

Trabalho premiado no Eixo 2 – Produtos e Serviços,  
do XXII Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias (SNBU 2023)

 [10.58876/rbbd.2024.2012047](https://doi.org/10.58876/rbbd.2024.2012047)

# Bibliotecas Universitárias da Região Norte e serviços ofertados em tempos pandêmicos: percepções dos bibliotecários atuantes

University Libraries in the Northern Region and services offered in times of pandemic:  
perceptions of librarians working in them

## Danielly Inomata

Doutora em Ciência da Informação pela Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC).  
Docente da Faculdade de Informação e Comunicação e do Programa de Pós-Graduação em Informação e Comunicação da Universidade Federal do Amazonas (UFAM).  
E-mail: [dinomata@ufam.edu.br](mailto:dinomata@ufam.edu.br)

## Jeane Galves

Mestra em Administração pela Universidade Federal de Viçosa (UFV). Bibliotecária da Universidade do Estado do Amazonas (UEA).  
E-mail: [jmacelino@uea.edu.br](mailto:jmacelino@uea.edu.br)

## Jaqueline de Almeida de Oliveira

Graduada em Biblioteconomia pela Universidade Federal do Amazonas (UFAM).  
E-mail: [jackoliveiraalmeida@gmail.com](mailto:jackoliveiraalmeida@gmail.com)

## RESUMO

Discute a atuação do bibliotecário em tempo de crise. A pesquisa tem como objetivo verificar as percepções de bibliotecários da Região Norte do Brasil quanto sua atuação em bibliotecas universitárias durante e pós-pandemia do novo coronavírus. Quanto aos objetivos, trata-se de uma pesquisa exploratória e descritiva, de abordagem qualitativa, quanto aos procedimentos trata-se de pesquisa de campo com aplicação de questionário eletrônico aplicados em 11 Instituições de Ensino Superior Públicas. Os resultados mostraram uma mudança no ambiente estrutural e a necessidade do uso de novos recursos tecnológicos. Conclui-se que durante e pós-pandemia, os bibliotecários foram inovadores para recriar os serviços de referência das bibliotecas em um ambiente que se utilizou de tecnologias digitais de informação e comunicação, sendo realizado buscas contínuas em bases de dados, uso dos repositórios, das mídias sociais além de novas perspectivas em relação à aprendizagem continuada, sobretudo no que se refere ao atendimento aos usuários em ambientes virtuais.

**Palavras-chave:** Bibliotecário. Atuação profissional. Biblioteca universitária. Coronavírus. Covid-19.

## ABSTRACT

Discuss the role of the librarian in times of crisis. The research aims to verify the perceptions of librarians in the Northern Region of Brazil regarding their performance in university libraries during and after the new coronavirus pandemic. As for the objectives, it is an exploratory and descriptive research, with a qualitative approach, as for the procedures, it is a field research using an electronic questionnaire applied in 11 Public Higher Education Institutions. The results showed a change in the structural environment and the need to use new technological resources. It is concluded that during

and post-pandemic, librarians were innovative in recreating library reference services in an environment that used digital information and communication technologies, carrying out continuous searches in databases, use of repositories, social media in addition to new perspectives in relation to continued learning, especially with regard to serving users in virtual environments.

**Keywords:** Librarian. Professional performance. University library. Coronavirus. Covid-19.

## 1 INTRODUÇÃO

O contexto pandêmico vivenciado nos últimos anos trouxe mudanças significativas nos ambientes de trabalho das diferentes organizações, dentre elas as bibliotecas universitárias. Essas mudanças foram reconhecidas pelos bibliotecários com adesão às novas estratégias e inovação tecnológica para o ambiente informacional, com serviços remotos em atenção aos novos cuidados sanitários que foram exigidos para o enfrentamento da Covid-19. E que, ainda assim, as bibliotecas conseguissem operar com sustentabilidade, ou seja, garantindo a oferta dos serviços (Lazzari *et al.*, 2021; Tanus e Sanchez-Tarragó, 2020).

A literatura (Anjos, 2020; Chaves, Cavalcante e Guerra, 2021; Lazzari *et al.*, 2021; Sala *et al.*, 2020; Santos, 2020; Tanus e Sanchez-Tarragó, 2020) destacou o uso das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) como aliadas dos bibliotecários para o funcionamento das bibliotecas, em que foi intensificado o uso das TIC para executar as atividades, visando alcançar resultados positivos para os usuários, para além de permitir a oferta de serviços e mecanismos digitais da disseminação do conhecimento, as Tecnologias Digitais da Informação e Comunicação (TDIC). Igualmente importante no contexto pandêmico, foi a atuação das pessoas bibliotecárias, que diante de uma situação atípica se qualificou e/ou se reinventou para atender as necessidades informacionais dos seus usuários.

Nesta vertente, entende-se que a biblioteca é uma das organizações mais antigas da sociedade, simultaneamente adequando-se os seus serviços e manuseamento, percorrendo do formato tradicional (empréstimo físico do livro) ao modo digital (empréstimo digital) no decorrer do tempo. Segundo Sant'anna (2018), ela tem a capacidade de adaptação em face das transformações sociais, isso a torna um organismo variável, o qual acompanha as mudanças e se renova constantemente, garantindo sua perpetuação. As transformações ocorrem de maneira contínua, fazendo com que as

bibliotecas independentemente das suas tipologias sejam protagonistas no apoio à mediação para a criação e transformação da informação em conhecimento pelo usuário.

Porquanto, a utilização da tecnologia é predominante e estimulante à transformação de qualquer ambiente, pois percebe-se que a Biblioteconomia, como área de conhecimento, assimila essa dinâmica em suas atividades e fazeres, a medida em que mudanças, transformações e revoluções ocorrem na sociedade. Contudo, as inovações tecnológicas sempre foram decisivas nas transformações ocorridas nas bibliotecas e em sua condição social, ao passo que o uso da tecnologia nos ambientes informacionais vem mudando o formato tradicional das bibliotecas com as ofertas de produtos e serviços (tradicional, virtual, eletrônico e digital) (Ferreira, 2016). No que pese essas afirmativas, diante de um cenário de crise, como o da pandemia da Covid-19, questiona-se se as TIC (entendendo-as como recursos tecnológicos) e a inovação dos serviços foram capazes de garantir a sustentabilidade do funcionamento das bibliotecas e, ainda neste contexto, se os bibliotecários estavam preparados para uma atuação eficiente. Sendo assim, este estudo se debruçou no questionamento: Como se percebeu a atuação (percepção de si), a biblioteca (percepção do ambiente) e os recursos (percepção do artefato) existentes para o seu funcionamento durante e pós-pandemia? Do exposto, esta pesquisa objetivou verificar as percepções dos bibliotecários da região Norte do Brasil, quanto a sua atuação em bibliotecas universitárias durante e pós-pandemia do covid-19.

## **2 A EVOLUÇÃO DA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA E SUA REAÇÃO À PANDEMIA DA COVID-19**

A biblioteca detém o papel de uma das organizações mais antigas da sociedade, isso porque, ao longo da sua existência tem-se exigido essencialmente que haja transmutação nos seus serviços, adequando-se assim ao tempo e espaço em que cumpre as mudanças físicas, ambientais e tecnológicas demandam.

De certa forma, a biblioteca, nos dias de hoje, assiste também a uma mudança de orientação, foco e perspectiva (Marcial, 2017). Manifesta um ambiente customizado para interação, cultura e lazer, que atende diferentes públicos e oferece apoio a educação formal e informal (Valentim, 2017).

Considerando-se esta perspectiva, ressalta-se que as inovações tecnológicas assumem uma função de agente transformador nas bibliotecas e meio-ambiente societal,

ou seja, as bibliotecas, sobretudo as universitárias contemporâneas devem ser vistas como um ambiente inovador, conectado em redes (de conhecimentos, de experiências, de apoio, de trocas culturais, de jogos de aprendizagem e de desenvolvimento de capacidades), colaborativo, sustentável e transcultural (Inomata, 2021).

Além disso, as bibliotecas universitárias desempenham seus papéis para execução da missão institucional em que está implantada, possuindo conexão com as instituições mantenedoras, captando os requisitos básicos para o seu funcionamento e assim suprir a necessidade informacional dos usuários. Além disso, a biblioteca universitária dispõe da função de contribuir para construção de novos conhecimentos em todas as esferas acadêmicas. Para Marra (2012), as instituições de ensino superior são apontadas como uma das maiores e mais importantes instituições produtoras de conhecimento científico que um país pode ter.

Ao exercer sua atribuição como mediadora e renovadora na construção de conhecimento avançado no ambiente acadêmico e atendendo as necessidades informacionais do seu público-alvo, as bibliotecas universitárias subsidiam a apropriação da informação pelo usuário, apoiam o processo ensino-aprendizagem nas instituições às quais pertencem (Araújo, 2017).

De fato, observa-se que ao longo da história, as bibliotecas universitárias passaram a executar além dos serviços tradicionais, os serviços digitais e virtuais. E, tais serviços são amparados por recursos tecnológicos provenientes sobretudo da internet democratizando o conhecimento, capacitando os usuários para atuarem como protagonista no ambiente digital e virtual. Araújo (2017) cita que o uso das tecnologias nos ambientes de informação vem mudando continuamente o formato tradicional da biblioteca, proporcionando via de comunicação em rede e meio eletrônico, isto é, outras formas de conexão entre os usuários e os sistemas.

Assim, as bibliotecas universitárias têm como princípio essencial no processo de sua existência ofertar serviços e produtos informacionais direcionados ao público alvo, para assim promover a disseminação das informações nela contidas e devem se adequar para atuar nas adversidades ambientais, como por exemplo, durante a Pandemia do novo coronavírus (Sars-CoV-2).

A pandemia assolou todos os setores da sociedade civil, do menor ao maior, afligiu também as bibliotecas, resultando em paralisações de atividades presenciais e

tradicionais, transformando-as em trabalho remoto ou teletrabalho, exigindo adaptação de atendimento aos usuários e, também, dos bibliotecários. Wellichan e Rocha (2020) destacara que nas bibliotecas, inicialmente, eram realizados rodízios de equipes, redução de horário de funcionamento até chegar na suspensão do expediente da biblioteca e com isso a redistribuição de serviços para os bibliotecários realizarem suas atividades remotamente. Com isso, é possível salientar que se viu o surgimento de oportunidades para a criação de novos produtos, a implantação de novos serviços e novas formas de relacionar usuário-biblioteca-informação se tornam essenciais (Wellichan e Rocha, 2020).

Prioritariamente, as bibliotecas deveriam seguir as orientações das novas condutas para o funcionamento durante o cenário pandêmico, de maneira a executar os serviços de atendimento aos usuários com as normas de segurança recomendadas pela Federação Internacional de Associações e Instituições Bibliotecárias (IFLA), de acordo com Organização Mundial de Saúde (OMS).

Com base nisso, as bibliotecas em conjunto com instituições mantenedoras estabeleceram ações para possibilitar o acesso e o atendimento de modo seguro, tanto dos funcionários como dos usuários, para assim garantir-lhes o livre acesso ao acervo e toda a estrutura que o ambiente de informação oferece. Para além da oferta de serviços mediada por TDIC que foram intensificadas, sobretudo, no período pandêmico (Tanus e Sánchez-Tarragó, 2020; Sala *et al.*, 2020). O estudo de Chaves, Cavalcante e Guerra (2021) sobre as bibliotecas universitárias do Ceará na pandemia, apontou que as principais adaptações nas bibliotecas se relacionaram a adaptação dos fluxos administrativos e a disseminação da informação científica.

Inomata e Barbalho (2023) realizaram pesquisa com bibliotecas universitárias brasileiras e constataram que a cultura de gestão estratégica, com planejamento, execução e acompanhamento devem suportar as crises nas organizações, sendo o papel do gestor fundamental para o enfrentamento da crise. As autoras identificaram pontos positivos e negativos da atuação dos gestores e da equipe de bibliotecários na pandemia. Foi positivo o engajamento e disposição da equipe, a criatividade para adequar os serviços, o cumprimento dos protocolos de biossegurança. Em contrapartida, foi negativo para a equipe o acúmulo de funções e os ruídos na comunicação, as dificuldades de adequação dos serviços tradicionais que passaram a ser mediados pelas tecnologias de informação e comunicação.

Observa-se que as TIC embora tenham se tornado uma grande aliada das bibliotecas também esteve citada entre os desafios de adaptação dos serviços tradicionais para serviços mediados por tecnologia, devido a necessidade do desenvolvimento e oferta de serviço virtual, uso de canais de informação para acesso entre usuário e biblioteca, uso de mídias sociais para divulgação e marketing, como apontou as pesquisas de Tanus e Sánches-Tarragó (2020) e Silva Junior, Pinheiro e Inomata (2024).

Como já mencionado, muitas pesquisas (Anjos, 2020; Chaves, Cavalcante e Guerra, 2021; Inomata e Barabho, 2023; Lazzari *et al.*, 2021; Sala *et al.*, 2020; Sala *et al.*, 2020; Santos, 2020; Silva Junior, Pinheiro e Inomata, 2024; Tanus e Sanchez-Tarragó, 2020) se debruçaram em compreender o funcionamento das bibliotecas, a atuação e competências dos bibliotecários para atuar em um cenário de crise. Em seguida, se discute a questão da percepção sob sua gênese e granularidade, como intenção de fundamentar a ótica para olhar o objeto biblioteca na pandemia e os resultados que este artigo se propõe a demonstrar e discutir.

### 3 A QUESTÃO DA PERCEPÇÃO

O conceito de percepção é direcionado ao estudo de Fenomenologia, que retrata ou esclarece a veracidade ou episódio mediante a observação, possibilitando retornar aquilo que foi distraído. Além disso, há outras ciências que desenvolveram estudos de conceito e definições para esse termo, de acordo com a neurociência, por exemplo, a percepção é a capacidade nos seres humanos de associação e forma automática as informações sensoriais, à memória, a cognição para formação conceituais sobre o mundo e sobre nós mesmos além de orientar o comportamento (Oliveira, 2012, p. 41).

Sob essa ótica, o Instituto *Cognifit Research* (2021) afirma que a percepção se trata de possuir habilidade para captar, processar e entender a informação que nossos sentidos recebem. Logo é o processo cognitivo que permite interpretar o ambiente com os estímulos que recebemos através dos órgãos sensoriais. Dessa forma, associa-se a percepção como estreita conexão com os sentidos, podendo articular em percepção visual, auditiva, somestésica etc. A somestésica é a explicação por Ter a sensibilidade (= aesthesia) sobre as diferentes partes do corpo (= soma) significa estar dotado do sentido chamado somestesia. Esse sentido tem receptores sensoriais distribuídos não só na

cabeça mas em todas as partes do corpo. Pode ser reconhecido através das 4 submodalidades somestésicas: dor, tato, temperatura e pressão.

A percepção refere-se à função cerebral que atribui significado a estímulos sensoriais. Através da percepção um indivíduo organiza e interpreta suas impressões sensoriais dando significado ao seu meio. (Oliveira, 2012, p. 41).

Diante disso, os autores Marin e Kasper (2009) ressaltam que “a percepção que o ser humano tem da natureza e do espaço habitado é marcado pela imaginação, pela afetividade, pela memória e pela sensibilidade estética”. Seguindo nessa mesma linha, Conte (2016) reforça que a percepção abrange aspectos como intelectuais, emocionais, imagéticos e criativos, o que proporciona possibilidades aos indivíduos de se relacionarem com o mundo, possibilitando outras experiências, outras vivências e novos contextos subjetivos.

Nesse contexto, a percepção é submetida aos sentidos, mas distinto deles, efetuando uma experiência mental individual, em contrapartida ela rodeia ações ativa na memória, cognição e no comportamento. Sendo fatores existentes que contribuem para melhorar o processo de adaptação dos espaços, possibilitando a transformação e compartilhando novas condições.

Outro ponto de vista conceitual da percepção está nas Teorias do Conhecimento, apresentada por Chauí (2011), em que a percepção abstrai três conceitos essenciais para seu entendimento. O primeiro é que para as teorias empiristas, a percepção é única fonte de conhecimento, isto é, sua origem está nas ideias abstratas elaboradas no pensamento. A segunda trata-se das teorias intelectualistas, não tão confiável, já que depende das condições individuais estando propensa as ilusões, isto é, as imagens recebidas não correspondem à realidade e a terceira é a fenomenológica do conhecimento, para esta, a percepção é chamada de nativa sendo a parte mais relevante do conhecimento humano. (Chauí, 2011).

Compreende-se então, que essas teorias podem apresentar-se como: a percepção de si, percepção do ambiente e percepção do artefato. Para esta pesquisa, a percepção é uma construção biológica do indivíduo e voltado ao estado em que se encontra, seja no convívio social, profissional e doméstico.

Assim, para esta pesquisa relativa à percepção dos profissionais da informação em sua atuação em tempos de pandemia, serão considerados três aspectos sobre a percepção:

(i) a percepção de si quanto atuação profissional que se dirige a questão da (ii) percepção do ambiente de atuação (a biblioteca) e a (iii) percepção do artefato considerando os recursos utilizados no fazer biblioteconômico.

Quanto à percepção do ambiente, a sua caracterização está direcionada a convivência no espaço físico que se encontra o indivíduo e sua relação, e de acordo com Menezes (2018), a percepção do ambiente está relacionado como cada membro da sociedade enxerga o contexto que está inserido e que grau o valoriza, portanto é dotado de cultura e identidade. Compreende-se que sua atribuição está relacionada à experiência das pessoas com o ambiente que está inserido, que no caso desta pesquisa refere-se ao ambiente informacional da biblioteca.

Por fim, a percepção do artefato inclui-se todo o recurso tecnológico e informacional utilizado nas atividades desenvolvidas dentro da biblioteca, sendo o principal elemento usufruído para o acesso e a disponibilidade dos serviços incorporados, para o ensino e a aprendizagem dos envolvidos.

#### **4 METODOLOGIA**

A pesquisa se apresenta como exploratória e descritiva, pois busca elencar informações sobre determinado objetivo, delimitando assim um campo de trabalho, mapeando as condições de manifestação do objeto (Severino, 2007). Sua abordagem manifesta-se como pesquisa qualitativa pois busca conhecer a percepção dos profissionais bibliotecários quanto a sua atuação durante a pandemia.

Como subsídio para o arcabouço teórico, foi realizada uma pesquisa bibliográfica nas bases de dados BRACPI e *Scielo* Brasil, com os seguintes descritores: percepção, bibliotecas universitárias, cenário pandêmico. Para fortalecer o estudo, foi realizada uma pesquisa de campo que teve como universo os bibliotecários atuantes nas bibliotecas universitárias do norte brasileiro com um total de 28 respondentes, a pesquisa recolheu dados iniciais no ano de 2021, no ápice da segunda onda da Covid-19 na Região Norte.

Quanto ao instrumento de coleta de dados, foi aplicado um questionário eletrônico com perguntas abertas e fechadas. Foram inferidas três seções: Seção I caracterização do respondente e da biblioteca, com 10 questões para conhecer o tempo de experiência e atuação do bibliotecário, tal como aspectos da Pandemia e o seu funcionamento; Seção II percepção do bibliotecário em tempo de Pandemia, englobando três questões voltadas,



especificamente, para a percepção dos bibliotecários em tempo de pandemia, buscando o detalhamento dos afazeres, do ambiente físico e virtual nesse processo de distanciamento social entre a biblioteca e o usuário e Seção III percepção do bibliotecário Pós-pandemia, incluindo também três questões sobre o funcionamento das bibliotecas universitárias Pós-pandemia, contendo indagações sobre a percepção de si (atuação), percepção do ambiente (biblioteca) e do artefato (recursos tecnológicos).

O acesso aos respondentes se deu via e-mail para a lista de endereços eletrônicos das bibliotecas universitárias da região norte e veiculados por meio de aplicativo multiplataforma de mensagens instantâneas para *smartphones*, via Conselho Regional de Biblioteconomia da 11ª Região (CRB-11) e outras listas de profissionais.

Quanto à análise dos dados, para as perguntas abertas utilizou-se a técnicas de análise de conteúdo e com base nos gráficos originados pela plataforma aplicada, para as perguntas fechadas utilizou-se a frequência de ocorrências das respostas.

Os resultados, posteriormente apresentados, abordam sobre a caracterização dos respondentes (Seção I): a) Gênero; b) tempo de atuação na biblioteca; c) tempo de formação; d) instituição mantenedora da biblioteca; e) nome da biblioteca universitária; f) funcionamento da biblioteca no início da pandemia (considerar o primeiro semestre de 2020); g) funcionamento da biblioteca durante a pandemia (dias atuais); h) modalidades de serviços mantidos pela biblioteca em tempo de pandemia;

Quanto à percepção do bibliotecário em tempo de pandemia e pós-pandemia (Seção II e III), constitui-se uma estrutura de análise para conhecer e entender o período vivenciado em tempo de pandemia e suas percepções a respeito do tema abordado, incluiu-se três perguntas fechadas sobre a percepção com relação a atuação, o ambiente e os recursos utilizados, conforme detalhado na seção 3.

## 5 RESULTADOS E DISCURSÕES

A pesquisa recolheu dados de 11 instituições de Ensino Superior da Região Norte que aceitaram participar da pesquisa, sendo 28 bibliotecários respondentes. Sendo, a localização das instituições no Amazonas (5), no Acre (2), no Amapá (2), no Pará (1) e em Rondônia (1).

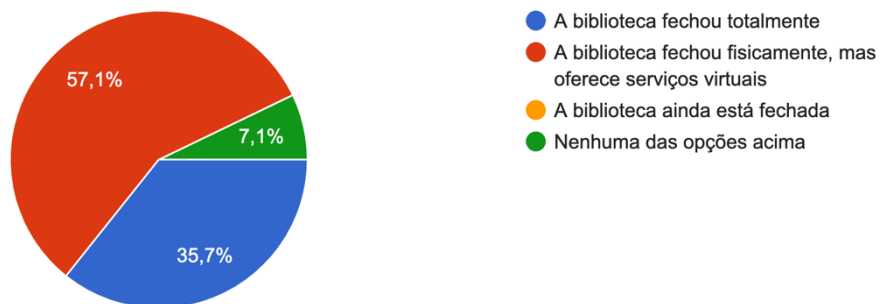
Em relação ao gênero, foi identificado que 24 (85,7%) dos respondentes eram mulheres e 4 (14,3%) eram homens. Este resultado reflete a realidade da evolução do

curso de Biblioteconomia que nasceu como uma profissão masculina, mas que com o tempo acabou por se tornar uma profissão predominantemente feminina (BASÍLIO, 2019).

Em relação ao tempo de atuação na biblioteca, a maioria dos respondentes (72%=20) tem entre 6 – 27 anos de atuação. O restante (28%=8) têm entre 12 anos (7,1%=2), 3 anos (7,1%=2), 4 anos (7,1%=2) e 5 anos (7,1%=2) de atuação. Em relação ao tempo de formação, a maioria tem  $\geq 10$ -12 anos (20).

Para a pesquisa foi importante saber sobre o seu funcionamento no início e durante a pandemia, este resultado é apresentado nos Gráficos 1 e 2.

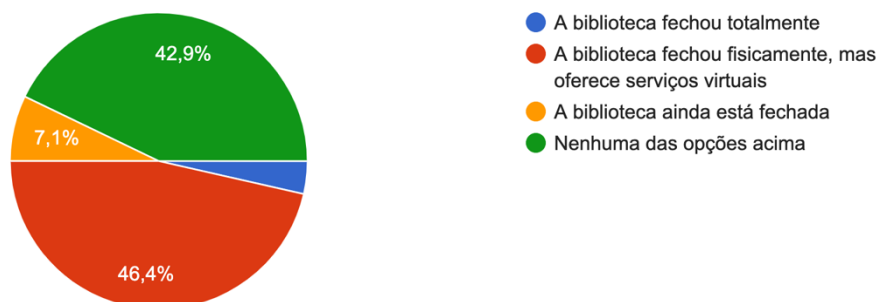
**Gráfico 1** – Funcionamento das bibliotecas no início da pandemia.



Fonte: Dados da pesquisa.

Quando perguntados sobre o funcionamento da biblioteca no início da pandemia, 15 (57,1%) participantes informaram que a biblioteca fechou para atendimento presencial, mas seguiu com alguns serviços virtuais. No entanto, 10 (35,7%) respondentes informaram que a biblioteca fechou completamente e o restante dos participantes (7,2%=3) informaram que a biblioteca se encontrava fechada ou não quiseram responder.

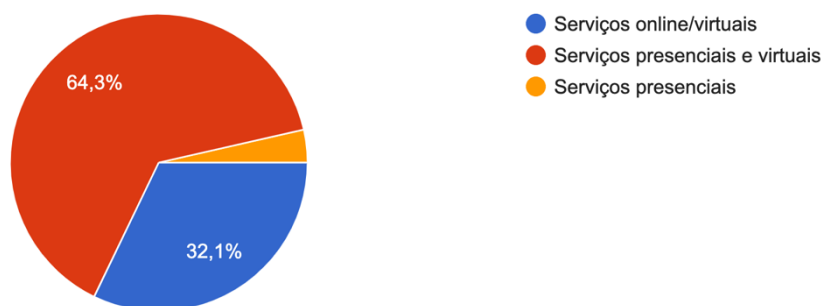
**Gráfico 2** – Funcionamento das bibliotecas durante da pandemia.



Fonte: Dados da pesquisa.

Em relação ao funcionamento da biblioteca durante a pandemia, 13 (46,4%) respondentes disseram que a biblioteca fechou fisicamente, mas manteve a oferta de serviços virtuais seguido de 12 (42,9%) participantes que não encontraram opção adequada para a resposta. Em menor número, 3 (10,7%) participantes da pesquisa informaram que as bibliotecas ainda estão fechadas, seguida de bibliotecas que fecharam completamente durante a pandemia, ou seja, ainda se encontram fechadas fisicamente.

**Gráfico 2** – Modalidade dos serviços mantidos pela biblioteca.



Fonte: Dados da pesquisa.

Em relação à modalidade dos serviços mantidos pela biblioteca em tempo de pandemia (Gráfico 3), 18 (64,3%) respondentes informaram que mantiveram os serviços presenciais e virtuais, seguido de 9 (32,1%) respondentes que mantiveram apenas serviços online/virtuais e de 1 (3,6%) que mantiveram, apenas, serviços presenciais.

Sobre as percepções do(a) bibliotecário(a), apresenta-se uma síntese das principais abordagens quanto:

- **Percepção sobre si.**

Os respondentes avaliaram sua atuação como um grande desafio durante esse período de crise sanitária, foi selecionado reflexões consideradas relevantes pelos respondentes sobre a percepção sobre si (atuação), tendo em vista as mudanças que fizeram para mediar a comunicação entre bibliotecário/usuário e a forma de disseminar as informações contida nas respectivas bibliotecas e o modo de atendimento, como:

“Atuação dinâmica e interativa, proporcionando serviços e produtos visando o atendimento das demandas informacionais dos interagentes.” (B16), embora tenha sido “Dinâmico e inovador (B26). Ainda assim, foi um “Desafio para fortalecer o vínculo com usuário” (B06);

Para outro respondente, “Mediante o fechamento dos espaços físicos, os bibliotecários passaram a oferecer serviços virtuais para atender o usuário nesse momento atípico, isso reforçou ainda mais a atuação do profissional além do espaço físico (biblioteca) fazendo com que o mesmo buscasse novas formas de melhorar os serviços ofertados” (B09). Nas informações cedidas, expressões como reinventar, mudanças e adaptação foram citadas: “Durante este momento tivemos que nos **reinventar**, foi um período de mudança. O contato físico e visual que tínhamos com os nossos frequentadores passou para um meio virtual” (B11, grifo nosso); “Minha percepção inicial e latente, não estávamos preparados para tantas **mudanças**. Mesmo que as tecnologias já tivessem aí, creio que muitos bibliotecários não estavam tão adaptados a elas. E muitos ainda não estão. Enfim, muitas ferramentas, muitas informações e necessidades de **readaptação** a esse novo normal” (B12, grifo nosso), fazendo uso das TIC, pois: “o bibliotecário durante o período de pandemia, embora não esteja oferecendo os serviços presenciais diariamente como era o habitual, precisou assim como diversos profissionais fazer uso de tecnologias para continuar atuando em *home office*.” (B18).

“Foi necessário uma rápida **adaptação**. Exigiu lidar com o medo e estresse gerado pelo cenário pandêmico e a necessidade de acrescentar tantas atividades quantas fossem possíveis, as já realizadas remotamente, visando não paralisar por completo os serviços ofertados pela biblioteca à comunidade.” (B24, grifo nosso).

Compreende-se que a percepção de si em relação à atuação dos(as) bibliotecários(as) nas bibliotecas são para enfrentar as divergências e alterações em circunstâncias do fato ocorrido, onde os profissionais são expostos a tal realidade e com isso manobrar as suas habilidades para responder às expectativas dos usuários. No que se refere à percepção sobre si no pós-pandemia, o discurso coletivo caminha para a educação continuada para aprimorar os seus conhecimentos técnicos e teóricos para dominar as mídias sociais, bases de dados, repositórios e etc.: “Imagino que buscarei cada vez mais me capacitar para desenvolver um melhor trabalho para o meu usuário, visto o novo cenário de atuação” (B09).

- **Percepção do ambiente.**

Quanto a percepção do ambiente, os bibliotecários(as) entendem que durante a pandemia, a biblioteca também precisou se adaptar ao contexto. “A biblioteca se estendeu

do físico ao virtual, não deixou de cumprir seu objetivo, que é auxiliar seu usuário a ter acesso a informação e os serviços de empréstimo, devolução e renovação." (B19). Outros respondentes entendem que "Enquanto ambiente físico, é necessário um planejamento para manter a segurança do ambiente, na biblioteca em que atuo até o momento não foi liberada a circulação de pessoas no ambiente da biblioteca. Enquanto ambiente virtual é possível explorar mais serviços que no dia a dia, período antes da pandemia não era possível dedicar mais esforços devido a demanda do serviço presencial." (B10).

Outros respondentes entenderam que a adaptação ao ambiente: "Foi satisfatória, pois conseguimos responder os serviços" (B04), "Adaptável." (B26) e se deu de forma "Boa, bem equipada, de modo que o serviço pode ser realizado de modo remoto" (B08).

Ao contrário das respostas sobre percepção de si (atuação), as respostas sobre a percepção do ambiente houve aspectos positivos, tendo a compreensão que os bibliotecários entrevistados conseguiram lidar e executar seus afazeres mesmo diante das divergências do cenário pandêmico. Com base nas falas dos respondentes, considera-se a percepção do ambiente a fatores existentes no espaço físico e que mediante a uma determinada situação, como o cenário pandêmico, os fatores passam a ser relevantes para desenvolver e executar os encargos de determinado serviço.

Quanto à percepção sobre a biblioteca no pós-pandemia, os respondentes entenderam que são positivas em relação ao futuro, percebe-se a euforia nas respectivas falas e também a idealização de melhorar os aspectos do ambiente biblioteca, aprimorar os serviços e produtos existentes. Por fim, que o "Virtual não irá mudar, pretendemos aumentar o acesso às bases virtuais, quanto ao ambiente físico terá o funcionamento com algumas restrições (circulação de pessoas) e seguir o protocolo de segurança." (B01).

- **Percepção do artefato durante a pandemia.**

"Utilizamos os aparatos tecnológicos possíveis para a realização dos serviços" (B02). "Os recursos informacionais e tecnológicos que já possuíamos e empregamos antes do cenário pandêmico têm se mostrado suficientes para atender as demandas de nossos usuários" (B24). Na percepção de outro respondente, as ferramentas "vieram para somar. As bibliotecas, os bibliotecários precisaram recorrer de forma efetiva as ferramentas de tecnologias disponíveis no mercado" (B11), sendo informado que "Os recursos informacionais utilizados foram e-mail e WhatsApp, junto com Apps de escaneamento,

mais especificamente o *CamScanner*, essas ferramentas foram suficientes para a pesquisa” (B17).

Sobre os artefatos, ainda foi citado a “Emissão de Declaração de Adimplência e Ficha Catalográfica, levantamento bibliográfico já eram feitos antes da pandemia; nossos treinamentos passaram a ser através do *Google Meet*. Na nossa página tem links para acessar nossos e-books, o Repositório Institucional, o Portal de Periódicos da CAPES.” (B10).

Também houve manifestações negativas, sinalizando restrições ou ausência de apoio tecnológico, como citado: “Muito restrito e penso pouco eficiente, pois não tínhamos equipe e nem um aporte tecnológico de apoio, o quadro de servidores não disponibilizava de instrumental físico (computadores com acesso a internet) e experiência com a operacionalização das redes sociais. Continuamos a fazer, a medida do possível, a alimentação dos sistemas de informação que o Sistema de biblioteca usa. O SIBI ofereceu e oferece *lives* durante a pandemia” (B27).; “A biblioteca na verdade não ofereceu nenhum equipamento, todos trabalhamos com computadores pessoais, mas disponibilizou VPN institucional a fim de acessar o programa de gestão de bibliotecas que utilizamos (Pergamum)” (B22).

Nesse contexto, foram analisadas percepções distintas, pois refere-se ao ambiente físico, e as realidades são distintas, tendo no meio desse estudo tanto respondentes da biblioteca universitária pública quanto da privada. Quanto ao cenário pós-pandêmico, foram citadas algumas expectativas com relação ao aumento do acervo digital: “Acredito que vá aumentar a questão de assinatura de livros eletrônicos, pois ainda não é uma realidade em todas as bibliotecas, e a pandemia veio para mostrar essa importância” (B09), assim como “a Biblioteca Digital, os periódicos, as plataformas de conteúdo [...], a comunicação via redes sociais” (B13), além do investimento em serviços, e “Investimento maior em equipamentos de acesso à internet, ampliação da rede wi-fi e atendimento online” (B28).

#### 4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em tempos de crise, a inovação e criação são latentes. Como detalhado nas discussões pautadas nos estudos com levantamento de dados e reflexões, as bibliotecas foram impostas a reagir rapidamente às mudanças e se reinventar, se readequar pra os

novos desafios exigidos para a continuidade dos serviços e produtos oferecidos pelas bibliotecas universitárias da região Norte.

Apesar de toda crise, percebe-se que existe espaço para melhoria, aprendizagem e crescimento. Contudo, a busca por entender as percepções desses profissionais tornam-se relevantes pois seus afazeres influenciam diretamente a formação dos discentes das instituições de ensino superior.

Os dados apontam que os bibliotecários vivenciaram novas experiências e tiveram que fazer adaptações com os artefatos existentes, mediante à transposição do trabalho presencial para o virtual. Estes profissionais tem ciência de necessidade da educação continua para apoiarem no domínio de novas ferramentas para amparar a execução de suas atividades laborais, mas também para a oferta dos serviços informacionais, voltados para a garantia do atendimento e mediação da informação com qualidade para os usuários. Além da compreensão dos respondentes, reforça-se que é imprescindível investir na aprendizagem contínua dos bibliotecários, visando melhorias não somente nos serviços convencionais, mas na perspectiva de implementação de novos serviços.

Desta forma, sugere-se que sejam adotadas ações no planejamento estratégico das bibliotecas para maiores incentivos financeiros e programas de educação continua para o cenário de serviços e produtos presenciais e virtuais.

## REFERÊNCIAS

ANJOS, Anabela. **As bibliotecas públicas face à pandemia da COVID-19**. 2020. Disponível em: <https://amal.pt/atividades/cultura/bibal-rede-de-bibliotecas-do-algarve/83-atividades/bibal/533-as-bibliotecas-publicas-face-a-pandemia-da-covid-19>. Acesso em: 13 de março de 2024.

ARAÚJO, Rafaela *et al.* Serviço de informação em bibliotecas universitárias. estudo comparativo entre bibliotecas de instituições de ensino superior da cidade de Juazeiro do Norte, Ceará. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação** - v.13, n.esp. 2017. Disponível em :file:///home/chronos/u-d437334e9624f0f92459a1d67ffdeff1fee0ac8/MyFiles/Downlo ads/822-3394-1-PB.pdf. Acesso 11 de Jun. 2021.

CHAVES, Italo Teixeira; CAVALCANTE, Luciano Pereira Santos; GUERRA, Maria Aurea Montenegro Albuquerque. Biblioteca universitária e a pandemia de covid-19: relato de atuação na universidade federal do ceará. **Revista Fontes Documentais**, v. 4, n. 2, 2021. Disponível em: <https://brapci.inf.br/#/v/165164>. Acesso em: 13 de março de 2024.

CHAUI, Marilena. **Convite à filosofia**. São Paulo: Atlas, 1995.

CONTE, Selma Regina Ramalho. O bibliotecário e a percepção de seu espaço físico e ambiental. **Revista Brasileira de Biblioteconomia – RBBD**. 2016. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/695>. Acesso em: 28 out. 2020.

FERREIRA, Emanuelle Georgia. **Biblioteconomia contemporânea: desafios e realidade**. Dissertação de mestrado. Disponível em: [https://repositorio.ufmg.br/bitstream/1843/BUOSAV2HH8/1/emanuelle\\_g\\_a\\_ferreira\\_dissert\\_a\\_o\\_biblioteconomia\\_contempor\\_nea\\_2016.pdf2016](https://repositorio.ufmg.br/bitstream/1843/BUOSAV2HH8/1/emanuelle_g_a_ferreira_dissert_a_o_biblioteconomia_contempor_nea_2016.pdf2016). Acesso em: 02 jun. 2021.

INOMATA, Danielly Oliveira. Atuação do bibliotecário(a) em tempo de pandemia. Manaus: Sistebib, 2021. (**Live proferida no dia do Bibliotecário**). Disponível em: [https://www.youtube.com/watch?v=TGjG6JJ\\_86U&t=3613s](https://www.youtube.com/watch?v=TGjG6JJ_86U&t=3613s). Acesso em: 23 jun. 2021.

INOMATA, Danielly Oliveira; BARBALHO, Celia Regina Simonetti. Crisis Management in Brazilian Libraries: Management Lessons Learned from the Pandemic of the Novel Coronavirus. In: Van Kampen-Breit, Doris. (Org.). **Managing Crises in the Academic Library Past, Present, and Future**. 1ed. Chicago: ALA, 2023, v. 1, p. 199-212.

LAZZARI, Leticia. et al. Inovação na biblioteca universitária: relato de experiência da UDESC. **Ciência da Informação em Revista**, v. 8, n. 3, 2021. Disponível em: <https://brapci.inf.br/#/v/193797>. Acesso em: 13 mar. 2024.

MARIN, Andreia Aparecida. KASPER, Kátia Maria. A natureza e o lugar habitado como âmbitos da experiência estética. **Educação Rev.**, v. 25, n. 2, Ago. 2009. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/edur/a/TVTJKgxtNb8DdxDXLxdk9g/?lang=pt>. Acesso em 28 jun. 2021.

OLIVEIRA, Andréa O.; MOURAO-JUNIOR, Carlos Alberto. Estudo teórico sobre percepção na filosofia e nas neurociências. **Neuropsicologia Latinoamericana [online]**. 2013, vol.5, n.2, pp. 41-53. ISSN 2075-9479. <http://dx.doi.org/10.5579/rnl.2012.0083>.

SALA, Fabiana *et al.* Bibliotecas universitárias em um cenário de crise: mediação da informação nas redes sociais durante a pandemia de covid-19. **Informação em Pauta**, v. 5, n. 1, p. 10-32, 2020.

SANTANA, Jorge. A biblioteca universitária e sua intervenção no contexto social: fomentando práticas multifuncionais. **RICI: R. Ibero-amer. Ci. Inf., Brasília**, v. 11 n. 2, p. 449-469. 2018. Disponível em: [https://brapci.inf.br/index.php/article/download/63933#:~:text=A%20biblioteca%2C%20de%20um%20modosociedade%20\(FONSECA%2C%202007\)](https://brapci.inf.br/index.php/article/download/63933#:~:text=A%20biblioteca%2C%20de%20um%20modosociedade%20(FONSECA%2C%202007)). Acesso em 21 maio 2021.

SILVA JUNIOR, Raimundo; SOBRAL, Melissa; INOMATA, Danielly Oliveira. Gestão de crise nas bibliotecas da UFRA: lições aprendidas em tempo de pandemia. In. II Jornada de Arquivologia, Biblioteconomia e Museologia. **Anais...** Manaus: UFAM, 2024.

TANUS, Gabrielle Francinne de S. C. T.; SANCHEZ-TARRAGÓ, Nancy. Atividades e desafios das bibliotecas universitárias brasileiras durante a pandemia de COVID-19. **Revista Cubana de Información en ciencias de la Salud**, préprint, 2020. DOI 10.1590/SciELOPreprints.744. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/SciELOPreprints.744>.

Recebido em: 18 de março de 2024  
Aprovado em: 27 de abril de 2024  
Publicado em: 28 de julho de 2024