004, as bibliotecas da UFMA foram oficialmente denominadas como Núcleo Integrado de Bibliotecas (NIB), e ao longo dos anos, novas unidades foram inauguradas para atender às necessidades dos cursos da universidade. A partir de 2012, houve uma modernização nos serviços oferecidos, com a implantação de um novo sistema de circulação de materiais e um avanço significativo na acessibilidade aos serviços por meio da internet. Em 2020, houve uma atualização na estrutura organizacional, transformando o NIB em Diretoria Integrada de Bibliotecas (DIB), com uma estrutura mais articulada e voltada para atender às demandas dos usuários. (UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO, 2023).

A DIB é composta por 1 (uma) Biblioteca Central e 19 (dezenove) Unidades Setoriais, distribuídas no campus São Luís e nos campi do continente: Imperatriz, Chapadinha, Codó, Pinheiro, Bacabal, Grajaú, São Bernardo e Balsas. A Biblioteca Central, atualmente, está localizada no prédio Ceb Velho no campus Bacanga em São Luís. (UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO, 2023).

A pandemia de covid-19 teve um impacto no funcionamento do fluxo de trabalho das divisões que compõem sua estrutura organizacional, sendo elas: Divisão de Formação e Controle de Acervo, Divisão de Processamento Técnico e Informação Digital e Divisão de Atendimento ao Usuário, requerendo assim ajustes nos procedimentos de execução das atividades. Especialmente na divisão de atendimento ao usuário (DAU), responsável pelo desenvolvimento das atividades nas Bibliotecas Central e Setoriais.

Inicialmente, seguindo as medidas de distanciamento social, as atividades foram realizadas por meio do trabalho remoto, consoante a Resolução n° 1.978-CONSEPE, de 18 de março de 2020<sup>4</sup>. Posteriormente, em conformidade com a Resolução n° 232-CONSAD, de 18 de agosto de 2020<sup>5</sup>, foi implementada a retomada gradual das atividades, permitindo a transição para um formato presencial

---

<sup>4</sup> Dispõe sobre a suspensão do Calendário Acadêmico de 2020 e atendimento presencial e a realização de atividades remotas administrativas, no âmbito da Universidade Federal do Maranhão (UFMA), em virtude da situação decorrente do Coronavírus (SARS-COV-2/COVID-19), sob orientação do Comitê Operativo de Emergência de Crise (COE/UFMA). Disponível em: <http://www.ufma.br/portaUFMA/arquivo/QjwFe583JqWB8vV.pdf>

<sup>5</sup> Dispõe sobre o retorno dos servidores técnico-administrativos às atividades presenciais, no âmbito da Universidade Federal do Maranhão. Disponível em: <http://www.ufma.br/portaUFMA/arquivo/mRkNkXTEDlilaSc.pdf>

de forma controlada e progressiva. Desse modo, no Quadro 10 podemos observar a reconfiguração dos serviços e produtos oferecidos pela DAU, neste período.

Quadro 10- Serviços e produtos antes e durante a pandemia

SERVIÇOS OFERECIDOS PELA DIVISÃO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO	ANTES	DURANTE
Empréstimos e consultas	Realizado presencialmente	Em 2020 empréstimos previamente agendados por e-mail.
Catálogo na fonte	Realizado pelo sistema de geração automática da ficha catalográfica, por meio do preenchimento do formulário, disponível no Portal do Discente/SIGAA.	Realizado pelo sistema de geração automática da ficha catalográfica, por meio do preenchimento do formulário, disponível no Portal do Discente/SIGAA.
Serviço Ledor	Este serviço funciona em uma sala equipada com recursos de tecnologia assistiva, localizada na Biblioteca Central.	Suspensão
Capacitação de usuários	Realizado presencialmente	Realizado virtualmente por meio do <i>google meet</i> .
Visitas orientadas	Realizado presencialmente	Suspensas.
Orientação ao usuário	Realizada presencialmente	Utilizou-se o <i>e-mail</i> , o <i>WhatsApp</i> e o <i>Instagram</i> para comunicar, tirar dúvidas.
Comutação bibliográfica	Este serviço consiste na solicitação de fotocópias de publicações científicas a outras instituições nacionais ou estrangeiras.	Durante o ano de 2020 não houve solicitações de usuários.
Levantamento bibliográfico	Realizado segundo a demanda do usuário	Realizado por meio do <i>e-mail</i> .
Laboratório de Informática	Disponibilizados computadores para pesquisa e elaboração de trabalhos acadêmicos,	Suspensão

Fonte: Elaborado pela autora com base no Relatório anual de atividades UFMA/DIB (2020) e em Souza (2022).

A reconfiguração dos serviços e produtos ofertados pela Divisão de Atendimento ao Usuário em resposta à pandemia demonstra uma capacidade de adaptação diante de desafios inesperados. A transição de empréstimos presenciais para agendamentos por *e-mail* reflete uma praticidade para manter a acessibilidade enquanto prioriza a segurança. A continuidade da catalogação na fonte pelo sistema *online* revela uma integração da tecnologia, garantindo, assim, a continuidade de processos essenciais. No entanto, a suspensão de serviços como o Serviço Ledor e

as visitas orientadas ressalta o impacto nas atividades que dependem da interação física. É possível observar também que, a suspensão do laboratório de informática, embora compreensível devido às restrições, evidencia as limitações impostas pela natureza prática de algumas atividades acadêmicas.

Ademais, a capacitação de usuários por meio virtual e a utilização de múltiplos canais de comunicação para orientação indicam uma transição bem-sucedida para o ambiente online, mas a ausência de solicitações de comutação bibliográfica destaca uma possível desconexão entre a demanda dos usuários e a oferta de serviços. Dessa forma, considerando a evolução das demandas dos usuários e a dinâmica das circunstâncias pandêmicas, é notável a necessidade contínua de ajustes estratégicos para garantir o acesso dos usuários aos serviços da biblioteca.

Dessa maneira, no Quadro 11 elencamos algumas ações desenvolvidas pela DAU como estratégia para atender as demandas do usuário. Observamos que as alternativas adotadas pelas bibliotecas da DIB convergem com as ações inovadoras de bibliotecas de outros países e, também, as de outros estados do Brasil; conforme listadas por Rocha (2023), e apresentadas no Quadro 11.

Quadro 11- Ações realizadas pelas bibliotecas durante a pandemia

BIBLIOTECAS	AÇÕES DURANTE A PANDEMIA
Biblioteca Central	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Webinar: Biblioteca Digital <i>IEEE Xplore</i></li> <li>- Semana do Bibliotecário (Minicurso de pequenos reparos; Preenchimento do currículo Lattes; Exposição do “Mural dos bibliotecários”, com o perfil dos bibliotecários da UFMA)</li> <li>- IV Campanha de Preservação do Acervo</li> <li>- Projeto social “Bibliotecas da UFMA Solidárias”</li> <li>- Criação do <i>instagram</i> oficial da DIB</li> <li>- Empréstimos de tablets para suporte das atividades acadêmicas dos alunos que não dispunham de recursos para aquisição dessa tecnologia.</li> </ul>
Biblioteca de Codó	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Webinar “Competências operacionais para pesquisa em bases de dados”</li> <li>- Webinar “Normalização de Trabalhos Acadêmicos com foco na (ABNT)”</li> <li>- Webinar “Gerenciador de Referências Mendeley”</li> </ul>
Biblioteca de Imperatriz - Centro	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acesso remoto ao acervo eletrônico e virtual</li> <li>- Webinar: Vlex</li> <li>- Idealizou o <i>Podcast</i>, que está na plataforma <i>SoundCloud</i>.</li> </ul>
Biblioteca de Imperatriz - Bom Jesus	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Webinar da plataforma Referencial da <i>Elsevier</i>, <i>Scopus</i>.</li> </ul>
Biblioteca de Pinheiro	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Campanha Outubro Rosa</li> </ul>
Biblioteca de Pós-Graduação em Saúde e Ambiente	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tutoriais nas áreas de normalização de artigos, de referências no estilo ABNT e da Vancouver, de trabalhos acadêmicos</li> </ul>
Biblioteca de São Bernardo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Treinamentos oferecidos de forma remota, via <i>Google</i></li> </ul>

BIBLIOTECAS	AÇÕES DURANTE A PANDEMIA
	<i>Meet</i>
Biblioteca do Centro de Ciências Humanas	- Projeto “Clube de Leitura” - Uso do aplicativo Zoom para os encontros do Clube de leitura - Criação do <i>Instagram</i> direcionado ao clube de leitura.

Fonte: Elaborado pela autora com base no Relatório anual de atividades UFMA/DIB (2020) e nos Relatos das bibliotecas e bibliotecários da UFMA em tempo de Pandemia (2020).<sup>6</sup>

As bibliotecas demonstraram resiliência e inovação, adaptando-se para continuar a cumprir sua missão educacional e cultural. Essas ações não apenas mantiveram a relevância das bibliotecas, mas também demonstraram a capacidade de se reinventarem para atender às demandas da comunidade acadêmica durante tempos desafiadores.

O panorama das ações empreendidas pelas bibliotecas durante a pandemia revela uma resposta proativa e diversificada para enfrentar os desafios impostos pelas restrições. A Biblioteca Central da UFMA se destacou ao abordar temas relevantes em *webinários*, promovendo a Semana do Bibliotecário e engajando-se em campanhas de preservação, reforçando seu papel não apenas como depositária do conhecimento, mas como agente ativo na disseminação e preservação do mesmo. Ressalta-se também a iniciativa de empréstimo de *tablets*, o que evidencia um compromisso em garantir o acesso equitativo à educação.

Notamos que as bibliotecas demonstraram uma capacidade de adaptação, mas a continuidade dessas práticas e a avaliação constante de seu impacto serão fundamentais para uma abordagem sustentável em tempos futuros. Desse modo, Souza (2021) buscou analisar o Serviço de Referência e Informação, considerando os impactos desencadeados pela pandemia do covid-19. No Quadro 12 apresentamos os resultados de sua pesquisa.

Quadro 12- Mudanças causados pela pandemia da covid-19 no SRI da biblioteca central

	BIBLIOTECÁRIAS	USUÁRIOS
Tempo de Adaptação	Razoável	-
Meios de Comunicação	Telefone, <i>E-mail</i> , <i>Instagram</i> , <i>WhatsApp</i> ,	Mais utilizados: <i>E-mail</i> e <i>Instagram</i>
Tecnologia como Facilitador	Sim	-
Serviços Ofertados	Empréstimo de Materiais,	serviço mais utilizado: empréstimo

<sup>6</sup> Disponível em: <https://wordart.com/6gdmx5x7yklc/bibliotecas-e-bibliotec%C3%A1rios-da-ufma-em-tempo-de-pandemia-relatos-2020>.

	BIBLIOTECÁRIAS	USUÁRIOS
	Cursos e Treinamentos Virtuais	de materiais
Utilização de Serviços	Menor que presencialmente	38% realizaram empréstimo (1-3 vezes durante a pandemia)
Divulgação dos serviços	Instagram, Portal da DIB no site da UFMA	65,2% acompanhavam atualizações via <i>Instagram</i>
Conhecimento dos Serviços	-	57,6% tinham conhecimento
Satisfação dos Usuários	-	Maioria satisfeita/muito satisfeita, os usuários que votaram razoável ou insatisfeito apontaram como dificuldade a demora no tempo de resposta
Desafios Enfrentados	Dificuldade de acesso à tecnologia pelos usuários	Demora no tempo de resposta
Avaliação (0 a 10) para atuação da biblioteca durante o período remoto	-	Média de avaliação: 8

Fonte: Elaborado pela autora com base em Souza (2022).

Fica evidente que a biblioteca enfrentou a pandemia de forma a se adaptar ao contexto, estabelecendo uma comunicação por meio de diferentes canais, sendo o *Instagram* e o *e-mail* os mais populares entre os usuários. Apesar da queda na utilização dos serviços, a satisfação geral dos usuários foi positiva, com a oferta de cursos e treinamentos virtuais mantendo a qualidade em relação ao presencial. No entanto, desafios foram identificados, sendo a demora no tempo de resposta apontada como uma dificuldade por alguns usuários insatisfeitos. A estratégia de divulgação, especialmente no *Instagram*, foi eficaz, como demonstra o grande número de utilizadores que acompanham as atualizações pela plataforma. A avaliação média dos utilizadores foi de 8 numa escala de 0 a 10, refletindo uma percepção positiva do desempenho da Biblioteca Central durante o período remoto, indicando que o desempenho geral foi satisfatório.

Entretanto, é essencial considerar a continuidade da adaptação e a proatividade para abordar os desafios identificados, visando à constante melhoria e ajuste às expectativas dos usuários em um cenário dinâmico e em constante mudanças.

Nesse sentido, buscamos analisar a atuação do Serviço de Referência e Informação da Biblioteca Central da Universidade Federal do Maranhão no cenário pós-pandemia.

Para isso, a investigação, para além da metodologia adotada e explicada na Seção 2, se deu, também, por meio da entrevista aplicada a chefe da divisão de atendimento ao usuário e as bibliotecárias da Biblioteca Central da UFMA.

As análises basearam-se em 12 (doze) perguntas abertas (APÊNDICE B) que delinearão a evolução das práticas e dos serviços oferecidos durante e após o período crítico da pandemia do Covid-19. Permitindo, assim, mediante a análise das mudanças operacionais, respostas às necessidades dos usuários, impacto das estratégias adotadas e projeções para o futuro, compreender as transformações e as lições aprendidas, contribuindo para um panorama mais amplo sobre as adaptações necessárias em ambientes acadêmicos diante de desafios como os enfrentados durante e pós-pandemia.

O Quadro 13 apresenta os pontos observados, com base na entrevista, sobre a atuação do Serviço de Referência e Informação da Biblioteca Central da Universidade Federal do Maranhão (UFMA) no período pós-pandemia.

Quadro 13- Atuação do Serviço de Referência e Informação da Biblioteca Central da Universidade Federal do Maranhão (UFMA) no período pós-pandemia

Atuação durante a pandemia	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Transição de serviços para formatos remotos e híbridos. Suspensão temporária de alguns serviços, posteriormente oferecidos online e por agendamento.</li> <li>-Redução no fluxo de usuários e de empréstimos.</li> <li>-Reabertura das bibliotecas seguindo protocolos de segurança específicos, com atendimento no setor de devolução e agendamento por e-mail.</li> <li>- Adoção de novas situações no sistema de controle de material, como "Quarentena"e "Agendado/Empréstimo", para garantir a segurança do acervo e atender às demandas dos usuários.</li> </ul>
Serviços e Produtos desenvolvidos durante a pandemia e continuidade pós-pandemia	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Migração para serviços online, incluindo Declaração de Quitação, baixa de multas e treinamentos de usuário (presencial e online).</li> <li>- Continuidade desses serviços online mesmo após o retorno presencial, oferecendo mais opções aos usuários.</li> </ul>
Retorno presencial e mudança de uso	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Retorno presencial em 2022, acesso ao acervo retomado em agosto do mesmo ano, porém, o fluxo de usuários se manteve baixo devido à natureza híbrida das aulas.</li> <li>- Aumento substancial no número de empréstimos em 2023, coincidindo com o retorno integral das aulas presenciais, indicando uma mudança no comportamento dos usuários em direção ao uso físico da biblioteca.</li> </ul>
Mudança nas necessidades dos usuários	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Emergência de demandas por serviços online durante a pandemia, impactando diretamente na maneira como os serviços foram adaptados e</li> </ul>

	oferecidos após esse período.
Estratégias eficazes e canais de comunicação	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Treinamentos online adotados durante a pandemia continuaram sendo eficazes e mantidos após esse período.</li> <li>- Uso do e-mail como principal canal de comunicação, com criação de mídias sociais (<i>Instagram</i>) que aguardam reformulações para melhor atender aos usuários.</li> </ul>
Estratégias de engajamento digital	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Adoção de estratégias de publicação semanal no <i>Instagram</i> durante a pandemia, atualmente aguardando reformulação para melhor atender aos seguidores.</li> </ul>
Avanços tecnológicos para acessibilidade e utilidade dos recursos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementação de recursos de acessibilidade, como lupa eletrônica e programas de leitura de tela, enfatizando o compromisso com a acessibilidade aos recursos da biblioteca.</li> </ul>
Lições aprendidas e transformações profissionais	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reconhecimento da necessidade de inovação no atendimento das demandas dos usuários, levando à busca por novas formas de oferecer serviços diferenciados.</li> <li>- Compreensão da importância da qualificação profissional para atender às demandas emergentes dos usuários, resultando no planejamento de serviços diferenciados para 2024.</li> <li>- Reconhecimento da necessidade de ampliar o Serviço de Referência e Informação para atender os usuários em diferentes contextos e estar preparado para disponibilizar informações de forma mais ágil e eficiente.</li> <li>- Busca por capacitação em tecnologias de informação e comunicação por parte dos bibliotecários. A disponibilização da informação se tornou mais rápida e fluida, facilitando o acesso por parte dos usuários.</li> </ul>

Fonte: Elaborado pela autora com base na entrevista com a chefe da divisão de atendimento ao usuário e bibliotecárias da biblioteca central.

Acerca da atuação durante a Pandemia e mudanças na oferta dos serviços, foi possível observar que durante o período mais desafiador da pandemia, o Serviço de Referência e Informação da Biblioteca Central da UFMA teve que se adaptar rapidamente. O atendimento presencial foi substituído por um sistema de agendamento e reservas por e-mail. Os livros passaram por um processo de quarentena após a devolução, visando garantir a segurança dos usuários e do acervo. Essas mudanças representaram uma resposta ágil e adaptativa diante das restrições impostas pelo contexto da pandemia, uma transição que priorizou a segurança sem comprometer o acesso dos usuários aos recursos da biblioteca.

Embora o retorno presencial dos usuários tenha ocorrido apenas em 2022, a frequência na biblioteca permaneceu baixa devido à natureza híbrida das aulas. Foi apenas em maio de 2023, com o retorno integral das aulas presenciais, que se

observou um aumento significativo no número de empréstimos, conforme comenta a chefe de divisão de atendimento ao usuário:

*Em maio de 2023 a aula retornou 100% presencial, nesse período o número de empréstimo aumentou.*

*Não realizamos estudos no período, mas o relatório de empréstimo até novembro de 2023 apresenta um número superior ao ano de 2022.*

*Na BC em 2022 foram emprestados um total de 7.631. Em 2023 o número de empréstimo até novembro contabiliza 35.157.*

Dessa forma, entende-se que esse comportamento dos usuários reflete uma mudança palpável no padrão de uso da biblioteca, indicando uma maior demanda por recursos físicos após um período predominantemente digital.

Por conseguinte, o impacto nas necessidades dos usuários durante a pandemia, mudaram consideravelmente. A transição para serviços online foi uma resposta direta a essas mudanças, evidenciando a importância de oferecer recursos e assistência de forma remota. Essa alteração significativa nas demandas dos usuários teve um impacto direto na maneira como os serviços foram adaptados e mantidos no período pós-pandemia:

*Antes da pandemia, a maioria dos serviços eram todos ofertados presencialmente. Com a pandemia tivemos que realizar algumas mudanças, são elas:*

- 1. A Declaração de Quitação – até hoje pode ser solicitada e atendida por e-mail;*
- 2. Baixa na multa – basta o usuário enviar o comprovante por e-mail que a multa pode ser quitada no sistema;*
- 3. Treinamento de usuário - atualmente acontece nas duas modalidades, presencial e on-line.(chefe da divisão de atendimento ao usuário)*

No entanto, enquanto a bibliotecária 1 indica que apenas a forma de acesso aos serviços foi alterada, a bibliotecária 2 destaca uma mudança efetiva nas necessidades dos usuários, levando à oferta contínua de serviços online e remotos mesmo após o período crítico da pandemia.

*Não. Acredito que apenas a forma de acesso aos serviços (Bibliotecária 1).*

*Sim, alguns serviços como treinamentos de bases de dados, baixa de multa e declaração de quitação continuaram a ser oferecidos de forma on line e remota conforme a solicitação dos usuários. (Bibliotecária 2).*

Ademais, dentre as estratégias adotadas pelo SRI, os treinamentos *online* emergiram como uma ferramenta eficaz e foram mantidos após a pandemia. No entanto, o uso das redes sociais, como o *Instagram*, demandou ajustes para melhor atender às expectativas dos seguidores, apontando para a necessidade de constante adaptação às preferências dos usuários.

Em relação aos avanços tecnológicos que foram implementados para melhorar a acessibilidade e a utilidade dos recursos da biblioteca destaca-se a lupa eletrônica e programas de leitura de tela, o que reflete um esforço contínuo para melhorar a acessibilidade aos recursos da biblioteca. Além disso, a pandemia evidenciou a importância da inovação na prática profissional dos bibliotecários, levando à busca por novas formas de atender às necessidades dos usuários em um ambiente em constante evolução.

No que se refere as lições aprendidas com a pandemia para o desenvolvimento de serviços e produtos a serem prestados no Serviço de Referência e Informação, a chefe da divisão de atendimento ao usuário destaca:

*Que o serviço de referência pode romper com as barreiras do formato tradicional de atendimento. O usuário atual necessita de serviços diferenciados, e que o bibliotecário precisa buscar novas formas, inovar no atendimento desses serviços. (chefe da divisão de atendimento ao usuário)*

*O SRI deve ser ampliado para alcançar os usuários onde quer que estejam. (Bibliotecária 1)*

*E necessário que a biblioteca e os profissionais estejam atentos e preparados para encontrar formas de disponibilização a informação. (Bibliotecária 2)*

Olhando para o futuro, a equipe da biblioteca está direcionando esforços para a implementação de serviços diferenciados em 2024. Isso ressalta a necessidade de constante inovação e adaptação para acompanhar as mudanças nas demandas dos usuários, uma lição essencial derivada das experiências durante a pandemia.

A análise das entrevistas revela aspectos que se conectam com as tendências pós-pandemia para as bibliotecas universitárias. Durante o período da pandemia, houve uma transição para serviços online e híbridos, refletindo a aceleração da mudança digital, uma das tendências evidentes. Essa mudança não apenas mostrou a importância de acompanhar essa transição, mas também destacou a necessidade de garantir a inclusão digital e atender às expectativas dos usuários, alinhando-se com a demanda por serviços personalizados para um cliente conectado.

A continuidade dos serviços online após o período crítico reflete a tendência da educação superior aberta, promovendo o acesso aberto ao conhecimento e adaptando-se ao movimento de ciência de dados aberta. Além disso, a ênfase na ampliação do atendimento online, juntamente com estratégias de engajamento

digital, está alinhada com a importância da transformação digital e das expectativas de serviços personalizados.

A implementação de recursos de acessibilidade, a oferta de serviços remotos e uso das mídias sociais indicam a crescente demanda por gestão e curadoria de dados, evidenciando a necessidade de maior competência nesse aspecto. Essas mudanças refletem não apenas a gestão de dados de pesquisa, mas também a atenção à bibliometria e ao uso de dados como uma necessidade crescente. A busca por capacitação e adaptação dos bibliotecários às mudanças observadas após a pandemia se alinha à necessidade de uma liderança mais adaptável e crítica do bibliotecário para enfrentar desafios em constante evolução, revela o desenvolvimento de liderança.

Embora a entrevista não tenha abordado explicitamente o papel das bibliotecas na garantia do bem-estar dos alunos, a disponibilização ágil de informações online está alinhada com a preocupação sobre o impacto na saúde mental dos estudantes após a pandemia. Por fim, embora não mencionadas diretamente na entrevista, questões de diversidade, inclusão e sustentabilidade ambiental são áreas que as bibliotecas estão sendo instigadas a abordar e podem ser exploradas para ampliar seu papel na comunidade acadêmica.

Essas correlações evidenciam não apenas a adaptação do SRI da UFMA durante e após a pandemia, mas também sua sincronia com as tendências emergentes, delineando um caminho para a evolução e relevância das bibliotecas no cenário acadêmico pós-pandemia.

## 7 CONCLUSÃO

Com base nas análises e dados obtidos neste estudo, é possível compreender de forma mais abrangente a atuação do Serviço de Referência e Informação da Biblioteca Central, integrante da Diretoria Integrada de Bibliotecas da Universidade Federal do Maranhão, no contexto pós-pandemia. A partir dos objetivos estabelecidos, foi possível adentrar nessa realidade, ressaltando diferentes dinâmicas e mudanças que impactaram de forma direta as práticas e os serviços disponibilizados pela Biblioteca Central.

Os resultados revelaram mudanças significativas nos serviços durante o período pandêmico, com a transição para atendimento online e o retorno gradual ao formato presencial. É notável o reconhecimento mútuo do impacto dessas mudanças na utilização da biblioteca, inclusive destacando a redução do fluxo de usuários e dos empréstimos, fatores atribuídos às adaptações e à nova dinâmica do ambiente.

As entrevistadas ressaltaram a eficácia das estratégias adotadas durante a pandemia, como a ampliação do atendimento online e o uso das mídias sociais para oferta de serviços e treinamentos. Além disso, apontaram a manutenção dessas estratégias no contexto pós-pandêmico, evidenciando a adaptação e inovação para atender às demandas dos usuários.

As tendências emergentes nas bibliotecas universitárias pós-pandemia, como a transformação digital, a ênfase na educação superior aberta, a gestão e curadoria de dados, as expectativas do usuário conectado, o suporte ao bem-estar estudantil e a busca pela diversidade e inclusão, são reflexos das mudanças e desafios enfrentados pelas bibliotecas.

É essencial reconhecer as limitações do estudo, como a disponibilidade limitada de material sobre o tema e o número reduzido de participantes na pesquisa. Para futuras pesquisas, sugerimos ampliar a análise entrevistando um maior número de bibliotecários e expandir o estudo para incluir a perspectiva dos usuários.

Outrossim, recomenda-se investigar a dinâmica de utilização da biblioteca da UFMA em diferentes momentos, verificando os padrões de uso antes, durante e depois da pandemia. Para além disso, um estudo de satisfação dos usuários permitirá avaliar a recepção e a eficácia dos novos serviços implementados nesse período, identificando pontos positivos e áreas que podem ser melhoradas.

Seria interessante, também, analisar o impacto das mudanças nos serviços oferecidos, investigando como essas alterações influenciaram diretamente a experiência dos usuários e o funcionamento da biblioteca. Além disso, uma avaliação da eficácia dos canais de comunicação adotados, como e-mail e mídias sociais, seria essencial para otimizar a interação com os usuários.

Por fim, explorar as tecnologias e inovações que possam ser implementadas para melhorar ainda mais a acessibilidade, eficiência e utilidade dos recursos da biblioteca e compreender como a pandemia influenciou a prática profissional dos bibliotecários na busca por novas estratégias de atendimento também representariam contribuições valiosas para o aprimoramento contínuo do Serviço de Referência e Informação da Biblioteca Central da UFMA.

O estudo busca contribuir para o entendimento das adaptações e transformações necessárias nos serviços de referência e informação das bibliotecas universitárias. Espera-se que os resultados obtidos possam subsidiar melhorias na atuação dessas instituições no contexto pós-pandemia e na continuidade de serviços essenciais, fortalecendo o papel vital das bibliotecas no apoio ao aprendizado, pesquisa e inclusão na comunidade acadêmica.

Com o término da pandemia, surge um novo horizonte para repensar e consolidar as transformações ocorridas. Diante do questionamento "Findou a pandemia, e agora?", é o momento de aproveitar os avanços tecnológicos implementados, mantendo e ampliando os serviços digitais e híbridos para atender às demandas de um público cada vez mais conectado. Além disso, é fundamental manter o foco no bem-estar dos usuários, proporcionando apoio emocional e recursos para toda a comunidade acadêmica. Ao mesmo tempo, é necessário dar prioridade à sustentabilidade e à responsabilidade social, integrando práticas mais éticas e sustentáveis nas operações. A liderança flexível tem um papel central, orientando as instituições por meio dessas mudanças constantes, impulsionando a inovação e garantindo que as bibliotecas estejam preparadas para o futuro, mais resilientes e capazes de atender às necessidades dinâmicas da sociedade.

## REFERÊNCIAS

ACCART, Jean-Philippe. **Serviço de referência: do presencial ao virtual**. Briquet de Lemos, 2012. Disponível em: <https://edisciplinas.usp.br/>. Acesso em: 08 jan. 2023.

ALMEIDA JUNIOR, Oswaldo Francisco de. **Biblioteca Pública: avaliação de serviços**. Londrina: Eduel, 2013. Disponível em: [https://www.uel.br/editora/portal/pages/arquivos/biblioteca%20publica\\_digital.pdf](https://www.uel.br/editora/portal/pages/arquivos/biblioteca%20publica_digital.pdf). Acesso em: 22 jan. 2023.

ANDRADE, Maria Margarida de. **Introdução à metodologia do Trabalho Científico**. São Paulo: Atlas, 2003.

APPLETON, Leo. Trendspotting-looking to the future in a post-pandemic academic library environment. **New Review of Academic Librarianship**, v. 28, n. 1, p. 1-6, 2022. Disponível em: <https://www.tandfonline.com/doi/epdf/10.1080/13614533.2022.2058174?needAccess=true>. Acesso em: 02 dez. 2023.

BELLUZZO, Regina Celia Baptista. **Serviço de referência em bibliotecas**. São Paulo: s. n., 2016. 25 slides. Disponível em: <https://bibliotecaviva.org.br/wp-content/uploads/2016/12/Servi%C3%A7o-de-Refer%C3%Aancia-em-Informa%C3%A7%C3%A3o.pdf>. Acesso em: 25 nov. 2023.

BIBLIOTECAS e bibliotecários da UFMA em tempo de Pandemia: relatos 2020. São Luís: DIB, 2020. Disponível em: <https://wordart.com/6gdmx5x7yklc/bibliotecas-e-bibliotec%C3%A1rios-da-ufma-em-tempo-de-pandemia-relatos-2020>. Acesso em: 12 nov. 2023.

BIBLIOTECAS e pós-pandemia: perspectivas a partir das experiências e aprendizados do período pandêmico. [S. l.: s.n], 2021. 1 vídeo (60 min). Publicado pelo canal REDARTE Rede de Bibliotecas RJ. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=B44Gju3QBcY>. Acesso em: 22 nov. 2023.

BOHRER, Iza N.; PUEHRINGER, Janaina Orso; SILVA, Daniele S.; NAIRD OF, Judith. A história das universidades: o despertar do conhecimento. In: JORNADA NACIONAL DE EDUCAÇÃO, 14., 2008, Santa Maria. [**Anais**] Santa Maria, 2008. 10 p. Disponível em: [https://www.academia.edu/34341327/A\\_HIST%C3%93RIA\\_DAS\\_UNIVERSIDADES\\_O\\_DESPERTAR\\_DO\\_CONHECIMENTO\\_1\\_THE\\_HISTORY\\_OF\\_THE\\_UNIVERSITIES\\_THE\\_AROUSE\\_OF\\_KNOWLEDGE](https://www.academia.edu/34341327/A_HIST%C3%93RIA_DAS_UNIVERSIDADES_O_DESPERTAR_DO_CONHECIMENTO_1_THE_HISTORY_OF_THE_UNIVERSITIES_THE_AROUSE_OF_KNOWLEDGE). Acesso em: 27 ago. 2023.

BRASIL. **Lei nº 13.979**, de 6 de fevereiro de 2020. Dispõe sobre as medidas para enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus responsável pelo surto de 2019. Brasília, 2020. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2019-2022/2020/lei/l13979.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/lei/l13979.htm). Acesso em 10 set. 2023.

COMISSÃO BRASILEIRA DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS. **Recomendações da Comissão Brasileira de Bibliotecas -CBBU para elaboração de planejamento de reabertura das bibliotecas**. 2020. Disponível em:

[https://www.febab.org/cbbu/wp-](https://www.febab.org/cbbu/wp-content/uploads/2020/05/Recomenda%C3%A7%C3%B5es-14-de-maio-1.pdf)

[content/uploads/2020/05/Recomenda%C3%A7%C3%B5es-14-de-maio-1.pdf](https://www.febab.org/cbbu/wp-content/uploads/2020/05/Recomenda%C3%A7%C3%B5es-14-de-maio-1.pdf). Acesso em: 10 set. 2023.

FEITOSA, Glória Maria Carvalho de Alencastro. **Os discursos da (e sobre) biblioteca: memória e história. Prazer e serviços**. 2015. 90 f. Dissertação (Mestrado em Linguística) – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2015.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Serviços de referência & informação**. São Paulo: Polis: Associação Paulista de Bibliotecários, 1992.

GIL. Antônio Carlos **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GONÇALVES, Bruna Ruas. **Os serviços da biblioteca universitária e a pandemia da Covid-19: uma análise de acordo com bibliotecas universitárias do DF**. 2022. 56 f., il. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Biblioteconomia) —

Universidade de Brasília, Brasília, 2022. Disponível em:

[https://bdm.unb.br/bitstream/10483/31309/1/2022\\_BrunaRuasGoncalves\\_tcc.pdf](https://bdm.unb.br/bitstream/10483/31309/1/2022_BrunaRuasGoncalves_tcc.pdf).

Acesso em: 26 nov. 2023.

GROGAN, Denis Joseph. **A prática do serviço de referência**. Brasília: Brinquet de Lemos: 2001. Disponível em:

[https://www.academia.edu/36111945/Denis\\_Grogan\\_A\\_pr%C3%A1tica\\_do](https://www.academia.edu/36111945/Denis_Grogan_A_pr%C3%A1tica_do). Acesso em: 08 jan. 2023.

IFLA. **A COVID-19 e o Setor de bibliotecas em termos mundiais**. Tradução de Lívia Aguiar Salomão e revisão de Miguel Araújo de Matos. Brasília: Senado, 2020. Disponível em: <https://www2.senado.leg.br/bdsf/handle/id/571649>. Acesso em: 10 set. 2023

MANGAS, Sérgio Filipe Agostinho. Como planificar e gerir um serviço de referência. **Biblios**, n. 28, p. 1-31, 2007. Disponível em:

<https://www.redalyc.org/pdf/161/16114070002.pdf>. Acesso em: 08 jan. 2023.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de Metodologia científica**. São Paulo: Atlas, 2003.

MOTA, Camila Veras. **Como a covid mudou o mundo: 21 notícias que marcaram o século 21**. Brasil: BBC News, 2023. 1 vídeo (24 min). Publicado pelo canal BBC News Brasil. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=fRT8AS-007I>.

Acesso em: 22 nov. 2023.

NUNES, Martha Suzana Cabral; CARVALHO, Kátia de. **As bibliotecas universitárias em perspectiva histórica: a caminho do desenvolvimento durável.** Perspectivas em Ciência da Informação, v.21, n.1, p.173-193, jan./mar 2016. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/pci/a/LCcVhWXmMt6ydMmG6Gmmmw/?format=pdf&lang=pt>. Acesso: 20 ago. 2023.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE. **Naming the coronavirus disease (COVID-19) and the virus that causes it.** Disponível em: [https://www-who-int.translate.goog/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/technical-guidance/naming-the-coronavirus-disease-\(covid-2019\)-and-the-virus-that-causes-it?\\_x\\_tr\\_sl=en&\\_x\\_tr\\_tl=pt&\\_x\\_tr\\_hl=pt-BR&\\_x\\_tr\\_pto=sc](https://www-who-int.translate.goog/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/technical-guidance/naming-the-coronavirus-disease-(covid-2019)-and-the-virus-that-causes-it?_x_tr_sl=en&_x_tr_tl=pt&_x_tr_hl=pt-BR&_x_tr_pto=sc). Acesso em: 10 set. 2023

PINTO, Alejandra Aguilar. Os serviços de referência: mudanças, desafios e oportunidades na sociedade da informação. *In*: RIBEIRO, Ana Carolina Mendonça Lemos; FERREIRA, Pedro Gonçalves Cavalcante (Orgs). **Biblioteca do século XXI: desafios e perspectivas**, 2017. Cap. 10, p. 241-279, Disponível em: [http://www.tonysoftwares.com.br/attachments/article/5278/170105\\_biblioteca\\_do\\_seculo\\_21.pdf#page=243](http://www.tonysoftwares.com.br/attachments/article/5278/170105_biblioteca_do_seculo_21.pdf#page=243). Acesso em: 08 jan. 2023.

PRODANOV, Cleber Cristinano; FREITAS, Ernani Cesar de. **Metodologia do trabalho científico: Métodos e Técnicas da Pesquisa e do Trabalho Acadêmico**. 2. ed. Novo Hamburgo: Universiade Freevale, 2013.

ROCHA, Nanci Simão da. **Wiki Library: uma ferramenta estratégica para gestão do conhecimento no ambiente da biblioteca a partir da COVID-19.** 2023. 98 f. Dissertação (Mestrado Profissional em Biblioteconomia)- Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2023. Disponível em: <http://www.repositorio-bc.unirio.br:8080/xmlui/handle/unirio/13734>. Acesso em: 22 nov. 2023.

ROSTIROLLA, Gelci. **Gestão do conhecimento no serviço de referência em bibliotecas universitárias: uma análise com foco no processo de referência.** 2006. 174 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)-Programa de Pós Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2006.

SALA, Fabiana; LOPES, Fernando Cruz; SANCHES, Gisele Aparecida Ribeiro; BRITO, Tânia Regina de Bibliotecas universitárias em um cenário de crise: mediação da informação por meio das redes sociais durante a pandemia de COVID-19. **Informação em Pauta**, v. 5, n. 1, p. 10-32, 2020.

SANTA ANNA, Jorge. O Serviço de Referência nas bibliotecas brasileiras após a pandemia da Covid-19: mais digital e mais educativo. **Ciência da Informação Express**, Lavras, v. 4, p. 1-6, 27 mar. 2023. Disponível em: <https://cienciainformacaoexpress.ufla.br/index.php/revista/article/view/77/59>. Acesso em: 26 nov. 2023.

SANTOS, Francisco Edvander Pires; LIMA, Juliana Soares; ARAÚJO, Irlana Mendes de. Mediação de bibliotecários liaison no ambiente universitário. In: FARIAS, Gabriela Belmont de; FARIAS, Maria Giovanna Guedes (org.). **Competência e mediação da informação: percepções dialógicas entre ambientes abertos e científicos**. São Paulo: ABECIN Editora, 2019. p. 19-36.

SANTOS, Izabel Lima dos. **Serviço de Referência em Bibliotecas Universitárias: proposta de política aplicada as universidades federais do Nordeste brasileiro**. Orientação: Jonathas Luiz Carvalho Silva. 2020. 231 f. Dissertação (Mestrado Profissional em Biblioteconomia) – Programa de Pós-Graduação em Biblioteconomia, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal do Cariri, Juazeiro do Norte, 2020. Disponível em: <https://repositorio.ufc.br/handle/riufc/56161>. Acesso em: 29 jan. 2023.

SEVERINO, Antônio Joaquim. **Metodologia do trabalho científico**. 1. ed. São Paulo: Cortez, 2013.

SIQUEIRA, Jessica Camara. Repensando o serviço de referência: a possibilidade virtual. **Ponto de Acesso**, Salvador, v4, n.2, p. 116-130, set. 2010. Disponível em: <https://periodicos.ufba.br/index.php/revistaici/article/view/4238/3408>. Acesso em 27 ago. 2023.

SOUSA, Margarida Maria de. **A biblioteca universitária como ambiente de aprendizagem no ensino superior**. 2009. 90 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Escola de Comunicação e Arte da Universidade de São Paulo, 2009. Disponível em: [https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27151/tde-20102009-153956/publico/Margarida\\_M\\_Sousa DISSERT.pdf](https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27151/tde-20102009-153956/publico/Margarida_M_Sousa DISSERT.pdf). Acesso: 20 ago.2023.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO. **Histórico da UFMA**. São Luís: UFMA, 2023. Disponível em: <https://portalpadrao.ufma.br/site/institucional/historico>. Acesso em: 24 nov. 2023.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO; DIRETORIA INTEGRADA DE BIBLIOTECAS. **Histórico**. São Luís: UFMA, 2023. Disponível em: [https://portais.ufma.br/PortalUnidade/dib/paginas/pagina\\_estatica.jsf?id=121](https://portais.ufma.br/PortalUnidade/dib/paginas/pagina_estatica.jsf?id=121). Acesso em: 24 nov. 2023.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO; DIRETORIA INTEGRADA DE BIBLIOTECAS. **Relatório anual de atividades 2020**. São Luís: UFMA, 2021. Disponível em: <http://www.ufma.br/portalUFMA/arquivo/9X5P9E1LsKagxn3.pdf>. Acesso em: 12 nov. 2023.

VIANNA, Michelangelo Mazzardo Marques. **A informação e a biblioteca universitária**. [S.l.: s.n.], 2013. Disponível em: <http://www.slideshare.net/miquemv/ss-a-informao-e-a-biblioteca-universitria>. Acesso em 27 ago. 2023.

YIN, Robert K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

## APÊNDICES

### APÊNDICE A- Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE)



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO**  
**CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS**  
**COORDENAÇÃO DO CURSO DE BIBLIOTECONOMIA**

#### **TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO – TCLE**

Prezado(a) Participante

Você está sendo convidado(a) a participar, como voluntário(a), da pesquisa intitulada *FINDOU A PANDEMIA, E AGORA? Estudo de caso na Biblioteca Central da Universidade Federal do Maranhão*; conduzida por Liana Thaynara da Silva Pereira, discente do Curso de Biblioteconomia da Universidade Federal do Maranhão (UFMA); sob orientação da professora doutora Jaciara Januario da Silva.

Este estudo tem por objetivo: *analisar a atuação do Serviço de Referência e Informação (SRI) da Biblioteca Central que compõe a Diretoria Integrada de Bibliotecas (DIB) da Universidade Federal do Maranhão (UFMA) no contexto pós-pandemia.*

Nesta pesquisa a sua contribuição consistirá na participação de uma entrevista onde a pesquisadora, Liana Thaynara da Silva Pereira, apresentará questões a serem opinadas pelo entrevistado (a). Esta atividade será audiogravada, tendo a duração aproximada de 1h30min.

Como a sua participação nesse estudo é voluntária, você terá a liberdade de decidir não participar, ou ainda, desistir da pesquisa em qualquer momento de sua execução. Todavia, a sua participação nesta entrevista contribuirá para a compreensão do fenômeno estudado e para a produção de conhecimento científico na área de investigação.

Asseguramos que os dados obtidos por meio desta pesquisa serão confidenciais e não serão divulgados em nível individual; visando, desta forma, assegurar o sigilo de sua participação. Assim sendo, comprometo-me que ao tornar públicos, nos meios acadêmicos e científicos os resultados obtidos na pesquisa, usarei o mesmo princípio de não identificação individual do participante.

Atenciosamente,

Liana Thaynara da Silva Pereira  
Discente do curso de Biblioteconomia/UFMA

Contatos da pesquisadora responsável:  
E-mail: liana,tsp@discente.ufma.br  
Endereço institucional: Av. dos Portugueses, 1966. Bacanga - CEP 65080-805. São Luís - MA

#### **PARTICIPANTE**

**Declaro que entendi os objetivos e importância da minha contribuição. Assim, concordo em participar da pesquisa titulada *FINDOU A PANDEMIA, E AGORA? Estudo de caso na Biblioteca Central da Universidade Federal do Maranhão*, e que recebi uma cópia deste termo de consentimento.**

São Luís, MA, 29 de novembro de 2023.

Assinatura do(a) participante:

Assinatura da pesquisadora:

## APÊNDICE B- Modelo de Entrevista



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO**  
**CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS**  
**COORDENAÇÃO DO CURSO DE BIBLIOTECONOMIA**

### GUIÃO PARA ENTREVISTA

Começo por agradecer a sua disponibilidade para colaborar nesta investigação e por me conceder a oportunidade de dialogar com você.

Esta entrevista se integra num conjunto de ações que visam atingir o objetivo central da Monografia: *analisar a atuação do Serviço de Referência e Informação (SRI) da biblioteca central que compõe a Diretoria Integrada de Bibliotecas (DIB) da Universidade Federal do Maranhão (UFMA) no contexto pós-pandemia*. A sua participação contribuirá para a compreensão do fenômeno estudado, e para a produção e divulgação de conhecimento científico na área de investigação. Informo que os dados obtidos por meio desta pesquisa serão confidenciais e não serão divulgados em nível individual, visando, desta forma, assegurar o sigilo de sua participação. Comprometo-me que, ao tornar públicos, nos meios acadêmicos e científicos, os resultados obtidos na pesquisa, estes serão regidos pelo mesmo princípio de não identificação individual do participante.

#### 1) Identificação

Instituição:	
Entrevistado:	
Cargo/função	
Contatos:	E-mail:
	Fone:

- 2) Como o Serviço de Referência e Informação (SRI) atuou no período da pandemia da Covid-19?
- 3) Os Serviços e Produtos desenvolvidos pela biblioteca no período da pandemia se mantiveram, em sua totalidade, no período pós pandemia? Poderia indicar quais são?
- 4) O atendimento presencial voltou ao padrão anterior à pandemia? Comente.

- 5) Os usuários mudaram a forma de utilizar a biblioteca? Existem estatísticas que comparam o uso presencial e digital da biblioteca, nesse período?
- 6) As necessidades dos usuários mudaram durante a pandemia? Se sim, como essas mudanças impactaram nos serviços oferecidos após esse período?
- 7) Quais as estratégias adotadas durante a pandemia que se mostraram eficazes e puderam ser mantidas ou adaptadas para o contexto pós-pandêmico?
- 8) Os canais de comunicação adotados foram efetivos? Quais foram mantidos ou ajustados para melhor atender às demandas dos usuários no cenário pós-pandemia?
- 9) As estratégias de engajamento digital foram mantidas ou aprimoradas para atender às necessidades dos usuários? Você poderia descrevê-las?
- 10) Quais avanços tecnológicos foram implementados para melhorar a acessibilidade e a utilidade dos recursos da biblioteca?
- 11) Quais as lições aprendidas com a Pandemia para o desenvolvimento de serviços e produtos a serem prestados no Serviço de Referência e Informação (SRI)?
- 12) Poderia indicar as transformações que ocorreram na prática profissional em decorrência da pandemia da Covid-19?
- 13) Gostaria de fazer algum comentário que considere relevante?

Desde já agradeço pelo tempo que me disponibilizou.

Liana Pereira

liana.tsp@discente.ufma.br