

**UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

**DIRETRIZES DE EDUCAÇÃO DE USUÁRIOS PARA BIBLIOTECAS
UNIVERSITÁRIAS FEDERAIS BRASILEIRAS EM PERÍODO PANDÊMICO**

LARISSA FERNANDES DA SILVA

João Pessoa

2024

LARISSA FERNANDES DA SILVA

**DIRETRIZES DE EDUCAÇÃO DE USUÁRIOS PARA BIBLIOTECAS
UNIVERSITÁRIAS FEDERAIS BRASILEIRAS EM PERÍODO PANDÊMICO**

Tese apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba, em cumprimento aos requisitos para obtenção do título de Doutora em Ciência da Informação.

Orientadora: Prof.^a Dra. Izabel França de Lima

Coorientadora: Prof.^a Dra. Eliane Bezerra Paiva

Linha de pesquisa: Organização, acesso e uso da informação

João Pessoa

2024

Catálogo na publicação
Seção de Catálogo e Classificação

S586d Silva, Larissa Fernandes da.

Diretrizes de educação de usuários para bibliotecas universitárias federais brasileiras em período pandêmico / Larissa Fernandes da Silva. - João Pessoa, 2024.

144 f. : il.

Orientação: Izabel França de Lima.

Coorientação: Eliane Bezerra Paiva.

Tese (Doutorado) - UFPB/CCSA.

1. Educação de usuários. 2. Biblioteca universitária. 3. Pandemia da Covid- 19. 4. Serviço de referência. I. Lima, Izabel França de. II. Paiva, Eliane Bezerra. III. Título.

UFPB/BC

CDU 027.7:578.834(043)

LARISSAFERNANDES DA SILVA

**DIRETRIZES DE EDUCAÇÃO DE USUÁRIOS PARA BIBLIOTECAS
UNIVERSITÁRIAS FEDERAIS BRASILEIRAS EM PERÍODO PANDÊMICO**

Tese apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba, em cumprimento aos requisitos para obtenção do título de Doutora em Ciência da Informação.

Linha de pesquisa: Organização, acesso e uso da informação

Data de aprovação: 23/03/2024

Banca Examinadora:



Prof^ª. Dra I Dra. Izabel França de Lima
(Orientadora – PPGCI/UFPB)

Documento assinado digitalmente



ELIANE BEZERRA PAIVA
Data: 08/09/2024 09:30:37-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Prof^ª. Dra. Eliane Bezerra Paiva (Coorientadora–PPGCI/UFPB)

Documento assinado digitalmente



MARIA ELIZABETH BALTAR CARNEIRO DE ALBU
Data: 01/09/2024 08:18:23-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Prof^ª. Dra. Maria Elizabeth Baltar Carneiro de Albuquerque (Membro Interno–PPGCI/UFPB)

Documento assinado digitalmente



EDNA GOMES PINHEIRO
Data: 07/09/2024 19:58:24-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Profa. Dra. Edna Gomes Pinheiro (Membro Interno–PPGCI/UFPB)



Prof. Dr. Rayan Aramis de Brito Feitoza (Membro Externo–UFPB)



Prof^ª. Dra. Luciana de Albuquerque Moreira (Membro Externo– PPGIC/UFRN)

Prof^ª. Dra. Luciana Ferreira da Costa (Membro Externo Suplente – PPGAV/UFPB)

Prof. Dr. Edvaldo Carvalho Alves (Membro Interno Suplente–PPGCI/UFPB)

AGRADECIMENTOS

A Deus... por tudo que sou, por tudo o que tenho e por todas as bênçãos que Ele derrama na minha vida e na vida das pessoas as quais citarei a seguir:

À minha mãe, pilar de força e de dedicação, cujo amor incondicional e apoio incansável me guiaram desde o primeiro passo. A sua sabedoria e fé são a base da minha própria.

Ao meu irmão, que, com seu espírito alegre e companheirismo, sempre esteve ao meu lado, compartilhando tanto as alegrias quanto os desafios desta caminhada.

Ao meu pai de sangue e ao meu segundo pai de coração, ambos são figuras essenciais em minha formação, cujos exemplos de vida me ensinaram sobre determinação e sobre superação. Agradeço por todo o suporte e por toda a confiança em minha capacidade.

Ao meu amado esposo, pelo seu companheirismo, por sua paciência, por sua inteligência e por ser minha rocha em momentos de tempestade. Sua presença constante e seu amor são fontes inesgotáveis de inspiração e de motivação.

À minha madrinha, tão amada e gentil, expresso minha mais sincera gratidão. Sua presença em minha vida é um presente sem igual, repleto de amor, de sabedoria e de apoio. Sua generosidade e bondade são fontes constantes de conforto e de inspiração. Obrigada por ser um exemplo de força e de ternura e por sempre acreditar em mim, mesmo quando eu duvidava de mim mesma.

À minha avó querida, fortaleza de amor e de gentileza, minha gratidão é imensa. Sua força e sua amabilidade são exemplos vivos que me guiam diariamente. Obrigada por todas as histórias compartilhadas, pelos conselhos sábios e pelos abraços acolhedores que me lembram do verdadeiro significado da família. Sua presença, seu carinho e sua história de vida são os maiores tesouros que alguém poderia desejar.

À minha família, tias, primos e primas, por sempre demonstrarem afeto e carinho comigo. Cada um de vocês contribuiu, de forma especial, para a pessoa que sou hoje.

Às amigas-irmãs que apoiaram diretamente a minha jornada, não só acadêmica, mas de vida, com apoio emocional em cada fase e com o carinho e o zelo que demonstramos verdadeiro significado da amizade.

Aos demais amigos os quais carrego no coração e me apoiaram, incentivaram-me e estiveram comigo em diversos momentos, compartilhando risos e lágrimas.

Ao meu médico e a uma querida enfermeira, verdadeiros anjos que Deus colocou em meu caminho, sou eternamente grata pela atenção ao meu caso, pela habilidade e pela dedicação durante a minha cirurgia que restaurou minha esperança e qualidade de vida. Sua compaixão e seu profissionalismo são luzes que iluminam a jornada de recuperação dos seus pacientes.

À minha professora orientadora e a coorientadora, cuja sabedoria, paciência e olhar acadêmico não apenas moldaram este trabalho, mas também me transformaram em uma pesquisadora melhor. Sua orientação foi essencial para minha formação e para meu sucesso. Toda a minha admiração a essa profissional e mulher exemplar.

Às(Aos)professoras(es)que aceitaram o convite para compor esta banca de defesa, sinto-me honrada, pois a admiração e o respeito que tenho por cada um(a) é imenso.

Aos demais professores que tive ao longo desta jornada, cujas lições transcenderam as salas de aula e se tornaram parte integrante do meu crescimento pessoal e profissional.

Ao programa de pós-graduação, por proporcionar um ambiente de aprendizado enriquecedor e por abrir portas para oportunidades únicas de desenvolvimento acadêmico e profissional.

Aos novos amigos que fiz nos EUA, os quais enriqueceram minha experiência e ampliaram minha visão de mundo, tornando minha jornada em outro país mais leve e prazerosa. Cada um de vocês deixou uma marca indelével em minha vida, e sou profundamente grata por compartilharem momentos tão memoráveis comigo.

Aos que perdemos durante a pandemia, suas memórias permanecerão conosco, inspirando-nos a valorizar cada momento e a dedicar nossos esforços a um futuro melhor. Que sejam lembrados a cada página escrita e a cada descoberta feita.

Este trabalho é um testemunho do amor, da amizade, do apoio e da inspiração que recebi. Vocês são peças fundamentais da minha história e deste importante capítulo da minha vida. Serei eternamente grata.

Não fui eu que ordenei a você? Seja forte e corajoso! Não se apavore nem desanime, pois o Senhor, o seu Deus, estará com você por onde você andar.

(Josué 1:9)

RESUMO

Durante a pandemia da Covid-19, vivenciamos mudanças significativas na forma em que foram conduzidas as atividades do cotidiano, principalmente devido ao necessário isolamento social para diminuir o risco de contaminação. Diversos profissionais tiveram que realizar suas funções no ambiente *online*, inclusive os bibliotecários. Diante desses acontecimentos, surgiu a questão/problema que deu origem à pesquisa: “Como se desenvolveram as atividades de Educação de Usuários nas bibliotecas universitárias federais brasileiras no período da pandemia da Covid-19?”. Buscando encontrar resposta a tais questionamentos, elegeu-se, como objetivo geral da pesquisa, analisar como se desenvolveu a Educação de Usuários nas bibliotecas universitárias federais brasileiras durante o período pandêmico. Quanto à metodologia, trata-se de um estudo exploratório e descritivo, de abordagem mista. O universo da pesquisa são as bibliotecas centrais das universidades federais do Brasil, e o instrumento de coleta de dados constituiu-se em um questionário que se divide em três partes: a primeira acerca do perfil dos respondentes, a segunda sobre a biblioteca em que os bibliotecários atuavam e sobre o serviço de referência, a terceira parte sobre a Educação de usuários. Tal instrumento foi elaborado no *Google forms* e aplicado aos (às) bibliotecário(as) das referidas bibliotecas. Para a análise dos dados quantitativos, utilizaram-se cálculos estatísticos; para os dados qualitativos, adotou-se a Análise de Conteúdo de Bardin. Visando delimitar o universo da pesquisa, realizou-se uma busca no portal do Ministério da Educação (e-MEC) para identificar o quantitativo de universidades federais do país, e, utilizando o filtro que definia aquelas com conceito institucional igual ou maior que 04, resultou-se em 44 universidades federais, ou seja, 44 bibliotecas. O questionário foi enviado para essas bibliotecas, obtendo-se o retorno de 31 participantes. Os resultados da pesquisa demonstraram que os bibliotecários, apesar das dificuldades enfrentadas e relatadas nas questões abertas, além da mudança abrupta para tentar entregar os serviços *online*, empenharam-se em atender às necessidades de seus usuários por meio de treinamentos, de capacitações, de videoaulas, de uso de redes sociais e de plataformas digitais tanto para aplicar tais instruções, quanto para os demais atendimentos. Conclui-se que as bibliotecas precisam ter um norte, ou seja, necessitam de diretrizes para otimização de seus serviços durante um período pandêmico, como também desenvolver, de fato, programas de educação de usuários por meio de uma comissão formada por bibliotecários para, assim, tornar seus usuários competentes em informação.

Palavras-chave: educação de usuários; biblioteca universitária; pandemia da Covid-19; serviço de referência.

ABSTRACT

During the Covid-19 pandemic, we experienced significant changes in the way day-to-day activities were conducted, mainly due to the necessary social isolation to reduce the risk of contamination. Several professionals had to perform their functions in the online environment, including librarians. Given these events, some questions that gave rise to the research: “How were User Education activities developed in Brazilian federal university libraries during the Covid-19 pandemic period? What are the difficulties faced by librarians in developing such activities?” Seeking to find an answer to such questions, the general objective of the research was to analyze how User Education developed in Brazilian federal university libraries during the pandemic period. As for the methodology, it is an exploratory and descriptive study, with a mixed approach. The research universities were the central libraries of federal universities in Brazil and the data collection instrument consisted of a questionnaire that is divided into three parts: the first about the profile of the respondents, the second about the library in which the librarians worked, and the third part about reference service on User Education. This instrument was created in Google Forms and applied to the reference librarians of these libraries. For the analysis of quantitative data, statistical calculations were used, and for qualitative data, Bardin's Content Analysis was adopted. Aiming to delimit the research universe, a search was carried out on the Ministry of Education (e-MEC) portal to identify the number of federal universities in the country, and, using the filter that defined those with an institutional concept equal to or greater than 04, resulted in 44 federal universities, that is 44 libraries. The questionnaire was sent to these libraries, receiving feedback from 31 participants. The research results demonstrated that librarians, despite the difficulties faced and reported in the open questions, in addition to the abrupt change to try to deliver services online, were committed to meeting the needs of their users through training, qualifications, video lessons, use of social networks and digital platforms both to apply such instructions and for other services. It is concluded that libraries need to have a direction, that is, they need guidelines for optimizing their services during a pandemic period, as well as actually developing user education programs through a committee formed by librarians in order to make their competent information users.

Keywords: user education; university library; Covid-19 pandemic; reference service.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

IMAGEM 01	Metáfora do <i>sense-making</i> proposta por Brenda Dervin	35
IMAGEM 02	Nomenclaturas utilizadas para as atividades de Educação de Usuários	38
IMAGEM 03	Serviço de referência virtual ofertado pela <i>University of Illinois at Chicago Library</i>	54
IMAGEM 04	Serviço de Referência Virtual da Biblioteca Nacional	55
IMAGEM 05	Competência para o serviço de referência	56
IMAGEM 06	Painel de casos de doença pelo Coronavírus (COVID-19) no Brasil	63
IMAGEM 07	Quantidade de universidades federais por região	76
IMAGEM 08	Modelagem Conceitual Pedagógica para o Desenvolvimento de Competência em Informação	107
IMAGEM 09	Modelo teórico-prático para o desenvolvimento de programas de Educação de Usuários	111
IMAGEM 10	Relação entre usuário, bibliotecário e informação	113
GRÁFICO 01	Gênero dos participantes	80
GRÁFICO 02	Faixa etária dos participantes	81
GRÁFICO 03	Nível de escolaridade	82
GRÁFICO 04	Há quanto tempo trabalha no serviço de referência	84
GRÁFICO 05	Antes da Pandemia da Covid-19, a biblioteca em que atua possuía serviço de referência virtual?	87
GRÁFICO 06	Se a Biblioteca realiza educação de usuários de forma virtual	96

LISTA DE TABELAS

TABELA 01	Universidades públicas federais com Conceito Institucional acima de 04	74
TABELA 02	Os principais meios de comunicação por meio dos quais os usuários poderiam entrar em contato com o SRV	88
TABELA 03	Quais redes sociais a Biblioteca possui	89
TABELA 04	Participantes que marcaram a opção “outros”	90
TABELA 05	Fontes de informação e/ou de pesquisa que a biblioteca disponibiliza acesso em plataformas digitais	96
TABELA 06	As atividades de Educação de Usuários desenvolvidas pelas bibliotecas	98
TABELA 07	Se a biblioteca realiza avaliação de satisfação dos usuários	103

LISTA DE QUADROS

QUADRO 01	As divergências paradigmáticas	28
QUADRO 02	Paradigmas da CI	31
QUADRO 03	Tipologia e ano de criação das primeiras universidades na Idade Média	49
QUADRO 04	Definição dos tipos de Bibliotecas	52
QUADRO 05	Identificação dos participantes e vínculo	84
QUADRO 06	Características das mídias sociais	91

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	14
1.1	Objetivo Geral	19
1.2	Objetivos Específicos	19
2	CONHECIMENTO, CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO E ESTUDOS DE USUÁRIOS:paradigmas,relações e características	21
2.1	Ciência da Informação e seus paradigmas	28
2.2	Estudos de Usuários e suas abordagens	31
3	EDUCAÇÃO DE USUÁRIOS: ASPECTOS FUNDAMENTAIS	39
3.1	Programas de educação de usuários	43
4	BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS: SERVIÇO DE REFERÊNCIA	48
5	IMPACTOS E RUPTURAS: A REINVENÇÃO DO SOCIAL FRENTE À COVID-19	57
6	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	68
6.1	Caracterização da pesquisa	69
6.2	Tipos de abordagem	71
6.3	Fases da pesquisa	71
6.4	Ambiente da pesquisa: universo e amostra	73
6.5	Instrumento de coleta de dados e procedimentos de análise dos dados	76
7	ANÁLISE DOS RESULTADOS: AS BIBLIOTECAS DAS UNIVERSIDADES FEDERAIS E A EDUCAÇÃO DE USUÁRIOS	80
8	DIRETRIZES PARA AS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS EM PERÍODO PANDÊMICO- PROGRAMA DE EDUCAÇÃO DE USUÁRIOS	115
8.1	Infraestrutura e ambiente seguro	115
8.2	Controle de acesso: sistema de agendamento e orientação aos usuários	115
8.3	Higienização: protocolos rigorosos e materiais de limpeza para usuários	115

8.4	Atendimento remoto e recursos <i>online</i> : treinamento de equipe e plataformas virtuais	116
8.5	Plataformas virtuais: expansão de recursos <i>online</i> e canais de comunicação	116
8.6	Empréstimo remoto	116
8.7	<i>Feedback</i> da equipe da biblioteca e de seus usuários	117
8.8	Expansão da Biblioteca virtual	117
9	CONSIDERAÇÕES FINAIS	117
	REFERÊNCIAS	119
	APÊNDICE A– QUESTIONÁRIO	125
	APÊNDICE B – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO	136
		140

1 INTRODUÇÃO

A informação está presente na sociedade desde a existência do ser humano. Ao longo da História, também a informação tornou-se a base para o estabelecimento da comunicação, sobretudo da construção do conhecimento. Este é visto e considerado de diferentes modos, em diversas correntes teóricas e filosóficas. Tanto a informação que serve de base para a construção do conhecimento quanto este tornaram-se intrínsecos à vida do ser humano em sociedade.

Na contemporaneidade, as diversas revoluções científicas e a evolução tecnológica contribuíram progressivamente para o avanço da sociedade.

Volta-se, cada vez mais, o olhar para o ser humano como um sujeito que interage com o ambiente no qual está inserido e utiliza os meios digitais não só para comunicar-se, mas também para buscar e para acessar uma informação que deseja, podendo, ou não, servir para aquisição de conhecimento.

Nesse viés, quando falamos em conhecimento, este vem a ser o sustentáculo para o firmamento de um campo científico, já que é por meio dele que os cientistas são capazes de elencar teorias e modelos que fundamentem uma temática ou um objeto de estudo desse campo. Em alguns casos, a partir de questionamentos ou da necessidade social, inicia-se um processo de discussão e um levantamento de possíveis respostas a um determinado assunto.

Para Martins (2006), a ciência não progride de modo impenetrável ou imutável, mas sim em um contexto social, econômico, cultural e material bem definido, ou seja, a partir dos elementos que surgem nesses âmbitos, a ciência pode sofrer alterações, assim como a própria sociedade só evolui a partir dela, como uma relação estabelecida e indissociável.

No caso da Ciência da Informação (CI), há necessidade de estabelecer uma área que corrobore com o fenômeno “informação”, diante das revoluções científicas, da evolução tecnológica, da era digital e dos demais fatores e terminologias, e a CI engloba diversas subáreas, ao longo de sua evolução, a partir de seus três paradigmas: o físico, o cognitivo e o social.

Essas alterações não apenas modificaram o conhecimento sobre informação, sobre sistema, sobre linguagem e sobre comunicação, mas também sobre o próprio ser humano, visto como usuário da informação que faz uso de unidades de informação e de sistemas para buscar e para acessá-lo de que necessita. O usuário ou o sujeito (termo utilizado nas

práticas informacionais), a partir de uma necessidade de informação, interage com a unidade ou com o sistema de informação no intuito de realizar uma busca e um acesso.

Nesse viés, os Estudos de Usuários (EU), apontado por Araújo(2009) como uma das correntes teóricas da CI, os primeiros estudos, geralmente conhecidos como "estudos de comunidade" ou estudos de perfil de usuários, podem ser considerados dentro da perspectiva funcionalista. Essas pesquisas se baseiam em teorias como a teoria do conhecimento anômalo de Belkin e a teoria da construção de sentido de Dervin, as quais fazem parte da abordagem cognitiva; já a teoria do valor agregado de Taylor e a abordagem construtivista de Kuhlthau fazem parte da abordagem sociocultural.

Em comum, todas essas teorias buscam compreender a natureza da informação a partir das estruturas mentais dos usuários que interagem com ela, ou seja, que necessitam, buscam e utilizam a informação. Os usuários são estudados como indivíduos que possuem um conjunto específico de informações em suas mentes, utilizando essas informações como base e orientação para suas atividades diárias. (Araújo, 2009).

Considerando o exposto, os Estudos de Usuários (EU) se destacam como uma disciplina dedicada a examinar as interações dos indivíduos com a informação, levando em consideração suas necessidades e o contexto em que se encontram. Esse campo se divide em três abordagens principais: a tradicional, que investiga os comportamentos de busca e de uso da informação; a alternativa, que se debruça sobre as experiências subjetivas e cognitivas dos usuários; a sociocultural, que integra os aspectos sociais e culturais que moldam a interação com a informação. As pesquisas apoiadas por essas abordagens são fortalecidas pelos modelos teóricos provenientes, em especial, da perspectiva alternativa, que fornecem uma base sólida para a compreensão da complexidade inerente ao comportamento informacional dos usuários.

Tais estudos possuem diversas vertentes e tipos de pesquisas que podem ser realizadas individualmente ou de forma complementar, adicionando outras temáticas, como o comportamento, o uso ou a satisfação, o que dependerá do objetivo geral de uma pesquisa. Nessa ambiência, destacam-se os estudos de Educação de Usuários que, para Hernández Salazar (1998, p. 11, tradução nossa), podem ser definido como sendo:

O processo de troca de experiências ou conhecimentos significativos sobre o uso da informação, para que quem a utiliza, de acordo com seu processo cognitivo, perceba a importância da informação e adquira formas de saber fazer ou de solucionar problemas relacionados ao acesso e uso da informação.

O autor mencionou as “formas de saber fazer”, as quais podemos apontar como uma das características desses estudos, já que a finalidade é formar usuários competentes e capazes de realizar todo o trajeto informacional de necessidade, de busca, de acesso e de uso da informação com exatidão, independentemente dos empecilhos que ocorram ou das lacunas, como definido por Brenda Dervin. A formação busca tornar o usuário cada vez mais preparado e atualizado diante dos recursos tecnológicos capazes de sanar suas necessidades informacionais.

A Educação de Usuários, inicialmente, era voltada apenas aos usuários das unidades de informação, principalmente das bibliotecas. Na atualidade, temos os Sistemas de Recuperação da Informação (SRI) ou os sistemas de buscas, fazendo com que a necessidade de realizar a formação ultrapasse as bibliotecas e passe a auxiliar usuários de sistemas específicos, empresas, universidades, arquivos e demais locais, conforme apontado na definição de Oliveira (2000):

A formação de usuários trata de processos educativos que propiciam um melhor conhecimento e desenvolvimento de atitudes e habilidades na utilização dos recursos, dos serviços e das fontes informacionais constantes nas bibliotecas e centros de informação, ou em meios eletrônicos, integrando-os para empregá-los em benefício próprio e logicamente da sua empresa.

Existem outros termos que são utilizados com definições semelhantes e com outras divergentes, porém, na prática, eles complementam, ou apontam o mesmo objetivo devido ao propósito final do estudo. Alguns desses termos são: educação de usuários, formação, treinamento, orientação e instrução. A educação ou o treinamento do usuário no uso das fontes de informação disponíveis deve englobar a perspectiva do usuário como leitor e produtor de informações. Nesse contexto, a unidade de informação emerge como um instrumento educacional, social e informativo de relevância incontestável. A fim de atingir esses objetivos, torna-se imprescindível a implementação de programas de orientação e de instrução direcionados à comunidade específica da referida unidade de informação (Dias; Pires, 2004).

Perante o exposto, deve-se mencionar a necessidade de discutir sobre Educação de Usuários, não apenas devido aos aparatos digitais e aos avanços tecnológicos, mas principalmente pelas alterações radicais que sofremos nos últimos anos, com mudanças significativas no nosso cotidiano, em escala mundial.

Entre o final de 2019 até o primeiro semestre de 2023, vivenciamos uma pandemia causada por um vírus (SARS-CoV-2), causador da Síndrome Respiratória Aguda e da doença denominada Covid-19. O surto iniciou-se na China e, logo no início de 2020, já estava espalhada em praticamente todos os continentes; com isso, a Organização Mundial da Saúde (OMS) declarou ser um problema de saúde pública a nível global. A contaminação ocorreu em grande escala e em curto intervalo de tempo.

O SARS-CoV-2 apresenta maior potencial de disseminação que outros membros da mesma família de vírus. A China foi o primeiro país a reportar a doença e, até o dia 21 de abril de 2020, 213 países, territórios ou áreas relataram casos da COVID-19, correspondendo a um total de 2.397.216 casos confirmados. (Brito *et al*, 2020; Gates, 2020; *WorldHealthOrganization–WHO*, 2020 tradução nossa).

Embora se tenha adotado o isolamento social e as medidas de prevenção em diversos países, os sintomas como febre, tosse seca, falta de ar, fadiga, dores, náuseas, entre outros, em algumas pessoas, agravavam-se ao ponto de serem internadas em Unidades de Terapias Intensivas –UTIs. Nos casos ainda mais graves, a doença levou milhares a óbito.

Até junho de 2023, foram registrados 6.947.192 mortes, a nível global, segundo dados reportados pela Organização Mundial da Saúde (OMS), no *site* de investigação de dados *Our World In Data*¹. A alta contaminação e os estados graves nos sintomas ocasionaram uma crise na saúde pública, já que os leitos nos hospitais estavam com superlotação. Devido a isso, no Brasil, foram construídos hospitais de campanha para conseguir atender à grande quantidade de pacientes, que só cresciam com o passar dos dias.

Toda essa situação emergencial e global, além de grandes perdas familiares, acarretou crise econômica, política, na saúde e alto índice de desemprego. Diante desse fatídico acontecimento, surge uma nova realidade: algumas instituições e empresas passaram a dar continuidade às suas atividades de forma remota, utilizando as plataformas digitais disponíveis. As aulas que eram presenciais, nas Instituições de Ensino Superior (IES), ocorreram em salas virtuais as quais os alunos, bem como os professores, acessavam diretamente de casa, ou seja, o ensino passou para o formato remoto.

Segundo Belloni (2018), a principal diferença entre ensino remoto e educação à distância (EaD) está no planejamento e na estrutura. O ensino remoto é uma adaptação rápida do ensino presencial para o ambiente *online*, geralmente em resposta a situações emergenciais e, frequentemente, envolve aulas ao vivo e métodos menos flexíveis. Já a EaD é cuidadosamente planejada desde o início para ser conduzida à distância, utilizando

¹ Disponível em <https://ourworldindata.org/>

metodologias específicas para o ambiente *online*, com maior flexibilidade em termos de tempo e de local, aproveitando plataformas dedicadas para uma experiência de aprendizagem mais estruturada e otimizada.

No âmbito do ensino por "meios digitais" disponibilizado por instituições de Ensino Superior no Brasil antes da pandemia, já existia a possibilidade de incorporar atividades de EaD em cursos de graduação presenciais. Era estabelecido um limite máximo de 40% da carga horária total para atividades nessa modalidade, desde que seguidas as diretrizes curriculares específicas de cada curso (Brasil, 2019).

Apesar disso, foi necessário alterar esse limite de carga horária, bem como atualizar as normas que regulamentam a EaD, já que as aulas presenciais foram suspensas por tempo indeterminado. As IES passaram então a aplicar algo que ultrapassava o que era estabelecido na EaD, que foi o Ensino Remoto Emergencial (Hodges *et. al*, 2020), adaptando toda a estrutura, a disciplina, o planejamento de aulas e o processo de ensino-aprendizagem, o conteúdo e a capacitação de professores, de funcionários e de alunos.

Assim, surgiram iniciativas de adaptação e de implementação de sistemas digitais, o que revelou uma série de problemáticas "novas". Entre essas questões, destacam-se as apontadas por Gusso *etal*.(2020): a) a falta de suporte psicológico para os professores; b) a baixa qualidade do ensino devido à ausência de planejamento adequado das atividades em ambientes digitais; c) a sobrecarga de trabalho imposta aos professores; d) a insatisfação dos estudantes; e) a limitada (ou inexistente) disponibilidade de acesso às tecnologias necessárias por parte dos estudantes.

Todas essas problemáticas surgiram devido à urgência de adaptação em uma nova rotina, como também do não preparo para enfrentar tal situação. Além dessa alteração nas aulas, a qual modificou, de fato, a vida de alunos e de professores, outras profissões passaram a realizar suas funções no chamado *Home Office*, termo que se popularizou nesse período; com o tempo, ingressou-se em um trabalho híbrido: alguns dias presenciais e outros remotos, dependendo da necessidade no exercício de cada profissão.

Um exemplo, nesse sentido, são as bibliotecas universitárias, que enfrentaram o desafio de fechar suas portas fisicamente, no entanto a demanda por assistência continuou alta, especialmente com o ensino remoto em vigor. Alunos tanto de graduação quanto de pós-graduação necessitaram de suporte ao buscar fontes de informação para suas pesquisas e para suas atividades acadêmicas. Livros, revistas, periódicos, artigos e trabalhos acadêmicos eram recursos essenciais, e, mesmo diante do fechamento físico, algumas bibliotecas tiveram que

operar remotamente. Portanto, esse cenário ressaltou a importância de adaptar os serviços bibliotecários para atender às necessidades dos estudantes em tempos desafiadores.

Nessa conjuntura, refletiu-se sobre e elaborou-se a seguinte **questão/problema**: Como se desenvolveram as atividades de Educação de Usuários nas bibliotecas universitárias federais brasileiras no período da pandemia da Covid-19?

Com base no problema de pesquisa, formulou-se a seguinte **tese**: As atividades de Educação de Usuários nas bibliotecas universitárias federais brasileiras necessitaram de reformulação em virtude da pandemia da Covid-19.

Para responder à problemática da pesquisa, elaboraram-se os objetivos a seguir: **1.1**

Objetivo-geral

Analisar como se desenvolveu a educação de usuários nas bibliotecas universitárias federais brasileiras no período da pandemia da Covid-19.

1.2 Objetivos específicos

- a) Verificar, na literatura da Ciência da Informação nacional e internacional, propostas e diretrizes para educação de usuários em período pandêmico;
- b) Identificar as bibliotecas universitárias federais brasileiras que desenvolveram atividades de educação de usuários no período pandêmico;
- c) Descrever quais foram as atividades de educação de usuários desenvolvidas nas bibliotecas universitárias federais brasileiras no período pandêmico;
- d) Elaborar diretrizes de educação de usuários para as bibliotecas universitárias federais brasileiras em período pandêmico.

Sabe-se que as bibliotecas universitárias dispõem de um setor específico para atender aos seus usuários, denominado de setor de referência ou de atendimento ao usuário. Justifica-se como contributo à área científica aqui mencionada que, no período da pandemia da Covid-19, com as universidades fechadas, os bibliotecários e os técnicos tiveram que se adequar e se reinventar para utilizar as ferramentas digitais a seu favor para continuar dando suporte aos usuários e cumprindo as suas funções.

Conforme Furtado e Morais (2022), com o intuito de garantir um processo de adaptação eficaz diante do contexto pandêmico, o gestor da unidade de informação se viu compelido a realizar planejamentos criteriosos que visam à redução de riscos, ao mesmo

tempo em que asseguram a competente execução das tarefas e exploram outras formas de trabalho, dada à impossibilidade de realizar as atividades como de costume.

Com essa nova realidade cada vez imersa no ambiente virtual, tornou-se fundamental, para os profissionais da informação, reformular a Educação de Usuários nesses espaços e, mais ainda, contribuir para a efetiva prática das atividades e da relação entre bibliotecários, técnicos e seus usuários, tornando o objetivo desta pesquisa imprescindível para somar e para promover pesquisas aprimoradas no âmbito em questão.

Nesse sentido, enfatizando o papel do cientista da informação frente aos desafios da sociedade na era digital, Souto (2004, p.18) aponta que:

[...] podemos considerar que um dos grandes desafios da Ciência da Informação é desenvolver mecanismos, serviços e atividades que permitam que os usuários consigam “adentrar” este complexo mundo de informação, de modo a alcançarem “independência” - na identificação de fontes de informação pertinentes e quanto ao acesso das mesmas.

É notória a responsabilidade do profissional da informação em desenvolver trabalhos que unam as necessidades atuais da sociedade aos temas relevantes para o progresso científico. A contribuição para a CI e para os Estudos de Usuários destaca-se, já que analisaremos novas formas de realizar a Educação de Usuários, visando a que estes tenham acesso à informação por meio de fontes confiáveis no ambiente virtual, mesmo diante de uma pandemia.

Existe ainda a motivação pessoal, cujo ponto de partida vem desde a graduação, com a monografia sobre usuários da informação, e no mestrado, com a dissertação sobre Educação de Usuários. Embora ambas tenham sido voltadas para arquivos, pretendeu-se continuar pesquisando esse tema ao longo do Curso de Doutorado, entretanto com a alteração do ambiente da pesquisa.

A admiração referente ao trabalho dos bibliotecários de universidades, atrelada também ao fato de, sendo Arquivista, ter atuado, antes e durante o período pandêmico, em uma biblioteca de obras raras que possuía um Arquivo Pessoal, trazendo a *práxis*, a vivência diante da situação emergencial para realizar as demandas que eram solicitadas, também corrobora a justificativa de cunho pessoal e profissional. Ressalta-se também, a sensibilidade de ter visto tantas perdas durante a pandemia da Covid-19: familiares, profissionais de diversas áreas, professores e alunos. Mesmo em meio ao turbilhão de tristeza, de ansiedade e de temor por que passamos, muitos se esforçavam para continuar dando aulas e realizarem suas funções.

Desse modo, cresce o sentimento de cooperação e de retribuição com essas pessoas que precisavam de direcionamento no desenvolver de atividades no ambiente virtual, sem saber por onde ou como iniciar (no caso desta pesquisa, tanto os bibliotecários quanto seus usuários), o que conduzirá, como resultado da pesquisa, à elaboração de diretrizes, sendo estas um suporte para as bibliotecas universitárias e para os bibliotecários.

Esta tese está estruturada em 09 seções, da seguinte forma: 1 - Introdução; 2 - Conhecimento, ciência da informação e estudos de usuários: paradigmas, relações e características; 3 - Educação de usuários: aspectos fundamentais; 4 - Bibliotecas universitárias: o serviço de referência; 5 - Impactos e rupturas: a reinvenção do social frente à Covid-19; 6 - Procedimentos Metodológicos; 7 - Análise dos resultados: as bibliotecas das universidades federais e a Educação de Usuários; 8 - Diretrizes para as Bibliotecas federais brasileiras em período pandêmico; 9 - Considerações finais. Inclui Referências e Apêndices.

2 CONHECIMENTO, CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO E ESTUDOS DE USUÁRIOS: paradigmas, relações e características

A busca pelo saber, por elaborar métodos não só para justificar um fenômeno, mas para conhecê-lo a partir de suas características, por exemplo, faz parte da essência do ser humano, como um ser capaz de agir e de pensar, conforme foi evoluindo ao longo da História.

Para Japiassu (1977), o saber exprime conhecimentos reunidos e obtidos, em sua maioria, de modo organizado, passíveis de serem disseminados por meio de técnicas ou de procedimentos pedagógicos voltados ao ensino. O conhecimento, portanto, é construído por meio da relação do sujeito, que busca conhecer as coisas, e estas são objeto do conhecimento, ou aquilo que se é estudado.

A relação entre informação e conhecimento é fundamental para o avanço da sociedade e das diferentes áreas do conhecimento. Segundo T. D. Wilson (2002, p.10), "a informação é um componente essencial para a construção do conhecimento". A informação fornece a matéria-prima necessária para a geração do conhecimento, permitindo que os indivíduos processem, analisem e interpretem os dados disponíveis. Nesse sentido, a informação desempenha um papel central no processo de construção e de atualização do conhecimento científico.

Nonaka e Takeuchi (1995) destacam que o conhecimento é resultado da interação entre a informação e as experiências individuais; ademais, atestam que ele é gerado e internalizado por meio de processos de aprendizagem e de reflexão. Dessarte, a informação adquire significado e se transforma em conhecimento quando é interpretada e aplicada pelos indivíduos; já este ultrapassa a mera aquisição de informações: é a capacidade de compreender, de relacionar e de aplicar essas informações em diferentes contextos.

No contexto acadêmico, a busca por informações confiáveis e atualizadas é essencial para a produção de conhecimento de qualidade. Kuhlthau (2004, p. 20) destaca a importância do processo de busca por informação, afirmando que envolve "exploração, seleção e avaliação crítica das fontes disponíveis". Os pesquisadores precisam acessar fontes confiáveis, como artigos científicos e livros, para embasar suas investigações e para contribuir para o avanço do conhecimento em suas respectivas áreas de estudo.

Outrossim, a disseminação do conhecimento é um elemento crucial para a sua evolução. Polanyi (1966) ressalta que o conhecimento tácito, aquele difícil de ser formalizado e comunicado, é, muitas vezes, compartilhado por meio de interações sociais e de discussões acadêmicas. Essas trocas de ideias enriquecem o conhecimento coletivo e estimulam novas descobertas.

A publicação de pesquisas em revistas científicas e a participação em conferências e em eventos acadêmicos são formas importantes de compartilhar e de disseminar o conhecimento. A busca por informações confiáveis, a reflexão e a aplicação do conhecimento adquirido, bem como a disseminação do conhecimento por meio de publicações e de eventos acadêmicos, são elementos cruciais para o avanço da sociedade e das áreas do conhecimento.

As civilizações antigas buscavam conhecimento sobre a vida em si, sobre a razão da existência e do funcionamento do universo, a partir também dos conceitos que vinham-se firmando em diversas áreas que conhecemos hoje, como agricultura, medicina, matemática, entre outras. Mesmo assim, tudo isso era fortemente influenciado por dogmas baseados nas religiões dominantes durante diversos períodos na História.

Uma das épocas que marcou o desenvolvimento intelectual foi o Iluminismo, entre os séculos XVII e XVIII, conhecido como o século das luzes, justamente por avivar o interesse em conhecer, ou seja, a busca por conhecimento, no qual a razão, o saber a partir de comprovações, o pensar, tornou-se predominante diante do saber dogmático das religiões.

Durante o Iluminismo, a busca pelo conhecimento embasado na razão e na ciência ganhou destaque. Os pensadores iluministas acreditavam que o conhecimento adquirido por meio da observação, da experimentação e do raciocínio lógico poderia iluminar a humanidade, liberando-a da ignorância e da opressão.

O Iluminismo representou uma ruptura com o pensamento tradicional da época, colocando a razão e o conhecimento como pilares centrais para o desenvolvimento humano. Por meio do questionamento crítico e da investigação racional, os iluministas propuseram uma nova forma de compreender e de transformar o mundo. Como destacou Michel Foucault (1978, p.15), o Iluminismo foi "um movimento crítico, um momento em que a crítica é aplicada ao conjunto de fenômenos que a análise havia permitido isolar". Essa citação evidencia a busca por uma sociedade baseada no conhecimento, na igualdade e na liberdade de pensamento, onde cada indivíduo possa exercer sua autonomia e contribuir para o progresso coletivo.

Os pensadores dessa época trouxeram contribuições diante dos aspectos sociais pressupostos políticos e práticas da economia. Alguns deles foram Montesquieu, Rousseau,

John Locke e Adam Smith. Duas principais correntes sobre o conhecimento, as quais, antes mesmo do Iluminismo, já eram discutidas devido às divergências existentes diante da aquisição do saber.

Para o Racionalismo, o conhecimento origina-se das ideias já existentes na mente, as quais podem evoluir de básicas a complexas, mas excepcionalmente na razão. Já no Empirismo, acreditava-se que o conhecimento provém das experiências adquiridas por meio dos sentidos, as quais constroem as ideias do ser humano, as quais transpassam das básicas às complexas. (Cartoni, 2010).

Na Teoria do Conhecimento ou Epistemologia, o filósofo Immanuel Kant analisou que nenhuma das duas correntes detinha a verdade absoluta sobre o conhecimento, logo era necessária uma solução intermediária. Em sua obra intitulada “Crítica da razão pura”, ele aponta que: “[...] nenhum conhecimento em nós precede a experiência, e todo ele começa com ela. Mas embora todo o nosso conhecimento comece com a experiência, nem por isso todo ele se origina justamente da experiência” (Kant, 1987, p. 1).

A resposta de Kant para a dicotomia entre Racionalismo e Empirismo foi denominada de Filosofia Transcendental e possibilitou a reflexão sobre o conhecimento científico. Nesse viés, a base de um campo ou de uma área será, de fato, o conhecimento, dotado de teorias, na busca pela fundamentação e pelas comprovações diante de um objeto.

Chalmers (1993, p. 18), corrobora que “Conhecimento científico é conhecimento provado. As teorias científicas são derivadas de maneira rigorosa da obtenção dos dados da experiência adquiridos por observação e experimento.”, embora se discorde, pois sabemos, atualmente, que existem outros conhecimentos válidos mesmo sem provas científicas.

Além do conhecimento científico, Cervo e Bervian (2007) apontam outros três tipos de conhecimento: empírico, teológico e filosófico. O conhecimento empírico, conforme apontado pelos empiristas, é adquirido a partir da interação do indivíduo com o seu entorno e das experiências vivenciadas no cotidiano. Por outro lado, o conhecimento teológico baseia-se na fé e nos dogmas religiosos, sendo moldado por crenças e por revelações divinas. Já o conhecimento filosófico distingue-se do conhecimento científico, uma vez que busca a reflexão além da superfície dos objetos analisados, podendo ser aplicado em diversas áreas do conhecimento, contribuindo para a formulação de teorias científicas. Essas diferentes formas de conhecimento, apesar de distintas, contribuem para uma compreensão mais ampla e enriquecedora da realidade.

O conhecimento é a base sobre a qual os campos científicos se edificam, fornecendo os fundamentos teóricos e práticos que impulsionam a investigação e o avanço em

determinada área. Nesse sentido, o conhecimento científico não se trata apenas de um conjunto de informações, mas sim de um processo contínuo de construção, de revisão e de expansão. Conforme destacado por Thomas Kuhn, "o conhecimento científico é uma empreitada coletiva, que se desenvolve por meio de paradigmas compartilhados e revoluções científicas" (Kuhn, 1991, p. 35).

A consolidação de um campo científico envolve a criação de uma comunidade de pesquisadores que compartilham interesses comuns e objetivos de pesquisa. Essa comunidade se dedica ao estudo e à produção de conhecimento dentro de determinada área, estabelecendo uma rede de troca de informações e de contribuições. Como apontado por Helen Longino, "a construção de um campo científico depende da interação e colaboração entre os pesquisadores, que compartilham e debatem ideias, evidências e teorias" (Longino, 2002, p. 67).

Por meio disso, em um determinado momento, pode surgir uma demanda ou uma necessidade social, o que levará os cientistas a realizarem estudos e pesquisas. Por sua vez, a partir destes, é possível elaborar teorias que fundamentarão os aspectos referentes à área ou ao objeto que está sendo estudado, possibilitando até a comprovação de algo, estabelecendo, assim, um domínio, área ou campo.

Para Bourdieu (1996, p.88):

É preciso lembrar que o campo científico é tanto um universo social como outros, [...] quanto é um mundo à parte, dotado de suas leis próprias de funcionamento que fazem com que não seja nenhum dos traços designados pelos conceitos utilizados para descrevê-lo ou lhe dá uma forma específica, irreduzível a qualquer outra.

Além do que é apontado por Bourdieu, anteriormente, uma das características de um campo científico apresentada por Thomas Kuhn são os paradigmas, conhecidos como representações ou modelos que indicam questões ou soluções referentes a uma comunidade científica.

Para Kuhn (1991, p.13), "paradigmas são as realizações científicas universalmente reconhecidas que, durante algum tempo, fornecem problemas e soluções modelares para uma comunidade de praticantes de uma ciência." Por meio dos paradigmas, a ciência também evolui, já que os cientistas de uma comunidade, a partir daqueles, elencam as teorias que dão suporte e respostas às questões levantadas até o ponto em que tal paradigma não mais o fizer; assim, ao entrar em crise, considera-se a possibilidade de estabelecer um novo paradigma.

Nesse viés, Kuhn menciona que a ciência ultrapassa o acúmulo de conhecimento, mas consiste em uma relação que envolve a complexidade de teorias paradigmáticas. Para Bartelmebs (2012, p. 353), paradigma “[...]é um conjunto de saberes e fazeres que garantam a realização de uma pesquisa científica por uma comunidade.”

O paradigma determina até onde se pode pensar, uma vez que dados e teorias, sempre que aplicados a uma pesquisa, confirmarão a existência deste. Apesar disso, o processo de firmamento de um paradigma não é tão simples. Mesmo sendo consolidada a teoria que ele tem como base, quando surge algum questionamento ou anomalia diante de uma área, de um tema ou de um objeto, após diversas análises e contestações, esse paradigma entra em crise, abrindo novas possibilidades que modificam a prática dessa ciência.

Conforme Kuhn(1991, p.25):

E quando isto ocorre – isto é, quando os membros da profissão não podem mais esquivar-se das anomalias que subvertem a tradição existente da prática científica – então começam as investigações extraordinárias que finalmente conduzem a profissão a um novo conjunto de compromissos, a uma nova base para a prática da ciência.

Isso ocorre na chamada ciência normal definida por Kuhn (1991, p.29), na qual, segundo ele “[...]significa a pesquisa firmemente baseada em uma ou mais realizações passadas. Essas realizações são reconhecidas durante algum tempo por alguma comunidade científica específica como proporcionando os fundamentos para sua prática posterior.” Assim, na ciência normal, tem-se a definição de modelos e de teorias estabelecidos, sem a necessidade de elaborar algo novo. Mesmo assim, nessa mesma ciência, seus paradigmas podem entrar em crise, gerando revoluções científicas.

Alguns paradigmas foram primordiais na época em que se consolidaram e definiram o rumo de diversas áreas científicas. Destas, destacamos as áreas das ciências naturais: matemática, física e química. Completando o leque das mais antigas historicamente, também se enquadra a astronomia.

A crise de paradigmas nessas ciências ocorre por meio das anomalias levantadas por cientistas ou por pensadores os quais, após estudos, atestavam que aquele paradigma não mais respondia ou atendia a uma temática ou a demanda de seu campo científico, ocorrendo, assim, as revoluções científicas. (Bartelmebs, 2012).

Em alguns casos, levavam-se anos para reconhecer a anomalia, pois ainda existem tentativas de buscar, no paradigma vigente, a solução. Apesar disso, se ela persiste, ele entra

em crise, possibilitando a adoção de um novo paradigma. Alguns destes marcaram o estabelecimento da Era Moderna, devido à relevância para o firmamento da ciência, tem sido objeto de discussões e de debates ao longo da história da filosofia e da epistemologia. Nesse contexto, duas perspectivas principais ganharam destaque: o paradigma dominante e o emergente.

O paradigma dominante representa o conjunto de crenças, de métodos e de teorias que guiam a prática científica em determinado momento histórico. Ele é caracterizado pela estabilidade e pela consistência, fornecendo uma estrutura sólida para a investigação científica. Autores como Thomas Kuhn (1991) argumentam que o paradigma dominante estabelece uma base para a comunidade científica, permitindo a construção de conhecimentos incrementais em uma área específica.

Para Berni (2013, p. 2):

O paradigma dominante, pois, está consubstanciado na teoria heliocêntrica de Copérnico, nas leis de Kepler sobre as órbitas dos planetas, nas leis de Galileu sobre a queda dos corpos, na grande síntese da ordem cósmica de Newton e encontra amparo e consciência filosófica em Bacon e sobretudo em Descartes. Esse paradigma dominante se distingue do saber aristotélico e medieval por apresentar uma nova visão do mundo e da vida. Ao contrário da ciência aristotélica, o paradigma dominante desconfia sistematicamente das evidências da nossa experiência imediata, sendo total a separação entre a natureza – que é passiva, eterna e reversível – e o ser humano. O conhecimento tem como fim dominar e controlar a natureza.

A modernidade se estabelece com as características e com ponto de vista do paradigma dominante, no qual cada área é dotada de apenas uma forma de conhecimento, enfatizando que só o conhecimento científico é válido, de racionalidade hegemônica, com uma visão absoluta, principalmente diante das leis da Física, com as contribuições de Newton e embasada em um determinismo mecanicista.

Em virtude disso, o paradigma dominante também se tornou conhecido como o paradigma newtoniano. Além dele, outras figuras deixaram suas contribuições, como Galileu, com as leis sobre a queda dos corpos; Descartes e Bacon, com a consciência filosófica; Kepler, com as leis sobre a órbita dos planetas; Copérnico, com a teoria heliocêntrica dos movimentos dos planetas. (Santos, 2008).

Para Bertotti (2014, p. 283), “É paradoxal concluir que toda a transformação que nos conduz à sociedade da informação e do conhecimento, à era das incertezas, em que as leis não têm vez, é oriunda de uma visão de mundo em que a ordem e a estabilidade imperam.”

Atualmente estamos acostumados às mudanças, vivemos em um âmbito efêmero, mas, na época, o sentido de não mudar garantia a imposição dos segmentos fundamentados no conhecimento absoluto, defendendo a previsibilidade.

O paradigma dominante perpassou séculos da Era Moderna, até alguns fatores emergenciais começarem a surgir. Um deles foi necessária evolução das Ciências Sociais por volta do século XIX, pois, devido a seu caráter empírico, houve um progresso mais lento para seu firmamento. Além disso, diversas anomalias foram apontadas, principalmente pelo físico Albert Einstein, que refutou as afirmações de Newton. Isso colocou o paradigma dominante em crise, no qual Santos (2008) aponta as quatro condições que levaram à crise do paradigma dominante.

Albert Einstein gerou o primeiro motivo, ao romper com os rigores newtonianos e ao explicar como funcionava a gravidade, deixando, em seu legado, a famosa Teoria da Relatividade sobre o tempo e sobre o espaço, segundo a qual tudo é relativo, não absoluto, como Newton afirmava; o princípio da Incerteza de Heisenberg, que estabelece que não se pode conhecer o real se não o que nele é introduzido; o Teorema da Incompletude de Godel e a Teoria das Estruturas Dissipativas de Ilya Prigogine, os quais, juntamente a Edgar Morin, originaram a Teoria da Complexidade.

O paradigma emergente representa uma perspectiva inovadora e disruptiva, desafiando as visões estabelecidas do paradigma dominante. Ele surge em resposta a problemas ou a inconsistências que o paradigma dominante não consegue explicar. O paradigma emergente oferece novas abordagens, teorias e métodos que expandem o horizonte científico e poderia, eventualmente, tornar-se o novo paradigma. Além dos aspectos citados anteriormente, o paradigma emergente trouxe algumas concepções que ampliavam a visão sobre o que era considerado conhecimento.

No **Quadro 01**, a seguir, podemos observar as divergências do paradigma dominante para o emergente:

Quadro 01:As divergências paradigmáticas

PARADIGMA DOMINANTE	PARADIGMA EMERGENTE
Comunidade científica autoritária	Todo conhecimento científico natural é também social.
Tornou-se um modelo de racionalidade hegemônica	Todo conhecimento é local e total.
O homem mecanicista, de conhecimento rigoroso	Todo conhecimento é autoconhecimento.
Só o conhecimento científico era válido, não havia espaço para senso comum.	Todo conhecimento científico visa a um senso comum.

Fonte: Adaptado de Santos (2008).

A partir do paradigma emergente, Santos (2008) elencou algumas teses que o corroboram: a) todo o conhecimento científico-natural é científico-social; b) todo conhecimento é local e total; c) todo conhecimento é autoconhecimento; d) todo conhecimento científico visa a se constituir em senso comum. Cada uma destas foi exemplificada pelo autor para enfatizar o firmamento do paradigma emergente e sua necessidade.

Latour (2004) abordou a construção dos paradigmas científicos como resultado de uma rede complexa de atores humanos e não humanos. Ele propôs que a ciência não é um empreendimento objetivo, mas uma atividade permeada por fatores sociais, culturais e

políticos. Sob essa ótica, o paradigma emergente é moldado pela interação dinâmica entre diversos agentes que participam da produção e da validação do conhecimento científico.

Portanto, os paradigmas científicos continuam sendo objeto de discussão e de estudo na contemporaneidade, com reflexões atualizadas a partir de novas perspectivas teóricas. Autores como Popper (1975) e Kuhn (1991) estabeleceram bases importantes para compreender a dinâmica dos paradigmas, mas, ao longo dos anos, novos debates surgiram, enriquecendo a compreensão desse fenômeno, assim como novas áreas científicas.

As ciências sociais e humanas têm demonstrado sua relevância e seu valor no âmbito da sociedade, evidenciando a importância de suas diversas vertentes de conhecimento. No contexto da ciência da informação, o surgimento desse campo se deu a partir da necessidade de compreender e de estudar o fenômeno da informação em constante expansão na era digital.

Assim, o estudo dos paradigmas científicos e o desenvolvimento da ciência da informação são elementos cruciais para a compreensão e para o aprimoramento do conhecimento humano, pois proporcionam bases sólidas para a investigação científica e para a construção do entendimento sobre a informação e sobre sua influência na sociedade.

2.1 Ciência da Informação e seus paradigmas

A Ciência da Informação, doravante CI, firmou-se a partir das mudanças sociais que alteraram a forma como a própria sociedade via o fenômeno “Informação”, principalmente após a Segunda Guerra Mundial, na qual ela torna-se cada vez mais produtiva e não somente vista para aquisição do conhecimento.

Conforme apontado por Capurro (1992), a CI se desenvolveu como uma resposta aos desafios apresentados pela crescente disponibilidade e disseminação de informações na sociedade contemporânea. A partir de um arcabouço científico, essa área de estudo visa a analisar a natureza da informação, seu processo de produção, de disseminação, de uso e de impacto em diversos contextos.

A necessidade de estabelecer uma área que pudesse compreender, investigar e analisar a Informação era cada vez maior, já que o avanço tecnológico também modificara a forma de comunicação. Em um conceito clássico, Saracevic (1996, p.46) afirma que “a CI é definida como um campo englobando, tanto a pesquisa científica quanto a prática profissional, pelos problemas que propõe e pelos métodos que escolheu, ao longo do tempo, para solucioná-lo.” Assim, tendo a Informação como objeto de estudo, a CI investiga e acompanha sua evolução independentemente do suporte no qual ela estiver inserida.

Para Freire e Freire (2009, p. 18): “Um dos objetivos da CI seria contribuir para a informação se tornar, cada vez mais, um elemento de inclusão social, trazendo desenvolvimento para pessoas e nações.” Nessa ambiência, os estudos na CI envolvem diversas temáticas e subáreas, já que, atualmente, o leque de Informação que consumimos e buscamos é gigantesco, pois não se consegue mais mensurar a quantidade de páginas existentes através de um outro fenômeno da era digital: a Internet e seu domínio WWW.

A transição da informação e da comunicação para os instrumentos digitais e os processos aos quais são envolvidos tornaram-se estudos principais na CI, como aborda Araújo (2014, p. 8):

Com o desenvolvimento dos computadores nos anos seguintes, esse pensamento se aprofundou: um item físico de informação poderia ser convertido em dígitos e, como tal, preservado, transmitido, transportado e reproduzido (o que, décadas depois, com o advento das redes de computadores e a convergência das mídias, iria adquirir proporções muito maiores). Aumentaram as possibilidades de acesso, de guarda, de compartilhamento justamente pelo desprendimento da materialidade.

Nesse sentido, pela sua característica interdisciplinar apontada por Saracevic (1996), a CI torna-se um campo científico voltado às questões sociais tanto do ser quanto do ambiente, seja ele digital, seja físico, e das relações construídas diante desse contexto. Sendo assim, a CI possui três paradigmas conforme foi influenciado pelos estudos em cada época que o paradigma estava em vigor, definidos como: **físico, cognitivo e social**.

No **paradigma físico**, a informação era vista como algo tangível, e as pesquisas resultavam em dados quantitativos, influenciado pelas ciências naturais e pela Teoria Matemática da Informação elaborada por dois engenheiros matemáticos, Shanon e Weaver, que demonstram o trajeto entre emissor, informação e receptor.

Tanus (2014, p.145) enfatiza que: “Uma informação que era considerada a matéria-prima dos sistemas de recuperação de informação, os quais, por sua vez, assumem uma função estratégica, em razão da disputa entre as potências envolvidas na guerra.” Apesar disso, o paradigma baseado na visão constituída apenas por dados brutos não possibilitava retorno do receptor com o emissor, além de desconsiderar os aspectos referentes ao usuário da informação.

Já no **paradigma cognitivo**, influenciado pelos estudos sobre a mente do ser, sobre ontologias e pela divergência no paradigma anterior, o olhar volta-se ao usuário como foco dos estudos, colocando-o como um participante fundamental no processo de busca informacional. Conforme menciona Capurro (2003), faz-se necessário ver de que modo os processos

informativos transformam, ou não, o usuário, entendido, em primeiro lugar, como sujeito cognoscente, possuidor de modelos mentais do mundo exterior que são modificados em meio ao processo informacional. Sem embargo, o paradigma detinha uma visão “idealista demais”, segundo Frohman (1995), o que dificultou a inserção do usuário em seu contexto sócio-histórico. Assim, entra em cena o terceiro paradigma.

O **paradigma social** vem, de fato, ponderar e equilibrar as duas visões dos paradigmas anteriores. A visão diante da informação e sua obtenção pelo usuário é alterada. Leva-se em conta todo o contexto social do ser e o ambiente no qual ele se insere, já que a CI é uma ciência de caráter social e passou a deter alguns atributos diante de seu objetivo, como demonstra Capurro (2003, p. 9):

Informação não é algo que comunicam duas cápsulas cognitivas com base em um sistema tecnológico, visto que todo sistema de informação está destinado a sustentar a produção, coleta, organização, interpretação, armazenamento, recuperação, disseminação, transformação e uso de conhecimentos e deveria ser concebido no marco de um grupo social concreto e para áreas determinadas.

A partir disso, os paradigmas aqui comentados podem ser comparados diante de suas características no **Quadro 02**, a seguir:

Quadro 02-Paradigmas da CI

PARADIGMA	INFLUÊNCIA	VISÃO
Físico	Estabeleceu-se a partir da Teoria Matemática da Informação de Shannon e de Weaver	Informação como matéria tangível, quantificada e fisicalista
Cognitivo	Os estudos cognitivos, as ontologias de Karl Popper, modelos mentais de Brookes	Focado no usuário como sujeito cognoscente
Social	Frohman criticava o cognitivo por ser idealista demais. A construção social dos processos informativos.	Não vê somente a necessidade do usuário, mas também o ambiente em que ele se encontra; um sujeito sociocultural.

Fonte:Elaborado a partir de Capurro (2003).

Os paradigmas possibilitaram o avanço não só da CI como um campo científico essencial para essa sociedade, mas contribuiu para as pesquisas sociais de modo geral. Devido à sua expansão nos assuntos referentes ao universo informacional, a CI ainda se divide em seis subáreas, cada uma com o intuito de desenvolver e contribuir com as pesquisas que envolvem todo o processo informacional em diversos âmbitos e pelos mais variados sujeitos, elencadas a seguir: Informação científica e tecnológica; Gestão da informação e do conhecimento; Política e economia da informação; Representação da informação; Estudos métricos; Estudos de usuários (Araújo, 2014).

2.2 Estudos de usuários e suas abordagens

Os Estudos de Usuários (EU) datam bem antes do firmamento da CI, pois, nas bibliotecas, já eram realizados estudos de levantamento ou uso de unidade de informação. Um marco fundamental dessa disciplina ocorreu no ano de 1948, na Conferência de Informação Científica da *Royal Society*, que suscitou discussões sobre como os usuários obtinham a informação e como identificá-lo.

Segundo Figueiredo (1983, p. 43): “O estudo de comunidade, como um método de estudo científico de um fenómeno social, apareceu na metade do século XX, na Inglaterra. É considerado científico como método e social como aplicação.” No Brasil, os estudos chegam com influência da Inglaterra e dos Estados Unidos, por volta da década de 70 a 80 a partir de pesquisadores que enfatizavam a necessidade de aprofundar-se em tais pesquisas diante da informação e do avanço tecnológico que estava-se desenvolvendo nessa época, em termos de ferramentas digitais e de comunicação.

Os primeiros estudos sobre os usuários de bibliotecas públicas datam da década de trinta e foram conduzidos por bibliotecários associados aos professores da Escola de Biblioteconomia da Universidade de Chicago. Ainda assim, essas pesquisas enfrentaram críticas devido à existência de uma figura-chave nas bibliotecas públicas da época: o bibliotecário responsável pelo serviço de aconselhamento de leitura (*reader's advisory service*). Argumenta-se que essa figura já desempenhava o papel de identificar as necessidades, as preferências e as motivações dos usuários para o uso da biblioteca. Como resultado, alguns concebem que a realização desses estudos iniciais pode ter sido redundante, já que a existência do serviço de aconselhamento de leitura poderia ter suprido essa necessidade (Figueiredo, 1983).

Ainda conforme Figueiredo (1994, p.7), os Estudos de Usuários(EU)“[...]são canais de comunicação que se abrem entre a biblioteca e a comunidade à qual ela serve, e que são necessários para ajudar na previsão e mudança da demanda de seus produtos e serviços”.

Considerada como uma das subáreas da CI, osEU também abrangem áreas como Biblioteconomia, Arquivologia e Museologia, pois, embora cada uma possua seu objeto de estudo, também lidam com o usuário em sua unidade informacional.

Nesse viés,osEU envolvem pesquisas voltadas ao Usuário da informação afim de identificar suas necessidades informacionais ou demandas, de traçar seu perfil, de compreender e de atender aos processos de busca em uma unidade ou sistema, para que assim ele possa fazer uso de modo prático e acessar a informação. Esses são alguns dos tipos de EU que são realizados.

Diante do foco voltado ao usuário, protagonistas consagrados dessa subárea, Dias e Pires (2004, p. 12-13) indicam os seguintes objetivos dos EU:

- a) Explicar um fenômeno observado de uso ou necessidade expressa de informação;
- b) Compreender o comportamento dos usuários quanto ao uso da informação;
- c) Prever o comportamento e as instâncias de uso da informação;
- d) Controlar o fenômeno e aperfeiçoar o uso da informação oferecendo condições essenciais;
- e) Identificar as relações causais entre o uso da informação e outros aspectos associados;
- f) Melhorar o serviço de informação como subsídio para o planejamento e a definição de produtos e serviços, escolhendo o tipo de serviço de informação que melhor se adequa às diferentes circunstâncias;
- g) Analisar as motivações e as atitudes, isto é, os valores, os desejos de informação expressos e não expressos e a imagem dos serviços de informação e dos especialistas.

Diante desses objetivos, é essencial observar que cada um deles terá uma relação com um tipo de estudo, porém todos com o mesmo objetivo geral: possibilitar o acesso à informação. Nesse caso, quando se realiza uma pesquisa em EU, por meio dos dados, podem-se revelar os hábitos, os comportamentos e as possíveis demandas importantes para a otimização dos serviços prestados nas unidades, bem quanto à reflexão para reformulação, ou até a construção de ações ou políticas informacionais, a saber: organização, tratamento, desenvolvimento de coleções, sistemas de informação, recuperação, atendimento, divulgação, educação de usuários e capacitação profissional(Costa; Ramalho, 2010).

Costa, Silva e Ramalho (2009, p.4) definem o usuário da informação como sendo:

[...] aquele indivíduo ou coletivo que, necessitando de informação, utiliza-a. Na contemporaneidade, a informação dada ao uso, assim, através de relações socioculturais e de serviços prestados por uma biblioteca ou quaisquer sistemas de informação, documentação e arquivo, entre outras fontes, e que por esses mesmos serviços ou pelas relações socioculturais de informação participadas tiram da própria informação algum proveito.

Elucidando o processo histórico dos estudos de usuários, sua evolução acompanhava tanto as áreas em ascensão em cada época, como também os paradigmas da já reconhecida CI. Nesse contexto, para aprofundamento, para fundamentação e para criação de modelos teóricos, os EU possuem três abordagens com diferentes focos: a tradicional, a alternativa e a sociocultural.

A **abordagem tradicional** teve influência das ciências exatas e do positivismo, com pesquisas quantitativas com dados brutos, sem pensar muito no usuário, com o objetivo mais no produto, no sistema e na unidade de informação, ou seja, os estudos de uso com dados numéricos. Para Tanus (2014, p. 145) “[...]essa visão da informação conduziu a figura do usuário como um sujeito passivo, fazendo jus ao nome, de um mero utilizador de um sistema ou serviço.” Esse era o problema da abordagem tradicional: não observar o usuário em si como um sujeito com fatores cognitivos. É nesse viés que surge a segunda abordagem.

A **alternativa**, influenciada pela evolução das ciências cognitivas e da psicologia, passou a reconhecer e a compreender o percurso informacional que o usuário realiza, além de elucidar os estudos sobre necessidade, comportamento e busca. Para González Teruel (2005), os atributos cognitivos (modelo que cada sujeito possui do mundo) determinam o modo em que a informação é interpretada e usada. É nessa abordagem que surgiram técnicas e modelos teóricos fundamentais, até hoje, para a realização de pesquisas na área às quais são aplicados para alcançar o objetivo da pesquisa.

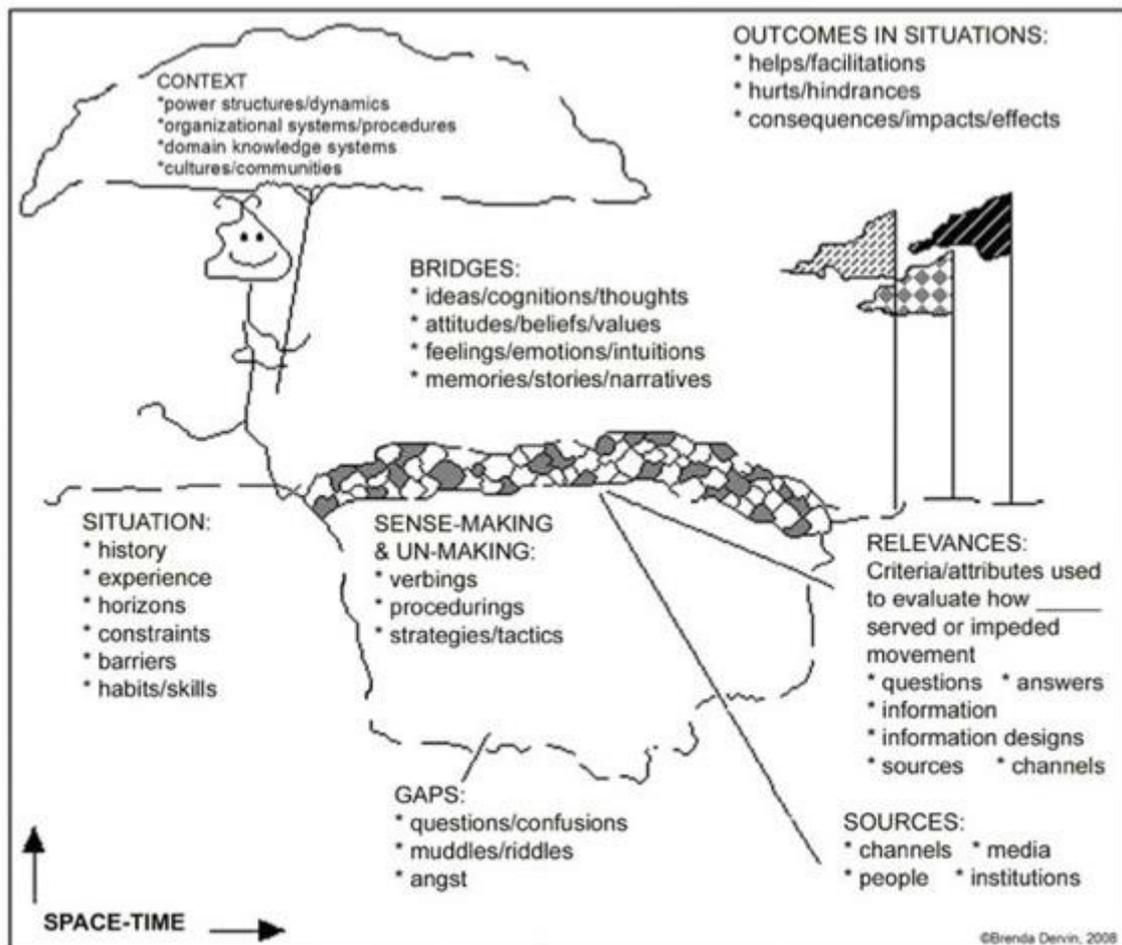
Essa abordagem também é conhecida como estudos do comportamento ou das necessidades informacionais, devido aos ramos das pesquisas e da elaboração de modelos com essas temáticas, entre eles: Modelo do estado anômalo do conhecimento de Belkin (1980); Modelo de Comportamento de Wilson (1981); Procura de Informação de Krikelas (1983); Construção de Sentido (*Sense-Making*) de Dervin (1983); Modelo Comportamental de Busca da Informação de Ellis (1989); Processo de Busca da Informação proposto por Kuhlthau (1991); Modelo de Uso da Informação de Choo (2003), entre outros.

A "Teoria do *Sense-making*", desenvolvida por Brenda Dervin em 1983, parte do princípio de que a busca por informação é direcionada pela presença de uma lacuna no

conhecimento do usuário, que pode ser interpretada como uma falta ou uma falha em sua estrutura cognitiva. Esse modelo apresenta uma característica notável, já que a autora aborda essas questões sob uma perspectiva temporal, reconhecendo que a realidade está em constante evolução. Por conseguinte, a compreensão das mudanças na construção de sentido que os indivíduos fazem do mundo se torna essencial para um entendimento mais abrangente desse modelo teórico.

Após algumas atualizações da própria autora, segue a **Imagem 01**, que representa a metáfora do *sense-making*:

Imagem 01: Metáfora do *sense-making* proposta por Brenda Dervin:



Fonte: Dervin (2008).

Na Imagem 01, notamos que o modelo *Sense-making* de Brenda Dervin parte da ideia de que a busca por informação é motivada pela presença de uma "lacuna" no conhecimento do indivíduo. Essa lacuna representa uma falta de informação que o usuário deseja preencher. Para compreender esse processo, é necessário analisar os contextos físicos, sociais e

psicológicos do usuário. A imagem dos "gaps" representa essas lacunas, que são o ponto de partida para a busca e para a interpretação de informações pelos indivíduos.

Brenda Dervin propõe que o *gap*, ou seja, a lacuna no conhecimento do usuário pode ser sanada por meio do processo de *sense-making*, que envolve a busca e a interpretação de informações relevantes. Esse processo ocorre a partir da interação do usuário com diferentes contextos, como informações novas, experiências anteriores, conhecimentos prévios e interações sociais. Ao utilizar essas informações e contextos, o usuário constrói um novo sentido e uma compreensão em relação à lacuna existente, preenchendo-a e superando a falta de conhecimento inicial. Dessa forma, o sentido atribuído à informação é constantemente adaptado e reconstruído à medida que a realidade evolui, possibilitando uma maior compreensão e resolução da lacuna inicial.

Ao longo do tempo, várias pesquisas têm aplicado a metáfora do *sense-making* em diferentes contextos, como no uso de tecnologia da informação em ambientes organizacionais ou na compreensão da experiência do usuário em sistemas de informação interativos (Choo, 2003).

Todos esses modelos citados anteriormente ganharam reconhecimento e destaque pela contribuição à disciplina de EU, a qual pesquisas aplicadas utilizam como base para fundamentar o estudo e até obter os resultados de acordo com o objetivo proposto. Nesse caso, o usuário passa a ser o foco dessa abordagem, como aponta Tanus(2014, p.145):

O usuário da informação passa a ser visto como um sujeito cognoscente e ativo ao longo do processo de busca e uso da informação. Assim, o usuário, ao se deparar com uma necessidade, ou melhor, um vazio/lacuna ou um "estado anômalo do conhecimento", busca fazer uso da informação para preencher esse espaço em sua mente, podendo, depois disso, prosseguir em sua vida.

Não obstante, essa abordagem ainda trazia algumas restrições, pois, mesmo considerando a individualidade do usuário, este era visto como um ser mais passivo, que não interferia ou interagia com o meio social diretamente.

Outra crítica apontada por Cunha, por Amaral e por Dantas (2015, p. 84) é que essa abordagem "[...]desconsidera ideologias, interpretações, conflitos, jogos de poder, negociações e a luta dos atores em campo." Assim, não leva em consideração o contexto no qual o usuário está inserido.

Partindo desse pressuposto, a terceira abordagem, a **sociocultural ou interacionista**, reconhece que o usuário reage ao contexto social em que está inserido, a partir de diversos direcionamentos que ele mesmo vai construindo.

Para Araújo (2012), em uma perspectiva interacionista, o usuário não é apenas determinado pelo contexto, nem se torna isolado dele. O determinismo nesse contexto existe, entretanto não é absoluto, podendo ser alterado, ou interpretado, pelo sujeito.

Ainda sobre essa abordagem, Tanus (2014, p. 157) corrobora que:

Para dar conta dessa complexidade, as pesquisas de usuários com base na abordagem sociocultural caracterizam-se pelo uso de diversos aportes teóricos, sobretudo, das Ciências Sociais e Humanas. Entre eles estão a Fenomenologia, Hermenêutica, Interacionismo Simbólico, Cognição Situada, Etnometodologia, entre outros. Quanto ao método de coleta de dados, as triangulações metodológicas, o uso de diferentes métodos, como observação, entrevistas, história de vida, etnografia, história oral, passam a ser utilizados a fim de melhor compreender a complexidade do objeto de estudo, o sujeito social.

Portanto, diversos direcionamentos temáticos sobre o sujeito e sobre o conhecimento ganham novos rumos. As pesquisas aplicadas também incluem novos métodos que dão voz ao usuário, capaz de analisá-lo não só por quem ele é, mas pelo que tem a dizer diante do processo informacional.

A partir da abordagem sociocultural, um termo que vem sendo discutido e protagonizando os estudos atualmente é o de práticas informacionais, que já era mencionado na CI desde a década de 60, mas ganhou visibilidade a partir dos anos 2000 a partir da visão de Savolainen (2007) que mencionou a interação do usuário e a busca informacional além do ambiente profissional e acadêmico. Para aprofundar a compreensão diante dessa disciplina, Araújo (2017, p. 221) faz uma concepção geral do termo, apontando o seguinte:

As práticas informacionais constitui-se num movimento constante de capturar as disposições sociais, coletivas (os significados socialmente partilhados do que é informação, do que é sentir necessidade de informação, de quais são as fontes ou recursos adequados) e também as elaborações e perspectivas individuais de como se relacionar com a informação (a aceitação ou não das regras sociais, a negociação das necessidades de informação, o reconhecimento de uma ou outra fonte de informação como legítima, correta, atual), num permanente tensionamento entre as duas dimensões, percebendo como uma constitui a outra e vice-versa.

Nesse sentido, um dos elementos significativos é, diante das pesquisas das práticas informacionais, perceber que o usuário, diferentemente da proposta de Belkin sobre o estado

anômalo do conhecimento e de Dervin, construção de sentidos a partir de uma lacuna, o sujeito informacional (como é utilizado para se referir ao usuário em práticas) não espera aparecerem esses elementos para agir. O sujeito reconhece a sua capacidade e possibilidade de (inter)agir.

Conforme Rocha e Gandra (2018, 571), “[...]percebe-se a interação como elemento chave para a concepção de práticas informacionais. A noção de interação, enquanto ação recíproca, evidencia o permanente processo dialético entre indivíduo e realidade, nos mais diversos sentidos.” Tanto as práticas informacionais que assumem a nova dimensão paradigmática nos estudos de usuários quanto as demais abordagens correspondem às características advindas dos paradigmas da CI.

3 EDUCAÇÃO DE USUÁRIOS: ASPECTOS FUNDAMENTAIS

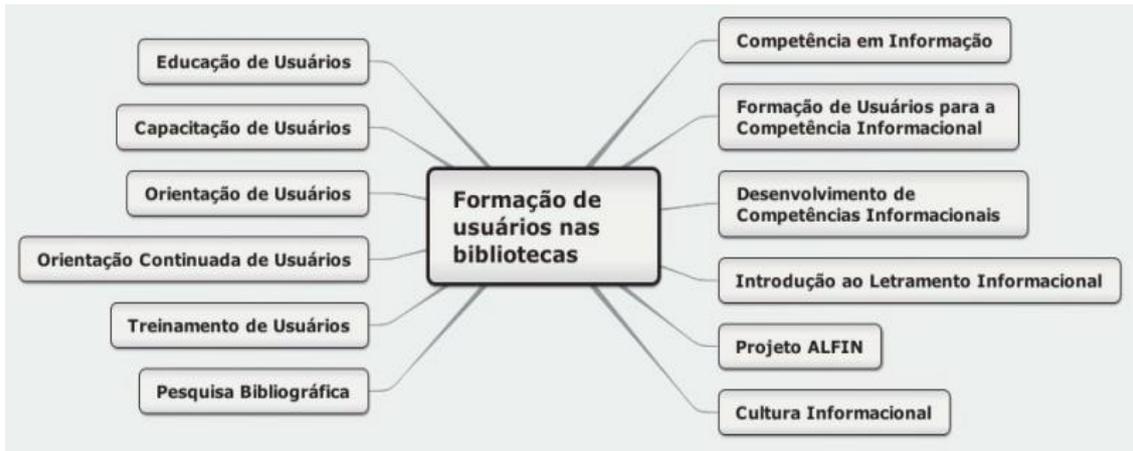
A Educação de Usuários é uma área relevante na Ciência da Informação, visando a capacitar os indivíduos para utilizar efetivamente as fontes de informação disponíveis. Seu objetivo é desenvolver competência em informação por meio de conhecimentos e de técnicas para buscar, para acessar, para avaliar e para utilizar informações de forma eficiente.

Conforme apontado por Freire, por Silva, por Veloso (2014, p.06):

[...] a Educação de Usuários tem como objetivo principal maximizar o uso da informação pelo usuário, pois o ciclo informacional só tem suas eficiência e eficácia garantidas quando este usuário apresenta aptidão em recuperar a informação de que realmente necessita.

Nesse viés, o aumento do fluxo de informações científicas as quais os usuários podem ter acesso, além do uso das ferramentas tecnológicas cada vez mais atualizadas, contribuiu para que a subárea de educação de usuários tivesse cada vez mais reconhecimento, demanda e um crescimento progressivo devido a essa demanda na obtenção de conteúdos e no processo de aprendizagem dos aparatos digitais. Primeiramente, vamos observar, na **Imagem 02**, a seguir, as diversas expressões ou terminologias pelas quais a temática é abordada:

Imagem 02: Nomenclaturas utilizadas para as atividades de Educação de usuários



Fonte: Mata e Alcará (2016).

As nomenclaturas anteriores apontadas pelas autoras Mata e Alcará (2016) são utilizadas a depender do objetivo de um estudo ou pesquisa, como também aquilo que está sendo estudado ou pesquisado. Apesar disso, a finalidade é muito semelhante: instruir, formar, ou capacitar, os usuários para que estes se tornem competentes em informação, conseguindo identificar suas necessidades, enfrentar possíveis barreiras informacionais ou lacunas – *Gaps*, como enfatizado por Brenda Dervin (1983)– e, assim, conseguir, de fato, buscar, acessar e fazer uso da informação.

Para compreender o conceito de alguns termos que são utilizados, Dias e Pires (2004, p.36) apontam a definição de alguns, sendo os seguintes:

Educação de usuário: processo pelo qual o usuário interioriza comportamentos adequados em relação ao uso da biblioteca e desenvolve habilidades de interação permanente com sistemas de informação.

Formação de usuário: transmissão de conhecimentos e desenvolvimento de atitudes e habilidades voltadas para os diferentes tipos de usuários de bibliotecas, procurando desenvolver a apreensão de certas ideias, o domínio de técnicas e a estruturação de atitudes diante da biblioteca e do uso da informação.

Treinamento de usuário: parte do processo de educação, em base repetitiva, compreende ações e/ou estratégias para desenvolver determinadas habilidades ou habilidades específicas do usuário por desconhecer situações específicas de uso da biblioteca e seus recursos informacionais, que envolvem o conjunto de meios necessários para tal.

Orientação de usuário: significa esclarecer o usuário sobre a organização da biblioteca, *layout* serviços oferecidos, espaços ambientais, uso em geral, como horário de funcionamento, regulamentos, utilizando guias da biblioteca, visitas orientadas, palestras, folhetos, sinalização. Possui sentido mais abrangente que a instrução.

Instrução de usuário: consiste na descrição rigorosa de procedimentos acompanhada de pormenores, para o usuário manejar eficientemente os recursos informacionais da biblioteca.

Nota-se que capacitar, orientar e instruir são termos, ou melhor, ações que estão vinculadas à Educação e à Formação, podendo ser incluídas como etapas diante dos procedimentos existentes em ambos os estudos. Nessa pesquisa, adota-se o termo Educação de Usuários, mesmo utilizando aporte teórico de autores que usam os demais termos – como é o caso da formação de usuários –, o que eles afirmam é de grande relevância para essa pesquisa, devido à semelhança na finalidade destes.

Os estudos relacionados à Educação de Usuário são mencionados – embora com terminologia divergente – por volta do século XX, por uma empresa que produzia e comercializava banco de dados, chamada H. W. Wilson, em 1921, já publicando matérias relacionadas ao ensino do uso da biblioteca e, entre 1930-1988, sob o cabeçalho *instruction in library use* e, posteriormente, *library instruction*. Após isso, o termo modificou-se para *bibliographic instruction* – instrução bibliográfica – e prossegue sendo aceito e utilizado para a atividade de ensino da biblioteca diante do uso da informação (Gomes, 2016).

Com o passar dos anos, a evolução das áreas de ciências sociais, de psicologia, de mudanças tecnológicas e de estudos voltados cada vez mais aos usuários, o percurso histórico da área de educação de usuários também obteve mais destaque. Não é à toa que os primeiros Estudos dos Usuários se concentravam no uso dos livros nas bibliotecas, de forma mais quantitativa, conforme já mencionado anteriormente.

Concomitante a isso, começou a surgir uma preocupação voltada a esse uso, observando a necessidade de passar instruções aos usuários, para que estes pudessem aprender a utilizar os serviços que a biblioteca oferecia.

Alguns autores como Salony (1995), Tiefel (1995) e Tucker (1979, 1980) destacam justamente esse progresso e que, nessa época, os estudos de educação de usuários já vinham sendo pensados para ampliar o uso das bibliotecas. Conforme apontado por Gomes (2016, p.65): “o foco desses autores foram as instituições estadunidenses, e suas ideias configuram, na historicidade da temática, que elas exerceram e ainda exercem papel significativo na compreensão da trajetória da educação de usuários no contexto das bibliotecas.” Nesse viés, ao bibliotecário, é atribuído mais uma função, esta sendo uma das principais, pois educar o usuário, ou, na época em que era mais utilizado, o termo “instrução”, tornou-se um fator crucial para atender às necessidades deles e fazer com que eles tivessem mais autonomia na busca e no uso dos serviços das bibliotecas.

Destacando o avanço histórico da Educação de Usuários em sua pesquisa, Gomes (2016) mencionou que, na Conferência da *American Library Association (ALA)*, criada em 1876 e realizada em 1880, o bibliotecário da *University of Rochester* foi chamado para mostrar os

objetivos instrucionais aos usuários. Dessa forma, ele trouxe as seguintes instruções baseadas no que ele acreditava de modo sistemático:

- 1- Os alunos precisam desenvolver a arte do discernimento para poder avaliar o valor de livros [informação] para desenvolver juízo crítico [análise];
- 2- Os alunos precisam tornar-se aprendizes independentes para ensinar-se [autonomia];
- 3- Os alunos precisam continuar a ler e estudar para se tornarem aprendizes ao longo da vida [aprender a aprender]. (Tucker, 1979, p. 271).

A afirmação anterior demonstra uma reflexão bastante atual, no que diz respeito à Educação de Usuários. No primeiro tópico, podemos categorizar que “desenvolver a arte do discernimento” está ligado às habilidades de aquisição do saber, em complemento do segundo sobre “tornar-se aprendizes independentes”. Podemos identificar que isso, atualmente, faz parte da Competência em Informação². Já o terceiro é algo que deve ser levado para todo e qualquer cidadão, independentemente da época, para que esteja bem informado e instruído por meio da aquisição de conhecimento.

A educação de usuário integra um procedimento comum de construção do conhecimento e compreende ainda a integração do usuário – chamado de sujeito – ao meio social em que interage com as pessoas no seu dia a dia e desenvolve, de forma coletiva, suas experiências, as quais incluem os processos de identificação, de busca, de localização, de avaliação e de seleção da informação. (De Lucca; Pinto; Vitorino, 2019).

Observa-se, portanto, a biblioteca como uma fonte de informação de alto valor a qual interliga o usuário ao saber. Assim, a relação do bibliotecário com o usuário, com a informação e com o uso dos serviços da biblioteca é considerado um processo de ensino-aprendizagem.

Atualmente o processo ensino-aprendizagem vai além da memorização de informações, e passa a considerar a compreensão do conteúdo pelo aprendiz. Aqui a aprendizagem é associada à aquisição de conhecimento. O produto do processo ensino-aprendizagem é o conhecimento. (Costa, 2013, p. 23).

Nesse sentido, o bibliotecário passa a adquirir mais atribuições, não sendo apenas o profissional da informação responsável por salvaguardar os livros, mas também, mediador da informação, que, junto aos demais profissionais, é capaz, por meio de sua competência, de ensinar os usuários na utilização dos serviços informacionais, para que estes, munidos das

²Para Dias (2005, p. 92), “a competência em informação está relacionada com o aprendizado e a capacidade de criar significados; indivíduos competentes no acesso e uso adequado da informação em diferentes suportes sabem como e onde achar, avaliar e selecionar o que precisam”.

habilidades e das instruções aprendidas, também se tornem competentes em informação, como um sujeito que busca, de fato, aprender por meio das fontes confiáveis as quais a biblioteca, seja ela física, sejam atualmente, com um número cada vez mais crescente, as bibliotecas digitais, tem disponíveis para acesso prático e seguro.

Com o progresso tecnológico e digital e com o acesso à informação por meio da internet, a sociedade teve uma mudança gigantesca no que se refere à busca informacional. Gomes (2016) destaca que, por volta de 1970, as bibliotecas começaram a adquirir recursos tecnológicos para organizar volumes de informação e bases de dados, focando o uso do acervo, desenvolvendo diversas formas de instrução.

Cunha (2000, p. 75) aborda o avanço tecnológico, apontando que:

A passagem dos manuscritos para a utilização de textos impressos, o acesso a base de dados bibliográficos armazenados nos grandes bancos de dados, o uso do CD-ROM e o advento da biblioteca digital, no final dos anos 90, altamente dependente das diversas tecnologias de informação, demonstram que, nos últimos 150 anos, as bibliotecas sempre acompanharam e venceram os novos paradigmas tecnológicos.

Nessa ambiência, novos mecanismos, suportes para a informação, alterações no acesso, na comunicação e no uso chegam à sociedade e, mesmo demonstrando praticidade, torna-se preocupante para os profissionais da informação, já que é tudo novo em meio a seu objeto de estudo, principalmente no que diz respeito ao usuário e a sua relação com a busca e com o uso da informação.

Assim, com essas alterações, o termo “Sociedade da Informação e do Conhecimento” começa a ser utilizado, pois esse progresso tecnológico e digital alterou os diversos fatores essenciais à sociedade, como a informação, a comunicação e a aquisição de conhecimento. Conforme Míssio (2007, p.26) enfatiza:

O conceito de Sociedade da Informação compreende a sistematização de um conjunto de transformações científicas e tecnológicas impulsionadas pelo desenvolvimento da microeletrônica, da informática e de suas tecnologias, associadas notadamente a partir do desencadeamento da Segunda Guerra Mundial.

Desse modo, essa nova característica da sociedade, permitiu que as unidades de informação e as demais instituições comesçassem a expandir seus serviços e a aderir ao acesso em meio digital, já que a *internet* potencializou as formas de buscar, de acessar, de se

comunicar e de disponibilizar informação, criando *sites*, plataformas, repositórios, bases de dados e Sistemas de Recuperação da Informação.

Com isso, pode-se considerar que as atribuições dos profissionais da informação ampliaram-se, e, com isso, a necessidade de elaborar programas de treinamento, de formação ou de educação de usuários mais específicos diante das plataformas digitais tornou-se cada vez mais emergente, já que estes também tiveram mudanças significativas em seus perfis, em suas necessidades e em seu modo de agir diante das fontes informacionais disponíveis.

3.1 Programas de Educação de Usuários

Os programas de Educação de Usuários surgiram durante a década de 70, denominados de “orientação bibliográfica”, conforme apontado na pesquisa de Grandi e de Ferrari (2014), e Figueiredo (1991, p.111) menciona que “o treinamento para o uso da biblioteca tornou-se um conceito menos estreito, alargado no seu significado, e passa a ser visto como um processo para desenvolver a proficiência no uso dos recursos informacionais.”. A proficiência citada pela autora aborda as habilidades e o conhecimento atrelado aos aspectos de aprendizagem e conhecimento, bem como os fatores que possibilitam a aquisição de competências também relacionadas ao uso da informação.

Nesse viés, destacando a instrução bibliográfica, a ALA (1989, tradução nossa) enfatizou que:

Expandindo a definição de instrução bibliográfica, a capacitação de usuários requer, atualmente, competências associadas sob o termo “*information literacy*”, que pode ser conceituado como sendo um conjunto de habilidades para reconhecer quando a informação é necessária e ser capaz de localizar, avaliar, organizar e utilizar esta informação para solucionar uma problemática específica ou tomar uma decisão, independente se essa informação está em um computador, livro, filme, agência governamental ou quaisquer outras fontes.

Conforme o avanço na área de educação de usuários, a preocupação em passar instruções sobre o uso das bibliotecas também aumentava. É sabido que alguns conteúdos informativos já eram repassados como uma forma de ensinar os usuários sobre os serviços oferecidos por essa unidade de informação. Não obstante, o aprimoramento nos serviços e, mais ainda, em como elaborar instruções e realizar treinamentos, foi constantemente sendo modificado conforme a informação, as coleções, as bases de dados e as fontes informacionais mudavam também de suporte.

Na década de 90, alguns autores apresentavam sugestões de modelos para serem utilizados: Lowry(1995), Ercegovac (1995), Perkins (1996), Herring (1997) e Blakeslee (1998), apontando treinamento para o uso de bibliotecas universitárias. Um exemplo mencionado por Grandi e por Ferrari (2014) foi o estudo de Kaplowitz e Contini(1998), que desenvolveu um programa no computador para instruções. Um programa de instrução assistida por computador, para atingir quase 900 alunos no curso de Biologia da Universidade da Califórnia em Los Angeles (UCLA). Esse é um dos primeiros Programas de Educação de Usuários que foi desenvolvido, assim como diversos outros com modelos teóricos para aplicar nas bibliotecas iam sendo desenvolvidos.

Portanto, a Biblioteca é a unidade de informação precursora nos estudos sobre os Programas de Educação de Usuários, tendo, assim, a missão de reordenar o processo de ensino-aprendizagem que é característico quando se aplica a Educação de Usuários. Para Lancaster (1996), é fundamental traçar estratégia, plano, bem como diretrizes para a chamada (na época) instrução bibliográfica de uma forma mais categórica. Assim, para tal elaboração, ele recomenda observar tais pontos:

- a) Identificou-se como conveniente ministrar conhecimentos de certo tipo a determinada comunidade. Essa identificação baseia-se numa forma de avaliação de necessidades.
- b) Projeta-se um programa para ministrar esses conhecimentos.
- c) Ocorre a implementação.
- d) O programa muda o conhecimento, as aptidões ou atitudes dos participantes.
- e) A participação deles nesse programa acarreta algum efeito, mudando seu comportamento ou desempenho. Por exemplo, como consequência de sua participação num programa de instrução bibliográfica, um grupo de estudantes universitários podem obter maior êxito na localização de materiais necessários para concluir, de maneira eficiente, um trabalho de curso.
- f) Essa mudança de comportamento produz seus próprios benefícios. A expectativa é de que os estudantes que usam a Biblioteca de maneira mais eficaz aprenderão mais e terão melhor desempenho acadêmico.

Observa-se que essas recomendações podem servir de base atualmente, quando se pensar em elaborar programas de Educação de Usuários, servindo também de diretrizes para a criação destes. Quando Lancaster menciona melhorias no desempenho dos estudantes no item 5 na localização do material, destaca-se quão longe um programa pode chegar, principalmente quando se envolve não só o bibliotecário, mas outros profissionais da informação, como também o corpo docente, que tem o dever de utilizar referências nas disciplinas as quais os alunos possam ter acesso através do que lhes foi ensinado sobre o uso dos recursos informacionais.

Já as autoras Dias e Pires (2004, p. 39-40) indicam fases a serem seguidas na elaboração de um programa de Educação de Usuários, sendo-as as seguintes:

1) Fase de planejamento: planejar e elaborar cada ação por meio de etapas lógicas, a saber:

a) Conhecimento/diagnóstico situacional: análise do ambiente institucional e infraestrutura da população-alvo e dos meios disponíveis para sua execução (recursos humanos e sua capacitação para a atividade); definição de objetivos: com base no diagnóstico situacional, determinam-se os objetivos. Cognitivos (dizem respeito ao conhecimento, a conceitos e habilidades); socioemocional (atitudes, valores e apreciações) e psicomotor (habilidades motoras);

b) Escolha dos conteúdos programáticos: tópicos ou assuntos que serão desenvolvidos ao longo do curso, com base no diagnóstico e nos objetivos, deve ter encadeamento lógico, gradual e contínuo;

c) Seleção de procedimentos de ensino: escolha dos meios para atingir os objetivos propostos, procedimentos para que o aluno possa ter contato com coisas, fatos que possibilitem modificar sua conduta; atividades tais como ler, escrever, relatar, discutir, recortar etc., sob diferentes técnicas de ensino: informal, formal, diretamente, indiretamente, aulas expositivas, estudos em grupo, seminário, simulação de problemas, etc.; seleção de recursos de ensino: recursos humanos e recursos materiais, como manuais instrucionais, folhetos, material audiovisual, computadores etc.;

d) Seleção de procedimentos de avaliação: verificar se os conteúdos foram alcançados, as dificuldades de aprendizagem, por meio de testes, de questionários, de observação etc.;

e) Estruturação de um plano de ensino: dados de identificação do público-alvo, data, período, carga horária, ministradores, objetivos, conteúdo programático, procedimentos/técnicas de ensino, recursos, avaliação, bibliografia.

2) Fase de execução: corresponde a fase em que são postas em prática as atividades anteriormente programadas para um público preestabelecido:

a) Divulgar o programa para o pessoal da unidade de informação, para os docentes, para os alunos e para todos os administradores;

b) Preparar os materiais instrucionais de apoio aos métodos de ensino, efetuando impressão de guias, de manuais, de folhetos e de material audiovisual;

c) Testar o programa com uma amostra da população;

d) Implementar o programa, solicitando apoio do pessoal da unidade de informação, colhendo dados estatísticos, efetuando avaliação de cada item, revendo seus objetivos;

e) Continuar divulgando o programa;

f) Analisar os resultados, melhorando e simplificando, ou expandindo, o programa.

3) Fase de avaliação: pode ser realizada ao final de um período previamente determinado ou ao longo de toda a atividade. Os dados obtidos devem também servir para possíveis redefinições no programa adotado, reestruturando-o e adaptando-o às novas situações.

Ao apontar essas fases de forma bem minuciosa, porém de alta relevância, as autoras já direcionam para o que deve ser feito. Apesar disso, as escolhas diante de cada uma das fases mencionadas, dependerão do público-alvo, dos materiais, dos recursos humanos, da equipe envolvida e, claro, da necessidade do ambiente e de seus usuários. Utilizando cada etapa dessas fases e seguindo-as de forma bem planejada e organizada, é possível não só elaborar, mas acompanhar, de forma contínua, o progresso da implantação de um programa, fator essencial para recolher resultados e aperfeiçoar os serviços fornecidos pela biblioteca.

Ainda segundo Dias e Pires (2004), os Programas de Educação de Usuários podem ser informais e formais. No primeiro, concentra-se a execução de palestras, de visitas guiadas, ou seja, algo mais dialogado com os usuários. Já os formais são aplicados de forma progressiva, observando a interação dos usuários, o uso das fontes, a utilização de alguns materiais, entre outros fatores que seguirão as fases citadas por elas anteriormente.

Quando falamos em programas de Educação de Usuários em bibliotecas, vale ressaltar a afirmação de Pasquareli (1996, p.36):

[...] pode-se dizer que a finalidade da educação do usuário é levá-lo a assumir um conjunto de atitudes e reações positivas em relação à Biblioteca. Esse tipo de educação é importante porque o aluno chega à Universidade praticamente sem conhecer o potencial da Biblioteca universitária.

Ao fazer esse apontamento anterior, o autor menciona uma problemática que acomete diversos alunos, principalmente os calouros: o não conhecimento sobre o que a Biblioteca tem a oferecer para auxiliar a busca informacional e a aquisição de conhecimento para a sua formação. Muitos desses alunos já não possuíam contato com uma biblioteca escolar e ingressam desconhecidos sobre as inúmeras possibilidades de acessar fontes confiáveis por meio das plataformas indicadas pelo Bibliotecário. Essa é mais uma das razões pela qual a divulgação dos serviços é essencial.

Para Santiago e Azevedo Netto (2012, p. 252):

No âmbito da biblioteca universitária, quando o bibliotecário se dispõe a realizar uma atividade, ou seja, um programa de educação de usuários, o mesmo busca racionalizá-la através de uma metodologia que permita alcançar o desejado pelo indivíduo. Através dessa metodologia, busca-se a formação dos usuários tendo em vista sua autonomia no uso eficiente dos sistemas de informação.

Portanto, cabe aos bibliotecários efetivarem o Programa de Educação de Usuários, principalmente aos que têm contato direto com o atendimento aos usuários, podendo este ser elaborado por uma equipe formada com esse intuito. Vale ressaltar que cada atividade escolhida para ser incluída no programa, atenderá a uma demanda, a necessidade de um grupo específico de usuários, e tais atividades fazem parte do processo de ensino-aprendizagem capaz de proporcionar o conhecimento e a competência essencial, obtendo, assim, mais independência na busca e no uso da informação.

Cassin, Paschoalino e Romanetto (2013) destacam que as Bibliotecas precisam dar prioridade às ações referentes à capacitação de usuários, vendo possibilidades para propor e para efetivar a educação e atividades para aperfeiçoar o atendimento, ocupando, assim, um papel essencial no acesso à informação.

Atualmente, cada vez mais as buscas informatizadas fazem parte do cenário do serviço de referência, alterando substancialmente a imagem que o usuário tem da biblioteca. São inúmeros os buscadores ou motores de busca (Search engines) nacionais e internacionais disponíveis na internet (Yahoo, Google Acadêmico, Hotbot, Inktomi, Infoseek, Bookmark's, Metaminer, Ask, etc.), bem como inúmeras são as bibliotecas virtuais nas mais diversas áreas e com os mais diversos serviços, dentre eles os repositórios institucionais, os portais de periódico eletrônico, os e-books, o correio eletrônico, a transferências de arquivos, as listas de discussão etc., todos sempre com ênfase na World Wide Web (WWW ou simplesmente Web), uma verdadeira cadeia de informações. (Freire; Silva; Veloso, 2014, p.07)

Um dos serviços da biblioteca que está voltado ao atendimento dos usuários é o serviço de referência. Portanto, é primordial investir no uso dos aparatos digitais para aprimorar o acesso e, claro, na criação do Programa de Educação de Usuários. Para isso, é necessário que os próprios bibliotecários também obtenham a competência nas ações que desempenharão para além do serviço de referência.

4 BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS: O SERVIÇO DE REFERÊNCIA

No âmbito das universidades, as bibliotecas possuem um papel fundamental na difusão do conhecimento e disponibilizam fontes de informações para que os usuários agreguem às suas vidas profissionais e até pessoais. Para averiguar o início das bibliotecas como unidades de informação nas universidades, temos que observar as datas em que as primeiras universidades surgiram, pontuado por Veiga (2007), no **Quadro 03**, a seguir:

Quadro 03- Tipologia e ano de criação das primeiras universidades na Idade Média

Tipo de formação	Universidade	Ano de criação
Espontânea	Oxford (Inglaterra)	1214
	Montpellier (França)	1220
	Bolonha (Itália)	1230
	Paris (França)	1250
Formadas por migração	Pádua (Itália)	1222
	Cambridge (Inglaterra)	1318
Instituídas por autoridades religiosas ou da nobreza	Nápoles (Itália)	1224
	Salamanca (Espanha)	1218
	Valladolid (Espanha)	1250
	Lisboa (Portugal)	1290
Criadas por decreto real	São Domingos (América Espanhola)	1538
	Lima (América Espanhola)	1551
	México (América Espanhola)	1551

Fonte: Veiga (2007).

Essas instituições, conforme mencionado por Nunes e por Carvalho (2016, p.151), estavam sob domínio do clero, pois “durante a Idade Média, a Igreja é a instituição que possui o monopólio sobre a educação, definindo assim, métodos, práticas, conteúdos e os espaços para ensino.” O termo utilizado e citado por essas autoras e por Veiga (2007) era

Universitasstudii, o qual Veiga (2007, p. 17-18) denomina como sendo mais uma “[...] associação de alunos e mestres para transmissão e aprendizagem de conhecimentos ‘desinteressados’, ou seja, sem aplicabilidade imediata.” Dessarte, essa era a primeira ideia, na prática, do que seria a universidade em si, no período da Idade Média.

As bibliotecas universitárias provavelmente apenas obtinham fontes que fossem autorizadas pela Igreja, pois sabe-se que, na Antiguidade, existia um controle sobre o que as pessoas poderiam ler, ver e aprender. Não obstante, a formação dos serviços das bibliotecas universitárias a partir do firmamento das instituições foi-se ampliando e destacando o profissional que nela atua: o bibliotecário, assim como enfatizado por Nunes e Carvalho (2016, p. 177), que ainda atestam duas vertentes:

Em primeiro lugar, a sua criação, a partir de doações de coleções particulares, sejam de reis ou nobres ou mesmo de homens letrados, o que aumenta o volume de seus acervos, e em segundo lugar a crescente importância da figura do bibliotecário nessas instituições. Assim ele relata: “[...] -É, pois, já na Renascença que a biblioteca começa a adquirir o seu sentido moderno, a sua verdadeira natureza, como é também nessa época que surge, junto ao livro, a figura do bibliotecário [...].

O período no qual se estabeleceram tais universidades, infelizmente, havia restrições de acesso, o que acabava por excluir pessoas que não tivessem alguma formação. Assim, observa-se o grande progresso que ocorreu: antes os livros eram selecionados, pois nem todos poderiam ter acesso a conhecimento demais, sob punição da Igreja; atualmente, existe uma enxurrada de informações disponíveis em aparelhos digitais, podendo, ou não, ser uma fonte confiável.

Para Otlet (1989), o objetivo de uma biblioteca universitária se destina aos estudantes, aos professores, aos especialistas e aos pesquisadores. Além delas, as bibliotecas científicas se organizam dentro de institutos de pesquisa. Partindo disso, após os conflitos da Idade Média, passado tal período da história, após a Renascença e a Revolução Industrial, no século XVIII, houve um crescimento considerável na produção de livros e também uma preocupação em formar cidadãos com conhecimento básico, como aponta Nunes e Carvalho (2016. p.):

[...] a produção em massa de livros promovida não apenas pelo baixo custo do papel, mas também pela mecanização do processo editorial, eleva sobremaneira o quantitativo de livros em circulação. Aliada à uma nova preocupação com a formação do povo e a necessidade de fornecer os meios para que essa formação acontecesse de modo completo, as instituições mais beneficiadas nesse período são as bibliotecas universitárias.

Houve o processo evolutivo das bibliotecas no sentido de aquisição de suas coleções, de atribuições dos bibliotecários, de acesso livre às fontes que possui e de serviço de atendimento ao usuário (sua principal finalidade, além de detentora de obras que perpetuam a memória da sociedade). Um marco na área da biblioteconomia que auxiliou na organização e na representação da informação foi a Classificação Decimal de Dewey, já no século XIX, trazendo o aporte teórico fundamental para organizar os livros em suas estantes, conforme as categorias a que estes se adequavam, melhorando até a busca pelas obras em tempo mais hábil que antes.

Para Battles (2003), o sistema de classificação criado por Dewey promove grande impacto na organização de acervos nas bibliotecas americanas, e suas ideias são rapidamente absorvidas por várias delas e debatidas na recém-criada ALA, que tem Dewey como um de seus fundadores. Após isso, quanto mais a sociedade evoluía, mais as bibliotecas também se edificavam.

Após sintetizar o firmamento das bibliotecas universitárias, destaca-se que a educação superior, no Brasil, teve algumas mudanças na forma de ingresso nas universidades ao longo dos anos, e, com isso, aumentou interesse dos jovens em cursar uma graduação; consequentemente, ocorria abertura de vagas para as pessoas de diversas classes sociais.

Embora se tenha um alto número de universidades privadas no país (segundo o E-MEC, são mais de 60 faculdades), as universidades públicas têm um alto índice de concorrência nos vestibulares. Por conseguinte, o número de alunos aumentou de forma progressiva e significativa; em virtude disso, os usuários das bibliotecas também cresceram exponencialmente. É fundamental enfatizar a importância dessas bibliotecas no ambiente acadêmico, conforme muito bem pontuado por Kern (2020, p. 02):

A missão de todas as bibliotecas é oferecer, facilitar e intermediar o acesso à informação, utilizando para isto todos os artifícios teóricos e técnicos para atingir satisfatoriamente seu intento. Desta forma, os bibliotecários são chamados a cumprir sua função, sendo o bibliotecário um profissional de cunho humanista, com formação diversa que perpassa os campos de ordem filosófica e intelectual, e permeia a formação de leitores, práticas e incentivo à leitura assim como questões técnicas e pragmáticas que envolvem a organização do conhecimento e o tratamento da informação. Sendo assim, as bibliotecas universitárias surgem para suprir as necessidades informacionais de seus usuários: a comunidade acadêmica.

Nesse contexto, as bibliotecas universitárias surgem como entidades cruciais para atender às necessidades informacionais da comunidade acadêmica. Além de serem espaços físicos para pesquisa e para estudo, são agentes ativos na promoção da leitura e na gestão eficiente da informação.

No que tange ao avanço tecnológico, a transformação das bibliotecas é notável com a ascensão das bibliotecas eletrônicas, virtuais e digitais. Esses termos indicam a transição para ambientes *online*, em que o acesso à informação é facilitado por meio de plataformas digitais. As bibliotecas eletrônicas concentram recursos digitais; a biblioteca virtual proporciona um ambiente *online* para interação; a biblioteca digital abrange coleções digitalizadas. Essas evoluções tecnológicas evidenciam a capacidade das bibliotecas de se adaptarem às demandas contemporâneas, mantendo sua missão de facilitar o acesso à informação de maneira eficaz e inovadora. O **Quadro 04**, a seguir, elaborado por Silva (2017), aponta a definição de cada um desses termos, a saber:

Quadro 04: Definição dos tipos de Bibliotecas

Termo	Conceituação preliminar
Biblioteca eletrônica	Biblioteca em que há ampla utilização de computadores e de suas facilidades para a construção de índices <i>on-line</i> , para a busca de textos completos e para a recuperação e armazenagem de registros (MARCHIORI, 1997).
Biblioteca digital	Nesse tipo de biblioteca a informação é disponibilizada apenas na forma digital e pode residir em meios de armazenagem como discos magnéticos e óticos (MARCHIORI, 1997).
Biblioteca virtual	Biblioteca que, para existir, depende da tecnologia da realidade virtual. Assim, através de um software próprio acoplado a um computador, usando uma tecnologia sofisticada, é feita a reprodução virtual do ambiente de uma biblioteca convencional (SILVA; ARAUJO, 2003).

Fonte: Silva (2017, p.115)

Essas categorias refletem a adaptabilidade das bibliotecas às demandas contemporâneas, oferecendo acesso à informação de maneira mais dinâmica e tecnologicamente avançada. A interatividade e a facilidade de navegação nessas bibliotecas contribuem para a promoção de uma educação mais dinâmica e alinhada às expectativas da sociedade digital contemporânea. A presença dessas bibliotecas digitais e virtuais proporciona aos estudantes e educadores um acesso mais ágil e abrangente ao conhecimento, enriquecendo o processo de ensino- aprendizagem.

Oliveira e Vigotsky(2010, p. 59) apontam o conceito de aprendizagem como sendo:

[...] o processo pelo qual o indivíduo adquire informações, habilidades, atitudes valores, etc. A partir de seu contato com a realidade, com o meio ambiente e com as outras pessoas. É um processo que se diferencia dos fatores inatos (a capacidade de digestão, por exemplo, que já nasce com o indivíduo) e dos processos de maturação do organismo, independentes da informação do ambiente (amaturação, porexemplo).

Uma das razões para a biblioteca ser essencial no ensino-aprendizagem está estritamente voltado ao contato que esta possui com os usuários, por meio de um serviço comum a todas elas: o serviço de referência ou de atendimento ao usuário.

Trazendo três conceitos sobre esse serviço, eis como alguns autores denominam. Primeiramente, Grogan (1995, p. 2) como “a assistência pessoal prestada pelo bibliotecário aos leitores em busca de informações.” Uma definição mais sucinta, porém direta.

O conceito de Almeida Júnior (2013, p. 15) já aponta o serviço de referência como sendo: “[...] o espaço onde se dá a relação entre a informação e o interesse do usuário; é o momento em que se procura satisfazer as necessidades informacionais do usuário, enfim, é quando todo o trabalho da biblioteca se completa.” Basicamente, é isso que se espera de quem está à frente do serviço, embora as atividades dentro dele venham se expandindo, conforme será relatado mais adiante.

Já Pereira e Carvalho (2012, p. 107) optam por atestar uma denominação mais ampla, declarando que:

O Serviço de Referência é a sala de recepção da biblioteca, onde se dá a interação entre a necessidade informacional do usuário e a informação que o atende, responde e satisfaz. Visto que é um setor da biblioteca que desenvolve atividades juntamente com outros setores, prestando auxílio ao setor de seleção, aquisição, gestão, traçando estratégias para os estudos de usuários e oferecido o atendimento individual e personalizado para dar maior comodidade ao usuário.

As autoras, além de trazerem o conceito, destacam que o serviço de referência não é um setor à parte da biblioteca, visto que este conversa diretamente com os demais. Concordamos com as autoras, tendo em vista que as equipes de cada setor que compõe a Biblioteca universitária devem trabalhar em conjunto para o funcionamento desta como um todo.

Dentro do serviço de referência, existem algumas atividades que foram destacadas por Romani e por Borszcz (2006, p.52):

- a) **Disseminação Seletiva da Informação** – é a divulgação da informação sobre o recebimento das novas aquisições ou de qualquer outro material de interesse específico de cada usuário.
- b) **Atendimento aos usuários** – consiste em dar auxílio ao usuário, orientando-o e auxiliando-o na consulta de catálogos, tirando dúvidas em relação às questões de referência e às bibliografias.
- c) **Levantamento bibliográfico e pesquisa na internet** – é a busca da informação sobre temas específicos, em fontes especializadas.
- d) **Normalização técnica** – tem, como responsabilidade, fornecer orientação sobre normalização técnica de documento e de publicações visando a sua padronização.
- e) **Treinamento do usuário** – desenvolve cursos e programas de instrução orientada para capacitar o usuário na utilização de recursos da unidade de informação.
- f) **Serviço de Alerta** – promoção contínua da informação por meio dos seguintes produtos: lista de novas aquisições; sumários correntes de periódicos; circulação de material selecionado; manuais técnicos.

Essas atribuições são fundamentais a serem realizadas pela equipe do setor de referência, e, observa-se ali, a expressão “treinamento do usuário”, que, como já mencionado na seção anterior deste projeto, nada mais é que um termo com função semelhante à Educação de Usuários, sendo uma atividade primordial dentro do Serviço de Referência.

Como afirmado anteriormente, as atividades dentro do serviço de referência foram ampliadas ao universo digital. Hoje, alguns autores já abordam o termo “Serviço de Referência Virtual (SRV)”: um deles é Rostirolla (2006), o qual aponta que o Processo de Referência Virtual (PRV) caracteriza-se pela interação *on-line* do usuário com o bibliotecário em todas as etapas do processo, em que se faz uso de recursos tecnológicos como *chats*, teleconferências e outros, que possibilitam a interação em tempo real, que ocorre na elaboração de perguntas e nas respostas dadas pela referência.

Outros autores que abordam o tema e apontam conceito foram Damian e Castro Filho (2018, p.3), corroborando que: “O serviço de referência virtual diz respeito à disponibilização do serviço de referência por meio de tecnologia de informação, de modo a agregar valor tanto para as bibliotecas quanto para os usuários que interagem por meio desta ferramenta.” Dessa forma, além das atividades comuns ao setor, este teve que utilizar, cada vez mais, as ferramentas digitais a seu favor.

Para Carvalho e para Lucas (2005), existem algumas vantagens no Serviço de Referência Virtual (SRV), a saber: fontes de informação virtuais se atualizam rapidamente, demandam menor mão de obra e não necessitam de espaço físico para o armazenamento, e a recuperação da informação torna-se otimizada e precisa. A Federação Internacional de Associações de Bibliotecários e Bibliotecas apontou que o SRV deve ser um serviço de alta qualidade focado no usuário, o que reforça o propósito desta pesquisa (*International Federation of Library Associations and Institutions*, s.d.).

Embora nem todas as bibliotecas disponibilizem o SRV, o estudo de Silva (2017) sobre o serviço de referência das bibliotecas nacionais e internacionais destacou algumas instituições que fornecem o atendimento virtual por meio de seu *site*. Foram analisadas cinco bibliotecas, a saber: Biblioteca Nacional de Espanha; *Bibliothèque Nationale de France*; *University of Illinois at Chicago Library*; a Biblioteca Nacional do Brasil e a Biblioteca de Ciências Jurídicas da Universidade Federal do Paraná. Ressaltam-se, a seguir, duas dessas bibliotecas conforme ilustrado na Imagem 03:

Imagem 03: Serviço de referência virtual ofertado pela *University of Illinois at Chicago Library*

The image shows a screenshot of the University of Illinois at Chicago Library website. At the top, there is a navigation bar with the UIC logo, the text 'UNIVERSITY OF ILLINOIS CHICAGO', and links for 'UIC.edu', 'Campus Map', 'Hours', 'Contact Us', 'My Accounts', and 'Give to the Library'. Below this is a secondary navigation bar with 'HELP', 'COLLECTIONS', 'LIBRARIES', 'ABOUT', and 'SERVICES'. The main content area features a dark blue header with 'University Library' and a sidebar on the left with 'ABOUT' and various menu items like 'Events', 'News', 'Jobs & Careers', 'People', 'Student Success', and 'Library Faculty'. The main heading is 'Contact Us', followed by the text: 'Our librarians can help you find articles for research purposes, connect to the library from off campus and...'. Below this, it says 'You can contact the UIC University Library in several ways.' and provides a link for reference or circulation. On the right side, there is a 'Chat with a Librarian' widget with a 'Close' button, a title 'Ask a Librarian', and input fields for 'Your name', 'Your status', and 'Your question*', along with a 'Start Chat' button.

Fonte: Adaptado de Silva (2017) e da *University of Illinois at Chicago* (2023).

Observa-se que a Biblioteca da Universidade de Illinois oferece o serviço de referência virtual de forma síncrona e assíncrona. O atendimento síncrono ocorre por meio de um *chat*, disponível durante todos os horários de funcionamento da biblioteca. Vale ressaltar que bibliotecários especializados em saúde estão disponíveis em dias e horários específicos para atender aos usuários. Já o atendimento assíncrono é acessado por meio de um *link*, direcionando o usuário para uma página em que um formulário pode ser preenchido e encaminhado à Biblioteca. (Silva, 2017).

Além desse exemplo de SRV, ressalta-se, na Imagem 04, a Biblioteca Nacional que também foi analisada pelo autor:

Imagem 04: Serviço de Referência Virtual da Biblioteca Nacional

Fundação Biblioteca Nacional

O que você procura?

Pesquisa a distância

Aos pesquisadores que estão no exterior e no Brasil, fora da região Metropolitana do Rio de Janeiro, a Fundação Biblioteca Nacional disponibiliza serviço de atendimento à distância, realizado pelo Setor de Informação Documental. O Setor de Informação Documental auxilia em uma compilação bibliográfica, disponibilizando a reprodução. Não são realizadas pesquisas de conteúdo ou de genealogia.

Publicado em 26/04/2022 18h48 | Atualizado em 16/06/2023 14h13

Compartilhe: [f](#) [t](#) [in](#) [w](#) [l](#)

Como utilizar o serviço de pesquisa a distância

1. Preencha o [Formulário de Solicitação de Pesquisa](#), fornecendo informações detalhadas e precisas sobre o objeto da sua pesquisa.
2. Com base nas informações enviadas, a equipe do [Setor de Informação Documental – SID](#) - orientará sobre as formas de busca.
3. Caso haja necessidade de reprodução de itens do acervo, serão apresentados o orçamento e informações sobre o envio do material.

Fonte: Adaptado de Silva (2017) e da Biblioteca Nacional (2023).

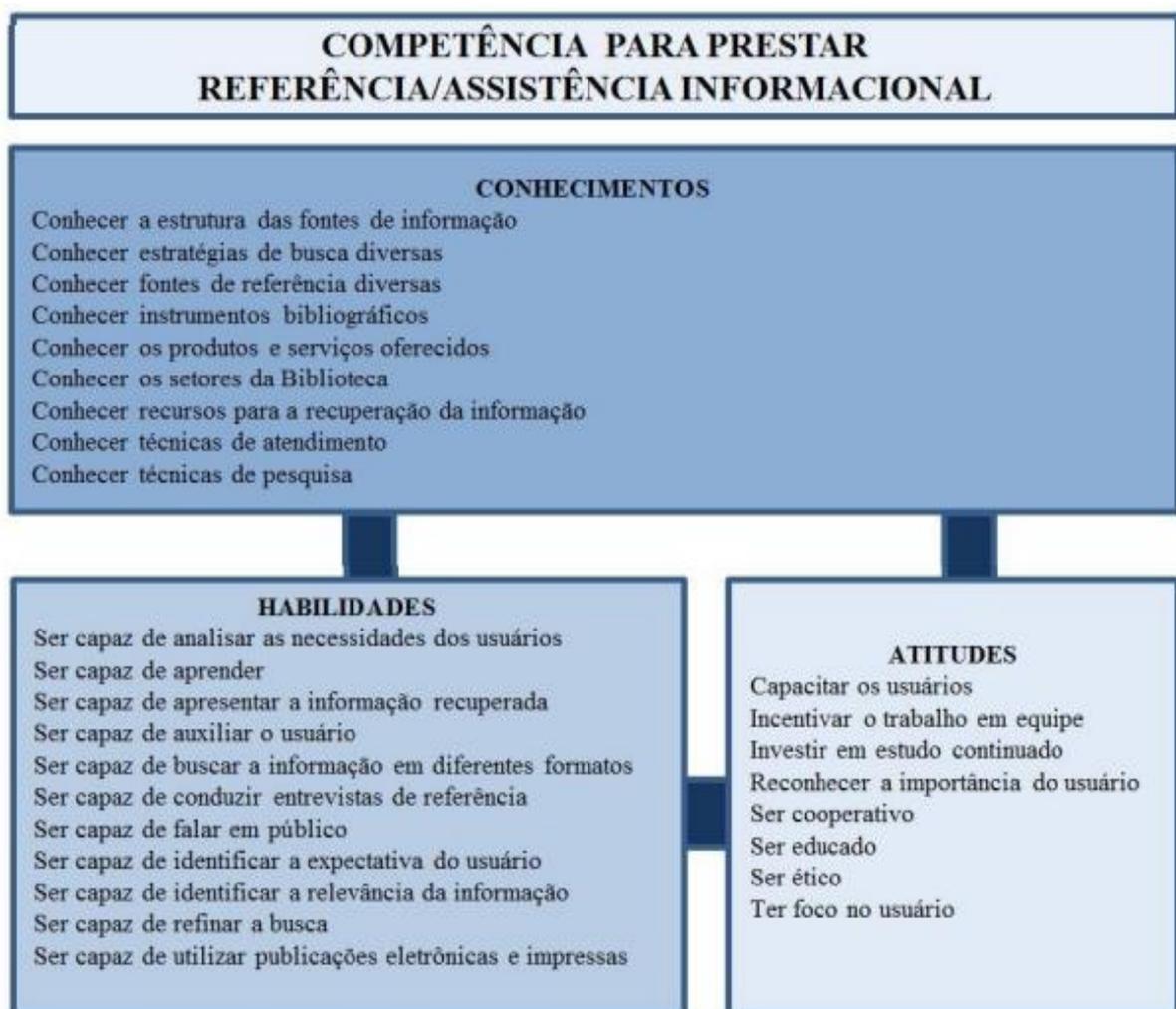
A BN oferece exclusivamente o serviço de referência virtual no modo assíncrono, limitando-se a um formulário disponibilizado para que os usuários registrem suas dúvidas informacionais. Dois pontos merecem destaque: a) a falta de previsão para o retorno em relação às dúvidas informacionais dos usuários, e b) a considerável quantidade de campos a serem preenchidos, tornando o processo de submissão do problema de pesquisa mais complexo (Silva, 2017).

A relevância do Serviço de Referência virtual nas bibliotecas universitárias é incontestável. Essa modalidade proporciona aos usuários acesso rápido, eficiente e suporte especializado, contribuindo para a maximização da utilização dos recursos informacionais disponíveis.

Outrossim, esse serviço desempenha um papel crucial na educação de usuários, promovendo o desenvolvimento de habilidades de pesquisa, de seleção e de avaliação de informações, fundamentais para o sucesso acadêmico. A interação virtual com bibliotecários também incentiva uma abordagem autônoma à aprendizagem, capacitando os usuários a se tornarem consumidores críticos e autossuficientes de conhecimento.

O estudo de Rossi, de Costa e de Pinto (2014) apontou uma série de requisitos no que se refere à competência que os bibliotecários devem possuir em cada atividade que eles exercem. Para isso, foram elaborados alguns quadros indicando esses fatores para serviços como normalização bibliográfica, comutação bibliográfica, capacitação/ treinamento e o que destacamos a seguir, na **Imagem 05**, serviço de referência:

Imagem 05: Competência para o Serviço de Referência



Fonte: Rossi, Costa e Pinto (2014)

Para além do Serviço de referência, destacando a relação biblioteca e usuário, um estudo sobre as expectativas desteem relação à qualidade das bibliotecas universitárias do

Paquistão, os autores Ashiq, Jabeen e Mahmood (2022) destacam alguns aspectos relevantes para garantir a qualidade de seus serviços, em especial, destaca-se aqui, o serviço de referência o qual está ligado diretamente aos usuários. Tais aspectos são os seguintes:

- a) Fornecimento de material bibliográfico suficiente, físico e digital;
- b) Adequada classificação e catalogação do acervo;
- c) Serviços de orientação bibliográfica;
- d) Instrução e educação em biblioteca;
- e) Facilidade de emissão e devolução de livros;
- f) Acesso livre;
- g) Manutenção adequada das pilhas de prateleiras;
- h) Serviços de fotocópia e impressão;
- i) Banco de livros da biblioteca;
- j) Serviços de reserva;
- k) Serviços de referência;
- l) Serviços de assessoria a leitores;
- m) Disseminação seletiva de informações (IDE);
- n) Empréstimo entre bibliotecas e partilha de recursos;
- o) Comportamento e atitude do pessoal;
- p) Capacidade de resposta, conhecimento e experiência;
- q) Interação com os usuários;
- r) Disposição para ajudar os usuários. (Ashiq; Jabeen; Mahmood, 2022, p.08, tradução nossa)

Vale ressaltar que, mesmo no ambiente virtual, a responsabilidade da biblioteca universitária se expande, acompanhada de um aumento nas demandas. O atendimento ao usuário necessita de um planejamento mais abrangente, com tópicos claramente definidos e com atividades que transcendem a mera busca em fontes de informação. Nesse contexto, esta pesquisa concentra-se, especificamente, no setor da Biblioteca responsável por essas questões, conforme será detalhado nos procedimentos metodológicos mais adiante.

Antes do cenário pandêmico, que marcou a sociedade entre 2020 e 2023, já se debatia sobre as atividades do Serviço de Referência Virtual (SRV) como uma estratégia para facilitar o acesso e para esclarecer dúvidas dos usuários. Essas ações incluíam a condução de treinamentos *online*, eliminando a necessidade de deslocamento dos usuários até o espaço físico da biblioteca. Ainda assim, algumas atividades ainda permaneciam presenciais. Foi somente diante da nova realidade de isolamento social, decorrente da pandemia da Covid-19, que houve uma reconfiguração significativa dessas atividades, aspecto abordado detalhadamente na seção a seguir.

5 IMPACTOS E RUPTURAS: A REINVENÇÃO DO SOCIAL FRENTE À COVID-19

Durante a história, diversas doenças surgiam por meios de micro-organismos, acometendo, muitas vezes, boa parte da população. Com os avanços da medicina, os cuidados com saúde e com higiene foram evoluindo à medida que também as descobertas de vacinas e de remédios também foram sendo produzidos conforme progrediam os estudos científicos.

Não obstante, assim como a ciência progride, na biologia, observa-se também a evolução de vírus e de bactérias, sendo estes causadores de endemias, de epidemias e/ou de pandemias, como é o caso da última pandemia, que acometeu toda a sociedade causada pelo coronavírus, o SARS-CoV-2, nome científico desse micro-organismo que causa a doença denominada de Covid-19. Antes de adentrarmos nos aspectos basilares dessa pandemia, é fundamental compreender o que é um vírus e o que é uma pandemia.

Para Carvalho (2010, p. 474), os vírus:

[..] não são considerados organismos vivos porque são inertes fora das células hospedeiras. Diferem dos demais seres vivos pela ausência de organização celular, por não possuírem metabolismo próprio e por necessitarem de uma célula hospedeira. No entanto, quando penetram em uma célula hospedeira, o ácido nucleico viral torna-se ativo ocorrendo a multiplicação.

Dessa forma, é um micro-organismo considerado um parasita, pois ele necessita de um hospedeiro para se reproduzir, para evoluir e para interagir com outras espécies de seres vivos. Disner (2021, p. 149) corrobora atestando que:

Os vírus certamente não são vivos no sentido clássico porque eles não são capazes de metabolização ou replicação por conta própria. Mesmo assim, também não parece correto classificá-los como inanimados uma vez que eles são constituídos de moléculas biológicas e carregam informação genética, diferente de outras moléculas químicas, como as proteínas ou componentes celulares, que são compostos por átomos e pequenos blocos de construção, que não carregam a informação relacionada a sua existência. A hereditariedade é o que diferencia os vírus de outras moléculas inanimadas, um ponto chave para o mundo dos seres vivos.

Dessa forma, embora não tenha toda a estrutura que compõe a maioria dos seres vivos, não podemos subestimar os vírus. Primeiramente, eles são compostos por uma cápsula

proteica que contém DNA, RNA ou os dois, o que corresponde ao seu material genético. Embora ele possa ficar inativo, esse conteúdo é basicamente aquilo de que ele necessita ao adentrar em uma célula hospedeira, dominando tal célula, fazendo com que ela passe a reproduzi-lo no organismo.

Outro fator corresponde às doenças infecciosas que eles causam. Segundo Zimmer (2020), os vírus são responsáveis por algumas das mais perigosas e mortais doenças, incluindo ebola, raiva, influenza e varíola; apesar de apenas uma pequena fração destes infectar humanos, pois só 250 espécies de vírus têm o corpo humano como hospedeiro.

No final do ano de 2019, uma notícia começou a se espalhar pelos veículos de comunicação, embora, à época, não fosse considerada como uma situação grave. A notícia relatava sobre o caso de um novo vírus na China, o qual, ao ser acometido por ele, causava alguns sintomas que poderiam levar à Síndrome Respiratória Aguda.

Segundo Lima (2020, p.05), o “coronavírus é um vírus zoonótico, um RNA vírus da ordem *Nidovirales*, da família *Coronaviridae*. Esta é uma família de vírus que causam infecções respiratórias, os quais foram isolados pela primeira vez em 1937 e descritos como tal em 1965”. Por isso, já existiam alguns tipos de coronavírus, mas, embora sua proliferação e seu contágio fossem altos, não haviam causado tanto impacto mundial, até o momento.

De acordo com a Organização Mundial da Saúde (OMS), em 31 de dezembro de 2019, em Wuhan, na China, foram descritos os primeiros casos de pneumonia provocada por um agente desconhecido e reportados às autoridades de saúde (Brito, *et al*, 2020). O surto da Covid-19, doença causada pelo coronavírus, logo se espalhou pela Europa, pela Ásia e pela América, fazendo com que diversos grupos voltados à epidemiologia, à saúde pública, além da Organização Mundial de Saúde (OMS), comessem a planejar medidas para diminuir a contaminação, que já estava alarmante, pois o vírus havia-se alastrado a nível global.

Conforme Brito *et al.* (2020, p. 55) destacam:

A pandemia da doença causada pelo novo coronavírus (COVID-19) tornou-se um dos grandes desafios do século XXI. Atualmente, acomete mais de 100 países e territórios nos cinco continentes. Seus impactos ainda são inestimáveis, mas afetam direta e/ou indiretamente a saúde e a economia da população mundial.

A Covid-19 tornou-se e foi declarada como uma pandemia, devido ao alcance da doença: rápida contaminação, com número de casos novos em pouco tempo e a nível global, além do número de contaminados, também ocorria maior incidência em número de óbitos em

grande escala, assim como aponta Rezende (1998, p.154): “O conceito moderno de pandemia é o de uma epidemia de grandes proporções, que se espalha a vários países e a mais de um continente.” A definição de pandemia apresentada por Rezende ressoa de maneira pertinente com a compreensão contemporânea do termo. A assertiva de que uma pandemia é uma epidemia de grandes proporções, estendendo-se por vários países e por vários continentes, destaca a amplitude geográfica e o impacto global desses eventos epidemiológicos.

Essa visão moderna, formulada há mais de duas décadas, revela uma percepção aguçada das características abrangentes e interconectadas das crises de saúde pública. À luz da última pandemia de COVID-19, a definição de Rezende ganha ainda mais relevância, pois a disseminação rápida e generalizada do vírus SARS-CoV-2 transcende fronteiras nacionais, colocando em evidência a necessidade de colaboração internacional e de estratégias coordenadas para mitigar os efeitos adversos em escala global.

Outro fator são os sintomas da doença, conforme um estudo de caso reportado pela *WHO-China Joint Mission on Coronavirus Disease*, (grupo da OMS que trabalhou junto à China, sobre o Corona Vírus), que teve resultado citado também por Lima (2020). O estudo verificou os sintomas de mais de 55 mil contaminados, que relataram os sintomas mais comuns: febre(87,9%), tosse seca (67,7%), fadiga (38,1%), produção de escarro (33,4%), dispnéia 18,6%), dor de garganta (13,9%), cefaleia (13,6%), mialgia ou artralgia (14,8%), calafrios (11,4%), náuseas ou vômitos (5%), congestão nasal (4,8%), diarreia (3,7%), hemoptise (0,9%) e congestão conjuntival (0,8%).

De início, esses sintomas se agravavam caso o paciente tivesse alguma comorbidade ou idade avançada, todavia, com o avanço da doença mundialmente, pessoas sem comorbidade e de faixa etária que antecede os 40 anos, aparentemente saudáveis e de bom condicionamento físico, além de contrair sintomas graves da doença, também acabavam indo a óbito.

Após a declaração da OMS atestando a gravidade da pandemia, os países começaram a realizar planos de contingência, e cada um elaborava medidas de isolamento e de prevenção seguindo as recomendações da OMS (os mais comuns eram o uso de máscaras cobrindo as vias respiratórias e a higienização das mãos e de objetos com álcool 70%, capaz de eliminar os microrganismos das superfícies). Dados do Ministério da Saúde do Brasil (Brasil, 2020) apontaram que:

[...] até o dia 21 de abril de 2020, 213 países, territórios ou áreas relataram casos da COVID-19, correspondendo a um total de 2.397.216 casos confirmados. No Brasil, o registro do primeiro caso ocorreu em 26 de fevereiro de 2020 no estado de São Paulo. A epidemiologia da COVID-19

ainda é pouco conhecida, pois, para muitos países, encontra-se em curso, o que dificulta a comparabilidade de resultados.

Alguns países chegaram a declarar *Lockdown* – termo em inglês, o qual significa confinamento – que consiste em fechar uma região, interditando vias, proibindo deslocamentos e viagens não essenciais. Cada governante decide de que forma será feito esse fechamento. Além disso, serviços considerados essenciais poderiam continuar funcionando. (BRASIL, 2020).

O Sars-CoV-2, o causador da Covid-19, um ilustre desconhecido, logo, logo se tornou o principal agente da maior pandemia já ocorrida no planeta desde a gripe espanhola em 1918. O Brasil encontra a peste e ingressa no mundo pandêmico, na Quarta-feira de Cinzas. Em seu território, o registro da primeira morte por Covid-19 se dá apenas um dia após a Organização Mundial da Saúde (OMS) declarar como pandemia o que estava a acontecer no planeta. (Moreno; Matta, 2021, p. 42).

No Brasil, alguns Estados, em março de 2020, começaram a publicar decretos suspendendo atividades consideradas não essenciais por 15 dias. Com o aumento de casos, os dias de isolamento e a suspensão de atividades presenciais foram ampliadas para semanas e para meses.

Isso acarretou queda de produção, de economia, de desemprego, mas o número de casos da Covid-19 também progredia, gerando crise na saúde pública, pois a quantidade de pessoas internadas ultrapassava a quantidade de leitos nos hospitais, sendo necessária a criação de leitos de Unidade de Terapia Intensiva (UTI) em hospitais de campanha, para que fosse possível atender aos pacientes acometidos pela doença em estágio de emergência e de urgência. Mesmo assim, o Brasil ainda atingiu um número avassalador de mortos pela doença.

Em 7 de agosto de 2020, um marco emblemático foi alcançado no Brasil: o país registrou 100 mil óbitos por Covid-19, com uma média diária de mais de mil mortes. Nesse momento, o Ministério da Saúde enfatizou a importância do tratamento precoce, visto que, no início da pandemia, a orientação era permanecer em casa até que os sintomas, como falta de ar, agravassem. Mesmo assim, na resposta brasileira, o papel da atenção primária, em especial dos agentes comunitários de saúde e dos níveis secundários de atendimento à saúde, não ficou claramente definido, e esses níveis não foram estruturados de forma a proporcionar uma abordagem integral e coordenada no combate à Covid-19. (Bueno; Souto; Matta, 2021; Lotta *et al.*, 2020; Melo, 2020).

A notícia dos 100 mil óbitos foi impactante, causando tristeza em muitas famílias, gerando apreensão generalizada diante da ameaça da doença. A partir desse marco sombrio, a situação pandêmica de 2020 se tornou ainda mais preocupante. Diante dos casos alarmantes registrados globalmente, pesquisadores da saúde uniram esforços com laboratórios farmacêuticos, na busca por uma vacina eficaz, no entanto a produção vacinal é um processo demorado, com diversas etapas até chegar à fase de testes e de aprovação, essenciais para conter não apenas a propagação, mas também o estágio grave da doença.

Em se tratando de uma emergência na saúde pública, o Ministério da Saúde atestou que “uma vacina eficaz e segura é reconhecida como uma solução em potencial para o controle da pandemia, aliada à manutenção das medidas de prevenção já estabelecidas.” (Brasil, 2021).

Alguns laboratórios se prontificaram nessa ação praticamente conjunta, sendo os seguintes: Sinovac (China) e Instituto Butantan (Brasil); **AstraZeneca**, vacina recombinante, fabricada pela AstraZeneca, pela Oxford e pela Fiocruz; **Pfizer**, vacina de RNA mensageiro (RNAm), fabricada pela Pfizer e pela BioNTech; **Janssen**, vacina recombinante, fabricada pela Janssen-Cilag, braço farmacêutico da Johnson & Johnson; **Sputnik V**, vacina recombinante, fabricada pelo Instituto Gamaleya (Rússia); **Covaxin**, vacina adsorvida inativada, fabricada pela BharatBiotech (Índia) (Brasil, 2021).

Todas essas foram aprovadas pela Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA), embora as vacinas internacionais tenham levado um tempo até chegar ao Brasil. Com um ano após o início da pandemia, foi iniciada a campanha de vacinação por grupos prioritários. A Rede Nacional de Dados em Saúde (RNDS) informou que, até a data de 22 de fevereiro de 2024, já obteve aproximadamente mais de 167 milhões de pessoas vacinadas com a segunda dose e mais de 3 milhões com a terceira dose (Brasil, 2024).

No dia 5 de maio de 2023, em Genebra, Suíça, a Organização Mundial da Saúde (OMS) anunciou o encerramento da Emergência de Saúde Pública de Importância Internacional (ESPII) relacionada à COVID-19 (Organização Pan-Americana de Saúde, 2023). Esse marco representa um avanço significativo no enfrentamento da pandemia global, indicando uma mudança no *status* da situação de emergência para um cenário de maior estabilidade.

A **Imagem 06**, a seguir, atualizada até a data de 10 de fevereiro de 2024, no *site* que aponta os dados da Covid-19 do Ministério da Saúde com base do que é repassado pelas Secretarias de Saúde Estaduais do Brasil e com auxílio do DataSus, por meio de elaborados painéis, de gráficos e de tabelas, mostra os casos dessa doença no país.

Imagem 06: Painel de casos de doença pelo coronavírus (COVID-19) no Brasil:

	Casos	Óbitos	Incidência/100mil hab.	Mortalidade/100mil hab	Atualização
▼ Brasil	38.374.307	709.601	18260,7	337,7	10/02/2024 14:15
> Sul	8.146.756	112.548	27177,6	375,5	10/02/2024 14:15
> Centro-Oeste	4.445.988	66.818	27280,9	410,0	10/02/2024 14:15
> Norte	2.955.173	51.925	16033,7	281,7	10/02/2024 14:15
> Nordeste	7.532.039	136.638	13197,5	239,4	10/02/2024 14:15
> Sudeste	15.294.351	341.672	17306,9	386,6	10/02/2024 14:15

Fonte: <https://covid.saude.gov.br/>

Em meio a uma pandemia, a uma crise global e a perdas irreparáveis, começou-se a pensar em uma adaptação, por exemplo, nas aulas e nos trabalhos, antes eram presenciais, passando a ocorrer de forma remota, via videochamada, utilizando várias plataformas para se adaptarem a uma nova realidade, para, assim, dar continuidade aos afazeres comuns a todos. Conforme ratificado por Araújo e por Lua (2021, p. 04) sobre o Trabalho Remoto (TR):

Para o controle da pandemia de COVID-19, foram adotadas medidas de distanciamento social, com restrição de circulação, fechamento de escritórios, comércio, escolas e faculdades. O TR foi a alternativa encontrada para a continuidade das atividades laborais. Serviços administrativos e escolares foram aqueles de maior incremento dessa modalidade de trabalho.

Dessarte, alguns setores, como museus e demais centros de aspecto cultural, por exemplo, cessaram as visitas, assim como tudo que não era considerado serviço essencial. Não obstante, para se adaptar às atividades remotas, começou-se a realizar algumas exposições virtuais. Além disso, uma série de palestras *online* em plataformas digitais foram realizadas nas redes sociais, com diversos temas, cada qual em sua área.

Nos arquivos, algumas atividades que deveriam ser realizadas, impreterivelmente, no espaço físico, tornaram as atividades e as funções do trabalho um formato híbrido (presencial e remoto), assim também nas Bibliotecas.

Elas tiveram que se adaptar, principalmente, no setor de serviço de referência ou de atendimento aos usuários para acolheras suas necessidades e para atendê-las, pois as demandas das universidades e, principalmente, das Bibliotecas, após uma pausa, tiveram que ser retomadas, por exemplo, depósitos de Trabalhos de Conclusão de Cursos, e, com as aulas de forma remota, muitos alunos também precisavam de livros de demais referências para as aulas e para a realização dos trabalhos solicitados pelos professores.

O estudo de Scoulas (2021, p.2, tradução nossa) sobre a Biblioteca Universitária da Universidade de Illinois em Chicago nos Estados Unidos apontou que:

A COVID-19 também afetou os principais serviços da biblioteca, como a circulação de livros da biblioteca e oficina presenciais da biblioteca. A maioria dos serviços da Biblioteca teve que ser convertida para *online*, com interação pessoal limitada com os usuários. O plano de avaliação também foi afetado pela COVID-19. Originalmente, a Biblioteca Universitária planeava realizar inquéritos bienais em 2020 para que os estudantes compreendessem melhor as suas necessidades e utilizassem os resultados para melhorar e medir o impacto do valor da biblioteca no seu sucesso acadêmico.

A limitação da interação pessoal com os usuários, mencionada no estudo, reflete não apenas uma mudança nas operações da biblioteca, mas também um desafio em termos de envolvimento direto com a comunidade acadêmica. A transição para serviços *online* pode ter impactos na forma como os usuários percebem a acessibilidade e a utilidade da biblioteca, enfatizando a importância de estratégias eficazes de comunicação virtual.

A interrupção dos planos de avaliação bienal na Biblioteca Universitária da Universidade de Illinois, devido à COVID-19, é apenas um dos exemplos que ressalta a dificuldade enfrentada pelas bibliotecas universitárias em medir seu impacto e em adaptar seus serviços às necessidades em constante mudança dos estudantes. Esse aspecto destaca a necessidade de métodos de avaliação dinâmicos e flexíveis que possam-se ajustar a circunstâncias imprevisíveis, como as geradas por uma pandemia.

Outro estudo que podemos mencionar é o de Chisita *et al.* (2022), o qual buscou identificar como os bibliotecários no Zimbabué responderam ao surto de COVID-19 e às implicações da pandemia na prestação de serviços das bibliotecas. Diante da realidade desse ambiente na pandemia, os autores enfatizaram que:

Antes do início da pandemia da COVID-19, as bibliotecas acadêmicas no Zimbabué já tinham iniciado uma transição do modelo físico para o modelo híbrido de prestação de serviços. No entanto, o principal obstáculo tem sido a falta de acesso a uma ligação fiável à Internet. [...] nem todas as instituições acadêmicas no Zimbabué conseguiram adotar com sucesso inovações tecnológicas devido a uma infinidade de factores que vão desde a falta de planeamento futurista e a falta de financiamento. Esta situação levanta a necessidade de partilha de recursos, parcerias e desenvolvimento de capacidades como medida de sobrevivência a longo prazo, na sequência da pandemia de COVID-19. (Chisita *et al.*, 2022, p. 2-3, tradução nossa).

O destaque à falta de acesso confiável à internet como principal obstáculo ressalta a vulnerabilidade das instituições diante de infraestruturas tecnológicas precárias, fator agravado pela realidade econômica e estrutural do país, o que demonstra uma realidade lamentável.

O impedimento identificado, relacionado à dificuldade em adotar inovações tecnológicas, transcende a mera limitação de recursos, envolvendo também fatores como planejamento futuro e financiamento insuficiente. Essa constatação sublinha a necessidade premente de estratégias proativas, de abordagens colaborativas e de investimentos substanciais para superar as lacunas existentes, já que diversos empecilhos coexistiam antes da pandemia e, com ela, se agravaram.

Vale ressaltar que a pesquisa qualitativa desses autores utilizou a entrevista com os bibliotecários acadêmicos para a coleta de dados, colocando o pessoal responsável pelos serviços da biblioteca para relatar e para obter o objetivo da pesquisa, que assim se revela:

Os serviços de referência foram totalmente migrados para plataformas online. Na maioria dos casos, os usuários usavam o *WhatsApp* Messenger para interagir com bibliotecários de referência. Os oito entrevistados das bibliotecas acadêmicas confirmaram a migração dos seus serviços de referência para as plataformas online, pois este era o ‘modo mais viável e seguro’ de prestação de serviços ‘face à pandemia devastadora, embora os utilizadores das bibliotecas esperassem um serviço’. O *WhatsApp* se tornou o meio de comunicação mais conveniente e econômico entre funcionários da biblioteca e usuários. (Chisita, *et al.*, 2022, p.4)

O destaque para o *WhatsApp Messenger*, como principal canal de interação, ressalta não apenas a eficácia, mas também a acessibilidade e a economia desse meio de comunicação, considerando o contexto desafiador da pandemia. A confirmação, por parte dos entrevistados, da migração para plataformas *online* como o ‘modo mais viável e seguro’ reflete a preocupação prioritária com a segurança dos usuários e a necessidade de manter serviços essenciais durante um período devastador.

Esse panorama de transição efetiva dos serviços de referência fornece uma base sólida para explorar os impactos e as eficácias dessa mudança nas bibliotecas brasileiras. Na sequência subsequente, exploraremos a metodologia adotada nesta pesquisa e conduziremos uma análise aprofundada dos resultados obtidos. Isso proporcionará uma compreensão mais detalhada de como as bibliotecas universitárias brasileiras responderam às mudanças ocasionadas pela pandemia e se realizaram a educação de seus usuários.

6 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa pode ser considerada a atividade prática da ciência, contribuindo para o conhecimento científico, utilizando este como aporte teórico, por meio de métodos para cada tipo de estudo. De acordo com Gil (2008, p.42), a pesquisa é “o processo formal e sistemático de desenvolvimento do Método científico e visa à produção de conhecimento novo.” Nesse sentido, o conhecimento científico é progressivo e evolui a partir da contribuição das pesquisas nas mais diversas áreas.

Diante do objetivo geral de uma pesquisa e para assim alcançá-lo, é primordial conhecer e entender os métodos de uma pesquisa social, a caracterização, o tipo de abordagem, as fases, a população a ser estudada e a amostra, o instrumento para coletar os dados e o método escolhido para analisar os dados obtidos. Para isso, o conhecimento científico da teoria com a prática auxilia justamente a construção do aporte metodológico. Conforme Minayo(1994, p.16) afirma:

A metodologia é o caminho do pensamento e a prática exercida na abordagem da realidade. [...] inclui as concepções teóricas de abordagem, o conjunto de técnicas que possibilitam a construção da realidade [...]. Enquanto conjunto de técnicas, a metodologia deve dispor de um instrumental claro, coerente, elaborado, capaz de encaminhar os impasses teóricos para o desafio da prática.

Dessa forma, a metodologia é cuidadosamente concebida a partir do momento em que surge uma indagação, e a decisão é tomada em relação ao objeto de estudo, bem como à forma como será investigado. Isso estabelece todo o processo de construção de uma pesquisa científica, em que os aspectos metodológicos definidos são fundamentais para garantir o alcance dos objetivos propostos e a efetiva coleta de dados, como ocorre em uma pesquisa aplicada, por exemplo.

A partir da perspectiva de Minayo (2011), a metodologia em um trabalho acadêmico científico ultrapassa o âmbito das técnicas, englobando diversos elementos cruciais para a condução de uma pesquisa de qualidade. Além das abordagens e dos procedimentos empregados, a metodologia inclui a experiência do pesquisador, o método escolhido, o planejamento da investigação, a análise da realidade estudada e as teorias subjacentes ao estudo.

A importância da metodologia reside no fato de que ela fornece a base estrutural para a pesquisa, garantindo a rigorosidade, a validade e a confiabilidade dos resultados obtidos. Ao estabelecer um arcabouço teórico e prático sólido, a metodologia auxilia o pesquisador na formulação adequada das questões de pesquisa, na escolha dos métodos de coleta, na análise de dados mais apropriados e na interpretação dos achados.

De acordo com Cervo e Bervian (2007), a metodologia é "o caminho do pensamento a ser seguido" na condução da pesquisa, o que a torna crucial para o sucesso do trabalho científico. Ela proporciona a organização lógica e coerente do estudo, permitindo ao pesquisador obter respostas válidas e consistentes para suas perguntas de pesquisa, além de fornecer as bases para possíveis trabalhos futuros na área.

Os procedimentos metodológicos adotados na pesquisa definirão se o objetivo será alcançado, se os resultados serão devidamente coletados e analisados, para, assim, concluir-se com êxito. A adequada descrição da metodologia no trabalho científico também possibilita a replicabilidade da pesquisa, permitindo que outros pesquisadores reproduzam o estudo e validem seus resultados.

Nesse contexto, a presente seção aborda os aspectos metodológicos que fundamentam a pesquisa, delineando o tipo de estudo e sua abordagem. Serão expostas as diferentes fases do processo de pesquisa, bem como o ambiente em que o estudo se desenvolve, incluindo informações sobre o universo e sobre a amostra utilizada. Além disso, serão apresentados os instrumentos empregados para a coleta de dados, juntamente aos procedimentos adotados para a análise e para a sistematização das informações obtidas.

6.1 Caracterização da pesquisa

Uma pesquisa pode ser caracterizada como exploratória, descritiva ou explicativa, a depender do objetivo do pesquisador. Cada uma dessas corresponde ao tipo de pesquisa, assim como Gil (2008, p. 27-28) aponta:

Pesquisa Exploratória - As pesquisas exploratórias têm como principal finalidade desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e ideias, tendo em vista a formulação de problemas mais precisos ou hipóteses pesquisáveis para estudos posteriores.

Pesquisa Descritiva - têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis.

Pesquisa Explicativa—Têm como preocupação central identificar os fatores que determinam ou que contribuem para a ocorrência dos fenômenos.

Considerando o objetivo almejado por esta pesquisa e as definições previamente mencionadas, o presente estudo caracteriza-se como uma abordagem **Exploratória e Descritiva**. Tal atribuição se fundamenta não apenas na natureza do estudo, mas também na forma planejada de coleta e de análise dos dados, bem como no embasamento teórico relacionado aos temas abordados.

A pesquisa exploratória se mostra pertinente para adentrar no universo do objeto de estudo de forma aprofundada, identificando questões relevantes, gerando *insights* para pesquisas futuras (Gil, 2008). Nesse sentido, a investigação visa a ampliar o conhecimento sobre o tema em questão e a desvelar elementos que permitam uma melhor compreensão do fenômeno analisado.

Por outro lado, uma abordagem descritiva destaca por analisar minuciosamente um caso específico, expondo, em detalhes, os aspectos fundamentais do objeto de estudo, como corroborado por Sampieri, por Collado e por Lúcio (2006, p.101):

[...] medem, avaliam ou coletam dados sobre diversos aspectos, dimensões ou componentes do fenômeno a ser pesquisado. Do ponto de vista científico, descrever é coletar dados (para os pesquisadores quantitativos medir, para os qualitativos coletar informações). Isto é, em um estudo descritivo, seleciona-se uma série de questões e mede-se ou coleta-se informação sobre cada uma delas para assim (vale a redundância) descrever a pesquisa.

Assim, a pesquisa descritiva se configura como uma forma sistemática de coletar e de avaliar dados relacionados a diversos aspectos do fenômeno em análise. Esse enfoque científico busca compreender o objeto de estudo de forma detalhada e abrangente, utilizando técnicas adequadas para a coleta de informações, sejam elas quantitativas, sejam elas qualitativas. Dessa maneira, ao selecionar um conjunto de questões pertinentes ao estudo e ao coletar dados referentes a cada uma delas, o pesquisador tem o propósito de descrever, de maneira completa e precisa, a pesquisa em questão.

Ademais, a coleta e a análise dos dados, assim como o aporte teórico relacionado aos temas em estudo, corroboram a perspectiva exploratória e descritiva, agregando consistência e relevância à pesquisa, conforme preconizado por outros autores da área (Sampieri; Collado; Lúcio, 2006). A combinação dessas abordagens metodológicas na presente pesquisa

possibilita uma análise mais profunda e elucidativa do objeto de estudo, contribuindo para o avanço do conhecimento no campo investigado.

6.2 Tipos de abordagem

Além das características anteriormente mencionadas, a pesquisa pode ser conduzida por diferentes tipos de abordagens, tais como a quantitativa, a qualitativa ou uma abordagem mista que combina ambos os enfoques, chamada de abordagem quanti-qualitativa. Segundo Richardson *et al.* (2009), a abordagem quantitativa é pautada, primeiramente, pela busca de precisão nos resultados, evitando alterações na análise e na interpretação dos dados, o que confere maior segurança em relação às inferências realizadas.

Já na qualitativa, para Silva e para Menezes (2005, p.20):

A interpretação dos fenômenos e a atribuição de significados são básicas no processo de pesquisa qualitativa. Não requer o uso de métodos e técnicas estatísticas. O ambiente natural é a fonte direta para coleta de dados e o pesquisador é o instrumento-chave. Os pesquisadores tendem a analisar seus dados indutivamente. O processo e seu significado são os focos principais de abordagem.

Nesta pesquisa, adotou-se uma abordagem mista, uma vez que, embora se fundamente em aspectos mais qualitativos, utiliza-se de um instrumento para coletar dados e para realizar análises que contribuem para alcançar o objetivo geral do estudo. Nesse contexto, faz-se necessário a obtenção de dados quantitativos, os quais são apurados e apresentados por meio de gráficos, fornecendo uma base sólida para a abordagem quantitativa.

Ao optar pela abordagem mista, busca-se obter o melhor dos dois mundos, combinando as vantagens da pesquisa qualitativa, que permite uma compreensão aprofundada dos fenômenos e dos significados atribuídos pelos participantes, com a pesquisa quantitativa, que possibilita a mensuração objetiva de variáveis e a identificação de padrões e de tendências (Creswell; Plano Clark, 2011).

Essa abordagem híbrida permite uma análise mais completa e abrangente do objeto de estudo, enriquecendo os resultados e fornecendo *insights* mais profundos para a compreensão do fenômeno investigado.

6.3 Fases da pesquisa

Uma pesquisa também é constituída por fases, sendo as mais comuns: bibliográfica, documental e de campo. Gil (2008, p.50) informa que a pesquisa bibliográfica “[...] é realizada através de material já existente composto por artigos, livros, trabalhos como teses, dissertações, dentre outros.” Esse material citado por Gil é a base de uma pesquisa bibliográfica, algumas são constituídas somente pelo levantamento bibliográfico, o que não deixa de ser extremamente relevante para a área na qual está sendo realizado.

Na fase documental, Gil (2008, p. 51), atesta que:

A pesquisa documental assemelha-se muito à pesquisa bibliográfica. A única diferença entre ambas está na natureza das fontes. Enquanto a pesquisa bibliográfica se utiliza fundamentalmente das contribuições dos diversos autores sobre determinado assunto, a pesquisa documental vale-se de materiais que não receberam ainda um tratamento analítico, ou que ainda podem ser reelaborados de acordo com os objetivos da pesquisa.

Portanto, na pesquisa documental, o material acessado pelo pesquisador para auxiliar na coleta dos dados de que ele necessita serão os documentos que serão delimitados de acordo com o objetivo do trabalho e, assim, organizados e analisados, podendo ser cartas, documentos oficiais ou administrativos de trâmites em uma instituição, fotografias, reportagens, entre outros.

A pesquisa de campo é concebida como um processo que envolve a definição do objeto a ser estudado, a seleção das variáveis que podem influenciá-lo e a delimitação dos métodos para controlar e para observar os efeitos que essas variáveis podem provocar no objeto de estudo (Gil, 2008). A pesquisa de campo desempenha um papel essencial na coleta de informações em seu ambiente natural, permitindo uma compreensão mais próxima e detalhada dos fenômenos em estudo.

De acordo com Marconi e Lakatos (2021, p. 203), "a pesquisa de campo consiste, em geral, no levantamento de dados no próprio local onde os fenômenos ocorrem". Por meio desse tipo de abordagem, é possível obter dados empíricos relevantes, enriquecendo a pesquisa, contribuindo para o alcance de resultados mais robustos e significativos.

Esta pesquisa é estruturada em duas fases distintas: a fase bibliográfica, que compõe a revisão da literatura e fornece a fundamentação teórica para o estudo, e a fase de campo, que ocorreu nas bibliotecas centrais das universidades federais brasileiras, conforme estabelecido pelo objetivo geral da pesquisa.

Na fase bibliográfica, conduziu-se uma extensa pesquisa com o propósito de obter, na literatura especializada, o embasamento teórico essencial para fundamentar as temáticas abordadas e para enriquecer a análise dos resultados obtidos.

Esse levantamento foi realizado em diversas fontes acadêmicas, como o Portal de Periódicos da CAPES, a Base de Dados em Ciência da Informação (BRAPCI), o *Directory of Open Access Journals (DOAJ)*, o *Proquest*, o *College & Research Libraries* e o *The Journal of Academic Librarianship*. Por meio dessas fontes, foi possível acessar tanto literatura nacional quanto internacional, contemplando pesquisas atualizadas e bastante relevantes sobre a temática da educação de usuários em bibliotecas e o seu funcionamento durante a pandemia da Covid-19.

A coleta de informações a partir de fontes diversificadas e atualizadas possibilitou a construção de uma base teórica sólida e abrangente, enriquecendo o desenvolvimento da pesquisa, fornecendo subsídios significativos para o entendimento dos fenômenos investigados. A inclusão de estudos internacionais também conferiu uma perspectiva global à análise, ampliando a compreensão do tema, permitindo a comparação de diferentes contextos e abordagens.

Assim, a fase bibliográfica desempenhou um papel crucial na consolidação do conhecimento científico, fortalecendo as bases conceituais deste estudo, garantindo a validade e a relevância dos resultados apresentados.

6.4 Ambiente da pesquisa: universo e amostra

O Brasil, composto por 26 Estados e por um Distrito Federal, abriga, em cada entidade federativa, pelo menos, uma Universidade Federal. Essas instituições de ensino superior são categorizadas de acordo com sua esfera de atuação, incluindo Universidades Públicas Federais, estaduais, municipais, privadas sem fins lucrativos, privadas com fins lucrativos e instituições especiais. Vale ressaltar que, embora centros universitários e institutos federais existam, não foram abordados neste estudo. O sistema educacional do país é estruturado de maneira progressiva, compreendendo a educação básica, que engloba a educação infantil, o ensino fundamental e o ensino médio, além da educação superior (Brasil. Presidência da República, 1996).

Para identificar as universidades federais existentes, realizou-se uma pesquisa no e-MEC³, o Portal do Ministério da Educação criado para a tramitação eletrônica dos processos

³Disponível em: <https://emec.mec.gov.br/>

de regulamentação. Por meio da internet, as instituições de educação superior conduzem o credenciamento e o recredenciamento, solicitam autorização, reconhecimento e renovação de reconhecimento de cursos. Esse portal desempenha um papel central ao facilitar e ao agilizar os procedimentos burocráticos relacionados ao funcionamento e à regulação das universidades no país.

Na pesquisa de Mota, publicada em 2017, com alguns dados de 2015, a autora também utilizou a busca no portal e-MEC, para refinar os dados necessários ao estudo que estava propondo. Para isso, ela escolheu dois itens relevantes para selecionar as universidades: o Índice Geral de Cursos (IGC), que é o indicador de qualidade que avalia as instituições de educação superior no Brasil, e o Conceito Institucional, avaliado por especialistas do Ministério da Educação (MEC), os quais realizam visitas às instalações da instituição (inclusive nas bibliotecas destas) e analisam como um todo, principalmente seu Plano de Desenvolvimento Institucional. (Mota, 2017).

O universo a ser estudado nesta pesquisa foram as bibliotecas centrais das Universidades Federais do Brasil, contudo, do total do universo da pesquisa, 69 bibliotecas das universidades federais, optou-se por delimitar a pesquisa, selecionando apenas as universidades que tivessem Conceito Institucional (CI) igual ou acima de 04.

Para isso, no *site* do e-MEC, na busca avançada, marcaram-se as seguintes opções: Instituição de ensino superior; pública federal; universidade; CI acima de 04 (as opções vão de 05 sem conceito até o número 05). Recuperou-se uma amostra total de 44 universidades públicas federais com CI acima de 04, conforme estão listadas na Tabela 01, a seguir, separadas por região e pelas cores correspondentes a cada uma destas na Imagem 07 do mapa do Brasil após a tabela:

Tabela 01: Universidades públicas federais com Conceito Institucional acima de 04:

N.	INSTITUIÇÃO	SIGLA	ESTADO	REGIÃO	IGC	CI
1.	Fundação Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre	UFCSPA	RS	SUL	5	5
2.	Universidade Federal da Integração Latino-Americana	UNILA	PR	SUL	4	4
3.	Universidade Federal de Pelotas	UFPEL	RS	SUL	4	4
4.	Universidade Federal de Santa Catarina	UFSC	SC	SUL	5	4

5.	Universidade Federal Do Paraná	UFPR	PR	SUL	5	4
6.	Universidade Federal do Rio Grande do Sul	UFGRS	RS	SUL	5	4
7.	Universidade Tecnológica Federal do Paraná	UTFPR	PR	SUL	4	4
8.	Fundação Universidade Federal do ABC	UFABC	SP	SUDESTE	5	4
9.	Universidade Federal de Alfenas	UNIFAL	MG	SUDESTE	4	4
10.	Universidade Federal de Itajubá	UNIFEI	MG	SUDESTE	4	4
11.	Universidade Federal de Juiz De Fora	UFJF	MG	SUDESTE	4	4
12.	Universidade Federal de Lavras	UFLA	MG	SUDESTE	5	5
13.	Universidade Federal de Minas Gerais	UFMG	MG	SUDESTE	5	5
14.	Universidade Federal de Ouro Preto	UFOP	MG	SUDESTE	4	4
15.	Universidade Federal de São Carlos	UFSCAR	SP	SUDESTE	5	4
16.	Universidade Federal de São João Del Rei	UFSJ	MG	SUDESTE	4	4
17.	Universidade Federal de São Paulo	UNIFESP	SP	SUDESTE	5	5
18.	Universidade Federal de Uberlândia	UFU	MG	SUDESTE	4	4
19.	Universidade Federal de Viçosa	UFV	MG	SUDESTE	5	4
20.	Universidade Federal do Espírito Santo	UFES	ES	SUDESTE	4	4
21.	Universidade Federal do Rio de Janeiro	UFRJ	RJ	SUDESTE	5	5
22.	Universidade Federal Fluminense	UFF	RJ	SUDESTE	4	5
23.	Universidade Federal Rural do Rio De Janeiro	UFRRJ	RJ	SUDESTE	4	4
24.	Fundação Universidade Federal do Tocantins	UFT	TO	NORTE	4	4
25.	Universidade Federal do Acre	UFAC	AC	NORTE	3	4
26.	Universidade Federal do Amazonas	UFAM	AM	NORTE	4	4
27.	Universidade Federal do Oeste Do Pará	UFOPA	PA	NORTE	4	4
28.	Universidade Federal do Pará	UFPA	PA	NORTE	4	4
29.	Universidade Federal do Sul E Sudeste do Pará	UNIFESSPA	PA	NORTE	4	4
30.	Fundação Universidade Federal do Vale do São Francisco	UNIVASF	PE	NORDESTE	4	4
31.	Universidade Da Integração Internacional da Lusofonia Afro-	UNILAB	CE	NORDESTE	4	4

	Brasileira					
32.	Universidade Federal da Bahia	UFBA	BA	NORDESTE	4	4
33.	Universidade Federal da Paraíba	UFPB	PB	NORDESTE	4	4
34.	Universidade Federal de Alagoas	UFAL	AL	NORDESTE	4	4
35.	Universidade Federal de Pernambuco	UFPE	PE	NORDESTE	4	4
36.	Universidade Federal do Cariri	UFCA	CE	NORDESTE	4	4
37.	Universidade Federal do Ceará	UFC	CE	NORDESTE	4	5
38.	Universidade Federal do Maranhão	UFMA	MA	NORDESTE	4	4
39.	Universidade Federal Do Recôncavo Da Bahia	UFRB	BA	NORDESTE	3	4
40.	Universidade Federal do Rio Grande do Norte	UFRN	RN	NORDESTE	4	5
41.	Universidade Federal Rural de Pernambuco	UFRPE	PE	NORDESTE	4	4
42.	Universidade Federal Rural do Semi-Árido	UFERSA	RN	NORDESTE	4	4
43.	Universidade de Brasília	UNB	DF	CENTRO-OESTE	4	5
44.	Universidade Federal de Goiás	UFG	GO	CENTRO-OESTE	4	4

Fonte: <https://emec.mec.gov.br/>

Com esse resultado, observa-se o quantitativo de universidades, isto é, as bibliotecas centrais que foram selecionadas para participar deste estudo. Para poder visualizar de acordo com cada região, inserimos a quantidade em cada uma das 5 regiões do país, conforme as cores representadas na tabela por cada região, na **Imagem07**, a seguir:

Imagem07: Quantidade das universidades federais por região



Fonte: <http://portaldoprofessor.mec.gov.br/>

Ao analisarmos o mapa das regiões geográficas do Brasil, constatamos que a Região Norte abriga 6 universidades federais, enquanto o Nordeste conta com 13, o Centro-oeste com 2, o Sudeste com 16, e a Região Sul com 7. Com base nessa distribuição, foi possível obter o número total de 44 universidades federais no país com CI igual ou superior a 04, bem como especificar a quantidade presente em cada região. Esse levantamento se torna relevante para a pesquisa, pois fornece uma visão abrangente da amostra estudada, considerando as diferentes realidades e contextos das regiões do Brasil.

6.5 Instrumento de coleta de dados e procedimentos de análise dos dados

Para esta pesquisa, optamos pela utilização do questionário (**Apêndice A**) para identificar se as bibliotecas centrais, principalmente no setor de referência que lida diretamente com o usuário, estão, de fato, realizando educação de usuários e como está sendo feito, com quais ferramentas, entre outros aspectos inseridos nas perguntas do questionário, considerando-seo mais adequado para a obtenção dos resultados

Cunha, Amaral e Dantas (2015) enfatizam a utilidade do questionário quando um pesquisador deseja reunir informações sobre um tema específico, e algumas pessoas podem se confundir se ele é uma técnica ou instrumento, pois este último termo se dá justamente pela relação de perguntas elaboradas que levam o mesmo nome.

O questionáriodapesquisa,compostoporperguntas abertas e fechadas,incluiu algumasquestões para identificar o perfil dos usuários respondentes, ou seja, os bibliotecários que atuavam no serviço de referência, sendo necessário apenas um representante de cada biblioteca/universidade, conforme instruções passadas no momento do envio do questionário. As outras 12 questões correspondiam ao serviço de referência e à educação de usuários, encerrando com a questão-aberta para tecerem comentários ou sugestões relacionadas ao tema e à vivência profissional durante a pandemia. Tal instrumento foi elaborado no *Google Forms* e encaminhado, por *e-mail*, para o setor responsável das bibliotecas, indicando a finalidade da pesquisa e com prazo, para que respondessem dentro deste.

Após o levantamento da amostragem da pesquisa, realizou-se uma nova busca: o *e-mail* das bibliotecas, para que, assim, fosse enviado o questionário. Como atualmente as universidades e, por conseguinte, as bibliotecas já possuem *sites*, foi possível obter tais *e-mails*de todas as 44 bibliotecas da amostra em suas páginas na *web*, os quais estavam visíveis no ícone de contatos.

Vale ressaltar, como profissional e usuário da informação, uma observação básica diante da interface dos *sites* das universidades e das bibliotecas:algumas mais práticas e interativas, outras mais simples, com *design* mais antigo. Além disso, foi possível também lançar um olhar básico diante da usabilidade dos *sites*, considerando as divergências entre as páginas de cada uma, já que a busca pelo *e-mail*, em alguns casos, levou mais tempo que em outros *sites*.

Ao solicitar a lista de *e-mails*, enviamos o questionário para as 44 bibliotecas.Concomitantemente, enviamos o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido – TCLE (**Apêndice B**)–, visando a atender aosprocedimentos éticos. À medida que recebíamos algumas respostas, reenviávamoso questionáriopara aquelas que ainda não haviam respondido, visando a obter a máxima participação, conforme o tamanho da amostra. Durante

o período de setembro de 2022 a junho de 2023, prosseguimos reenviando o questionário para as bibliotecas que não haviam respondido ainda. Encerramos esse processo após quatro rodadas de envios, alcançando um total de 31 respostas.

Sobre a análise dos dados, Gil (2008, p.156) indica algumas etapas:

- a) Estabelecimento de categorias;
- b) Codificação;
- c) Tabulação;
- d) Análise estatística dos dados;
- e) Avaliação das generalizações obtidas com os dados;
- f) Inferência de relações causais;
- g) Interpretação dos dados.

Seguindo as etapas indicadas por Gil, para algumas questões, o próprio *Google forms* codifica os dados e entrega os resultados tabulados com o percentual já definido a partir das respostas. A interpretação e a análise das questões fechadas, após a tabulação dos dados, realizaram-se de acordo como aporte teórico e com a porcentagem do total das respostas. Já para as questões abertas, utilizou-se a Análise de Conteúdo de Bardin, considerando que a autora indica as seguintes fases: “1 – pré-análise; 2 – exploração do material; 3 – tratamento dos resultados: a inferência e a interpretação” (Bardin, 2009, p.121).

A primeira etapa da análise de conteúdo, a **pré-análise**, corresponde à organização do material, conforme apontado pela autora:

Corresponde a um período de intuições, mas tem por objectivo, tornar operacionais e sistematizar as ideias iniciais, de maneira a conduzir a um esquema preciso do desenvolvimento das operações sucessivas, num plano de análise. (Bardin, 2009, p. 95).

Uma das premissas dessa primeira etapa é a realização do que a autora denomina de “leitura flutuante”, ou seja, o primeiro contato com os documentos, nesse caso, com as respostas que serão analisadas. No caso da aplicação do questionário, faz-se necessária a observação e a organização das respostas dentro da plataforma do *Google forms*, para assim, preparar o conteúdo que será analisado.

A leitura flutuante desses materiais possibilitou a identificação de uma organização inicial de ideias em resposta às nossas investigações, o que reforçou o planejamento das próximas etapas e contribuiu para a elaboração do texto analítico desta pesquisa.

Em sequência, temos a fase de **exploração do material**, que correspondeu à análise de cada questão de acordo com as respostas dos participantes, no qual tais dados foram codificados, utilizando a técnica de análise temática, embora a autora mencione outras,

comosintática, enunciação, representacional (Bardin, 2009). Não obstante, a análise temática foi adotada de acordo com os dados coletados na pesquisa.

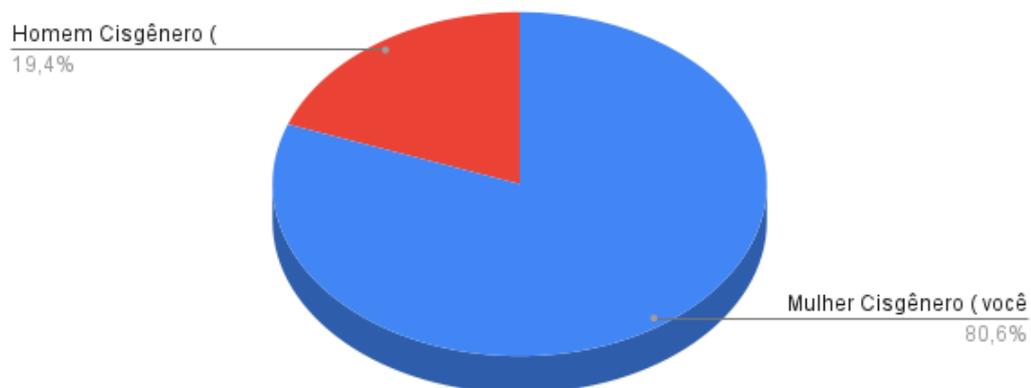
Nessa fase, a descrição analítica vem enaltecer o estudo aprofundado, orientado pelas hipóteses e pelos referenciais teóricos (Mozzato; Grzybovski, 2011). Além disso, nas questões abertas, a categorização, que, segundo Bardin (2009, p. 147), é a “passagem dos dados brutos para organizados”, foi possível para elaborarmos categorias para classificar as respostas dos participantes agrupadas em quadros e em tabelas. Os respondentes também receberam códigos de identificação para preservar seus nomes, que consiste em uma sequência alfanumérica, (B1 a B31), em si, tratando de bibliotecários, utilizamos a letra inicial da profissão dos respondentes.

Por fim, na **inferência e na interpretação dos dados**, procuramos dar respaldo à análise a partir do referencial teórico, conforme enfatizado por Bardin (2009). A interpretação não deve ser uma mera descrição das categorias, mas sim uma análise crítica e reflexiva sobre o que essas categorias revelam sobre o fenômeno estudado.

7ANÁLISE DOS RESULTADOS: AS BIBLIOTECAS DAS UNIVERSIDADES FEDERAIS E A EDUCAÇÃO DE USUÁRIOS

Em conformidade com o questionário da pesquisa, iniciamos com a análise do perfil dos usuários respondentes, no caso desta pesquisa, os bibliotecários que atuam no serviço de referência. A primeira pergunta visava identificar o gênero dos bibliotecários participantes, sendo tal resultado ilustrado no Gráfico 01, a seguir:

Gráfico 01: Gênero dos participantes



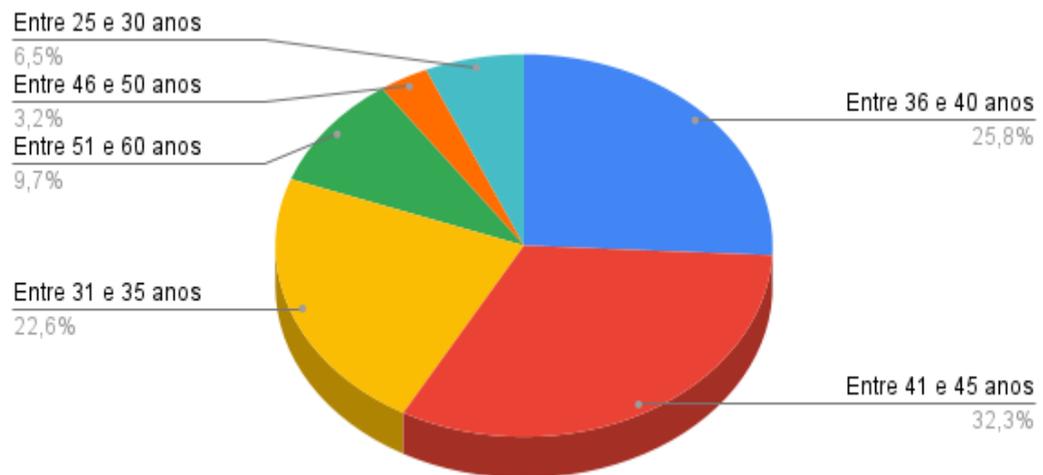
Fonte: dados da pesquisa (2023).

A identificação do sexo e do gênero dos bibliotecários revelou uma significativa disparidade, com 80,6% sendo mulheres, 19,4% homens. Esse dado não apenas fornece uma visão demográfica crucial da composição das mulheres à frente dessa função nas instituições, mas também destaca a importância fundamental de compreender o perfil dos usuários, inclusive aqueles que desempenham papéis internos.

A assimetria de gênero entre os profissionais bibliotecários pode influenciar diretamente estratégias de gestão de equipe, programas de desenvolvimento profissional e políticas de equidade e inclusão. Isso é essencial não apenas para a eficácia operacional da biblioteca, mas também para a construção de ambientes profissionais mais inclusivos e adaptados às necessidades específicas de seus colaboradores e usuários.

O segundo quesito envolvendo o perfil dos participantes corresponde à faixa etária dos colaboradores da pesquisa, no qual tivemos o seguinte resultado apontado no Gráfico 02, a seguir:

Gráfico 02– Faixa etária dos participantes



Fonte: Dados da pesquisa

Observa-se uma distribuição variada de faixas etárias entre os participantes da pesquisa, destacando-se uma concentração significativa na faixa entre 36 e 45 anos. Ao todo, dos 31 respondentes, 10 bibliotecários possuem entre 41 e 45 anos (32,3%); em seguida, 08 participantes indicaram ter entre 36 e 40 anos (25,8%); 07 participantes têm entre 31 e 35 anos (22,6%); 03 participantes têm entre 51 e 60 anos (9,7%); somando a estes, mais 02 participantes informaram ter entre 25 e 30 anos (6,5%); apenas 01 indicou ter entre 46 e 50 anos (3,2%).

É notável a presença de profissionais que acumulam experiência e maturidade, situados nas faixas de maior afirmação entre 31 e 45 anos. Em si, tratando de atuação no serviço de referência, Grogan afirma que:

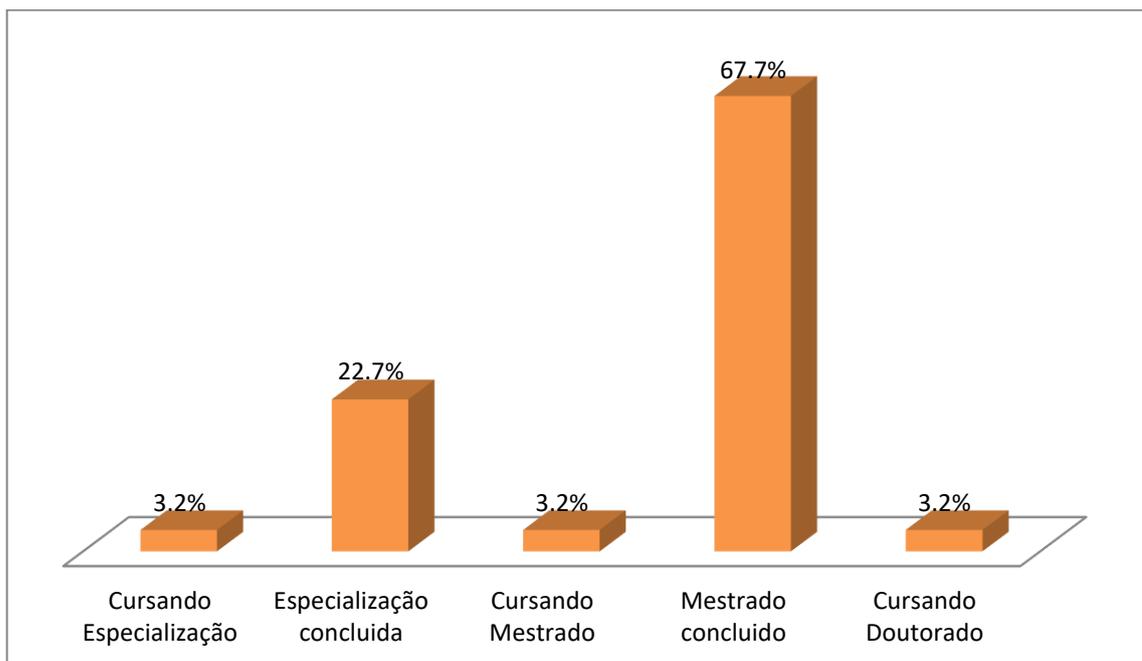
O que certamente acontece sem sombra de dúvida é que o bibliotecário experiente, conscientemente ou não, de fato sintetiza, no que pode parecer uma única decisão instantânea, toda uma série de etapas de busca

logicamente concatenadas que o bibliotecário menos experiente (ou menos talentoso) tem de cumprir, uma de cada vez e a um ritmo mais ponderado [...] Diversos estudos mostram que um intermediário experiente pode reduzir em mais da metade o tempo de busca, e, naturalmente, quando se trata de buscas em linha, tempo é dinheiro. (Grogan, 1995, p. 69-85).

A afirmação de Grogan demonstra que, em um ambiente acadêmico onde a eficiência na pesquisa é crucial, ter bibliotecários experientes pode fazer toda a diferença na produtividade e no sucesso dos usuários em encontrar as informações de que necessitam. Dessarte, essa citação destaca não apenas a necessidade de competência técnica que o bibliotecário experiente possui, mas também seu impacto tangível nas funções atribuídas a estes e, claro, na satisfação dos usuários das bibliotecas universitárias.

Em sequência aos dados referentes ao perfil dos participantes, avaliou-se, no **Gráfico 03**, o nível de escolaridade, conforme explicitado a seguir:

Gráfico 03: Nível de Escolaridade



Fonte: Dados de pesquisa (2023).

Esses dados revelaram que 01 participante (3,2%) está cursando especialização, enquanto 21 participantes (22,7%) já concluíram a especialização. No mestrado, tivemos 01 participante (3,2%) que está cursando, já 21 dos participantes (67,7%), sendo a maioria, possuem mestrado. Nenhum participante indicou ser doutor, apenas 01 participante (3,2%) indicou estar cursando o doutorado, o que não deixa de ser gratificante notar que os

profissionais estão cada vez mais seaperfeiçoando na busca constante em adquirir conhecimento na área em que atuam.

O contexto contemporâneo necessita profissionais bibliotecários que estejam não apenas atualizados, mas a formação continuada oferece aos bibliotecários ferramentas teóricas e práticas para lidar com as demandas complexas da comunidade acadêmica. Isso inclui a compreensão aprofundada das novas tecnologias, métodos avançados de pesquisa e a habilidade de desenvolver e de gerenciar coleções especializadas. O acesso a conhecimentos específicos permite uma prestação de serviços mais eficaz e alinhada com as necessidades dos usuários, garantindo que a biblioteca seja um centro de informação dinâmico.

A questão subsequente tinha, como objetivo, solicitar dos participantes a identificação da universidade à qual estavam vinculados, delineando, assim, o caminho para investigações mais detalhadas sobre a educação de usuários durante o período pandêmico. No **Quadro 05**, apresentado a seguir, os respondentes foram codificados com o termo "B", indicando sua posição como Bibliotecário(a), conforme já mencionado anteriormente, seguido de números para garantir o anonimato.

Quadro 05– Identificação dos participantes e vínculo

Código dos Participantes	Universidade à qual estão vinculados
B01	Universidade Federal de Alfenas- UNIFAL
B02	Universidade Federal Rural de Pernambuco- UFRPE
B03	Universidade Federal de Pernambuco- UFPE
B04	Universidade Federal de Goiás- FURG
B05	Universidade Federal de Uberlândia
B06	Universidade Federal de Minas Gerais- UFMG
B07	Universidade Federal do Maranhão- UFMA
B08	Universidade Federal do Rio Grande- FURG
B09	Universidade Federal de Pelotas- UFPel
B10	Universidade de Brasília- UNB
B11	Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre- UFCSPA
B12	Universidade Tecnológica Federal do Paraná- UTFPR
B13	Universidade Federal do Cariri- UFCA
B14	Universidade Federal do Oeste do Pará- UFOPA
B15	Universidade Federal de Lavras- UFLA
B16	Universidade Federal Rural do Semi-Árido- UFRSA
B17	Universidade Federal da Paraíba- UFPB
B18	Universidade Federal do Vale do São Francisco- Univasf

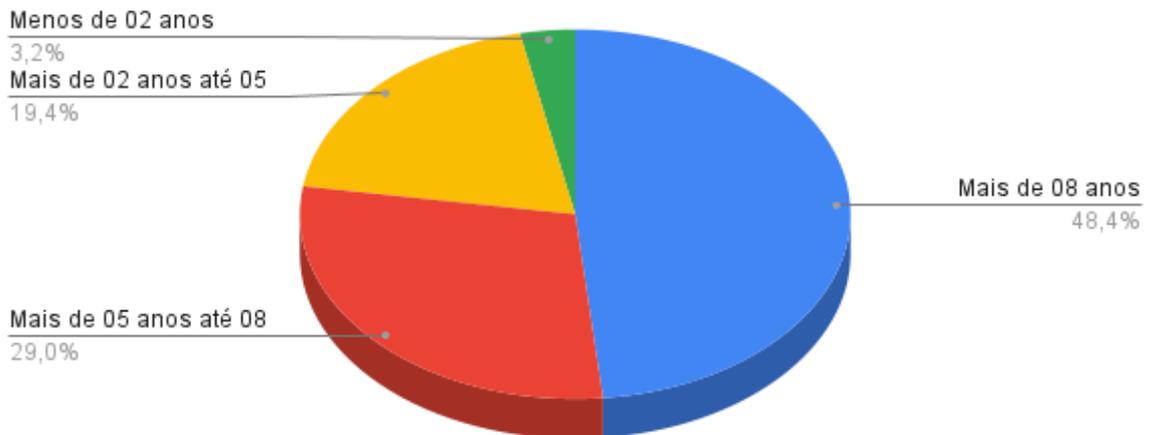
B19	Universidade Federal do ABC- UFABC
B20	Universidade Federal do Rio Grande do Norte- UFRN
B21	Universidade Federal de Santa Catarina-UFSC
B22	Universidade Federal de Viçosa- UFV
B23	Universidade Federal de São Carlos- UFSCar
B24	Universidade Federal do Amazonas- UFAM
B25	Universidade Federal do Pará- UFPA
B26	Universidade Federal do Rio de Janeiro- UFRJ
B27	Universidade Federal do Tocantins- UFT
B28	Universidade Federal do Paraná- UFPR
B29	Universidade Federal de Itajubá- UNIFEI
B30	Universidade Federal de São Paulo- UNIFESP
B31	Universidade Federal do Ceará- UFC

Fonte: Dados da pesquisa (2023).

Na Região Sudeste, destacam-se 11 instituições, representadas pelos códigos B01, B06, B10, B15, B20, B22, B23, B24, B26, B28 e B30. No Nordeste, observa-se a participação de 8 universidades, identificadas pelos códigos B02, B03, B07, B13, B16, B17, B18 e B29. A Região Sul conta com 6 instituições, codificadas como B04, B08, B11, B21, B27 e B28. No Centro-Oeste, há a representação de 3 universidades, identificadas pelos códigos B09, B19 e B25. Por fim, na Região Norte, a participação de 3 instituições é indicada pelos códigos B14, B29 e B31.

Essa organização sistemática permite uma visualização clara da distribuição geográfica das bibliotecas e dos bibliotecários participantes, facilitando a análise específica das práticas de educação de usuários em cada região durante o contexto pandêmico. O **Gráfico04** aponta o tempo em que cada um dos Bibliotecários respondentes atua no serviço de referência ou no atendimento ao usuário:

Gráfico 04: Há quanto tempo trabalha no serviço de referência



Fonte: Dados da pesquisa (2023).

Observa-se que a maioria expressiva dos bibliotecários (15) possui mais de 08 anos de experiência nesse serviço, representando 48,4% do total. Essa predominância destaca a solidez e consistência da experiência profissional dentro desse grupo, evidenciando um corpo de profissionais com conhecimento aprofundado e com maturidade nas práticas de referência.

Uma parcela significativa, 09 bibliotecários(as), acumula mais de 05 anos, até 08 anos, representando 29%, também contribui para a estabilidade e continuidade das práticas de referência. A presença de 06 bibliotecários com mais de 02 anos, até 05 anos, representa 19,04% do total; 01(3,2%) bibliotecário com menos de 02 anos de experiência destaca a inclusão de profissionais em fases iniciais ou intermediárias de suas carreiras. Essa diversidade no tempo de experiência é enriquecedora, proporcionando um ambiente de aprendizado mútuo, promovendo a transferência de conhecimento entre as gerações de profissionais.

Segundo Lima e Araújo (2020, p.02):

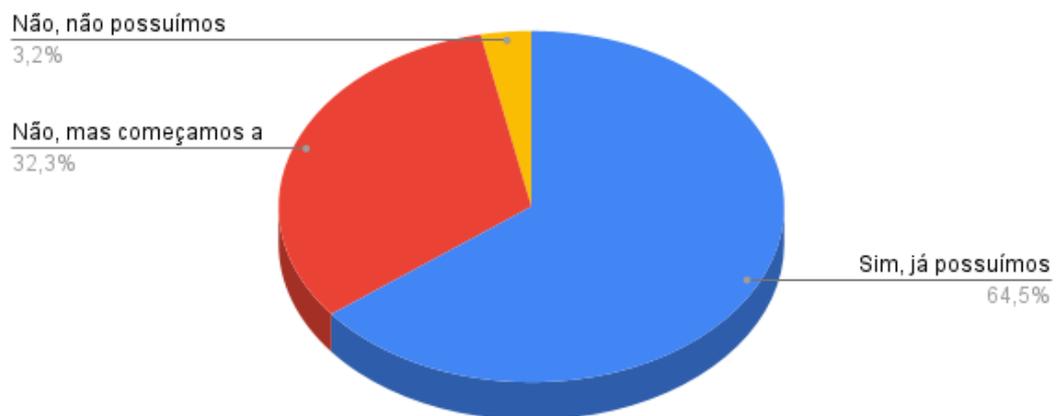
É importante estudar o Serviço de Referência e a prática do profissional nesse setor, uma vez que os serviços desenvolvidos pelos bibliotecários é que permitem que as informações fluam de forma eficaz, possibilitando o acesso a qualquer tipo de documento que o usuário precise.

A prática contínua no Serviço de Referência permite aos bibliotecários desenvolverem habilidades interpessoais refinadas, compreenderem as demandas específicas de seus usuários e adaptarem-se a mudanças nas dinâmicas informacionais. Assim, a citação enfatiza não

apenas a função essencial dos bibliotecários nesse contexto, mas também a relevância da experiência acumulada ao longo do tempo para garantir que os serviços oferecidos sejam verdadeiramente eficazes e alinhados às necessidades dos usuários.

A pergunta seguinte do questionário da pesquisa solicitava aos participantes indicarem se já realizavam Serviço de Referência Virtual (SRV) antes da Pandemia. O resultado pode ser visualizado no **Gráfico 05**, a seguir:

Gráfico 05: Antes da Pandemia da Covid-19, a biblioteca em que atua possuía Serviço de Referência Virtual?



Fonte: Dados da pesquisa (2023)

A maioria expressiva, 20 bibliotecários participantes (64,5%), indicou que suas bibliotecas já possuíam SRV antes da pandemia da Covid-19. Em contraste, 10 dos

participantes (32,3%) mencionaram que iniciaram esse serviço durante o período pandêmico, e somente 01 participante alegou que a biblioteca não possuía serviço de referência virtual.

Esses resultados destacam a prevalência e a importância crescente do SRV nas bibliotecas universitárias. A significativa maioria das instituições já havia reconhecido a necessidade de oferecer suporte virtual aos usuários antes mesmo da pandemia, evidenciando uma visão proativa e adaptativa.

Damian (2017, p. 222) destaca que o SRV “representa uma oportunidade de inovar e modernizar a prestação do serviço de referência, além de oferecer outros serviços com agilidade, aumento da satisfação dos usuários e da interação entre estes e as bibliotecas universitárias.” O SRV facilita uma comunicação mais direta e contínua, permitindo que os usuários busquem assistência, tirem dúvidas e explorem recursos bibliotecários de forma remota. Essa interação fortalecida promove um relacionamento mais dinâmico entre as bibliotecas e seus usuários, construindo uma comunidade de aprendizado mais conectada e colaborativa.

A questão posterior indagava quais os principais meios de comunicação pelos quais os usuários podiam entrar em contato com o SRV. Os respondentes poderiam marcar mais de uma opção, sendo as seguintes possíveis: *e-mail*; *WhatsApp*; página oficial da biblioteca (*site*) e a opção “outros”, caso tivessem (Tabela 02).

Tabela 02: Os principais meios de comunicação pelos quais os usuários podiam entrar em contato com o SRV:

Meios de comunicação	Número	Porcentagem
<i>e-mail</i>	30	43,5
<i>Site da biblioteca</i>	25	36,2
<i>WhatsApp</i>	08	11,6
<i>Chat online</i>	03	4,3
<i>Telefone fixo</i>	02	2,9
<i>Opção outros: Teams</i>	01	1,4
TOTAL	69*	100%

Fonte: Dados da pesquisa (2023).

* A questão possibilitava marcar mais de uma alternativa.

De acordo com os dados expostos na Tabela 02, podemos dispor os dados de acordo com as categorias da seguinte forma:

E-mail: 30 participantes (43,5%) marcaram a opção *e-mail*, isso indica uma alta preferência pelo *e-mail* como meio de contato, com quase todos os participantes escolhendo essa opção.

Página oficial da Biblioteca (*site*): 25 participantes (36,2%) marcaram essa opção, o que sugere que a página oficial da Biblioteca é um meio de comunicação bastante utilizado, mas não tão requerido quanto o *e-mail*.

WhatsApp: 08 participantes (11,6%) indicaram o uso do *WhatsApp*, embora seja uma opção menos popular em comparação ao *e-mail* ao *site* da Biblioteca, ainda foi uma forma que incluíram para atender os usuários da biblioteca, sendo marcada por um quarto dos participantes.

Chat online: 03 participantes (4,3%) indicaram, na opção “outros”, o *chat online*, o qual parece ser o menos utilizado em comparação com outras opções, apontado por menos de 10% dos participantes, embora nenhum tenha informado em que plataforma utilizam o *chat*.

Telefone fixo: 02 participantes (2,9%) colocaram, na opção “outros”, o telefone fixo, mesmo sendo um meio de comunicação não tão atual, em uma certa urgência, a ligação ainda pode ser considerada a forma mais ágil de trocar informação simultânea.

Canal de atendimento pelo aplicativo *Teams*: para finalizar, 01 participante (1,4%) informou, na aba “outros”, que estava utilizando também esse canal de atendimento. A inclusão de novas opções, como o *Teams*, mostra a necessidade de flexibilidade para atender às demandas emergentes dos usuários.

Conforme apontado por Mota e Borges (2021, p.369):

Seus serviços foram modificados para atender ao público não apenas de forma presencial, como também ao público geograficamente distante, através de atendimento remoto. É, assim, em virtude do uso da tecnologia digital e de redes e a consequente disponibilização de informação e de serviços em meio digital que os bibliotecários têm procurado atender às necessidades dos usuários, o que requer um perfil diferenciado do tradicional mais exigente do ponto de vista da literacia digital.

A adaptação a um ambiente digital exige uma abordagem inovadora para a entrega de serviços, incorporando métodos interativos, plataformas *online* e ferramentas colaborativas. Em resumo, a citação ressalta a importância de manter os serviços de referência atualizados, digitalmente competentes e alinhados com as demandas emergentes para garantir a relevância contínua das bibliotecas no cenário pós-pandemia.

A questão seguinte solicitava aos participantes para indicarem se a Biblioteca em que atuavam possuía alguma rede social e apontar qual ou quais seriam. Vejamos o resultado no **Tabela 03**, a seguir:

Tabela 03: Quais redes sociais a Biblioteca possui

Redes Sociais	Número	Porcentagem
<i>Instagram</i>	26	27,1
<i>Facebook</i>	23	24,0
<i>Youtube</i>	12	12,5
<i>Twitter</i>	12	12,5
<i>WhatsApp</i>	12	12,5
Outros	11	11,5
TOTAL	96*	100%

Fonte: Dados da pesquisa (2023).

* A questão possibilitava marcar mais de uma alternativa.

Os resultados da pesquisa revelam uma variedade significativa nas escolhas dos participantes em relação às redes sociais utilizadas pela biblioteca. O *Instagram* foi amplamente adotado, com 26 participantes escolhendo essa rede social, o que equivale a cerca de 27,1%. Já a opção *Facebook* obteve 23 deles escolhendo essa plataforma, representando aproximadamente 24,0% do total. O *YouTube* também teve uma presença significativa, sendo escolhido por 12 participantes (12,5%). A presença no *WhatsApp*, escolhida por 12 participantes (12,5%), destaca a importância das bibliotecas em oferecerem canais de comunicação instantânea. O *Twitter*, embora menos adotado em comparação ao Facebook e ao Instagram, ainda atraiu 12 participantes, alcançando uma porcentagem de 12,5%. Notavelmente, algumas bibliotecas optaram por redes específicas, e 11 respondentes (11,5%) marcaram a opção “outros”, como *Flickr*, Sistema de atendimento *on-line* *Spotify*, conforme explicitado na **Tabela 04**, a seguir:

Tabela 04: Participantes que marcaram a opção “outros”:

Outras redes	Número	Porcentagem
<i>Flickr</i>	3	27,3
<i>Spotify</i>	4	36,3
Sistema de atendimento <i>online</i>	4	36,3
TOTAL	11	100%

Fonte: Dados da pesquisa (2023).

Conforme apontado no relatório Digital 2021, elaborado pela *We Are Social* e pela *Hootsuite*, o Brasil registra aproximadamente 150 milhões de usuários de mídias sociais, representando expressivos 70,3% da população. Nesse cenário, é possível destacar as mídias sociais mais utilizadas pelos usuários brasileiros, listadas em ordem crescente de adoção dispostas no Quadro 06, a seguir. (Ramos, 2022).

Quadro06:Características das mídias sociais

Mídia social	Características quanto ao seu uso
Youtube	É uma rede social que visa principalmente o compartilhamento de vídeos.
Facebook	É uma rede social versátil e abrangente que reúne muitas funcionalidades no mesmo lugar.
Instagram	É uma rede social que permite o compartilhamento de fotos e vídeos com a aplicação de filtros digitais.
Twitter	É uma rede social de mensagens rápidas e curtas.
Spotify	É uma rede social e serviço de streaming por assinatura de músicas, podcasts e vídeos.

Fonte: Ramos (2022, p.05).

Trazendo os dados da autora Ramos (2022)sobre a grande utilização das redes sociais pelos brasileiros, torna-se compreensível que as bibliotecas optem, cada vez mais,pela

criação de sua própria conta nas redes e utilizem tais ferramentas para disseminar conteúdos válidos para seus usuários. Essas escolhas variadas sublinham a importância dos bibliotecários estarem presentes em diversas plataformas para orientar seus usuários de maneira eficaz.

A utilização estratégica dessas redes sociais permite que os bibliotecários forneçam informações atualizadas, promovam eventos e serviços e estabeleçam um canal amplo de comunicação com os usuários. A compreensão dessas preferências também pode orientar a criação de conteúdos relevantes e direcionados a públicos específicos, contribuindo para a promoção efetiva dos recursos e dos serviços da biblioteca no ambiente digital.

A questão seguinte solicitava que o participante indicasse quais as principais fontes de informação e/ou de pesquisa que a biblioteca disponibilizava para acesso em plataformas digitais, considerando que os participantes poderiam escolher mais de uma opção. A seguir, apresentam-se os resultados na **Tabela 05**:

Tabela 05: Fontes de informação e/ou de pesquisa que a biblioteca disponibiliza para acesso em plataformas digitais

Fontes de Informação	Número	Porcentagem
Livros	30	29,4%
Trabalhos de Conclusão de Cursos, Dissertações e Teses	30	29,4%
Periódicos	22	21,6%
Normas técnicas (ABNT)	16	15,7%
Enciclopédias	04	3,9%
TOTAL	102*	100%

Fonte: Dados da pesquisa (2023).

* A questão possibilitava marcar mais de uma alternativa

Antes de adentrarmos na análise dos dados expostos na Tabela 07, é fundamental salientar o que são as fontes mencionadas nas opções as quais os usuários indicaram. Segundo Oliveira e Ferreira (2009, p.70) apontam, o conceito de fonte de informação pode ser o seguinte: “As fontes são documentos, pessoas ou instituições que fornecem informações pertinentes a determinada área, fatores essenciais para se produzir conhecimento.” Assim, ao

reconhecer os documentos, as pessoas ou as instituições como fontes, os autores destacam a variedade de canais pelos quais o conhecimento é obtido, reforçando a ideia de que a informação é essencial para a produção de conhecimento em uma determinada área.

Os resultados da pesquisa revelam que a opção "**Livros**" obteve 29,4%, indicando que 30 dos participantes marcaram essa combinação de fontes de informação como disponíveis em suas bibliotecas.

A opção "**Trabalhos de Conclusão de Cursos, Dissertações e Teses**" também foi uma das opções mais marcadas com 30 participantes (29,4%). Essa escolha abrangente destaca a importância dessas fontes tradicionais no ambiente digital, evidenciando a relevância contínua de recursos acadêmicos variados.

A presença de "**Periódicos**" foi destacada por 22 participantes, totalizando cerca de 21,6%. Essa opção é extremamente válida, pois os usuários recorrem as publicações em periódicos para utilizarem como referências em suas pesquisas, e tais periódicos disseminam pesquisas contínuas e atualizadas.

A inclusão de "**Normas Técnicas (ABNT)**" por parte dos participantes, cada uma escolhida por 16 respondentes (15,7%), indica a necessidade de acesso a padrões e a normativas para a produção acadêmica. Essa escolha destaca a importância da disponibilização das normas para que os alunos as utilizem em seus trabalhos acadêmicos.

A opção "**Enciclopédias**", escolhida por 04 participantes (3,9%), revela o reconhecimento dessas fontes de referência para pesquisas, devido à sua natureza abrangente e informativa. Elas são um compilado de conhecimento em uma variedade de áreas, oferecendo uma visão geral concisa e confiável sobre diversos tópicos.

Observa-se que, entre as fontes marcadas pelos participantes, temos dois tipos de fontes, conforme enfatiza Santos e Paiva (2018, p. 1602-1603):

As fontes primárias são aquelas produzidas com a interferência direta do autor da pesquisa e incluem relatórios técnicos, teses e dissertações, patentes, normas técnicas, trabalhos apresentados em eventos científicos, como congressos, conferências, simpósios, etc., e artigos científicos. As fontes secundárias surgem para facilitar o uso do conhecimento disperso nas fontes primárias. Tais fontes apresentam a informação filtrada e organizada. São as enciclopédias, os dicionários, os manuais, as tabelas, as revisões de literatura, os tratados, certas monografias, os anuários, os livros-texto, entre outras.

Nesse viés, observamos que esses dados refletem a abordagem abrangente da biblioteca ao disponibilizar uma variedade de fontes digitais primárias e secundárias, desde os

recursos acadêmicos tradicionais até ferramentas mais especializadas. A combinação dessas fontes visa a atender às diferentes necessidades e preferências dos usuários, promovendo a excelência nas pesquisas acadêmicas e proporcionando um ambiente digital com mais recursos de informação.

Na questão subsequente, optamos por conceder a oportunidade dos bibliotecários relatarem abertamente sobre como ocorreu, de fato, o atendimento aos usuários no período pandêmico. Para essa questão, classificamos as respostas a partir de categorias temáticas por frequência de termos citados nas respostas dos participantes, conforme análise de conteúdo (Bardin, 2009) já aqui mencionada.

Elaboramos 04 categorias a partir das falas dos respondentes, a saber: categoria Serviço de Referência Virtual; Educação de Usuários; redução no horário de atendimento; desafios pessoais. As respostas foram classificadas de acordo com cada uma dessas categorias, após destacarmos os termos mais utilizados nas respostas dos participantes, conforme dispostas a seguir:

Categoria 01: Serviço de Referência Virtual

B01- “A maioria dos atendimentos foram realizados por meio de *e-mail* e *WhatsApp*. O *e-mail* era a principal forma de atendimento remoto antes da pandemia. Durante a pandemia foram adquiridas bibliotecas virtuais e o apoio ao usuário para uma melhor utilização foi todo realizado de forma remota.”

B28- “Por meio de *e-mail* inicialmente, depois o *WhatsApp* institucional, *Instagram*, *Facebook*. Nesse período foi elaborado um Plano de comunicação do Sistema de Bibliotecas da UFT, integrado à política de comunicação da instituição.”

B29- “Nas bibliotecas do SiBi/UFPR, o atendimento de serviço de referência ocorreu por meio dos *e-mails* institucionais das unidades; pelo canal de atendimento do nosso Plantão de Atendimento *Online* no *Teams* e/ou diretamente pelo *chat* pessoal dos bibliotecários (*Teams*). Algumas bibliotecas também realizaram plantões de atendimento presencial agendados para devoluções e/ou empréstimos considerados emergenciais.”

Com base nas respostas fornecidas pelos participantes sobre como ocorreu o atendimento aos usuários nas bibliotecas, durante a pandemia, observamos que os participantes B01, B28 e B29 destacaram a predominância no atendimento utilizando *e-mails*, redes sociais, *WhatsApp*, *GoogleMeet*, *Teams* e outras plataformas *online*. A ênfase na comunicação digital reflete a adaptação ao contexto pandêmico e a necessidade de manter o suporte aos usuários de maneira remota, ou seja, aumento na demanda e/ou até inserção do SRV.

Podemos observar que, não somente no Brasil, mas, a partir do estudo de Chisitaet *al.*, as Bibliotecas também utilizaram plataformas semelhantes, conforme citado por esses autores:

O ensino e a aprendizagem através de diversas ferramentas de transformação digital continuaram a utilizar diversas plataformas como Skype, YouTube, grupos de WhatsApp, Microsoft Teams e Zoom, para implementar estratégias de ensino construtivistas, que envolvem a partilha de conhecimento entre instrutores e alunos. (Chisitaet *al.*, p. 03, 2022).

Essa abordagem construtivista valoriza a troca ativa de conhecimentos, incentivando uma colaboração mais estreita entre os bibliotecários e os usuários. Tal mudança destaca a capacidade das bibliotecas de se adaptarem às novas realidades, utilizando a tecnologia para enriquecer a experiência educacional e para assegurar que a aprendizagem não fosse interrompida durante a crise sanitária global. Além disso, as bibliotecas conseguiram parcerias com empresas fornecedoras de internet e com o governo, afim de garantir a continuidade de seus serviços mesmo que de forma *online*.

Categoria 02: Educação de Usuários

B04- “Divulgamos os canais de acesso como site, e-mails e telefones de contatos. Colocamos desvio de chamada nos ramais de atendimento da Biblioteca para atendimento remoto ao usuário. Passamos a ofertar os treinamentos do setor de referência que aconteciam somente de modo presencial para modalidade on-line. Fizemos parceria com variados representantes das bases de dados disponíveis no Portal de Periódicos CAPES para ofertas de webinars. Lançamos séries de postagens nas redes sociais com dicas de leituras, dicas sobre a ABNT e programação de eventos on-line. Criamos uma página de acervos digitais com uma seleção de fontes de informação com as instruções de acesso para toda a comunidade acadêmica.”

B25-“Principalmente por meio do *Instagram*, passamos a utilizá-lo com mais frequência. Além disso, o canal da biblioteca no *Youtube* foi utilizado para a realização de eventos virtuais e disponibilização de vídeo aulas criadas pelos bibliotecários das bibliotecas da UFSCar.”

B20-“O Sistema de Biblioteca adaptou algumas atividades e recursos para atendimento ao público: ampliação do atendimento virtual com a criação do Instagram, o SIBI possuía apenas *Facebook* e *Youtube* e estas redes passaram a ser atualizadas com maior frequência, destinando-se uma equipe específica para trabalhar os conteúdos todos voltados à suprir as necessidades de informação dos usuários; foram disponibilizados vídeos treinamentos no canal do SIBI Univasf; disponibilizado serviço de Postagem de Trabalhos através do sistema Pergamum: permite que o usuário envie, diretamente à biblioteca do seu campus, o arquivo

finalizado dos Trabalhos de Conclusão de Curso - TCCs; disponibilização da possibilidade de cadastro remoto na biblioteca; realização de eventos e treinamentos virtuais; disponibilizado formulário de solicitação de pesquisa no site do SIBI (<https://portais.univasf.edu.br/sibi/formulario-online-de-solicitacao-de-pesquisa>). Foi elaborado documento com orientações aos usuários: <https://portais.univasf.edu.br/sibi/atividades-remotas-do-sibi-univasf-na-pandemia-covid-19>.”

Os participantes B04, B25, B20 ressaltaram a adaptação dos serviços, como a oferta de treinamentos *online*, parcerias com bases de dados, postagens em redes sociais e criação de acervos digitais. As falas dos participantes demonstram uma resposta proativa à demanda crescente por recursos digitais, principalmente para a educação de usuários de forma virtual, contribuindo para suprir as suas necessidades informacionais. Vale ressaltar a elaboração de videoaulas citadas pelo participante B25, destacando quão imprescindível é também o papel do bibliotecário no processo de ensino-aprendizagem.

Categoria 03: Redução no horário de atendimento

B14- “Atendemos em dias alternados com horário reduzido.”

B18- “O atendimento presencial foi totalmente suspenso.”

B23- “Tivemos atendimentos síncronos e assíncronos (chat, portal de atendimento institucional, redes sociais). Foram mantidas atividades em caráter emergencial de forma presencial, com agendamento prévio (como as devoluções de livros para os usuários que necessitavam se formar, etc...). A partir de novembro de 2021 o empréstimo de materiais também foi permitido realizar, de forma presencial, com agendamento prévio (criamos um sistema para agendamentos). Os demais serviços ocorreram virtualmente.”

B31- “Empréstimos, devoluções e multas ficaram suspensas por determinado tempo, e quando retomamos funcionou por um período por agendamento. Outros serviços e produtos conseguimos atender e resolver problemas de modo on-line seja via chat, videoconferências, redes sociais.”

A respostade B14 indica a implementação de um modelo híbrido, com atendimentos em dias alternados e com horário reduzido, uma estratégia que ressalta a necessidade de manter a continuidade do serviço, ainda que de forma limitada, alinhando-se às diretrizes de segurança e de saúde pública.

A respostade B18 reflete uma postura mais restritiva, com a suspensão total do atendimento presencial. Essa medida, embora radical, sublinha a priorização da segurança dos usuários e dos funcionários, seguindo possivelmente as recomendações das autoridades de saúde em momentos críticos da pandemia.

Por outro lado, B23 apresenta uma abordagem multifacetada, incorporando atendimentos síncronos e assíncronos por meio de múltiplas plataformas digitais como *chats* e portais de atendimento, além da manutenção de serviços presenciais emergenciais por meio de agendamento. Tal estratégia denota uma resposta inovadora e dinâmica às restrições impostas pela pandemia, possibilitando a continuidade de serviços essenciais, como o empréstimo de materiais para usuários em processos de formatura.

Finalmente, B31 revela uma suspensão temporária de serviços fundamentais como empréstimos e devoluções, seguida por uma retomada gradativa baseada em agendamentos. Adicionalmente, a resposta destaca a resolução de demandas por meio de canais *online*, incluindo *chat* e videoconferências, o que exemplifica a resiliência e a adaptabilidade das bibliotecas ao contexto pandêmico, garantindo a prestação de serviços de forma remota.

Categoria 04: Desafios pessoais

B11- “A demanda aumentou muito no período da pandemia e, como sou a única bibliotecária a atender o serviço de referência, centralizamos o atendimento apenas por meio do *e-mail*, desativando o serviço nas redes sociais.”

B12- “A equipe de referência na biblioteca onde atuo era composta por 2 bibliotecárias durante o período de pandemia. Eu tenho criança pequena em casa, e não conto com rede de apoio. Minha filha fez 2 anos no início da pandemia (mar. 2020), e eu trabalhei os dois anos praticamente sob demanda: respondendo e-mails, mas não consegui desenvolver nada além disso, salvo duas *Lives* pelo *YouTube*. O meu maior desafio foi ter que cuidar da minha filha, manter meu psicológico equilibrado, e superar a frustração por não estar conseguindo fazer muita coisa pelos usuários; mas foi um momento que eu precisei priorizar minha vida pessoal. E a minha colega (que aposentou logo que retornamos às atividades presenciais em março de 2022) possuía várias limitações de interação com a tecnologia. Fato é que, na minha opinião, fizemos pouco pelos nossos usuários durante a pandemia.”

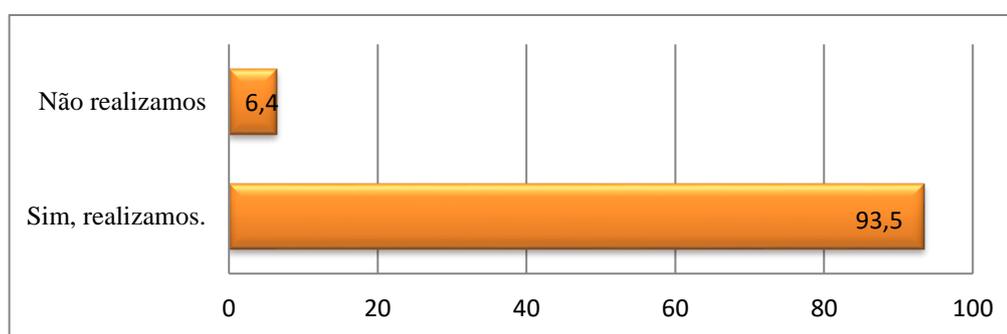
A respostade B11 revela uma realidade enfrentada por muitas bibliotecas durante a pandemia: um aumento significativo na demanda de serviços de referência. Essa situação é intensificada pela menção de que apenas uma bibliotecária se encarregava de atender a toda a demanda, o que, por si só, já constitui um desafio considerável em termos de carga de trabalho e de gestão de recursos humanos.

A resposta do participante B12 destacou os desafios pessoais enfrentados durante a pandemia, incluindo a falta de suporte e as limitações na interação com a tecnologia. Essa perspectiva evidencia a importância de considerar o bem-estar dos profissionais e as

limitações individuais não só em momentos pandêmicos, mas em todo o contexto situacional do Bibliotecário.

A segunda parte do questionário trazia perguntas mais específicas sobre a educação de usuários, temática protagonista desta pesquisa. A primeira questão indagava se a Biblioteca em que atuavam realizava educação dos usuários de forma virtual, para que estes aprendessem a utilizar os recursos disponíveis na biblioteca e conseguissem ter acesso àquilo de que necessitavam. Vejamos o resultado no Gráfico 06, a seguir:

Gráfico 06: Se a Biblioteca realiza educação de usuários de forma virtual



Fonte: Dados da pesquisa (2023).

Dos 31 bibliotecários que participaram da pesquisa sobre a educação de usuários, 29 responderam que realizavam a educação de forma virtual, representando 93,5%. Por outro lado, 2 bibliotecários indicaram que não realizavam a educação de usuários de forma virtual, correspondendo a 6,4%.

A realização da educação de usuários de forma virtual é fundamental para adaptar as práticas bibliotecárias às mudanças tecnológicas e às necessidades dos usuários atuais. Esse resultado reflete o comprometimento das bibliotecas em promover e em facilitar o acesso aos recursos e aos serviços oferecidos e em capacitar os usuários para tirar o máximo proveito das atividades fornecidas pela biblioteca. A abordagem virtual pode ampliar o alcance e a eficácia dessas iniciativas, proporcionando uma experiência educacional mais flexível e acessível.

A questão seguinte era direcionada aos usuários que marcaram a opção "sim" na questão anterior, solicitando que indicassem o tipo de educação de usuários ou o treinamento realizado pela biblioteca e/ou pelo serviço de referência durante a pandemia.

Esse enfoque alinhava-se ao primeiro objetivo específico da pesquisa, que consistia em identificar as bibliotecas universitárias federais brasileiras que desenvolveram atividades de educação de usuários no período pandêmico. Os participantes poderiam marcar mais de

uma opção e ainda inserir alguma outra atividade que tivessem realizado, conforme exemplificado na **Tabela 06**:

Tabela 06:As atividades de Educação de Usuários desenvolvidas pelas bibliotecas

Atividades	Número	Porcentagem
Treinamento de acesso ao acervo virtual(catálogo, livros eletrônicos e digitais, Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações	28	18,4
Vídeos e conteúdos informativos disponíveis em plataformas digitais	27	17,7
Treinamento de acesso ao portal da Capes	22	14,5
Tutoriais em formato digital (vídeos, PDF etc.)	19	12,5
Treinamento de pesquisa em base de dados	16	10,5
Oficinas, palestras e/ou cursos <i>online</i>	15	9,9
Treinamento sobre normalização de trabalhos científicos (referências, citação, numeração progressiva etc.)	14	9,3
Atendimento via <i>Chat</i>, <i>WhatsApp</i> ou <i>Instagram</i>	10	6,5
Outros	01	0,65
TOTAL	152*	100%

Fonte: Dados da pesquisa (2023).

* A questão possibilitava marcar mais de uma alternativa.

Ao analisar as respostas dos 31 bibliotecários das universidades federais brasileiras que participaram da pesquisa, foi possível identificar diversos tipos de atividades de educação

de usuários realizados durante a pandemia. Os resultados revelam uma expressiva adesão a estratégias virtuais, destacando a importância da adaptação ao ambiente digital para manter a oferta de serviços educativos.

Com 18,4% de adesão (28 respondentes), observamos que a "Treinamento de acesso ao acervo virtual" foi uma prática bastante difundida. Isso evidencia o esforço das bibliotecas em capacitar os usuários para explorar recursos *online*, incluindo catálogos, livros eletrônicos e a Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações.

A opção "Vídeos e conteúdos informativos disponíveis em plataformas digitais" alcançou um percentual significativo de 17,7% (27 respondentes). Isso sugere que os bibliotecários têm explorado a produção audiovisual como meio eficaz de transmitir informações e orientações aos usuários, adaptando-se à preferência por formatos visuais.

O "Treinamento de acesso ao portal da Capes" foi indicado por 22 respondentes (14,5%). A implementação de treinamentos focados no portal da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (Capes) por bibliotecários desempenha um papel crucial na educação de usuários, pois contribuem significativamente para o desenvolvimento de habilidades de pesquisa e de alfabetização informacional entre os usuários.

Ao compreenderem os mecanismos de busca e de seleção de dados, os estudantes e pesquisadores tornam-se mais aptos a identificar informações de qualidade, a avaliar criticamente as fontes e a aplicar os conhecimentos adquiridos em seus projetos acadêmicos e científicos. Tal prática não só melhora a competência em informação dos usuários, mas também fortalece o papel das bibliotecas como pilares essenciais no ecossistema acadêmico e de pesquisa.

Outras estratégias adotadas incluíram "Tutoriais em formato digital (vídeos, PDF etc.)" com 19 respondentes (12,5%), "Treinamento de pesquisa em base de dados", 16 respondentes (10,5%), e "Oficinas, palestras e/ou cursos *online*" com um total de 15 respondentes (9,9%). Esses resultados indicam uma diversificação nas abordagens educacionais, buscando atender às diferentes demandas e preferências dos usuários.

Não obstante, é relevante ressaltar que algumas opções como "Treinamento sobre normalização de trabalhos científicos", com 14 respondentes (9,2%), e "Atendimento via *Chat, WhatsApp* ou *Instagram*", com 10 respondentes (6,5%), obtiveram percentuais mais baixos. Isso pode indicar áreas em que as bibliotecas podem focar melhorias, seja ampliando a oferta de suporte por meio de canais de comunicação direta, ou aprimorando treinamentos específicos.

Na opção “outros”, apenas um respondente (0,65%) indicou outras atividades que são realizadas na Biblioteca em que atua, a saber: "Treinamento sobre Currículo Lattes: preenchimento", "Treinamento sobre Submissão de trabalhos no Repositório Institucional UFU" e "Programa de competência em informação". Essa iniciativa evidencia um compromisso notável na educação de seus usuários, ampliando os tipos de treinamentos oferecidos.

A submissão de trabalhos ao Repositório Institucional da Universidade Federal de Uberlândia representa um passo crucial para a preservação digital e disseminação do conhecimento produzido na universidade. Ao capacitar usuários para a submissão efetiva de seus trabalhos, os bibliotecários asseguram a construção de um acervo valioso, fundamental para a divulgação da pesquisa acadêmica. Esse treinamento enfatiza a importância da acessibilidade aberta ao conhecimento, contribuindo para a democratização da informação científica.

Na pesquisa de Wanja, de Namande e de Awor, com objetivo de avaliar como as práticas de educação dos usuários são planejadas, organizadas e implementadas na Biblioteca KRA (Autoridade Tributária do Quênia), os autores apontaram alguns tipos de práticas de educação de usuários, a saber: “Instruções relacionadas ao curso, instruções integradas ao curso, aprendizagem individualizada, orientação/instrução de biblioteca, instrução bibliográfica, educação assistida por computador e educação baseada na web.” (Wanja; Namande; Awor, 2022, p. 24). Essas práticas refletem a diversidade de abordagens adotadas pelas bibliotecas para promover a aprendizagem e o desenvolvimento de habilidades dos usuários.

Em síntese, a diversificação nas estratégias de educação de usuários, durante a pandemia, demonstra a adaptabilidade das bibliotecas universitárias frente aos desafios do ambiente virtual. A ênfase em recursos digitais e a abordagem multimodal refletem um comprometimento em fornecer suporte eficaz, essencial para promover a pesquisa e o aprendizado na comunidade acadêmica.

A questão seguinte solicitava que os participantes apontassem quais dos treinamentos da questão anterior não eram realizados pela biblioteca antes da pandemia e foram implantados no período pandêmico. Como a pergunta era aberta, a partir das respostas, elaboramos as seguintes categorias:

Categoria 01: Recursos em audiovisual ao vivo

B12- “Não tanto pelo conteúdo, mas a forma como passamos a fazer durante a pandemia. Antes, os nossos treinamentos eram todos presenciais. Atingiam uma média de 10, 15

pessoas... no máximo! Durante a pandemia, o Sistema de Biblioteca criou um canal no *YouTube* e começamos a fazer *Lives*, que atingiram muito mais usuários. E é importante destacar que não foi uma atividade isolada, de uma Biblioteca. Foi uma ação do SIBI, pensando em toda a nossa comunidade acadêmica. Em termos de conteúdos novos, fizemos capacitação sobre o uso de *templates* e sobre o licenciamento de trabalhos acadêmicos.”

B21- “Visita orientada virtual (*tour* virtual pelo espaço da Biblioteca), Capacitação sobre busca em bases de Patentes, *lives* via *Instagram*. As atividades de capacitações já ocorriam de muitas formas, mas o diferencial foi as transmissões ao vivo via canal do *YouTube* e *Instagram*, que passou a ocorrer durante a pandemia.”

Categoria 02: *Software* gerenciador de referência

B10- “identificação de autoria, APA, gerenciadores de referência, já disponibilizávamos o mendeley e acrescentamos o zotero.”

B05- “Treinamentos sobre gerenciadores de referências; Oficinas, palestras e/ou cursos online; Treinamento sobre Currículo Lattes: preenchimento; Programa de competência em informação.”

Entre as respostas fornecidas, destacamos a do respondente B10: “Identificação de autoria, APA, gerenciadores de referência- A biblioteca já disponibilizava o Mendeley e passou a incluir o Zotero durante a pandemia”. O Mendeley e o Zotero são *softwares* gerenciadores de referências bibliográficas, o que indica uma expansão nas opções oferecidas aos usuários dessa biblioteca, servindo de exemplo para as demais que ainda não oferecem.

Observamos também a fala do respondente B12, tendo em vista que essa transição para plataformas *online*, como *YouTube* e *lives*, ampliou consideravelmente o alcance e impacto, demonstrando adaptação e inovação. Foi notório, durante a pandemia, que diversos setores utilizavam as chamadas *lives*⁴ como forma de transmitir informação a um determinado público, gerando até calendários semanais de *lives* temáticas.

O respondente B21 também destacou o *YouTube* e as *lives*, apontando a inclusão de *tour* virtual, o que indica uma novidade para os serviços oferecidos nas bibliotecas e demonstra atenção às necessidades dos usuários nesse período.

Com as questões anteriores, foi possível alcançar dois dos objetivos específicos cruciais desta pesquisa: 1) identificar as bibliotecas universitárias federais brasileiras que desenvolveram atividades de educação de usuários no período pandêmico; 2) descrever as

⁴A *live* é um recurso dentro do aplicativo *Instagram* que possibilita que seus criem suas próprias transmissões ao vivo. Criada em 2016, em 2017 a ferramenta recebeu uma atualização que torna possível ainda convidar amigos e espectadores para participar da *live* juntamente com quem iniciou. (Recursos Digitais, 2020).

atividades de educação de usuários desenvolvidas nas bibliotecas universitárias federais brasileiras no período pandêmico.

Em geral, percebe-se uma adaptação notável na forma como os treinamentos foram oferecidos durante a pandemia. A transição para métodos *online*, o uso de plataformas diversas e a incorporação de novas ferramentas e temáticas indicam uma resposta eficaz das bibliotecas em se ajustar às demandas emergentes. Isso destaca a importância da flexibilidade e da inovação na educação de usuários, especialmente em contextos desafiadores como o vivenciado durante a pandemia.

Na literatura internacional, o estudo de Dadzi, de Danquah e de Gyesi (2022) investigou as estratégias utilizadas por 10 bibliotecas acadêmicas públicas e privadas de Gana durante a pandemia da Covid-19. Os autores destacam que:

As bibliotecas organizaram treinamento sobre os recursos digitais disponíveis e/ou contrataram seus editores para fornecer webinars. As aulas de orientação bibliográfica e de literacia informacional também não pararam durante o confinamento, mas foram oferecidas através de diversas plataformas online para fornecer formação e orientação aos seus funcionários e utilizadores. A utilização de plataformas de redes sociais como o Facebook e o Twitter foram observadas como plataformas proeminentes para a prestação de serviços digitais, enquanto o Zoom e o Microsoft Teams figuraram como as plataformas de formação mais utilizadas em todas as bibliotecas durante o período de confinamento. (Dadzi; Danquah; Gyesi, 2022, p. 33, tradução nossa).

A citação reflete um alinhamento consistente com as diretrizes adotadas em outro país, sendo até semelhantes com as adotadas pelas bibliotecas brasileiras, ao evidenciar a ênfase nas atividades *online*, a diversificação de plataformas e a utilização de recursos especializados.

Além disso, as bibliotecas mencionadas na pesquisa, realizavam o serviço “bate-papo com um bibliotecário” que basicamente fornece assistência *on-line*, mediante solicitação, aos usuários da biblioteca nositeda biblioteca. (Dadzi; Danquah; Gyesi, 2022, p.36).Essas estratégias corroboram o destaque para a importância de adaptar a educação de usuários para ambientes virtuais, promovendo a continuidade do serviço educacional em tempos pandêmicos.

Quando falamos em educação de usuário, é fundamental indagar sobre a satisfação destes, ou melhor, se existe alguma avaliação para mensurar a satisfação dos usuários. Nesse viés, a questão seguinte abordava se a Biblioteca realizava algum tipo de avaliação da satisfação dos usuários após aplicação de atividades de Educação de Usuário. Os participantes poderiam marcar mais de uma opção, conforme exemplificado na **Tabela 07**:

Tabela 07: Se a biblioteca realiza avaliação de satisfação dos usuários

Satisfação de Usuários	Número	Porcentagem
Sim, realizamos por meio de questionário	12	38,7
Não realizamos avaliação	11	35,5
Sim, realizamos colocando uma caixa de sugestões	6	19,4
Sim, por meio de entrevista	1	3,2
Não realizamos avaliação da satisfação dos usuários. Realizamos avaliação somente quando aplicamos o programa de competência em informação, que é um evento com vários treinamentos ou oficinas durante um período determinado	1	3,2
TOTAL	31	100%

Fonte: Dados da pesquisa (2023).

Conforme os dados exemplificados no Gráfico 12, a “avaliação por questionário” obteve 12 participantes (37,7%). A realização de avaliações por meio de questionários é uma prática comum e eficaz para obter o retorno dos usuários. Isso permite uma coleta estruturada de informações sobre a eficácia das atividades de educação de usuários, identificando áreas de melhoria e de satisfação geral.

Na opção “Não realizamos avaliação”, tivemos 11 participantes (35,5%), indicando que a biblioteca não fez avaliações da satisfação dos usuários no período pandêmico. Essa informação destaca uma oportunidade para considerar a implementação dessas avaliações, pois são instrumentais para medir o impacto das atividades educacionais da biblioteca.

A implementação de avaliações regulares também reforça a relação entre a biblioteca e seus usuários, demonstrando que as suas opiniões são valorizadas e que há um compromisso em atender às suas necessidades. Isso pode aumentar a satisfação e o engajamento dos alunos, resultando em uma maior utilização dos recursos da biblioteca e, conseqüentemente, contribuindo para o sucesso acadêmico da comunidade universitária como

um todo. Nesse viés, ao se implementar a educação de usuários, é fundamental realizar a avaliação, conforme o modelo elaborado mais adiante indica, sendo esta uma das etapas e fases para a sua efetiva conclusão.

A opção “Caixa de Sugestões” contou com 06 participantes (19,3%), que marcaram essa alternativa. A prática de disponibilizar caixas de sugestões é uma abordagem adicional para coletar a impressões dos usuários de um modo mais informal. Embora menos estruturado que um questionário, ainda oferece aos usuários a oportunidade de expressar suas opiniões de maneira mais aberta.

A “Entrevista”foi marcada por apenas 01 participante (3,2%). A realização de entrevistas é uma abordagem mais personalizada para coletara satisfação dos usuários e requer uma análise mais aprofundada após sua aplicação, sendo mais intensiva em termos de tempo e recursos.

Apenas 01 participante (3,2%)afirmou que realizara avaliação apenas durante o evento de competência em informação, sendo uma prática de avaliação mais esporádica. Ao realizar avaliações durante programas intensivos, como um conjunto de treinamentos ou oficinas, a biblioteca pode obter um retorno mais direcionado sobre essas atividades. Isso permite que a instituição avalie a eficácia de seus programas de educação de usuários e identifique áreas específicas para melhoria. Programas como o de competência em informação são fundamentais para equipar os usuários com as habilidades necessárias para localizar, avaliar e utilizar a informação de forma eficiente e ética.

As avaliações de satisfação de usuários fornecem um retorno valioso que pode ser usado para ajustar e para melhorar as atividades fornecidas, garantindo que atendam às necessidades e às expectativas dos usuários. A diversidade nas abordagens de avaliação, como questionários, caixas de sugestões e entrevistas, demonstra uma preocupação em capturar a opinião dos usuários diante dos recursos oferecidos e, claro, as suas impressões e até dicas sobre o ensino-aprendizado das ferramentas da biblioteca.

A penúltima questão solicitava que descrevessem como eles percebem a necessidade da biblioteca em que atuam ter um programa de educação de usuários. As respostas foram analisadas e agrupadas por categorias, conforme explicitadas a seguir.

Categoria 01: Conhecimento dos recursos da Biblioteca

B07- “O programa de educação ao usuário é fundamental para que os usuários conheçam e utilizem todos os recursos que a biblioteca disponibiliza e assim possa contribuir com o ensino, pesquisa e extensão.”

B23- “Percebemos a necessidade de aprimorar a educação de usuários, uma vez que as demandas mudam. Além disso, a necessidade de divulgar os serviços e ferramentas oferecidas pela biblioteca.”

B25- “muito importante para que nossos usuários conheçam de fato nossos produtos e serviços.”

Essas falas dos bibliotecários ilustram um reconhecimento da importância crítica dos programas de educação de usuários nas bibliotecas universitárias. Tais programas não só capacitam os usuários ao maximizar o uso dos recursos disponíveis, como também fortalecem o papel da biblioteca como um centro de apoio essencial às atividades de ensino, de pesquisa e de extensão. A inovação contínua na educação de usuários e a divulgação efetiva dos serviços e ferramentas são, portanto, fundamentais para o sucesso e para a relevância contínua das bibliotecas universitárias.

Categoria 02: Aquisição de Competência em Informação

B05- “É importante haver um programa formalizado, uma vez que todos treinamentos são ofertados pelo Sistema de Bibliotecas da UFU (SISBI/UFU), porém, não estão documentados em forma de programa, que poderia conter, além de outras informações, as formas possíveis de avaliação de todas as atividades do atendimento as pessoas. Porém, esse programa está em construção pela Comissão de Competência em Informação do SISBI/UFU.”,

B17- “Permite que os usuários desenvolvam habilidades e competências que os ajudarão em suas pesquisas, levando-os a terem mais autonomia.”

B24- “De fundamental importância, tendo em vista que se trata de um público em formação que necessita do desenvolvimento de competências informacionais, de modo a tornarem-se autônomos na busca por informação e conhecimento.”

B27- “No bojo do Plano de comunicação do Sistema de Bibliotecas da UFT, foi desenvolvido o PDCU - Programa de desenvolvimento de Competências dos Usuários das bibliotecas integrantes do Sisbib UFT.”

Os comentários de B05, de B17, de B24 e de B27 refletem um consenso sobre a necessidade de programas formalizados de educação de usuários que não somente promovam o conhecimento dos recursos disponíveis, mas também fomentem habilidades cruciais para a

pesquisa autônoma e eficaz. Assim, a contribuição dos bibliotecários estende-se além do fornecimento de recursos, abrange também a formação de indivíduos críticos, éticos e competentes em informação.

Conforme Santos e Barreira (2019, p.50) afirmam:

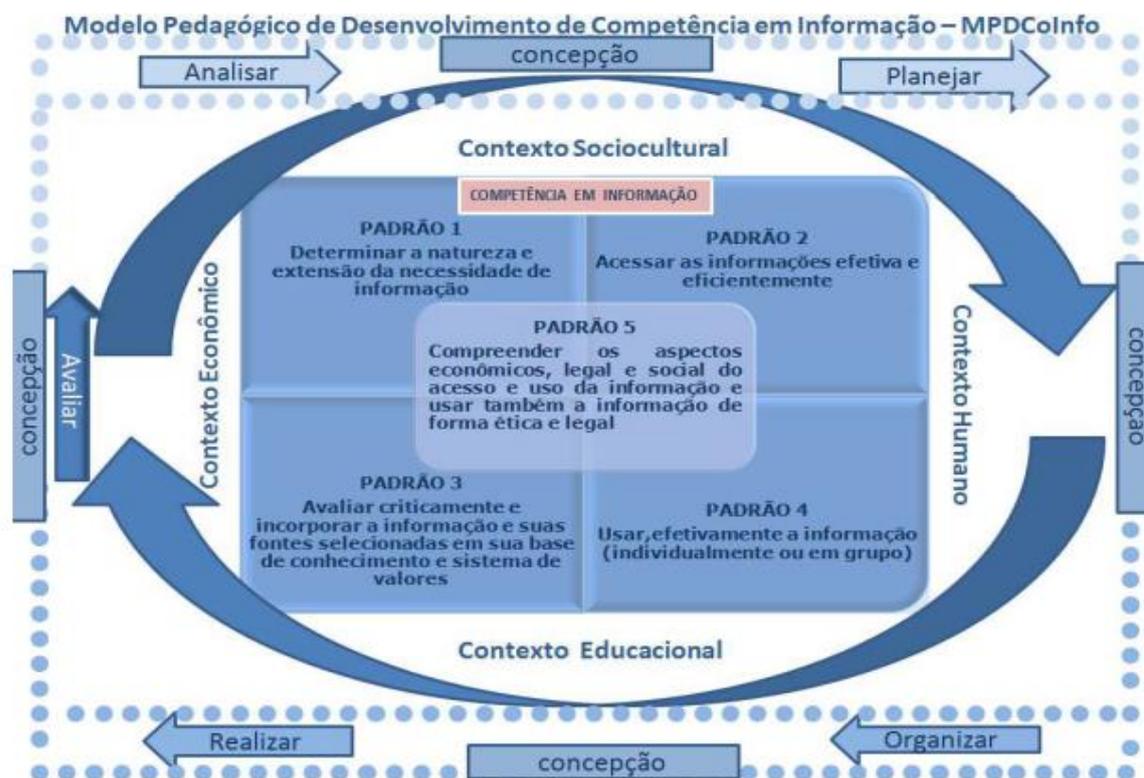
Na atualidade, a competência em informação requerida ao bibliotecário pode incluir diversas atividades: disseminação da informação, a elaboração de projetos, a criação de novos produtos informacionais e a adaptação dos recursos já disponíveis na biblioteca, incluindo o uso das redes sociais, com a finalidade de atender melhor as demandas informacionais dos cidadãos e ser um elemento de aproximação da instituição à nova geração de usuários, bem como criar um espaço para realizar o marketing institucional, a difusão dos acervos e eventos culturais.

Portanto, as respostas dos participantes demonstram, em sua maioria, que eles compreendem a importância do Programa de Educação de Usuários em suas bibliotecas e citam exemplos de como estão caminhando para formar de fato tal programa. Essa percepção vai além de simplesmente oferecer treinamentos, evidenciando a integração com as demandas específicas dos usuários, a busca por formalização e documentação, a criação de comissões especializadas e a visão de longo prazo para garantir a continuidade das ações. Essa abordagem estratégica reflete a função primordial da educação de usuários nas bibliotecas acadêmicas, contribuindo para o fortalecimento dos serviços oferecidos e para o desenvolvimento das competências informacionais dos usuários.

A pesquisa de Farias (2014) visou a contribuir com o desenvolvimento da Competência em Informação enquanto disciplina, a partir da inter-relação entre as definições da aprendizagem significativa, a aprendizagem por competência e a criatividade. O resultado trouxe a elaboração de uma modelagem a partir de padrões e dos indicadores que pudessem ser utilizados como um instrumento norteador para o desenvolvimento de programas de Competência em Informação.

Na **Imagem 08**, a seguir, vemos a modelagem elaborada pela autora:

Imagem 08: Modelagem Conceitual Pedagógica para o Desenvolvimento de Competência em Informação



Fonte: Farias (2014, p. 135).

A autora destaca os aspectos que mais definem e interferem na vida de uma pessoa e acarretam a aquisição de conhecimento e de utilização dos aparatos digitais e virtuais. Além disso, descrevendo cada fase, como ela mesma atesta:

Pode-se descrever a modelagem conceitual proposta como sendo um conjunto estruturado de cinco fases, processos e instrumentos de apoio à concepção de programas, cursos e soluções pedagógicas baseadas no desenvolvimento da Competência em Informação, podendo ser explorado e utilizado de várias formas, isto é, em razão das necessidades e disponibilidades - pelas entidades e profissionais que intervêm na formação. (Farias, 2014, p.136).

Essa modelagem é de suma importância para os bibliotecários, pois os participantes B05, B17, B24 e B27 citaram, na questão anterior, a necessidade da educação de usuários para o desenvolvimento de competência. Vale ressaltar ainda que o B05 mencionou que a Biblioteca possui uma Comissão de Competência em Informação, logo tais bibliotecas poderiam usufruir essa modelagem como um guia básico sobre essa temática.

A última questão solicitava aos participantes que emitissem qualquer comentário, sugestão ou crítica sobre a Educação de Usuários em bibliotecas universitárias federais brasileiras durante o período pandêmico. Foram selecionadas algumas respostas classificadas por categorias, a saber:

Categoria 01: Dificuldades e aumento da demanda

B01- “A pandemia forçou as instituições a trabalharem com os usuários de forma remota, porém, várias delas, principalmente por falta de estrutura, tiveram dificuldades em aplicar as atividades remotas de forma rápida e dinâmica. A falta de investimento e, por muitas vezes, resistência dos próprios profissionais ainda dificultam a educação de usuários no formato remoto, porém, essa mudança de cultura deve ser contínua, principalmente pela vasta possibilidade de conteúdo em formato eletrônico disponibilizado pelas instituições, que buscam cada vez mais facilitar e agilizar o acesso à informação para seus usuários.”

B05- “O aumento pela demanda do serviço foi gigantesco e, por esta razão, os desafios foram enormes. Houve necessidade de criar um modelo/protocolo para atendimento das demandas de revisões sistemáticas, por exemplo, para o bem de agilizar o prazo para o atendimento dos usuários.”

B01 destaca as adversidades enfrentadas pelas instituições para transitar para o atendimento remoto, uma mudança que foi imposta pela situação de emergência pandêmica. O trecho ressalta a falta de infraestrutura tecnológica adequada e a resistência de alguns profissionais como barreiras significativas. Esses fatores dificultaram a educação de usuários de forma remota, apesar da disponibilidade de conteúdo eletrônico. Isso sugere a necessidade imperativa de uma mudança cultural nos serviços bibliotecários, em que a adaptação e a aceitação de novos formatos e de ferramentas digitais se tornam cruciais para o progresso.

Por outro lado, B05 relata um aumento na demanda por serviços bibliotecários específicos, como as revisões sistemáticas, o que impôs desafios operacionais consideráveis. A instituição teve que desenvolver um modelo ou protocolo para atender a essa demanda de forma eficiente. Essa declaração demonstra a necessidade no agir rápido das bibliotecas às demandas emergentes, exigindo uma reestruturação dos métodos de atendimento e o desenvolvimento de estratégias que pudessem otimizar os prazos e a qualidade do serviço prestado.

Categoria 02: Desenvolvimento de Educação de Usuários e Competências.

B10- “A Pandemia nos forçou a reavaliar as ações que tínhamos enquanto educação de usuários e acredito que crescemos muito com esse período e os conhecimentos adquiridos podem ser continuados no nosso cotidiano.”

B11- “Cada vez mais temos que investir na aproximação do usuário, em mostrar as competências do bibliotecário para auxiliá-lo a buscar informações, avaliar, e usar adequadamente. Tivemos inúmeros atendimentos individuais especializados durante a pandemia, a demanda por este tipo de atendimento cresceu e permanece no presencial também.”

B14- “Acredito que a maior dificuldade seja dos bibliotecários que atuam no serviço de referência se identificarem com as práticas de ensino e aprendizagem para melhor desenvolverem a educação do usuário. Uma sugestão seria buscar capacitação e colocá-las em prática.”

As declarações dos bibliotecários B10, B11 e B14 refletem uma evolução significativa nas práticas de Educação de Usuários e no desenvolvimento de competências durante o período pandêmico. B10 evidencia uma reflexão e crescimento forçados pela pandemia, indicando que as experiências e os aprendizados adquiridos nesse período crítico têm o potencial de serem integrados de forma duradoura nas práticas cotidianas.

Categoria 03: Ampliação dos serviços e canais

B09- “Houve uma mudança de comportamento em relação ao uso dos canais alternativos de comunicação, maior uso do e-mail e chat. Além disso, há maior procura por livros eletrônicos em detrimento do livro físico. Contudo os alunos dependem muito da biblioteca para emprestar notebooks e utilizar o espaço físico da biblioteca para estudo.”

B13-“Foi um período de muito aprendizado, muitos serviços vêm sendo aprimorados. Vejo como positivo. Porém, ainda percebo a necessidade de ser mais objetivo e não simplesmente sobrecarregar os usuários de informações que podem não ser tão necessárias para eles.”

A fala do participante B09 denota uma transição no padrão de utilização dos meios de comunicação, com uma inclinação marcante para o uso intensificado de *e-mail* e *chats*, além de um crescente interesse por recursos digitais como *e-books*, embora se observe ainda uma dependência do corpo discente quanto aos recursos físicos, como o empréstimo de equipamentos e a utilização do espaço para estudos.

Já B13 reflete sobre um ciclo intenso de inovação nos serviços prestados, considerando-o benéfico e enriquecedor, mas também evidencia a importância de uma comunicação mais direcionada e essencial, evitando assim a sobrecarga informacional aos usuários. Essas observações apontam para um momento de transição e de adaptação das

bibliotecas, em que a otimização da comunicação e a adequação dos serviços às exigências atuais se colocam como pilares essenciais para a evolução do setor.

Categoria 04: O papel do bibliotecário

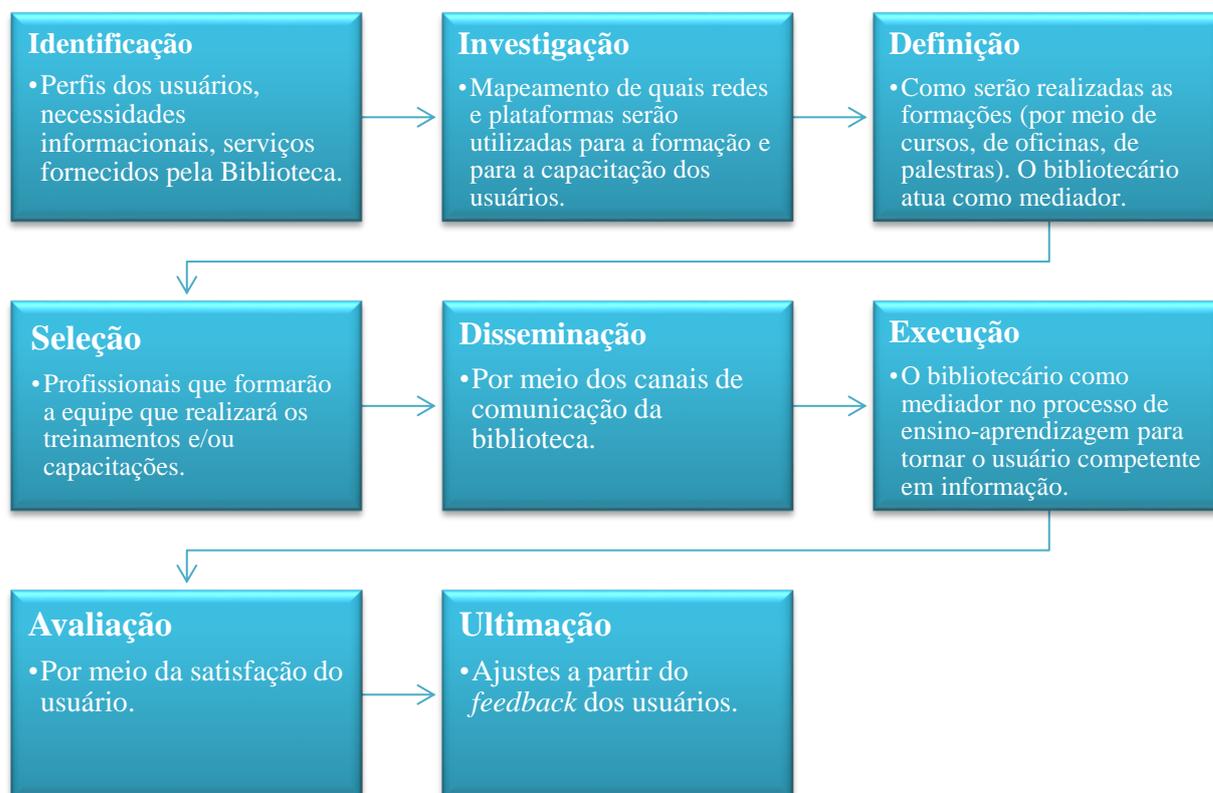
B03- “Durante a pandemia, graças a já possuir um acervo digital importante, se tornou mais do que necessário fazer com que os usuários pudessem disponibilizar desse acervo para seus estudos. Nosso trabalho foi fundamental como facilitadores.”

Essa resposta demonstra quanto o bibliotecário é fundamental para conduzir o usuário no processo de acesso e de uso da informação, facilitando, como o participante B03 afirmou, instruindo, capacitando e mediando as etapas na busca informacional. Nessa ambiência, as respostas refletem uma variedade de experiências durante a pandemia, mostrando como as bibliotecas tiveram que se adaptar rapidamente, para continuar oferecendo os seus serviços e atendendo às solicitações de seus usuários.

Dessarte, muitos participantes reconheceram os avanços, inovações e a importância contínua da educação de usuários, destacando a necessidade de investir em capacitação e na aproximação com os usuários. Em virtude disso, a análise das respostas, juntamente ao aporte teórico, incentivou a elaboração de um constructo teórico-prático para programas de educação de usuários, baseado nos trabalhos dos autores já aqui citados, principalmente Beluzzo (1989), Dias e Pires (2004), Santiago e Netto (2012), Farias (2014) e Gomes (2016).

Vale ressaltar que tal modelo apenas tem o objetivo de auxiliar na implementação de programas, bem como contribuir para o avanço de pesquisas na área de educação de usuários.

Imagem 09: Constructo teórico-prático para o desenvolvimento de programas de Educação de Usuários



Fonte: Elaborado pela autora (2024).

O modelo apresenta 08 fases que correspondem ao percurso necessário para a elaboração de uma pesquisa aplicada sobre educação de usuários, como também a implementação de um programa de educação de usuários, podendo ser utilizado em diversas unidades de informação, mas que precisam ser seguidas de forma sequencial. Para reforçar as diretrizes apontadas no modelo, detalhamos cada etapa a seguir:

Investigação: Na primeira etapa, o bibliotecário precisa conhecer o usuário (breve análise de perfis), bem como identificar suas necessidades informacionais a partir do que lhe é solicitado. Com os dados coletados, procede-se ao mapeamento das redes e das plataformas mais adequadas para a formação e para a capacitação dos usuários. Isso implica identificar as ferramentas tecnológicas e didáticas mais eficazes para a transmissão do conhecimento, como plataformas, *sites* e redes sociais as quais foram bastante citadas pelos participantes dessa pesquisa.

Definição: Na segunda etapa, serão definidos quais tipos de formações serão realizados para cada categoria (treinamento de portal da Capes, depósito de trabalhos etc.) estabelecendo formatos como cursos, oficinas, palestras e videoaulas. Aqui, o papel do bibliotecário é essencial como mediador, projetando e adaptando conteúdos que se alinhem às competências a serem desenvolvidas nos usuários.

Seleção: Nessa etapa, será selecionado o corpo de profissionais que desenvolverá e ministrará os treinamentos e as capacitações. Isso inclui não apenas bibliotecários, mas também especialistas nos recursos tecnológicos e virtuais que serão utilizados, garantindo que a equipe tenha a competência necessária para realizar essas atividades. Além disso, é fundamental criar uma equipe de Educação de Usuários e destinar o papel que cada Bibliotecário desempenhará na equipe.

Disseminação: Os programas são divulgados por meios dos canais de comunicação da biblioteca. Isso pode incluir redes sociais, o *site* da biblioteca e outros meios que garantam que a informação chegue a todos os usuários potenciais. Alguém da equipe deve ficar à frente na divulgação das capacitações.

Execução: Com a estrutura montada, inicia-se a execução dos programas de educação, com o bibliotecário atuando como facilitador do processo de ensino-aprendizagem, garantindo que o usuário alcance a competência em informação.

Avaliação: A avaliação se dá pela satisfação do usuário, podendo ser mensurada por meio de questionários, de entrevistas, de análise de uso dos recursos disponibilizados, e de outros indicadores de desempenho.

Ultimação: Depois de implementados os programas, é necessário fazer ajustes contínuos com base no *feedback* dos usuários. Isso pode implicar alterações nos conteúdos, nos métodos ou nas plataformas utilizadas, assegurando a melhoria contínua do programa.

Cada etapa é interdependente e necessita de uma abordagem reflexiva e interativa para que o programa de educação de usuários seja bem-sucedido e verdadeiramente proveitoso para o desenvolvimento das competências informacionais dos estudantes universitários.

Esse constructo teórico-prático não apenas fornece uma estrutura operacional para o desenvolvimento de programas de educação de usuários em bibliotecas universitárias, mas também estabelece um referencial crítico para pesquisas na área de educação de usuários. Ao detalhar metodicamente cada etapa, desde a identificação das necessidades dos usuários até a avaliação final dos programas, o modelo oferece um esquema robusto que pode ser explorado e adaptado em estudos acadêmicos. Investigadores podem utilizar esse modelo para examinar a eficácia das estratégias de ensino, a integração de tecnologias e aprendizagem e as dinâmicas de interação entre bibliotecários e usuários.

À vista disso, é notório que o bibliotecário é o mediador principal para que seus usuários adquiram a informação de que necessitam, conforme representado na Imagem 10, a seguir:

Imagem 10: Relação entre usuário, bibliotecário e a informação



Fonte: Elaborado pela autora (2024).

Na **primeira etapa**, o foco reside na identificação da necessidade informacional do usuário. Essa fase é crítica, pois estabelece o ponto de partida para qualquer interação informativa. O usuário se apresenta com um conjunto de necessidades que requerem entendimento e análise, as quais são fundamentais para o delineamento de estratégias de busca e de uso eficazes da informação.

Avançando para a **segunda etapa**, o papel do bibliotecário ganha destaque. O profissional atua como um mediador entre o usuário e o vasto mar de informações digitais disponíveis. Nesse contexto, o bibliotecário não é apenas um guardião do conhecimento, mas

um facilitador e um instrutor, capacitado para guiar o usuário através da complexidade dos recursos digitais e das bases de dados. A habilidade do bibliotecário em compreender e utilizar esses recursos é crucial para transformar o potencial informativo em uma ferramenta acessível e útil para o usuário.

Finalmente, na **terceira etapa**, temos a consolidação do processo, em que a informação é efetivamente acessada e utilizada pelo usuário, possibilitando a aquisição de conhecimento. Esse estágio coroa o processo de mediação do bibliotecário, evidenciando a sua importância não só na disponibilização da informação, mas também no suporte ao usuário para que a informação seja efetivamente incorporada ao seu repertório de conhecimento.

Essas observações apontam para a relevância da constante evolução e adaptação das práticas de educação em bibliotecas universitárias e devem ultrapassar um período pandêmico, implementando as novidades dos aparatos virtuais, assim como apresentamos nas diretrizes propostas na próxima seção.

8 DIRETRIZES PARA AS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS EM PERÍODO PANDÊMICO

A pandemia da COVID-19 desencadeou transformações significativas nas práticas cotidianas, demandando uma reinvenção das instituições educacionais. Dentro desse cenário desafiador, as bibliotecas universitárias emergem como pilares cruciais para a continuidade do processo educacional, desempenhando um papel fundamental na facilitação do acesso à informação. Vale ressaltar que tais diretrizes são apenas orientações, e a implementação destas poderá ser adaptada para a realidade de cada biblioteca, levando em consideração os recursos humanos e financeiros, respeitando os aspectos regionais, culturais e logísticos dos setores que compõem as bibliotecas. Sugerimos também a busca por parcerias, criando equipes multidisciplinares, principalmente com instituições e com empresas que forneçam recursos tecnológicos. Essas diretrizes buscam fornecer um norte ou uma espécie de "mapa adaptável", para que bibliotecas universitárias possam não apenas sobreviver, mas também prosperar durante períodos pandêmicos, mantendo a segurança de usuários e equipe, enquanto preservam a eficiência no atendimento aos usuários.

8.1 Infraestrutura e ambiente seguro

Utilizar diferentes arranjos de mobiliário, otimizando o espaço para atender às diretrizes de distanciamento social sem sacrificar a capacidade de atendimento. Explorar opções de materiais translúcidos e acústicos para os painéis de acrílico que esteja de acordo com o orçamento da biblioteca, pois, assim como nos relatos dos autores e dos participantes, sabemos que nem todas possuem os mesmos recursos financeiros, garantindo não apenas a segurança, mas também a preservação de uma atmosfera acolhedora.

8.2 Controle de acesso: sistema de agendamento e orientação aos usuários

Integrar o sistema de agendamento a partir de um aplicativo de celular, permitindo aos usuários realizar reservas e receber notificações instantâneas sobre disponibilidade e sobre lembretes. Desenvolver vídeos de orientação dinâmicos, utilizando imagens dos espaços da biblioteca, para fornecer aos usuários uma visão imersiva do ambiente e das práticas de segurança. Colocar a equipe para desenvolver uma plataforma digital que contenha o espaço

físico da biblioteca, principalmente seu ambiente interno de leitura, por exemplo, o *Google maps* que oferece uma visão 360 graus da localização. Isso permitirá que o usuário se sinta ainda mais imerso no ambiente da biblioteca, já que o ambiente transmite a sensação de progresso no aprendizado, no estudo e na aquisição de conhecimento, principalmente quando ele realizar a leitura a partir do acervo *online*.

8.3 Higienização: protocolos rigorosos e materiais de limpeza para usuários

Disponibilizar *kits* personalizados de higienização, incluindo lenços antissépticos e *sprays* desinfetantes, personalizados com informações sobre boas práticas de higienização de mãos e de objetos. Ao implementar essas medidas, as bibliotecas universitárias podem criar um ambiente seguro e adaptável, priorizando a saúde dos usuários e da equipe durante períodos pandêmicos. Distribuir além de álcool em gel entregue para cada aluno e para cada funcionário, para evitar que o mesmo frasco seja manuseado por diversas pessoas. Separar uma sala com uma equipe que ficará responsável pela higienização dos materiais devolvidos pelos usuários (se for o caso), para que estes passem por uma rigorosa desinfecção após o manuseio deles, para, somente assim, poderem sair do ambiente.

8.4 Atendimento remoto e recursos *online*: treinamento de equipe e plataformas virtuais

Integrar simulações virtuais no treinamento, proporcionando experiências práticas simuladas de atendimento remoto em ambientes virtuais customizáveis. Implementar assistentes virtuais alimentados por Inteligência Artificial, capazes de entender nuances contextuais para oferecer suporte avançado e personalizado. Fornecer o treinamento adequado para que a equipe da Biblioteca esteja familiarizada com os recursos que serão utilizados para atender aos usuários.

8.5 Plataformas virtuais: expansão de recursos *online* e canais de comunicação

Estabelecer parcerias estratégicas com editoras para oferecer acesso exclusivo a plataformas de pesquisa e de recursos acadêmicos, enriquecendo o catálogo digital. Seria interessante aplicar um sistema de realidade mista para atendimento ao usuário, combinando elementos virtuais com o ambiente físico da biblioteca para uma interação única.

8.6 Empréstimo remoto

Implementar um sistema de *QR Code*⁵ para rastrear, em tempo real, os itens emprestados. Ao escanear o código, os usuários confirmam a devolução, proporcionando um método eficaz e de baixo custo. Estabelecer parcerias com serviços de entregas locais para a devolução dos materiais. Caso não seja possível, os usuários podem agendar a coleta dos livros em suas residências, garantindo segurança sem a necessidade de investir em tecnologias mais avançadas.

8.7 Feedback da equipe da biblioteca e de seus usuários

Estabelecer uma plataforma centralizada para a coleta de *feedbacks* da equipe. Pode ser um sistema integrado à intranet da biblioteca ou uma ferramenta específica para esse fim. Criar formulários estruturados que incluam perguntas abertas para capturar impressões detalhadas dos membros da equipe.

Utilizar as informações coletadas para implementar melhorias específicas no ambiente de trabalho, respondendo diretamente às preocupações e às sugestões levantadas. Estabelecer um ciclo contínuo de coleta de *feedback*. Isso cria um processo dinâmico e responsivo às mudanças nas percepções e nas necessidades da equipe. Para os usuários da biblioteca, é necessário realizar avaliação da sua satisfação, que pode ser por meio de uma caixa de sugestões virtual, como também pela aplicação de questionário *online*.

8.8 Expansão da biblioteca virtual

Expandir a presença *online* da biblioteca, transformando-a em uma biblioteca virtual interativa. Os usuários podem explorar estantes virtuais, participar de eventos *online* e acessar recursos digitais de maneira intuitiva. Incluir algoritmos de recomendação baseados em histórico de leitura, permitindo que os usuários descubram novos materiais alinhados aos seus interesses.

Desenvolver cursos *online* colaborativos em parceria com instituições educacionais locais. Oferecer certificados de conclusão para incentivar a participação. Garantir que os cursos sejam acessíveis, fornecendo legendas em vídeos, material em formato de texto e suporte para tecnologias assistivas. Criar exposições virtuais sobre temas específicos, destacando recursos digitais, documentos históricos e artefatos virtuais. Certificar-se de que

⁵QR code, ou código QR, é a sigla de “Quick Response”, que significa resposta rápida. QR code é um código de barras, que foi criado em 1994, e possui esse nome pois dá a capacidade de ser interpretado rapidamente pelas pessoas (Instituto de Estudos Brasileiros, 2020).

todos os recursos digitais estejam em formatos acessíveis, com opções de leitura fácil, legendas e descrições adequadas. Oferecer atendimento virtual personalizado, em que os usuários possam agendar sessões *online* com bibliotecários para receber orientações específicas sobre pesquisa, sobre referências e sobre uso de recursos.

9 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As bibliotecas universitárias desempenham um papel crucial na formação acadêmica e pessoal dos indivíduos. No contexto contemporâneo, marcado por avanços tecnológicos significativos e por desafios globais, como a pandemia de COVID-19, a importância dessas instituições e dos profissionais que nelas atuam tem sido reforçada. A responsabilidade de garantir o acesso à informação coloca o bibliotecário em uma posição central no processo educativo, facilitando a jornada informacional dos usuários, que seria consideravelmente mais complexa sem sua intervenção.

No âmbito acadêmico, os usuários se deparam com diversas necessidades informacionais. Diante dessa realidade, o bibliotecário, valendo-se de sua competência e dos recursos ao seu dispor, tem a missão de elaborar estratégias para que os usuários não apenas acessem, mas também saibam utilizar as informações de que precisam. Nesse contexto, os serviços de referência e programas de educação de usuários ganham destaque, visando ao desenvolvimento da competência informacional dos usuários, capacitando-os a navegar, de forma autônoma, no vasto universo da informação.

Este estudo fundamentou-se em um aporte teórico amplo, abarcando conceitos fundamentais da Educação de Usuários, dos Estudos de Usuários e da Ciência da Informação. As discussões aqui empreendidas não pretendem esgotar o debate sobre os temas abordados, mas sim contribuir para o enriquecimento do campo, incentivando novas investigações e diálogos acadêmicos. Os objetivos delineados foram alcançados mediante a aplicação de uma metodologia adequada, permitindo a validação da tese aqui proposta.

Durante o período pandêmico, as bibliotecas universitárias e suas equipes enfrentaram adversidades sem precedentes. A necessidade de adaptação ao ambiente digital, já em curso, foi acelerada, exigindo a rápida familiarização com ferramentas tecnológicas, até então, pouco exploradas por muitos.

A pesquisa revelou que um número significativo de bibliotecários conseguiu manter e até expandir as atividades educativas em ambientes virtuais, destacando a importância e a continuidade dos programas de educação de usuários. Essa adaptabilidade não apenas demonstrou a resiliência desses profissionais, mas também reafirmou o valor inestimável das bibliotecas universitárias como pilares da educação e do desenvolvimento informacional, mesmo em tempos de crise.

Outro fator que pode ser evidenciado é que as bibliotecas podem não possuir a mesma quantidade e/ou opções de recursos para aprimorar suas funções, assim como também seus usuários, a depender do contexto econômico em que se encontram.

Bibliotecas bem financiadas têm a capacidade de adquirir coleções mais amplas e diversificadas, investir em tecnologias de informação e comunicação mais avançadas e proporcionar um ambiente mais propício ao aprendizado e à pesquisa. Por outro lado, bibliotecas com recursos limitados enfrentam desafios significativos para manter suas coleções atualizadas, para oferecer acesso a tecnologias de ponta e para manter espaços físicos adequados para seus usuários.

Além disso, o contexto econômico pode influenciar diretamente a capacidade de formação e de atualização profissional dos bibliotecários. Profissionais em instituições mais abastadas têm maior acesso a oportunidades de desenvolvimento profissional, o que se reflete na qualidade do serviço prestado. Em contrapartida, em ambientes com restrições orçamentárias, os bibliotecários podem encontrar dificuldades para acessar essas mesmas oportunidades, o que pode limitar sua habilidade em oferecer serviços informacionais atualizados e eficazes.

A relação entre usuário, bibliotecário e informação, portanto, pode ser profundamente afetada por essas disparidades econômicas. A eficácia dessa relação não depende apenas da competência individual dos bibliotecários, mas também dos recursos disponíveis para que eles possam exercer suas funções de maneira eficiente. A ausência de recursos adequados pode levar a um ciclo vicioso, em que a qualidade do serviço prestado é comprometida, afetando a satisfação e o engajamento dos usuários, o que, por sua vez, pode impactar o apoio institucional e financeiro à biblioteca.

Nessa ambiência, o contexto econômico representa uma barreira significativa para a otimização das funções bibliotecárias, afetando a dinâmica entre usuário, bibliotecário e informação de maneira substancial. Para mitigar essas disparidades e para promover um acesso mais equitativo à informação, é fundamental que haja um esforço conjunto de políticas públicas, de investimento institucional e de inovação tecnológica. Somente assim, será possível assegurar que as bibliotecas cumpram seu papel essencial como pontes no acesso à informação, independentemente das variáveis econômicas que enfrentam.

Vale mencionar alguns aspectos referentes à análise dos dados obtidos. Observamos que boa parte das bibliotecas já possuía serviço de referência virtual, um indicativo da progressiva adaptação dessas instituições às demandas contemporâneas por acesso rápido e remoto à informação. Essa tendência, anteriormente considerada uma inovação, demonstrou

ser um recurso indispensável durante o período pandêmico, permitindo que as bibliotecas universitárias continuassem a oferecer suporte essencial aos seus usuários, mesmo diante de restrições físicas.

Para aprimorar o serviço de referência virtual, diversas instituições de ensino superior adotaram as redes sociais como ferramentas de apoio e de comunicação, integrando-as efetivamente como um complemento aos serviços tradicionais de referência. Essa abordagem se estabeleceu como uma prática inovadora, oferecendo auxílio e facilitando o acesso a informações com maior rapidez e precisão. A utilização das redes sociais não apenas agiliza o tempo de resposta, mas também aumenta a eficácia na obtenção de informações específicas, atendendo às necessidades individuais dos usuários de maneira personalizada. (Santos; Andrade, 2019).

O serviço de referência virtual, ao proporcionar assistência personalizada por meio de plataformas digitais, redefiniu a interação entre bibliotecários e usuários. Essa modalidade de serviço não apenas facilitou o acesso à informação de maneira flexível e adaptável, mas também promoveu uma inclusão digital, capacitando usuários a explorarem recursos informacionais de forma mais eficaz e autônoma.

Um aspecto adicional que merece destaque é o papel das redes sociais no atendimento ao usuário. Quando questionados sobre a presença de suas bibliotecas nas redes sociais, observou-se que todos os respondentes indicaram a utilização de múltiplas plataformas, evidenciando que as bibliotecas expandiram sua presença digital além de um único canal. Essa estratégia não somente facilita a interação com os usuários, que estão cada vez mais engajados no ambiente digital, mas também amplia as possibilidades de divulgação dos serviços oferecidos pela biblioteca. Por meio de diversas redes sociais, as bibliotecas conseguem alcançar um público mais amplo, promovendo seus recursos e facilitando o acesso à informação.

A pesquisa focalizou duas questões fundamentais: a primeira questionava se as bibliotecas promoviam educação de usuário; a segunda indagava sobre os tipos de educação fornecidos. Entre as modalidades identificadas, destacou-se a realização de treinamentos e de capacitações no ambiente virtual. Um aspecto particularmente revelador emergiu das declarações dos participantes: as transmissões ao vivo (*lives*) alcançaram uma audiência significativamente maior em comparação com os eventos presenciais. Esse fenômeno sugere que a utilização de plataformas populares e em voga pode potencializar o engajamento e a captação de usuários, oferecendo a flexibilidade de participar das sessões de forma conveniente, de qualquer lugar. Tal achado sublinha a relevância dos dados obtidos para o

campo de estudos de usuários, demonstrando como estratégias adaptadas às tendências digitais atuais podem amplificar o alcance e a efetividade da educação de usuários em bibliotecas.

Além disso, ressalta-se também a atenção dos participantes ao mencionarem o compromisso de conduzir seus usuários para que eles se tornem competente em informação e para mais: o conhecimento dos bibliotecários, ao saber da ligação entre a educação de usuários e a competência em informação. Conforme apontado por Dudziak (2001, p.04) “[...] Desenvolver projetos pedagógicos voltados para a competência em informação significa repensar crenças, práticas e partir para a ação.” Para conduzir um programa de educação de usuários, é necessário profissionais competentes, para tornar um público, um grupo de usuários, competente em informação, é necessário capacitá-los, mostrar, ensinar, formar e instruir, ou seja, educar os usuários.

A análise sobre a realização de avaliações de satisfação dos usuários pelas bibliotecas revelou um contraste notável: embora quase metade dos participantes afirmasse conduzir tais avaliações, esse número se mostra relativamente modesto em comparação à expressiva quantidade que implementa programas de educação de usuários. Essa discrepância sinaliza uma área de melhoria potencial, considerando a importância de coletar *feedback* dos usuários.

Como enfatizado por Bell e Shank (2004), a avaliação da satisfação do usuário não é apenas um complemento, mas uma componente integral dos serviços de educação em bibliotecas, permitindo que as instituições ajustem e aprimorem continuamente suas ofertas. O retorno dos usuários, seja por meio de treinamentos, de vídeos, de oficinas ou de outras atividades, é crucial para refinamento e para a inovação dos serviços prestados, assegurando que eles permaneçam relevantes e eficazes.

Realizar pesquisas para avaliar a satisfação dos usuários é uma estratégia eficaz para identificar áreas de melhoria nos serviços de bibliotecas. Essa abordagem permite aprimorar não apenas o atendimento, mas também a infraestrutura e os recursos disponíveis, como a expansão de espaços físicos para melhor acomodação, o enriquecimento do acervo, a manutenção de instalações elétricas, de sistemas de climatização e a implementação de iniciativas educacionais, incluindo palestras e seminários. Tais medidas são fundamentais para atender às expectativas e às necessidades dos usuários, contribuindo significativamente para a sua satisfação geral (Silva, Rezende, Carvalho, 2020).

Quanto ao modelo teórico de desenvolvimento de programas de educação de usuários, este resultou da análise dos dados obtidos na pesquisa, mais precisamente das falas

dos bibliotecários, unida à necessidade de elencar diretrizes para tal área, assim como foi sugerida no trabalho de Gomes (2016), que teve, como temática, a educação de usuários e a Competência em Informação nos IFES (institutos federais).

Ao adotar um enfoque empírico baseado nesse modelo, os pesquisadores podem identificar e disseminar as melhores práticas, contribuindo para o avanço da área e promovendo a inovação em programas de educação de usuários. O modelo convida à avaliação contínua e ao desenvolvimento de novas abordagens pedagógicas, reforçando o papel fundamental dos bibliotecários no fomento das competências informacionais essenciais no contexto acadêmico altamente e continuamente virtual.

Em suma, o fluxo das etapas reflete a jornada informacional que é profundamente influenciada pela experiência do bibliotecário. Esse profissional é vital para que a informação se transforme em conhecimento, e sua relevância transcende o tradicional papel de provedor de recursos para se estabelecer como um educador essencial e um parceiro indispensável no processo de aprendizagem e de desenvolvimento intelectual dos usuários.

Já as diretrizes para as bibliotecas no período pandêmico revelam a perspectiva humanista como contributo aos profissionais que perpassaram por esses desafios, que foram além do ambiente da universidade. Cada subseção tem por finalidade servir aos bibliotecários como um manual o qual eles possam seguir e ter, como base, todas as possibilidades e os direcionamentos sobre o que deve ser feito.

A escolha de incluir aspectos tecnológicos atuais se deu pela agilidade e pela repercussão de recursos, por exemplo, *Google maps*, *Webinars*, exposições virtuais, fóruns e assistentes *online* programadas com inteligência artificial. A elaboração dessas diretrizes para as bibliotecas, durante o período pandêmico, serve como um marco na Ciência da Informação, destacando o campo como intrinsecamente evolutivo e adaptável. A Ciência da Informação, com sua natureza dinâmica, juntamente com os estudos de usuários, continua a se expandir e a se adaptar às mudanças sociais, tecnológicas e educacionais.

Este trabalho, portanto, não apenas fornece um recurso valioso para bibliotecários em todo o Brasil e no mundo, mas também contribui para o corpo de conhecimento da Ciência da Informação, enfatizando a necessidade de abordagens inovadoras e humanistas no atendimento às necessidades informacionais dos usuários. À vista disso, recomenda-se a necessidade de desenvolver mais pesquisas na área de Educação de Usuários. Aprofundar nosso conhecimento nesse campo não só enriquece a subárea da CI, Estudos de Usuários, mas também impulsiona o progresso da CI em sua totalidade. Novos estudos com essa temática

são essenciais, pois facilita a aplicação de descobertas teóricas em contextos práticos, resultando em avanços significativos e em inovações aplicáveis.

Assim, as diretrizes propostas refletem um entendimento dos desafios enfrentados pelas bibliotecas universitárias e dos profissionais que nelas atuam, oferecendo soluções pragmáticas e inovadoras que abrangem desde a infraestrutura física e tecnológica até o desenvolvimento de programas educacionais adaptados às necessidades emergentes. Destaca-se, portanto, a importância dessas diretrizes como um instrumento de transformação, capacitando bibliotecas e bibliotecários a navegarem, com sucesso, na complexidade do ambiente informacional contemporâneo, promovendo a educação e o acesso à informação como pilares fundamentais para o avanço acadêmico e social.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. **Biblioteca pública: avaliação de serviços**. Londrina: Eduel, 2013.

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. **Presidential Committee on Information Literacy: final report**. Washington, 1989. Disponível em:
<http://www.ala.org/acrl/publications/whitepapers/presidential> . Acesso em: 13 nov. 2021.

ARAÚJO, C.A.A. Correntes teóricas da ciência da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 38, n. 3, p.192-204, set./dez., 2009.

ARAÚJO, C. A. A. Paradigma social nos estudos de usuários da informação: abordagem interacionista. **Informação & Sociedade: Estudos**, v. 22, n.1, p. 145-159, 2012.

ARAÚJO, C. A. A. O que é Ciência da Informação? **Informação & Informação**, Londrina, v. 19, n. 1, p. 01 – 30, jan./abr. 2014.

ARAÚJO, C. A. A. O que são Práticas Informacionais? **Informação em Pauta**, Fortaleza, CE, v. 2, número especial, out. 2017.

ARAÚJO, W. S.; PINHO NETO, J. A. S.; FREIRE, G. H. A. O uso das mídias sociais pelas bibliotecas universitárias com foco no marketing de relacionamento. **Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação, [S. l.]**, v. 21, n. 47, p. 2–15, 2016. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2016v21n47p2>. Acesso em: 24 jan. 2024.

ARAÚJO, T. M.; LUIZ, I. O trabalho mudou-se para casa: trabalho remoto no contexto da pandemia de COVID-19. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, v. 46, p. 1-11. 2021. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rbso/a/LQnfJLrjgrSDKkTNYVfgnQy/?format=pdf&lang=pt> Acesso em: 18 nov. 2021.

ASHIQ, M.; JABEEN, F.; MAHMOOD, K. Transformação das bibliotecas durante a pandemia de Covid-19: uma revisão sistemática. **The Journal of Academic Librarianship**, n. 48, 2022.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. 4. ed. rev. e atual. Lisboa: Edições 70, 2009.

BARTELMÉBS, R. C. Resenhando as estruturas das revoluções científicas de Thomas Kuhn. A estrutura das revoluções científicas. KUHN, T. S. **Revista Ensaio**, Belo Horizonte, v.14, n. 3, p. 351-358, set./dez.2012. Disponível em:
<https://www.scielo.br/j/epec/a/7yjtkd74BffSn5fjkj84JYt/?format=pdf&lang=pt> Acesso em: 10 jun.2023.

BATTLES, M. **A conturbada história das bibliotecas**. Trad. João Vergílio GaleraniCuter. São Paulo: Planeta do Brasil, 2003.

BELKIN, N. J. Anomalousstatesofknowledge as a basis for informationretrieval. **The CanadianJournalofInformation Science**, v. 5,p.133-143, May 1980.

BELL, S. J.; SHANK, J. D.The Blended Librarian: A Blueprint for Redefining the Teaching and Learning Role of AcademicLibrarians.**College&ResearchLibraries News**, v.65, n.7, p.372-375, 2004.

BELLONI, Maria Lúcia. **Educação a Distância**. 6. ed. Campinas: Autores Associados, 2018.

BELLUZZO, Regina Célia Baptista. **Educação de Usuários de Bibliotecas Universitárias**: da conceituação e sistematização ao estabelecimento de diretrizes. 1989. 107 f. Dissertação (Mestrado em Ciências da Comunicação)- Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, 1989.

BERNI, D.L. I.Um discurso sobre as ciências e o paradigma emergente do direito contemporâneo.**Revista Jurídica Direito, Sociedade e Justiça**, v. 1, n.1, 2013. Disponível em:<https://periodicosonline.uems.br/index.php/RJDSJ/article/view/664> Acesso em: 20 set. 2019.

BERTOTTI, M. Resenha crítica da obra: “Um Discurso Sobre as Ciências”,de Boaventura de Sousa Santos. **Direito em Debate**: Revista do departamento de ciências jurídicas e sociais de Unijuí,ano23, n. 41, jan./jun. 2014.

BIBLIOTECA NACIONAL DO BRASIL –BN. Serviços. Pesquisa à distância. Solicitação de pesquisa. 2023. Disponível em:<https://www.bn.gov.br/servicos/pesquisa-distancia/solicitacao-pesquisa>. Acesso em: 11 dez. 2023.

BLAKESLEE, S. Librarian in a strangeland: teachingafreshmanorientationcourse. **Reference Services Review**, v.26, n.2, p. 73-8, 1998.

BOURDIEU, P. **Razões práticas**: sobre a teoria de ação. Campinas: Papius, 1996.

BRASIL. Ministério da Educação. Gabinete do Ministro. Portaria n. 2.117, de 06 de dezembro de 2019. Dispõe sobre a oferta de carga horária na modalidade de Ensino a Distância - EaD em cursos de graduação presenciais ofertados por Instituições de Educação Superior - IES pertencentes ao Sistema Federal de Ensino.**Diário Oficial da União**, ed. 239, seção 1, Brasília, DF, p. 131, 11 dez. 2019. Disponível em: <http://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-n-2.117- de-6-de-dezembro-de-2019-232670913>. Acesso em: 15 abr. 2023.

BRASIL, MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. **Autorização, reconhecimento e renovação de reconhecimento de cursos**. Disponível em:<http://portal.mec.gov.br/expansao-da-rede-federal/323-secretarias-112877938/orgaos-vinculados-82187207/13034-autorizacao-reconhecimento-e-renovacao-de-reconhecimento-de-cursos>. Acesso em: 01 jun. 2022.

BRASIL. MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. **Cadastro Nacional de Cursos e Instituições de Educação Superior no portal e-MEC**. Disponível em: <https://emec.mec.gov.br/> Acesso em: 29 nov. 2021.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Painel de casos de doença pelo coronavírus 2019 (COVID-19) no Brasil pelo Ministério da Saúde**. Disponível em: <https://covid.saude.gov.br/> acesso em: 19 nov. 2021.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Plano Nacional de Operacionalização da Vacinação contra a Covid-19**. 1ª versão. Brasília, DF.: Ministério da Saúde, 16 dez. 2020. Disponível em: https://www.gov.br/saude/ptbr/media/pdf/2020/dezembro/16/plano_vacinacao_versao_eletronica-1.pdf. Acesso em: 14 nov. 2021.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Vacinas aprovadas pela Agência Nacional de Vigilância Sanitária**. 2021. Disponível em: <https://www.gov.br/saude/pt-br/assuntos/noticias/2021-1/setembro/90-da-populacao-brasileira-adulta-esta-vacinada-com-a-primeira-dose-contra-a-covid-19> Acesso em: 16 nov. 2021

BRASIL. Ministério da Saúde. **Vacinômetro**. 2024. Disponível em: https://infoms.saude.gov.br/extensions/SEIDIGI_DEMAS_Vacina_C19/SEIDIGI_DEMAS_Vacina_C19.html Acesso em: 22 fev. 2024.

BRASIL. Presidência da República. Lei nº 9.394, de 20 dezembro 1996. Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF., 1996. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/tvescola/leis/lein9394.pdf>. Acesso em: 15 de nov. 2021.

BRITO, S. B. P. *et al.* Pandemia da COVID-19: o maior desafio do século XXI. **Vigilância sanitária em debate**: Sociedade, Ciência & Tecnologia, v.8, n.2, p.54-63, 2020.

BUENO, F. T. C.; SOUTO, E. P.; MATTA, G. C. Ciências sociais, humanidades e a pandemia de COVID-19: Notas sobre a Trajetória da Covid-19 no Brasil. *In*: MATTA, Gustavo Corrêa *et al.* (Orgs.) **Os impactos sociais da Covid-19 no Brasil**: populações vulnerabilizadas e respostas à pandemia. Rio de Janeiro: Editora Fiocruz, 2021. 231 p.

CAPURRO, R. Epistemologia e Ciência da Informação. *In*: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 5, 2003, Belo Horizonte. **Anais[...]**. Belo Horizonte: UFMG, 2003. p.1-17.

CAPURRO, R. What is information science for? A philosophical reflection. *In*: VAKKARI, P.; CRONIN, B. (Eds.) **Conceptions of Library and Information Science**: Historical, empirical and theoretical perspectives. London: Taylor Graham, 1992. p. 82-96

CARVALHO, L. S.; LUCAS, E. R. O. Serviço de referência e informação: do tradicional ao on-line. *In*: CIFORM – ENCONTRO NACIONAL DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 6., 2005, Salvador. **Anais[...]**. Salvador: [s.n.], 2005.

CARTONI, D. M. Ciência e Conhecimento Científico. **Anuário da Produção Acadêmica Docente**, v.3, n.5, p. 9-34, 2010.

CARVALHO, I. T. **Microbiologia básica**. Recife: EDUFRPE, 2010. 108 p.

CARVALHO, L. S.; LUCAS, E. R. O. Serviço de referência e informação: Do tradicional ao online. *In*: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 6, 2005, Salvador. **Anais[...]**. Salvador: UFBA, 2005.

CASSIN, F. H.; PASCHOALINO, R. A.; ROMANETTO, L. M. Programa de educação de usuários da EESC-USP: experiência com os alunos ingressos na graduação. *In*: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO (CBBDD) 25., 2013, Florianópolis. **Anais[...]**. Florianópolis: UFSC, 2013.

CERVO, A.L.; BERVIAN, P.A. **Metodologia científica**. 4. ed. São Paulo: Makron Books, 2007.

CHALMERS, A. F. **O que é ciência afinal?** São Paulo: Ed. Brasiliense, 1993. 210p.

CHISITA, C. T. *et al.* Remaking academic library services in Zimbabwe in the wake of COVID-19 pandemic. **The Journal of Academic Librarianship**, n.48, p. 01-07, 2022.

CHOO, C. W. Como ficamos sabendo – um modelo de uso da informação. *In*: CHOO, C. W. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significados, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: Senac/SP, 2003. Cap.2, p. 63- 120.

CHOO, C. W. ALVARENGA NETO, R. C. D. Beyond the hype: managing enabling contexts in knowledge organizations. **Journal of Knowledge Management**, v. 14, n. 4, p. 592-610, 2010.

COSTA, M. T. **Biblioteca do Conhecimento Online**: pela construção da Sociedade do Conhecimento. 2013. Disponível em:
http://www.apbad.pt/Downloads/congresso9/COM3_.pdf. Acesso em: 16 nov.2021.

COSTA, L. F.; RAMALHO, F. A. Os usuários do portal de periódicos da Capes: perfil dos pesquisadores em saúde da UFPB. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v.15, n.1, p. 144-163 jan./jun. 2010.

COSTA, L. F.; SILVA, A. C. P. RAMALHO, F. A. (Re)visitando os Estudos de Usuário: entre a "tradição" e o "alternativo". **Datagrama zero**, Rio de Janeiro, v. 10, p. 1-16, 2009.

CRESWELL, J. W.; PLANO CLARK, V. L. **Designing and conducting mixed methods research**. 2nd. Los Angeles: SAGE Publications, 2011.

CUNHA, M. B. Construindo o futuro: a biblioteca universitária brasileira em 2010. **Ciência da Informação**, Brasília, DF., v. 29, n. 1, p. 71-89, jan./abr. 2000.

CUNHA, M. B. AMARAL, S. A. DANTAS, E. B. **Manual de estudo de usuários da informação**. São Paulo: Atlas, 2015.

DADZI, P. S.; DANQUAH, M. M.; GYESI, K. Academic Libraries in Ghana and Their Strategies for Coping with the First Wave of the COVID-19 Pandemic. **Internacional Journal of Librarianship-IJOL**, v. 7, n.2, p.30-45, 2022. Disponível em: <https://journal.calaijol.org/index.php/ijol> Acesso em: 12 dez. 2023.

DAMIAN, I. P. M. Análise do serviço de referência virtual em bibliotecas universitárias. **Transinformação**, Campinas, v. 29, n. 3, p. 221-232, set./dez. 2017. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/tinf/v29n3/0103-3786-tinf-29-03-00221.pdf>. Acesso em: 22 out. 2023.

DAMIAN, I. P. M.; CASTRO FILHO, C. M. Dimensões do serviço de referência virtual: Uma análise do ponto de vista dos usuários. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, v. 14, n. 1, jan./abr. 2018.

DE LUCCA, D. M.; PINTO, M. D. S.; VITORINO, E. V. Educação de usuários e competência em informação: interlocuções teóricas e práticas. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, v. 15, n. 1, p. 170-193, 2019.

DERVIN, B. **An overview of Sense-Making research**: concept, methods, and results, to date. *In*: INTERNATIONAL COMMUNICATIONS ASSOCIATION ANNUAL MEETING, Dallas, May 1983.

DIAS, S. L. **A disseminação da informação mediada por novas tecnologias e a educação do usuário na biblioteca universitária**. 2005. 69f. Dissertação (Mestrado) – Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília, 2005.

DIAS, M. M. K.; PIRES, D. **Usos e usuários da informação**. São Carlos: Ed. UFSCar, 2004. 48 p.

DISNER, G. R. A natureza dos vírus sob a teoria do gene egoísta de Dawkins. **Revista Sítio Novo**, Palmas, v. 5, n. 1, p. 148-157, jan./mar. 2021.

DUDZIAK, E. A. **Competência em informação: melhores práticas educacionais voltadas para a information literacy**. p. 1-16, 2001. Disponível em: https://www.academia.edu/19593600/COMPET%C3%80NCIA_EM_INFORMA%C3%87%C3%83O_melhores_pr%C3%A1ticas_educacionais_voltadas_para_a_Information_Literacy Acesso em: 22 fev. 2024.

ELLIS, D. Behavioral approach to information retrieval system design. **Journal of Documentation**, London, v. 45, n. 3, p. 171-212, 1989.

ERCEGOVAC, Z. Information Access Instruction (IAI): design principles. **College & Research Libraries**, v. 56, n.3, p. 249-57, 1995.

FARIAS, G. B. **Competência em informação no ensino de biblioteconomia: por uma aprendizagem significativa e criativa**. 183f. Tese (Doutorado) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação–Universidade Estadual Paulista (UNESP), Marília, SP, 2014.

FIGUEIREDO, N. M. Aspectos especiais de estudos de usuários. **Ciência da Informação**, v. 12, n. 2, p. 43-57, jul./dez. 1983.

FIGUEIREDO, N. M. **Metodologias para a promoção do uso da informação**. São Paulo: Nobel/ Associação Paulista de Bibliotecários, 1991.

FIGUEIREDO, N. M. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília, D.F.: IBICT, 1994.

FOUCAULT, Michel. **A arqueologia do saber**. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 1978.

FREIRE, G. H. A.; FREIRE, I. M. **Introdução à Ciência da Informação**. João Pessoa: Editora Universitária da UFPB, 2009. 128p.

FREIRE, T. C. S.; SILVA, K. R. A.; VELOSO, M. S. M. O serviço de referência e a educação de usuários frente às novas tecnologias da informação e da comunicação: um estudo na Biblioteca Central da UFMA. *In*: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS – SNBU, 18., 2014. **Anais[...]**. Belo Horizonte: UFMG, 2014, p. 1-16.

FROHMANN, Bernd. Taking information policy beyond information science: applying the actos network theory. *In*: ANNUAL CONFERENCE CANADIAN ASSOCIATION FOR INFORMATION SCIENCE, 23, 1995, Edmonton, Alberta. **Annals [...]** Edmonton, 1995. Disponível em: <https://urlless.in/Vwutc>. Acesso em: 10 dez. 2022.

FURTADO, G. R; MORAIS, M, H, M. Bibliotecas universitárias brasileiras e os produtos e serviços ofertados durante a pandemia covid-19: Análise da produção científica disponibilizada no google acadêmico. **Biblos**: Revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação, Rio Grande v. 36, n. 01, p. 58-85, jan./jun. 2022.

GATES B. Responding to Covid-19: A once-in-a-century pandemic? **New England Journal of Medicine**, v. 382, n. 18, p. 1677- 1679, Apr. 2020.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6.ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GOMES, M. A. **Da educação de usuários à construção de competência em informação no contexto das bibliotecas das universidades federais**: um estudo a partir da Universidade Federal de Alagoas e Universidade Federal de Minas Gerais. 2016. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2016.

GONZÁLEZ TERUEL, A. **Los estudios de las necesidades y usos de la información**: fundamentos y perspectivas actuales. Gijón: Trea, 2005. 181 p.

GRANDI, M. E. G.; FERRARI, A. C. F. Desenvolvimento de equipes e capacitação de usuários: a biblioteca universitária como espaço de aprendizagem. *In*: SEMINÁRIO

NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS- SNBU, 2014. Belo Horizonte.

Anais[...]. Belo Horizonte: UFMG, 2014. Disponível em:

https://www.bu.ufmg.br/snbu2014/anais_anterior/XI-SNBU/Dados/TrabLiv/t134.pdf Acesso em: 15 nov. 2021.

GROGAN, D. **A prática do serviço de referência**. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 1995.

GUSSO, H. L. *et al.* Ensino superior em tempos de pandemia: diretrizes à gestão universitária. **Educação & Sociedade**, Campinas, v. 41, e238957, p. 01-27, 2020. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/es/a/8yWPh7tSfp4rwts4YTxtfr/?format=pdf&lang=pt> Acesso em: 22 ago. 2023.

HERNÁNDEZ SALAZAR, P. **La formación de usuarios de información em instituciones de educación superior**. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 1998.

HERRING, J. Enabling student to search and find. **Library Association Record**, v.99, n.5, p.258-9, 1997.

HODGES, C.; MOORE, S.; LOCKEE, B.; TRUST, T.; BOND, A. The difference between emergency remote teaching and online learning. **Educause Review**, Washington, 27 Mar. 2020. Disponível em: <https://er.educause.edu/articles/2020/3/the-difference-between-emergency-remote-teaching-and-online-learning>. Acesso em: 29 abr. 2022.

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS. Digital reference guidelines. [s.d.]. Disponível em: <http://archive.ifla.org/VII/s36/pubs/drg03.htm>. Acesso em: 13 nov. 2021.

JAPIASSU, H. **Introdução ao pensamento epistemológico**. 2.ed. Rio de Janeiro: F. Alves, 1977.

KANT, I. **Crítica da razão pura**. São Paulo: Nova Cultural, 1987. v.1 (Os pensadores)

KAPLOWITZ, J.; CONTINI, J. Computer-Assisted Instruction: is it an option for bibliographic instruction in large undergraduate survey classes? **College & Research Libraries**, v.59, n.1, p.19-27, 1998.

KERN, L M. A biblioteca universitária e a pandemia do novo coronavírus: reflexões e perspectivas. **RevIU: Revista Informação & Universidade**, v. 2, n. esp. Dossiê Covid-19, jul./dez. 2020.

KRIKELAS, J. Information Seeking behavior: patterns and concepts. **Drexel Library Quarterly**, v. 19, n. 2, Spring, p. 5-20, 1983.

KUHLTHAU, C. C. Inside the Search process: information seeking from the users perspective. **Journal of the American Society for Information Science**, v. 42, n. 5, p. 361-371, 1991.

KUHLTHAU, C. C. **Information Search Process**. New Jersey, 2004. 20 slides: color. Disponível em: http://comminfo.rutgers.edu/~kuhlthau/information_search_process.htm
Acesso em: 2 out. 2022.

KUHN, T. **A estrutura das revoluções científicas**. 5 ed. São Paulo: Editora Perspectiva, 1991. 259p.

LANCASTER, F.W. **Avaliação de serviços de Bibliotecas**. Brasília, D. F.: Briquet de Lemos, 1996.

LATOURET, B. **Ciência em ação: como seguir cientistas e engenheiros sociedade afora**. São Paulo: Editora UNESP, 2004.

LIMA, C. M. A. O. Informações sobre o novo coronavírus (COVID-19). **Radiologia Brasileira**, v. 53, n. 2, p. 5-6, mar./ abr. 2020.

LIMA, G. M. C.; ARAÚJO, C. A.A. Serviço de referência: práticas informacionais do bibliotecário. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 16, [s.n.], p. 1-23, 2020. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/135656>
Acesso em: 08 ago. 2023.

LONGINO, H. **The Fate of Knowledge**. Princeton: Princeton University Press, 2002.

LOTTA, G. *et al.* Community health workers reveal Covid-19 disaster in Brazil. **The Lancet**, v.396, p. 365-366, 2020. Disponível em: [www.thelancet.com/pdfs/journals/lancet/PIIS0140-6736\(20\)31521-X.pdf](http://www.thelancet.com/pdfs/journals/lancet/PIIS0140-6736(20)31521-X.pdf). Acesso em: 14 nov. 2021.

LOWRY, C.B. Putting the pieces together: essential technologies for the virtual library. **Journal of Academic Librarianship**, v.21, n.4, p.297-302, 1995.

MAHMOOD, K. ; ASHIQ, S. U. R. M. As expectativas dos usuários quanto à qualidade do serviço bibliotecário nas bibliotecas universitárias do Paquistão: um estudo LibQUAL. **Emerald publishing limited**. Disponível em: [Performance Measurement and Metrics | Emerald Insight](#) Acesso em: 08 out. 2023.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica: métodos científicos, técnicas de pesquisa, elaboração de referências bibliográficas**. 9.ed. São Paulo: Atlas, 2021.

MARTINS, R. A. Introdução: a história das ciências e seus usos na educação. In: SILVA, C.C. (Org.). **Estudos de história e filosofia das ciências: subsídios para aplicação no ensino**. São Paulo: Editora Livraria da Física, 2006. p. 17-30.

MARTINS, W. **A palavra escrita: história do livro, da imprensa e da biblioteca**. 2.ed. São Paulo: Ática, 1996.

MATTA, G. C.; REGO, S.; SOUTO, E. P.; SEGATA, J. **Os impactos sociais da Covid-19 no Brasil: populações vulnerabilizadas e respostas à pandemia**[online]. Rio de Janeiro: Observatório Covid 19; Editora Fiocruz, 2021, 221 p.

MATA, M. L.; ALCARÁ, A. R. Análise das práticas educacionais dos bibliotecários em bibliotecas universitárias com enfoque na educação de usuários e na competência em informação. *In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO*, 17., 2016. Salvador. **Anais[...]**. Salvador: BA. 2016.

MELO, K. Pazuello lamenta mortes por Covid- 19 e destaca tratamento precoce. **Agência Brasil**, Brasília,D.F.,8 ago. 2020. Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/saude/noticia/2020-08/pazuello-lamenta-mortes-por-covid-19-e-destaca-tratamento-precoce>. Acesso em: 14 nov. 2021.

MINAYO, M. C. S. Ciência, Técnica e Arte. O desafio da pesquisa social. *In: Pesquisa Social: Teoria, método e criatividade*. Petrópolis, RJ: Vozes. 1994.

MINAYO, M. C. S. (Org.). **Pesquisa Social: teoria, método e criatividade**. 30. ed. Rio de Janeiro: Vozes, 2011.

MINISTÉRIO DA SAÚDE (BRASIL).**Painel de casos de doença pelo Corona vírus 2019 (Covid-19) no Brasil pelo Ministério da Saúde**. Brasília, D.F.: Ministério da Saúde; 2020. Disponível em: <<https://covid.saude.gov.br>> Acesso em 10 de nov. 2021.

MINISTÉRIO DA SAÚDE (BRASIL). **Plano de contingência nacional para infecção humana pelo novo coronavírus Covid-19**. Brasília, D.F: Ministério da Saúde. 2020. Disponível em: <https://portalarquivos2.saude.gov.br/images/pdf/2020/marco/25/Livreto-Plano-de-Contingencia-5-Corona2020-210x297-16mar.pdf> Acesso em: 10 de nov. 2021.

MISSIO, E. R. **Sociedade da Informação: Elementos de uma ética da integração na era do “Homem do Código de Barras”**. Campinas: Universidade Estadual de Campinas- Unicamp, 2007.

MORENO, A. B.; MATTA, G. C. Covid-19 e o Dia em queo Brasil Tirou o Bloco da Rua acerca das narrativas de vulnerabilizados e grupos de risco. *In: MATTA, Gustavo Corrêa et al. (Orgs.)Os impactos sociais da Covid-19 no Brasil: populações vulnerabilizadas e respostas à pandemia*. Rio de Janeiro: Ed. Fiocruz, 2021. 231 p.

MOTA, A. R.**A mediação da informação em bibliotecas universitárias brasileiras: estudo de avaliação e proposta de modelo para serviços de referência digital**. 2017. 290f. Tese. (DoutoradoemInformação e Comunicação em Plataformas Digitais). Faculdade de Letras da Universidade do Porto, 2017.

MOTA; A. R. S.; BORGES, M. M. Os serviços de referência em bibliotecas universitárias brasileiras.**Informação& Informação**, Londrina, v. 26, n. 1, p. 363-390, jan./mar. 2021.

MOZZATO, A. R.; GRZYBOVSKI, D. Análise de Conteúdo como Técnica de Análise de Dados Qualitativos no Campo da Administração: Potencial e Desafios. **RAC: Revista de Administração Contemporânea**, Curitiba, v. 15, n. 4, pp. 731-747, jul./ago. 2011.

- NONAKA, I.; TAKEUSHI, H. **The knowledge-creating company:** how japanesecompaniescreatethe dynamics ofinnovation. New York: Oxford University Press, 1995. 284 p.
- NUNES, M. S. C.; CARVALHO, K. 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.
- OLIVEIRA, E. F. T.; FERREIRA, K. E. Fontes de informação *online* em arquivologia: uma avaliação métrica. **Biblos**, Rio Grande, v. 23, n.2, p. 69-76, 2009.
- OLIVEIRA, M. K.; VIGOTSKY, L. S. **Vygotsky:** aprendizado e desenvolvimento um processo sócio-histórico. 5.ed. São Paulo: Scipione, 2010.
- OLIVEIRA, S. F. J. A contribuição dos esforços de educação de usuários para a formação dos usuários de informação tecnológica. *In*: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO (CBBDD),19., 2000, Porto Alegre. **Anais[...]**.Porto Alegre: PUCRS, 2000.
- OTLET, P. **Traité de documentation.** Le livre surle livre. 2. ed. Liège: Centre de lecture publique de La communautéfrançaise de Belgique, 1989.
- PASQUARELLI, M. L. R. **Procedimentos para busca e uso da informação:** capacitação do aluno de graduação. Brasília, D.F.: Thesaurus, 1996.
- PEREIRA, E. N.; CARVALHO, A. V. A web 2.0 no serviço de referência: análise do uso nas bibliotecas das universidades federais do nordeste brasileiro. **Informação &Informação**, Londrina, v. 17, n. 3, p. 102 – 124, set./dez. 2012.
- PERKINS, M. Bibliographicinstruction? More thanever! **JournalofAcademic Librarianship**, v.22, n.3, p.212-3, 1996.
- POLANYI, Michael. **The tacitdimension.** Routledge&Kegan Paul, 1966.
- POPPER, K. R. A racionalidade das revoluções científicas. *In*: HARRÉ, R. (Org.). **Problemas da revolução científica.** São Paulo: EDUSP, 1976.
- RAMOS, M. C. O uso de mídias sociais por bibliotecas e suas aplicações: Relato de experiência da biblioteca Leopoldo Nachbin da Universidade Federal do Rio de Janeiro. **Revista ACB:** Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis, v. 27, n. 1, p. 1-16, jan./abr., 2022.
- REZENDE, J. M. Epidemia, endemia, pandemia. **Revista de PatologiaTropical**, v. 27 n.1, p. 153-155, jan./jun.1998.
- RICHARDSON, R. J. *et al.* **Pesquisa social:** métodos e técnicas. 3. ed.rev.eamp. São Paulo: Atlas, 2009.

ROCHA, J. A. P.; GANDRA, T. K. Práticas informacionais: elementos constituintes. **Informação & Informação**, Londrina, v. 23, n. 2, p. 566 – 595, maio/ago. 2018. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/download/44992> Acesso em: 11 nov. 2021.

ROMANI, C.; BORSZCZ, I. Informações operacionais de assistência aos usuários. *In*: ROMANI, C.; BORSZCZ, I. **Unidades de informação: conceitos e competências**. Florianópolis: UFSC, 2006.

ROSSI, T.; COSTA, M. D.; PINTO, A. L. Competências requeridas aos bibliotecários na prestação de serviços de informação em Bibliotecas Universitárias. **Revista ACB**, v.19, n.1, p. 111–123, 2014. Disponível em: <https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/941> Acesso em: 22 fev. 2024.

ROSTIROLLA, G. **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.

SALONY, M. F. The history of bibliographic instruction: Clanging trends from books to the electronic world. **The Reference Librarian**, v. 24, n. 51/52, p. 31-51, 1995. Disponível em: http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1300/J120v24n51_06?journalCode=wref20#.UpVSWcRDuw4. Acesso em: 15 nov. 2021.

SAMPIERI, R. H.; COLLADO, C. F.; LUCIO, P. B. Tipos de pesquisa. *In*: SAMPIERI, R. H.; COLLADO, C. F.; LUCIO, P. B. **Metodologia da Pesquisa**. 3.ed. São Paulo: McGraw-Hill, 2006. p. 96-115.

SANTIAGO, S. M. N.; AZEVEDO NETTO, C. X. Educação do usuário: um estudo junto ao sistema integrado de bibliotecas da UFPE. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v.17, n.2, p.246-268, jul./dez., 2012.

SANTOS, B. S. **Um discurso sobre as ciências**. 5. ed. São Paulo: Cortez, 2008. 91p.

SANTOS, J. O.; BARREIRA, M. I. de J. S. Competência em informação: o bibliotecário e o processo de definição das necessidades informacionais. **Biblios: Revista de Biblioteconomia e Ciências de La Información**, n. 74, p. 43-60, 2019. Disponível em: <http://biblios.pitt.edu/ojs/index.php/biblios/article/view/387/358>. Acesso em: 29 nov. 2023.

SANTOS, L. D. A.; ANDRADE, R. L. V. Serviço de Referência Virtual em Bibliotecas de Instituições de Ensino Superior em Maceió. **Folha de Rosto: Revista de Biblioteconomia e Ciência da Informação**. v. 5, n. 1., p. 16-26, jan./jun. 2019. Disponível em: <https://cip.brapci.inf.br//download/134527>. Acesso em: 09 fev. 2024.

SANTOS, M. P.; PAIVA, E. B. Biblioteca universitária e o ensino de fontes de informação: um relato de experiência. *In*: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 20., 2018, Salvador-BA. **Anais [...]**. Salvador: UFBA, 2018. p. 1597-1608.

SARACEVIC, T. Ciência da Informação: origem, evolução e relações. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 1, n. 1, p. 41-62, jan./jun. 1996.

SAVOLAINEN, R. Everydaylifeinformationseeking: approach informationseeking in the contextofwayoflife. **Library andInformation Science Research**, n. 17, p.259-294, 1995.

SAVOLAINEN, R. InformationBehaviorandInformationPractice: Reviewingthe "UmbrellaConcepts" ofInformation-SeekingStudies. **Library Quarterly**, Chicago, v. 77 n. 2, p. 109-132, 2007.

SCOULAS, J. M. Percepções de estudantes universitários sobre sentimento de pertencimento e inclusão na biblioteca acadêmica durante a COVID-19. **The JournalofAcademicLibrarianship**, n.47, p.01-10, 2021.

SILVA, E. L.; MENEZES, E. M. **Metodologia de pesquisa e elaboração de dissertação**. 4. ed. rev. e atual. Florianópolis: SC. 2005. 139p.

SILVA, N. N.; REZENDE, A.; CARVALHO, W. M. Grau de satisfação dos usuários da biblioteca central professor Roberto Duarte Pires da Universidade Federal de Rondônia, campus Porto Velho. **RevIU: Revista Informação &Universidade**,v. 2 n. 2, jan./jun. 2020.

SILVA, V. V. M. O serviço de referência virtualembibliotecas nacionais e internacionais: um estudocomparativo. **Biblionline**, João Pessoa, v. 13, n. 1, p. 114-126, jan./mar.2017. Disponívelem: <https://periodicos.ufpb.br/index.php/biblio/article/view/33353/17825> Acesso em: 23 nov. 2023.

SOUTO, L. F. O leitor e sua formação quanto ao uso de recursos informacionais. **Biblios: revista electrónica de bibliotecología, archivología y museología**, Campinas,SP, n. 17, p.1-9,2004.

TANUS, G.F.S.C. Enlace entre os estudos de usuários e os paradigmas da Ciência da Informação: de usuário a sujeitos pós-modernos. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 10, n. 2, p. 144-173, jul./dez. 2014.

TIEFEL, V. M. Library usereducation: examining its past, projecting its future. **Library Trends**, Illinois, v. 44, n. 2, p. 318-38, Fall. 1995.

TUCKER, J. M. Usereducation in academiclibraries: A century in retrospect. **Library Trends**, Illinois, v. 29, n. 3, p. 9-27. 1980.

TUCKER, J. M.Theoriginsofbibliographicinstruction in academic libraries, 1876-1914. In: STUEART, R. D.; JOHNSON, R. D. (Eds.). **New horizons for academiclibraries**. New York: K. G. Saur, 1979. p. 268-276.

UNIVERSITY OF ILLINOIS AT CHICAGO. 2023. Disponívelem: https://library.uic.edu/?utm_source=eyebrow Acessoem: 12 dez. 2023.

VEIGA, C. G. **História da Educação**. São Paulo: Ática, 2007.

WANJA, L.; NAMANDE, B. W.; AWOR, F. N. User EducationPracticesonUtilizationofElectronicResourcesatthe Kenya RevenueAuthority

Library, Nairobi. **Technology and Investment**, v.13, n. 1, p. 20-36, Feb. 2022. Disponível em: <https://www.scirp.org/journal/paperinformation?paperid=115318> Acesso em: 15 dez. 2023.

WILSON, T.D. On user and information needs. **Journal of Librarianship**, v. 37, n.1, p. 3-15, 1981.

WILSON, T. D. Philosophical foundations and research relevance: issues for information research. *In*: INTERNATIONAL CONFERENCE ON CONCEPTIONS OF LIBRARY AND INFORMATION SCIENCE, 4., 2002, Seattle. **Emerging frameworks and method: electronic proceedings...** Seattle (USA): University of Washington, 2002. Disponível em: <https://www.informationr.net/tdw/publ/papers/COLIS4.html> Acesso em: 08 dez. 2022.

WORLD HEALTH ORGANIZATION–WHO. **Coronavirus disease 2019 (Covid-19) situation report 92**. Geneva: World Health Organization; 2020.

ZIMMER C. Welcome to the Virosphere. **The New York Times-Science**, 2020. Disponível em: <https://www.nytimes.com/2020/03/24/science/viruses-coronavirus-biology.html>. Acesso em: 16 nov. 2021.

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO

1. CARACTERIZAÇÃO DO PERFIL

a) Gênero que se identifica:

- masculino
- feminino
- outro.

b) Faixa Etária:

- 20 até 25 anos 26 até 30 anos
- 31 até 40 anos 41 até 50 anos
- 51 até 59 anos 60 anos ou mais

c) Escolaridade:

- superior completo Especialização incompleta
- Especialização completa Mestrado incompleto
- Mestrado completo Doutorado incompleto
- Doutorado completo Realizou ou realiza pós- doutorado

2. SOBRE A BIBLIOTECA E O SERVIÇO DE REFERÊNCIA

d) A biblioteca em que atua, pertence a qual Universidade Federal?

e) Há quanto tempo trabalha no serviço de referência ou atendimento ao usuário?

- Até 2 anos
- Entre 2 e 5 anos

- Entre 5 anos e 8 anos
 Mais de 8 anos
- f) Quais as principais fontes que a biblioteca disponibiliza acesso em plataformas digitais? (pode marcar mais de uma opção)**
- Livros
 Periódicos
 Enciclopédias
 Normas técnicas
 Teses, Dissertações e Trabalhos de Conclusão de Cursos
 Outro: _____
- g) A biblioteca faz uso de redes sociais para o serviço de referência?**
- sim não
- h) Se sim, qual (is) utiliza? (pode marcar mais de uma opção)**
- Facebook
 Instagram
 Twiter
 LinkedIn
 Telegram
 Outra(s): _____
- i) A biblioteca possui serviço de referência virtual?**
- sim não
- j) Quais os principais meios de comunicação que os usuários podem entrar em contato com o serviço de referência virtual? (pode marcar mais de uma opção)**
- e-mail
 rede social
 Página Oficial da Biblioteca
 whatsapp para o serviço de referência
 chat
 Outro(s): _____

3. EDUCAÇÃO DE USUÁRIO

- a) Como ocorreu o atendimento aos usuários da biblioteca no período da pandemia?**

b) O Serviço de referência virtual realiza educação dos usuários para que estes aprendam a utilizar as atividades fornecidas pela biblioteca e consigam ter acesso ao que desejam?

() sim () Não

c) Se marcou a opção sim, qual o tipo de educação de usuários ou treinamento foi fornecido pela biblioteca e/ou pelo serviço de referência durante a pandemia?

- () Oficinas ou palestras *online*
 () Vídeos e conteúdos informativos disponíveis em plataformas digitais
 () Tutoriais em formato digital
 () Atendimento via *Chat, WhatsApp* ou *Instagram*
 () Curso(s) online
 () treinamento de acesso ao acervo virtual (Catálogo, livros eletrônicos e digitais)
 () Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações
 () treinamento de acesso ao portal da Capes
 () treinamento de pesquisa em base de dados
 () Treinamento sobre normalização de trabalhos científicos (referências, citação, numeração progressiva, etc.)
 () Outro (s): _____

d) Enquanto Bibliotecário ou Bibliotecária atuante na biblioteca, quais dos treinamentos da questão anterior não eram realizados pela biblioteca antes da pandemia e que passou a ser feito no período pandêmico?

e) A Biblioteca realiza avaliação da satisfação dos usuários após a realização de atividades de Educação de Usuário?

f)

() sim () não

Se sim,porqual (is)meio(s)?

() questionário

() entrevista

Outro (s), qual (is): _____

- g) Sendo bibliotecário ou Bibliotecária, como você percebe a necessidade de a biblioteca em que atua ter um Programa de Educação de Usuários?**

- h) Utilize o espaço a seguir para emitir qualquer comentário, sugestão ou crítica sobre a Educação de Usuários em bibliotecas universitárias federais brasileiras durante o período pandêmico.**

Agradeço a sua colaboração! 😊

APÊNDICE B

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO –TCLE BASEADO NAS DIRETRIZES DA RESOLUÇÃO CNS Nº466/2012,MS.

Prezado Senhor (a),

Convido você a colaborar com esta pesquisa, que tem por título “**Diretrizes de educação de usuários para bibliotecas universitárias federais brasileiras em período pandêmico**” e está sendo desenvolvida por Larissa Fernandes da Silva, Mat. 20191010340, do PPGCI (Programa de Pós Graduação em Ciência da Informação) da Universidade Federal da Paraíba, sob a orientação da Prof.(a) Dra. Eliane Bezerra Paiva. O objetivo do estudo é analisar se existem e como se configuram as atividades de educação de usuários nos arquivos judiciais da Justiça Federal da Paraíba. Nesse contexto, pretende-se compreender os fatores que implicam na educação desses usuários para desempenhar uma função (no caso dos usuários internos funcionários da instituição) ou da utilização do site da instituição para suprir uma necessidade (usuários externos que buscam ter acesso aos processos judiciais). A finalidade deste trabalho é contribuir para a pesquisa de tese do doutorado da pesquisadora responsável, proporcionando benefícios potenciais na produção de conhecimento científico relativo ao tema abordado e para a Ciência da Informação.

Solicitamos a sua colaboração para responder o questionário proposto com 18 questões em tempo médio de 20 minutos, como também sua autorização para apresentar os resultados deste estudo em eventos da área de Ciência da Informação e publicar em revista científica nacional e/ou internacional. Por ocasião da publicação dos resultados, seu nome será mantido em sigilo absoluto. A aplicação do TCLE é exigível pela Comissão Nacional de Ética em Pesquisa – CONEP, a qual é uma comissão do Conselho Nacional de Saúde – CNS do CEP 70058900, criada através da Resolução 196/96 e com constituição designada pela Resolução 466/2012, com a função de implementar as normas e diretrizes regulamentadoras de pesquisas envolvendo seres humanos, aprovadas pelo Conselho. Tem função consultiva, deliberativa, normativa e educativa, atuando conjuntamente com uma rede de Comitês de Ética em Pesquisa - CEP- organizados nas instituições onde as pesquisas se realizam. Informamos que essa pesquisa não implica em qualquer tipo de risco físico aos participantes, apenas poderá em grau mínimo, provocar desconforto ou cansaço devido possibilidade de risco de origem psicológica/ intelectual/ emocional, pela aplicação dos questionários em pesquisas sociais. Em caso de ocorrência de eventual dano ao participante, decorrerá de direito à indenização. Esclarecemos que a participação no estudo é **voluntária** e, portanto, o(a) senhor(a) não é obrigado(a) a fornecer as informações e/ou colaborar com as atividades solicitadas pelo Pesquisador(a). Caso decida não participar do estudo, ou resolver a qualquer momento desistir do mesmo, não sofrerá nenhum dano, nem haverá modificação na assistência que vem recebendo na Instituição (se for o caso). Os pesquisadores estarão à sua disposição para qualquer esclarecimento que considere necessário em qualquer etapa da pesquisa.

Pesquisador Responsável

Considerando que fui informado(a) dos objetivos e da relevância do estudo proposto, de como será minha participação, dos procedimentos e riscos decorrentes deste estudo, declaro o meu consentimento em participar da pesquisa, como também concordo que os dados obtidos na investigação sejam utilizados para fins científicos (divulgação em eventos e publicações). Estou ciente que receberei uma via desse documento.

_____, ____ de _____ de 2024.

Participante da pesquisa

Caso necessite de maiores informações sobre o presente estudo contate o pesquisador responsável: Larissa Fernandes da Silva / Telefone: (+1) 2409230700 / e-mail: larissafernandes.arquivista@gmail.com Ou Poderá também entrar em contato com o Centro de Ciências da Saúde- 1º andar- Campus I- UFPB- Cidade Universitária- CEP: 58. 051-900 / João Pessoa- PB/ Telefone: (83) 32167791 / e-mail: comitedeetica@ccs.ufpb.br/ Horário de funcionamento: 08:00 às 12:00 horas e das 14:00 às 17:00 horas.