



UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA

MOISÉS DOS SANTOS CORCINO

BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS PÓS-PANDEMIA (COVID-19): um olhar sobre a
Biblioteca setorial Berilo Borba do CCSA/UFPB

JOÃO PESSOA

2023

Catálogo na publicação
Seção de Catalogação e Classificação

C793b Corcino, Moises dos Santos.

Bibliotecas universitárias pós-pandemia (COVID-19):
um olhar sobre a Biblioteca setorial Berilo Borba do
CCSA/UFPB / Moises dos Santos Corcino. - João Pessoa,
2023.

24 f. : il.

Orientação: Geysa Flávia Câmara de Lima Nascimento.
TCC (Graduação) - UFPB/CCSA.

1. Bibliotecas Universitárias. 2. Bibliotecários. 3.
COVID-19. I. Nascimento, Geysa Flávia Câmara de Lima.
II. Título.

UFPB/CCSA

CDU 02(043)

MOISÉS DOS SANTOS CORCINO

BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS PÓS-PANDEMIA (COVID-19): um olhar sobre a
Biblioteca setorial Berilo Borba do CCSA/UFPB

Trabalho de Conclusão de Curso (TCC)
em formato de artigo científico;
apresentado como requisito parcial à
obtenção do título de bacharel em
Biblioteconomia pela Universidade
Federal da Paraíba.

Orientadora: Profa. Dra. Geysa Flávia
Câmara de Lima Nascimento.

JOÃO PESSOA

2023

MOISÉS DOS SANTOS CORCINO

BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS PÓS-PANDEMIA (COVID-19): um olhar sobre a
Biblioteca setorial Berilo Borba do CCSA/UFPB

Trabalho de Conclusão de Curso (TCC)
em formato de artigo científico;
apresentado como requisito parcial à
obtenção do título de bacharel em
Biblioteconomia pela Universidade
Federal da Paraíba.

Aprovado em: 27/06/2023.

BANCA EXAMINADORA



Documento assinado digitalmente
GEYSA FLAVIA CAMARA DE LIMA NASCIMENTO
Data: 10/10/2025 11:16:11-0300
Verifique em <https://validar.itl.gov.br>

Prof. Dr^a. Geysa Flávia Câmara de Lima Nascimento (Orientadora)

Universidade Federal da Paraíba (UFPB)



Documento assinado digitalmente
GENOVEVA BATISTA DO NASCIMENTO
Data: 10/10/2025 11:47:20-0300
Verifique em <https://validar.itl.gov.br>

Prof. Dr^a Genoveva Batista do Nascimento (Membro)

Universidade Federal da Paraíba (UFPB)



Documento assinado digitalmente
EDIANE TOSCANO GALDINO DE CARVALHO
Data: 10/10/2025 14:52:25-0300
Verifique em <https://validar.itl.gov.br>

Prof. Dr^a. Ediane Toscano Galdino de Carvalho (Membro)

Universidade Federal da Paraíba (UFPB)

BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS PÓS-PANDEMIA (COVID-19): um olhar sobre a Biblioteca setorial Berilo Borba do CCSA/UFPB.

MOISÉS DOS SANTOS CORCINO¹

moisescorcino@hotmail.com

RESUMO

A pandemia causada pela corona vírus (sarscov2), denominada COVID-19 no ano de 2020 ocasionou mudanças e hábitos no mundo inteiro, grandes impactos na economia mundial levando o fechamento dos comércios, o aumento da procura de pontos de atendimento e hospitais afetando diretamente a rede de saúde, fechamento de escolas, universidades, comércios, empresas foram obrigados a fechar as portas para evitar a propagação do vírus. O presente artigo trata os desafios enfrentados pelos bibliotecários a importância das inovações em Unidades de Informação, suas medidas de proteção durante a pandemia foram concretizadas no período pandêmico, a utilização de novos meios de comunicação através de canais em redes sociais e YouTube ofertados pela Biblioteca Setorial Berilo Borba, também o uso das plataformas de ensino a distância. Essas inovações é o principal ponto para o crescimento e evolução das Bibliotecas, não podemos deixar de citar o grande papel para construção da sociedade. O desenvolvimento e uso da tecnologia tem oferecido um papel fundamental de destaque para as inovações em meio as bibliotecas, o uso dessas tecnologias romperam barreiras alcançando com mais precisão ao usuário tendo o bibliotecário com profunda importância sobre os resultados planejados e em busca de capacitar e inovar seu ambiente de trabalho. O estudo caracteriza-se como uma pesquisa exploratória e descritiva e qualitativa, baseada em análise de dados sobre as ações adotadas por bibliotecas públicas, escolares e universitárias no contexto da pandemia, Os resultados indicam que as bibliotecas intensificaram o uso de tecnologias digitais, ampliaram seus serviços online, criaram canais de atendimento remoto, Conclui-se que a pandemia acelerou processos de transformação digital nas bibliotecas e reforçou sua relevância social como espaços de acesso à informação.

Palavras-Chave: Bibliotecas Universitárias, bibliotecários, COVID-19, pandemia.

ABSTRACT

The coronavirus pandemic (SARSCoV-2), known as COVID-19 in 2020, has caused worldwide changes and changes in habits. It has had a major impact on the global economy, leading to the closure of businesses, increased demand for service points and hospitals, directly affecting the healthcare system, and the closure of schools, universities, and businesses. Companies have been forced to close their doors to prevent the spread of the virus. This article addresses the challenges faced by librarians, the importance of innovations in Information Units, their protective measures during the pandemic, and the use of new means of communication through social media channels and YouTube offered by the Berilo Borba Sector Library, as well as the use of distance learning platforms. These innovations are key to the growth and evolution of libraries, and we cannot fail to mention their significant role in building society. The development and use of technology has played a fundamental role in innovation within libraries. The use of these technologies has broken down barriers, reaching users more accurately, giving librarians a profound role in the planned results and seeking to empower and innovate their work environment. This study is characterized as exploratory, descriptive, and qualitative research, based on data analysis on the actions adopted by public, school, and university libraries during the pandemic, the results indicate that libraries have intensified the use of digital technologies, expanded their online services, and created remote service channels. It is concluded that the pandemic accelerated digital transformation processes in libraries and reinforced their social relevance as spaces for accessing information.

Keywords: University Libraries, librarians, COVID-19, pandemic.

¹ Graduando do curso de Biblioteconomia pela Universidade Federal da Paraíba UFPB – Campos I
moisescorcino@hotmail.com .

.1 INTRODUÇÃO

*“A tecnologia ensinou uma lição à humanidade:
nada é impossível.” (Lewis Munford).*

A epígrafe que dá início a este trabalho nos chama a atenção para um olhar mais reflexivo sobre a realidade que permeia nossas vidas e tem a tecnologia como protagonista no nosso cotidiano e relações interpessoais.

Neste sentido, é válido ressaltar que até os anos 2020 o estilo de vida dos brasileiros era marcado por uma rotina bastante ativa e social. As pessoas costumavam se reunir com frequência em ambientes públicos — como bares, restaurantes, praças, igrejas e eventos culturais — e as relações sociais presenciais tinham um papel central no cotidiano e do mundo inteiro.

A tecnologia favoreceu ao ser humano o seu desenvolvimento como a chegada da era digital rompendo as barreiras que impediram o alcance das informações de forma rápida e prática, e durante a pandemia com os métodos e planos de contingência ao evitar o contato físico das pessoas nas bibliotecas, tornando hoje possível o acesso por meio das plataformas digitais em meio à pandemia.

Segundo Strey e Kapitanski (2011) explicam que a internet derruba várias barreiras, entre elas geográficas, culturais e socioeconômicas, tendo como fundamento o acesso de qualquer informação de qualquer lugar.

Em dezembro de 2019, a Organização Mundial da Saúde (OMS) recebeu diversos alertas sobre casos de pneumonia atípica que surgiram na cidade de Wuhan, na China. Em janeiro de 2020, as autoridades sanitárias chinesas disseram que se tratava de uma nova cepa do coronavírus, sem histórico de infecção em humanos até então. Em 30 de janeiro, a OMS classificou a COVID-19 como emergência de saúde pública de importância internacional. Oficialmente, o surto só foi decretado como pandemia pela organização em 11 de março do mesmo ano. A esta altura, já era sabido que a doença causada pelo vírus SARS-CoV-2 era altamente transmissível e mais grave que uma gripe comum. Desde então, o mundo mudou e a humanidade se viu forçada a repensar e mudar muitos de seus hábitos. A

economia, o mercado de trabalho, a alimentação a saúde e ensino público, foram setores mais afetados no Brasil pelas medidas de contenção do vírus. A Organização Mundial da Saúde (OMS) declarou em maio de 2023, em Genebra, na Suíça, o fim da Emergência de Saúde Pública de Importância Internacional (ESPII) referente à COVID-19.

Os efeitos da pandemia variam amplamente e incluem desde impactos diretos na economia e empregos até efeitos indiretos de perdas de aprendizagem entre crianças. O Brasil está entre os países mais afetados pela pandemia da COVID-19.

Tal situação, também é vista nas Instituições de Ensino Superior que tiveram que se adequar com o novo cenário que a pandemia trouxe trazendo um conjunto de fatores e mudanças de nossos dias.

As aulas foram suspensas e com isso veio as mudanças como: aulas remotas², também com as aulas de laboratórios que seria nossa maior preocupação como aluno do curso de Biblioteconomia, questionei como conseguiríamos aprender as técnicas de catalogação no sistema se não estaríamos presente em uma biblioteca para aprender a utilizar o sistema SIGGA Treinamento de catalogação de livros oferecido pela própria biblioteca.

Para contornar o cenário que vivia causado pela Covid-19, com ajuda dos professores e os profissionais de biblioteconomia, utilizaram o sistema da biblioteca para passar conhecimento aos alunos através das inovações no sistema remoto de ensino, foi fundamental para adquirir conhecimento e nos capacitarmos através da disseminação do conhecimento do profissional de biblioteconomia. Como afirma Mueller (1989, p.63) que chama de perfil profissional “o conjunto de conhecimentos, qualidades e competências próprias dos integrantes de uma profissão”.

O interesse pelo tema surgiu durante a pandemia quando o mundo parou para algo nunca visto no século XXI, a pandemia fez com que as escolas, universidades, comércios, indústrias tivessem a necessidade de fechar as portas trazendo a obrigatoriedade de um isolamento social, a incerteza de um futuro sem perspectiva a volta do novo normal. Mudanças em nossas vidas foram criadas ao

² A Lei nº 14.040/2020, LDB (Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional) prevê o ensino a distância (EaD) em seu artigo 80, incentivando o desenvolvimento e a veiculação de programas de ensino a distância em todos os níveis e modalidades.

longo dos dias, adaptações foram surgindo como, por exemplo, o trabalho home-office, aulas remotas das escolas e faculdades pelo programa Google meet, criando salas de estudos ou reuniões para dar continuidade às atividades escolares.

O tema desse trabalho retrata os desafios da biblioteca Berilo Borba - BSBB em meio a pandemia do Coronavírus – COVID-19, conhecida por Biblioteca setorial do Centro de Ciências Sociais Aplicadas – CCSA/UFPB. A Biblioteca Setorial Berilo Borba, está localizada no Centro de Ciências Sociais Aplicadas (CCSA), no Bloco B, Campus I, UFPB. Integra o Sistema de Bibliotecas da UFPB e tem como missão dar apoio informacional ao ensino, à pesquisa e a extensão dos cursos e projetos da comunidade acadêmica do CCSA e como visão ser reconhecida como atendimento de excelência às necessidades informacionais dos seus usuários.

A Pandemia nos trouxe experiências e mudanças de hábitos, exigindo o distanciamento e relações interpessoais com o isolamento social. A tecnologia digital foi crucial para promover a conectividade das pessoas do outro lado da tela, os recursos tecnológicos facilitam muito a vida de todos, trazendo o aumento de pesquisas acadêmicas e científicas realizadas por meio de plataformas na internet.

Pretende-se neste estudo estimular discussões sobre o assunto na área de Biblioteconomia, seus métodos de disseminação da informação, acesso, conservação e preservação do acervo, a importância dos produtos e serviços informacionais oferecidos pela biblioteca em meio de plataformas de internet e aperfeiçoamento dos bibliotecários.

Neste sentido, o papel do bibliotecário em sua contribuição não é apenas auxiliar o usuário a obter a informação desejada, mas também em sua formação em conhecimentos para facilitar os acessos em meio às tecnologias, as novas ferramentas e formas de trabalhar criadas para controle e disseminação das informações. Por essa razão, o pensamento, Coelho Neto (1996, p. 5), destaca que “o papel do bibliotecário na sociedade está se alterando devido às novas tecnologias de informação e comunicação. Novas formas de trabalhar surgiram porque novas ferramentas foram criadas para o controle, organização e disseminação da informação”. Esses profissionais antes vestem principalmente como guardião do acervo físico, hoje atua como mediador do conhecimento em ambientes digitais,

utilizando ferramentas tecnológicas para organizar, recuperar e disseminar informações de forma mais eficiente

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo Geral

Conhecer a situação atual da Biblioteca Setorial Berilo Borba do Centro de Ciências Sociais Aplicadas – UFPB em consonância com os desafios desenvolvidos na pandemia.

1.2.2 Objetivos Específicos

- a) Identificar o estado atual dos respectivos meios de plataformas nas redes sociais que constituem a Biblioteca Setorial Berilo Borba;
- b) Evidenciar a importância da atuação do profissional bibliotecário em meio a era digital a importância dos produtos e serviços informacionais oferecidos pela biblioteca;
- c) Mostrar produtos e serviços informacionais oferecidos pela biblioteca no período da pandemia.

2 METODOLOGIA

Pesquisa do tipo exploratório e descritiva ancorando-se na abordagem qualitativa para a análise dos dados, o estudo tem como percurso metodológico a revisão bibliográfica, e análise de determinados assuntos discutidos por autores influentes sobre a temática em questão. Sobre esse tipo de metodologia, Santos (2006) nos diz que a mesma [...] tem papel fundamental no trabalho acadêmico, pois é através dela que você situa seu trabalho dentro da grande área de pesquisa da qual faz parte, contextualizando-o. [...] pode ser vista como o momento em que você situa seu trabalho, pois ao citar uma série de estudos prévios que servirão como ponto de partida para sua pesquisa, você vai “afunilando” sua discussão (SANTOS, 2006, p. 2).

Destaca-se, concomitantemente, o posicionamento de Patton (1990), ao salientar que os estudos qualitativos partem do princípio de que a compreensão do significado de um dado comportamento ou evento somente é possível em decorrência das inter-relações originadas no contexto analisado. Dessa forma, o pesquisador deve partir de observações mais amplas sobre o evento, possibilitando o surgimento de elementos de interesse durante a coleta e a análise de dados. A pesquisa, por sua natureza, foi descritiva, na medida em que o pesquisador procurou demonstrar a realidade como ela se mostrou, sem se preocupar com a adequação a quaisquer linhas ou condutas e sem pretender modificá-la.

Isso implicou o estudo dos fenômenos do mundo físico e humano sem manipulação pelo pesquisador, como defendem Lakatos e Marconi (2010). O estudo foi levado em consideração, à Biblioteca Setorial do CCSA/UFPB. Por fazer parte da sociedade de bibliotecários nessa universidade, e ter conhecido várias outras unidades, observei as rotinas e características dos procedimentos utilizados em tais locais.

Neste artigo utilizou-se a pesquisa bibliográfica nos meios impressos em livros, periódicos e em sites eletrônicos em que foram encontrados textos relacionados ao tema, desta forma, segundo Gil (2017), é desenvolvida com base em um material já elaborado, composto sobre tudo de livros, artigos científicos, teses, dissertações, dentre outros.

A partir de algumas inquietações e do interesse de conhecermos o que os estudos têm viabilizado sobre as consequências da pandemia nas bibliotecas, com ênfase na biblioteca setorial Berilo Borba do CCSA/UFPB, no qual, foi realizada uma revisão da literatura, que teve como propósito as pesquisas acadêmicas voltadas às inovações nas bibliotecas durante o período pandêmico.

Foram utilizados como foco de estudo as bibliotecas do país. Segundo FAILLA, 2021, descreve na pesquisa Retratos da Leitura no Brasil que observou, em 2019, 60% dos frequentadores de bibliotecas públicas eram estudantes das instituições de ensino. Observou-se que metade dos estudantes da Educação Básica dependem dessas bibliotecas para acessar os livros que leem para estudar ou pesquisar. (FAILLA, 2021). Para tanto foi realizado uma pesquisa detalhada e eliminatória de artigos que não correspondessem ou não se

relacionassem especificamente a bibliotecas dentro do quadro da pandemia surgida em fevereiro de 2020. Após a leitura dos artigos realizamos a análise temática dos mesmos, nesse tipo de análise, o foco é o tema e suas possíveis relações, esse pode ser expresso em uma palavra, frase, resumo. O tema “é a unidade de significação que se liberta naturalmente de um texto analisado.” (BARDIN, 1979, p.105).

3 Das Bibliotecas Universitárias na pandemia (COVID-19)

O Mundo conviveu com um novo cenário após a chegada da doença do coronavírus 2019, o Covid-19, que teve início no fim do ano de 2019 e meados do ano de 2020. Rapidamente transformou-se em um grande pesadelo para os países ricos e pobres gerando um grande desafio para os líderes mundiais com o grande crescimento em massa de pessoas infectadas pelo vírus, o maior desafio do século XXI. O Covid-19 foi responsável pela propagação e disseminação do vírus em todo território nacional e internacional gerando um abalo no sistema de saúde e economia mundial.

A esse respeito Brito et al. (2020) relata que:

A COVID-19 é uma doença infectocontagiosa causada pelo coronavírus da síndrome respiratória aguda grave 2 (SARS-CoV-2), do inglês *severe acute respiratory syndrome-associated coronavirus2*. Segundo a Organização Mundial da Saúde (OMS), em 31 de dezembro de 2019, em Wuhan, na China, foram descritos os primeiros casos de pneumonia causada por um agente desconhecido e reportados às autoridades de saúde. (Brito et al, 2020, p.53).

Com o surgimento dos primeiros casos do vírus na china em 2019, o mundo entrou em estado de alerta, pois a cada momento surgiam novos casos, a contaminação entre as pessoas em um curto prazo de tempo. A doença começou a se espalhar por países conforme a contaminação iria espalhando pelos países do mundo inteiro. Segundo o Ministério da Saúde (2020), o primeiro caso confirmado aqui no nosso país foi datado do dia 26 de fevereiro do ano de 2020 e no mesmo mês foi sancionada a Lei nº 13.979, de 6 de fevereiro de 2020 que dispõe sobre medidas para enfrentamento da emergência de saúde pública de importância

internacional decorrente do coronavírus responsável pelo surto de 2019 (BRASIL, 2020).

Na Biblioteca Setorial Berilo Borba CCSA/UFPB, foi criado um plano de trabalho com as atividades³ desenvolvidas durante a pandemia para controle dessas atividades via sistema, como correção da base do catálogo online disponibilizado via SIGGA, devolução, empréstimos, atendimentos via redes sociais, dentre outras atividades descritas no quadro a seguir.

Quadro 2 – Serviços aos usuários

SERVIÇOS AOS USUÁRIOS		
ATIVIDADES	QUANTITATIVOS (Unidade)	
ANOS	2000	2021
Devolução de livros recebidos (Quantitativo por título)	24 devoluções	370 devoluções
Empréstimos realizados (Quantitativo por título)	1.990 empréstimos	270 empréstimos
Atendimentos via redes sociais (Agendamento de devolução e empréstimo de livros, baixa em multas e dúvidas gerais)	96 usuários	300 atendimentos
Apresentação dos serviços da biblioteca de forma remota, para alunos dos cursos de graduação do CCSA (Arquivologia, Biblioteconomia e Relações Internacionais)	05 Turmas (02 turmas de Arquivologia, 01 turma de Biblioteconomia e 02 turmas de Relações Internacionais)	150 Alunos
Fichas catalográficas atendidas	173 fichas	229 fichas

Fonte: Relatório Anual da Biblioteca Setorial do CCSA, 2020 e 2021.

O Ministério da Saúde no ano de 2020 reforçou que as pessoas realizassem a testagem para Covid-19 em massa ampliando a investigação epidemiológica para Covid-19 e atendendo recomendações da Organização Mundial de Saúde (OMS). Cada estado do Brasil desenvolveu suas medidas para evitar a propagação do vírus, centros comerciais, escolas, e outros permaneceram fechados por longos meses.

³ Os relatórios são realizados anualmente independentes da pandemia.

Foram criadas recomendações necessárias para previr o contágio do vírus como: higienização das mãos com água e sabão e a utilização de álcool 70%, o uso de máscaras para cobrir a região do nariz e boca, o distanciamento de 2 (dois) metros de distância das outras pessoas.

O confinamento imposto com a dispersão da COVID-19 trouxe alterações para a vida das pessoas. Entre tantas transformações desencadeadas em poucos meses, uma das mais previsíveis é em relação ao trabalho. Em constante evolução, é esperado que a forma como trabalhasse nunca permaneça por muito tempo a mesma. As novas tecnologias e comportamentos sociais ajudam que novos modelos sejam aceitos com mais facilidade. Por isso, as incertezas do período em vez de afetar de uma forma pessimista esse setor abre uma janela de oportunidades, inclusive acaba sendo um balanço para os que já estavam sedentos por novidades. A pandemia acelerou a mudança em direção a uma nova dinâmica de trabalho, mas, se aceita, essa nova dinâmica poderia ser a resposta para o equilíbrio entre vida pessoal e profissional, produtividade e mudança climática.

Em meio à pandemia, uma parcela da população ativa brasileira enfrentou outro desafio: a necessidade de trabalhar de casa. Pouco mais de 20% dos trabalhadores no país, que estão em uma situação econômica mais segura, aderiram ao home office. A medida permite que esses trabalhadores cuidem da sua saúde e da dos demais, mas também levanta questões sobre como manter a produtividade, as entregas em dia e os trabalhos em equipe mesmo a distância.

O teletrabalho é um tipo de configuração de contrato de trabalho que estabelece as condições para que o trabalhador possa executar as atividades remotamente, ou seja, fora das instalações da empresa empregadora. A maioria das pessoas associa teletrabalho ao termo 'trabalho à distância'. (MELLO et al. 2014, p. 375)

A crise instaurada pela pandemia da COVID-19 forçou instituições de todo o mundo a reavaliar aspectos de seu trabalho, força de trabalho e local de trabalho. Mas nem só de novos riscos se fez este período: também surgiram novas oportunidades.

No início da pandemia e diante da gravidade da doença, bibliotecas de várias partes do mundo fecharam suas portas e com isso os gestores de bibliotecas tiveram que tomar algumas medidas de segurança técnicas gerais para os

profissionais que atuam em bibliotecas e para conter a propagação do vírus foi necessário seguir as recomendações do Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas publicado em maio de 2020 que recomenda aos bibliotecários:

- Afastamento dos colaboradores do grupo de risco ou que residam com pessoas do grupo de risco, com possibilidade de realização de serviço em regime de home-office, teletrabalho ou trabalho remoto;
- Em caso de trabalho remoto, se possível, que sejam dadas as condições técnicas necessárias para a continuidade das atividades e da oferta de serviços à população de forma virtual.
- Afastamento dos colaboradores que apresentarem sinais ou sintomas de resfriado ou gripe, pelo período mínimo de 14 dias, ou mais, no caso persistência dos sinais/sintomas, até a completa melhora;
- Utilização dos equipamentos de proteção individual de forma adequada;
- Aumentar os cuidados com a higiene pessoal e de equipamentos de trabalho.

Para as atividades realizadas no interior de Bibliotecas:

- Oferta de equipamentos de proteção individual, como máscaras, luvas, visores e suprimento contínuo de álcool gel 70%, aos colaboradores que atuam no interior das bibliotecas;
- Garantir a oferta de insumos que possibilitem os cuidados adequados para higiene pessoal, de equipamentos de trabalho e proteção para os colaboradores que atuam nas bibliotecas;
- Obedecer a restrição de proximidade entre aqueles que estiverem trabalhando, com a manutenção de pelo menos 2 metros de distanciamento;
- Manter o ambiente de trabalho com ventilação adequada, sempre que possível, deixando portas e janelas abertas e evitar o uso de ar-condicionado;
- Considerar a possibilidade de revezamento na ocupação do espaço, se for o caso, a redução de horas de trabalho presencial e a adoção de trabalho por turno;
- Manter a disponibilidade de acesso à internet (rede Wi-Fi) para os usuários, ainda que os prédios estejam fechados; e
- Promover, em parceria com os órgãos de saúde locais, campanhas de conscientização e de distribuição de EPIs adequados à população.

As diretrizes da Comissão Interna de Biossegurança do Centro de Ciências Sociais Aplicadas (CCSA)/UFPB, designada pela PORTARIA Nº 2 / 2021 – CCSA, composta pelos servidores:

1) Docentes:

- Márcia Batista da Fonseca (Professora do Departamento de Economia) – Presidente da Comissão;
- Edna Gomes Pinheiro (Professora do Departamento de Ciência da Informação);
- Geraldo Magela de Andrade (Professor do Departamento de Gestão Pública);
- Hermann Atila Hrdlicka (Professor do Departamento de Gestão Pública);
- Lucilene Klenia Rodrigues Bandeira (Professora do Departamento de Ciência da Informação);
- Walmir Rufino da Silva (Professor do Departamento de Administração).

2) Técnicos Administrativos:

- André Alves da Costa Toledo;
- Bento Correia de Sousa Neto;
- José Rômulo Batista Xavier Júnior;
- Lea Adriana Figueiredo de Souza;
- Ubervaldo Lima de Vasconcelos Júnior.

2. Atribuições da Comissão de Biossegurança do CCSA

I- Normatizar, analisar e acompanhar as atividades relacionadas à Biossegurança no âmbito do CCSA/UFPB;

II- Estabelecer, no âmbito do ensino, pesquisa, extensão, internacionalização e inovação tecnológica as ações de sensibilização em Biossegurança junto aos docentes, técnico-administrativos, discentes e a sociedade em geral;

III- Fornecer a Certidão de Aprovação do Protocolo de funcionamento de laboratório do CCSA que atenda as diretrizes de Biossegurança;

IV- Em caso de pesquisa de campo, em relação as demandas do CCSA, fornecer certidão de autorização para coleta de dados e o termo de comprometimento com as diretrizes de Biossegurança;

IV- Promover ações de educação permanente para difusão do conhecimento em Biossegurança aos discentes, docentes e técnico-administrativos vinculados ao CCSA/UFPB;

Além das informações e recomendações de protocolos de segurança sobre a Covid-19, é importante ressaltar essas atividades para evitar a propagação da doença, tendo em vista que é a forma mais eficaz de evitar a contaminação do vírus em ambientes de trabalho, o enfrentamento ao Covid-19 requer adequação e competência por parte do profissional da informação e pôr em prática o uso dos serviços de protocolos de seguranças oferecidos nas unidades de informação.

4 CONECTADOS PELA DISTÂNCIA: os desafios enfrentados pelas bibliotecas universitárias

Atender a comunidade universitária em estudos e pesquisas, tanto alunos como professores da Universidade e demais usuários. Em sua maioria ela atende o público interno, mas também atende o público externo através dos sistemas oferecido pelas bibliotecas. Conforme Macedo e Dias (1992, p.43). A biblioteca universitária tem como objetivo promover a educação superior dos seus usuários, auxiliando nos estudos, capacitação e formação, a mesma deve ser uma organização social, cujos objetivos são atender à comunidade e a sociedade em geral. Essencialmente, o objetivo geral da Biblioteca universitária.

. Nos últimos anos, as bibliotecas, sobretudo as universitárias, têm investido em tecnologias de comunicação e informação em meio digital nas redes de internet. Como a nova realidade durante e pós-pandemia, as Bibliotecas Universitárias também precisaram se adequar com as mudanças que a COVID-19 ocasionou no mundo, foram surgindo novos desafios para os bibliotecários em apresentar os serviços oferecidos pelas bibliotecas, utilizando as plataformas e as redes sociais para apresentar ao público que a biblioteca não é apenas física mais também digital,

e não podemos deixar de citar às novas atualizações nos sistemas informacionais como, por exemplo, o uso das tecnologias para facilitar nos ambientes de informação, que diariamente vem se atualizando, mudado o formato tradicional da biblioteca, proporcionando via comunicação em rede e meio eletrônico, novos meios de conexão entre os sistemas e os usuários. Para Miguel (2004, p. 8):

[...] às bibliotecas universitárias está reservado o papel de repensar suas atividades e funções, procurando adaptar-se aos novos modelos organizacionais e assim extrair das tecnologias disponíveis o substrato para o aperfeiçoamento na prestação de serviços e na eficaz utilização de suas informações.

Com o passar dos anos surgiu a necessidade encontrada pelo ser humano em seu ambiente de trabalho, alcançar serviços para facilitar seu dia a dia, e uma das mais importantes ferramentas e fantásticas invenções utilizadas hoje no trabalho é o computador capaz de ultrapassar barreiras tecnológicas facilitando o profissional da informação de forma rápida e prática alcançando aquilo que ele necessite em um espaço de tempo curto as informações que tanto deseja, Com isso, em tempos de pandemia, e em grande parte, as bibliotecas estão se preparando para o atendimento online e atender as necessidades dos usuários em busca da informação. Conforme destaca Paes (2004):

A partir dos anos 80, a explosão do uso de microcomputadores em todas as suas versões e aplicações, das mais simples, como a edição de textos, até as mais complexas, vem-se constituindo no mais fantástico de todos os instrumentos facilitadores do armazenamento, tratamento e recuperação de informações (PAES, 2004, p. 158).

E com a evolução da tecnologia do mundo virtual nas redes de internet criadas para facilitar a vida do homem nas buscas desejadas, surgem serviços criados pelos bibliotecários através das páginas e rede sociais, para oferecer produtos e serviços em Bibliotecas.

Na segunda quinzena de março de 2020 devido às ações de prevenção e combate ao Novo Coronavírus (Covid-19), a Biblioteca Setorial do CCSA suspendeu seu atendimento presencial, passando a trabalhar em regime de teletrabalho (Home Office). Devido à suspensão das atividades presenciais em virtude da pandemia da COVID-19, ocorreram adaptações às rotinas do ambiente de trabalho. Desta forma foram adotadas seguintes medidas, para atender os serviços básicos prestados pelo setor aos usuários:

Quadro 1 – Medida de Proteção durante a pandemia - BSBB

MEDIDA DE PROTEÇÃO DURANTE A PANDEMIA - BSBB	
CONTATO	O contato era realizado por meio dos canais de comunicação disponibilizados pela biblioteca;
REALIZAÇÃO DE EMPRÉSTIMOS E DEVOLUÇÕES DE LIVROS	A realização de empréstimo e devoluções de livros, era feita mediante agendamento prévio realizado por contato através das redes sociais do setor;
AGENDAMENTOS DE ATENDIMENTO PRESENCIAL	Para controle dos agendamentos de atendimento presencial, utiliza-se Agenda Google. É enviado por e-mail cadastrado na agenda, e solicitada a confirmação. Quando o servidor recebe e visualiza a mensagem por e-mail, ele responde confirmando a aceitação do agendamento, e o usuário também, certificando desta forma que ambos foram avisados e estão cientes do compromisso;
MAIS DE UM ATENDIMENTO	Em casos de mais de um atendimento por dia, é estabelecido um intervalo mínimo de meia hora para cada usuário, para que não haja o encontro entre eles e não cause nenhum tipo de aglomeração;
DEMANDAS DE FICHAS	Demandas de fichas catalográficas estão sendo atendidas via sistema SIGAA e por e-mail, em situações específicas;
DOCUMENTO NADA CONSTA	Documento Nada Consta pode ser emitido pelo próprio usuário via SIGAA, desde que esteja com sua situação regularizada perante o Sistema de Bibliotecas;
DISTRIBUIÇÃO DE MÁSCARAS E LUVAS	Disponibilização de máscaras e luvas descartáveis para os servidores do setor, e álcool líquido e em gel a 70% para os servidores do setor e usuários da biblioteca; Só é permitido o acesso às dependências da biblioteca fazendo uso correto e devido de máscara de proteção

Fonte: Plano de Contingência 2020.

Para tentar evitar a propagação do vírus SARS-COV-2 causadores da COVID-19, e com o retorno gradualmente das atividades presenciais, de acordo com os funcionários, a Biblioteca Setorial Berilo Borba do CCSA realizou algumas adaptações no espaço físico da biblioteca tiveram que reduzir o número de assentos na área de estudo, comportando hoje 35 (trinta e cinco) usuários neste espaço. Nas mesas redondas coletivas, o limite determinado com a quantidade máxima era de até 03 (três) pessoas, para que seja mantido o distanciamento mínimo de 01 (um) metro. Foram instalados dispensadores de álcool gel 70% na entrada e próximo à área de estudo, o uso de máscara passou a não ser obrigatório de acordo com os protocolos de saúde estaduais e do município de João Pessoa, porém era sugerido o uso para uma melhor segurança e prevenção para evitar o contato com o vírus.

5 PROMOVENDO O ACESSO REMOTO À INFORMAÇÃO: Biblioteca Setorial Berilo Borba

Em meio a Pandemia as bibliotecas tiveram suas atividades presenciais foram prejudicadas, com o surgimento das evoluções nas tecnologias nos dias atuais, e com a aprovação da Resolução 14.442 de 2022 em seu Art. 75-B, que “considera-se teletrabalho ou trabalho remoto a prestação de serviços fora das dependências do empregador”.

Houve-se um rompimento principalmente durante a Pandemia, deixando para trás aquilo que era limitado, novos meios de comunicação com os usuários, daí foram surgindo no decorrer dos anos a criação de produção de canais de comunicação como: YouTube tendo seu primeiro vídeo publicado em setembro de 2020 com a intenção de facilitar ao usuário através de tutoriais explicativos de como realizar seu cadastro na Biblioteca, como solicitar a ficha catalográfica do seu TCC, como pesquisar livros na MINHA BIBLIOTECA entre outros tutoriais, canal IGTV Instagram e Watsapp comercial com essas inovações de serviços entrando para a evolução tecnológica através de plataformas e meio de acesso para alcançar ainda mais os usuários.

São ofertados dentre as ações de divulgação em redes sociais os produtos e serviços como: dicas de visitas online a museus, bibliotecas e também sugestões de alguns cursos online gratuitos oferecidos para os usuários. Como os avanços tecnológicos chegam a todas as áreas do conhecimento, as bibliotecas não poderiam ficar de fora. Elas também podem se beneficiar das facilidades e praticidades do uso das mídias sociais para oferecer suas atividades de serviços.

Como definido por Grönroos (2004), o nível de qualidade percebido por um cliente com relação a um serviço é determinado pela diferença entre a qualidade esperada antes de receber o serviço e a qualidade experimentada durante e após a prestação do serviço. A principal diferença entre bens físicos e serviços é que, no primeiro caso, há transferência de propriedade, ou seja, tornamo-nos donos de um livro, de uma caneta, mas não de uma consulta dentária ou de uma aula.

Vêm Crescendo Cada vez mais o acesso as redes sociais desde que o mundo parou por conta da pandemia e as pessoas têm buscado se atualizar através

da internet. A prática dessa atividade de oferecer aos usuários contribuiu no sentido da importância de desenvolver um bom trabalho relacionado com pessoas que utilizam a informação, que são os usuários da informação, e também, a valorização das relações interpessoais nas mídias sociais ultrapassando seus limites físicos.

De acordo com relatório anual de atividade da biblioteca no ano de 2000, os principais serviços e produtos disponibilizados pela Biblioteca Setorial Berilo Borba – BSBB, localizada no Bloco B, no Centro de Ciências Sociais Aplicadas (CCSA), Campus I, UFPB, onde eram oferecidos alguns serviços e ofertados antes da Pandemia visando à integração do usuário com o Sistema de Bibliotecas, de forma a satisfazer suas necessidades informacionais. Vejam a seguir os seguintes serviços e produtos oferecidos pela biblioteca:

- **Empréstimo domiciliar:** usuários cadastrados no SIGAA podem solicitar empréstimo de todos os livros do acervo geral da biblioteca. As coleções especiais (Periódicos, exceto Trabalhos de Conclusão de Curso), só poderão sair por empréstimos no prazo de 4 horas. A devolução do material retirado por empréstimo deverá ser efetivada pelo próprio usuário ou por terceiros na biblioteca em que fez a locação do material;

- **Renovação de empréstimo:** poderá ser realizada online via SIGAA ou pessoalmente na biblioteca;

- **Orientação e realização de cadastro de usuários:** o cadastro da biblioteca é vinculado ao cadastro do aluno no SIGAA. Basta cadastrar uma senha de 06 (seis) à 08 (oito) números para ter acesso ao serviço de empréstimo em qualquer biblioteca do Sistema, utilizando a mesma senha. O cadastro pode ser realizado pelo próprio aluno no SIGAA, ou no Setor de Atendimento da biblioteca;

- **Alertas por e-mail:** o SIGAA envia notificações por e-mail avisando a data de devolução do livro 03 (três) dias antes do vencimento e continua enviando avisos diariamente até a devolução ser realizada;

- **Comprovantes via e-mail:** toda a movimentação realizada pelos usuários referente a empréstimos, renovações, devoluções e pagamento de multas, são enviadas recibos por e-mail do aluno, referente a cada movimentação realizada;

- **Elaboração de Ficha Catalográfica pelo SIGAA:** a solicitação é feita por meio do preenchimento de formulário eletrônico disponibilizado no SIGAA, de acordo com os padrões exigidos pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) e o Código de Catalogação Anglo-Americano (AACR2), em arquivo PDF. O prazo para atendimento da solicitação é de até 03 (três) dias úteis.

- **Orientações sobre consulta do acervo através do SIGAA:** o acervo encontra-se organizado pela Classificação Decimal Universal (CDU), dividido em classes que representam áreas do conhecimento, enumeradas em classes gerais que vão de 0 à 9 (zero a nove), com suas respectivas subdivisões;

- **Orientação quanto a normalização dos TCCs:** a biblioteca orienta quanto a normalização de acordos com a norma da ABNT e para disponibilização no Repositório Eletrônico Digital (RI);

- **Repositório Institucional - RI:** são disponibilizados pela Biblioteca Setorial do CCSA no repositório os Trabalhos de Conclusão de Curso dos cursos de graduação do Centro, e por meio da Biblioteca Central, os trabalhos de conclusão dos cursos de Pós-graduação, tendo o acesso aberto para todos estes materiais disponíveis na base do repositório;

- **Visita dirigida/orientada realizada pelos Bibliotecários:** tem por objetivo apresentar a biblioteca e seus principais serviços à comunidade acadêmica do CCSA;

- **Recebimento de doações de acervos bibliográficos:** a biblioteca recebe doações de livros vindas de toda a comunidade acadêmica. Para realização da doação é necessário que seja preenchido e assinado o Termo de Doação (disponível no site da biblioteca), e entregá-lo junto com o material;

- **Atendimento aos alunos das disciplinas de Práticas Integradas do curso de Biblioteconomia:** a biblioteca funciona como suporte de apoio às disciplinas de Práticas Integradas, do curso de graduação em Biblioteconomia, de acordo com as possibilidades de infraestrutura física, e de bibliotecário, de acordo com a disponibilidade, para acompanhamento das atividades;

- **Catálogo para consulta online:** catálogo online pelo módulo biblioteca SIGAA, de acordo com as normas internacionais para cooperação entre outras

unidades de informações. Através da consulta pelo catálogo, o usuário pode verificar se a biblioteca tem o material impresso, o quantitativo e se o mesmo encontra disponível para consulta;

- **Bases de livros de digitais:** dispõe no momento de mais de cinco bases de ebooks de diversas áreas do conhecimento, constituindo hoje um acervo superior ao impresso;

O surgimento nas ofertas dos serviços deve ser olhado como um instrumento fundamental para atender aos usuários de bibliotecas aumentando a produtividade, como também a estimulação na procura dos serviços oferecido por ela, facilitando aos usuários em buscar cada vez mais por seus serviços. Às bibliotecas devem adequar seus serviços a nova realidade pós pandemia no uso das tecnologias em seu favor, no qual irão oferecer de acordo com suas evoluções diárias trazendo melhorias em seus serviços.

6 REFLEXÕES FINAIS

A prática de inovar contribui para realização de mudanças e desenvolvimentos de um bom trabalho relacionados com pessoas, devem ser entendidas como necessidade diária em ambientes de trabalho, desde pequenas melhorias que reconfigure o novo modo de olhar de grandes invenções que possuam relevância de maior significância.

Observa-se que o papel do bibliotecário nas bibliotecas contemporâneas deve estar fortemente vinculado à inovação e à capacidade de adaptação frente às transformações tecnológicas e sociais. De acordo com Zaninelli, Nogueira e Horimi (2019), inovar significa aperfeiçoar métodos e processos, gerando impactos positivos e novas possibilidades dentro das Unidades de Informação. Nesse sentido, a pandemia evidenciou a importância da criatividade e do uso de recursos tecnológicos para manter a produtividade e a qualidade dos serviços oferecidos.

Conforme Gallo-León (2015), as bibliotecas precisam adequar seus serviços às mudanças do contexto, integrando o presencial e o digital e repensando suas práticas para o atendimento remoto. Assim, conclui-se que a inovação e a

flexibilidade tornaram-se elementos essenciais para o fortalecimento e a continuidade das bibliotecas em tempos de crise e transformação.

A inovação é o ponto principal para evolução da biblioteca universitária, as ações inovadoras são benéficas para construção dos serviços ofertados por elas, capaz de criar formas de aproximação dos usuários conectados às novas mídias de comunicação.

A Pandemia permitiu aos bibliotecários se reinventarem através dos desafios enfrentados nas unidades de informações, o primeiro desafio foi o fechamento das bibliotecas e medidas foram tomadas para evitar a propagação da doença e com o trabalho totalmente remoto foram surgindo estratégias de acordo com as necessidades que iam surgindo, estratégias de proteção à saúde, palestras através dos canais de rede sociais, cursos à distância, tendo esse contato com os usuários via *Web*.

As bibliotecas passaram por mudanças de hábitos e distanciamento de relações interpessoais com o isolamento social, é importante ressaltar que as redes sociais como Instagram, You Tube, plataformas de estudos a distâncias entre outras apresentam como principais aliadas para transmissão dos serviços e produtos oferecidos na biblioteca. Nos últimos anos têm tornado evidente o uso dessas ferramentas para divulgação e contato diretamente com as bibliotecas.

Acredita-se que inovar é essencial para crescimento pessoal e do crescimento no ambiente em que trabalhamos, apresentar esses novos meios de serviços e produtos aumentando a qualidade dos trabalhos oferecidos, o bibliotecário tem uma profunda importância sobre os resultados planejados e em busca de capacitar e inovar seu ambiente de trabalho.

REFERÊNCIAS

BARDIN, L. *Análise de Conteúdo*. Lisboa: Edições 70, 1979.

BIBLIOTECA SETORIAL – CCSA, **Relatório Anual de Atividades**. UFPB. 2020, Disponível em: http://www.ccsa.ufpb.br/bsscsa/contents/documentos/relatorio-2020_biblioteca-setorial-ccsa.pdf Acesso em: 29 maio. 2023.

BIBLIOTECA SETORIAL – CCSA, **Relatório Anual de Atividades**. UFPB. 2021, Disponível em: http://www.ccsa.ufpb.br/bsccsa/contents/documentos/relatorio-2021_biblioteca-setorial-ccsa.pdf Acesso em: 29 maio. 2023.

BRASIL. **Lei nº 13.979, de 6 de fevereiro de 2020**. Dispõe sobre as medidas para enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus responsável pelo surto de 2019. Brasília: Presidência da república, 2020. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/lei/l13979.htm. Acesso em 11 maio. 2023.

BRASIL. **Lei nº 14.040, de 18 de agosto de 2020**. Estabelece normas educacionais excepcionais a serem adotadas durante o estado de calamidade pública reconhecido pelo Decreto Legislativo nº 6, de 20 de março de 2020; e altera a Lei nº 11.947, de 16 de junho de 2009.. Brasília: Presidência da república, 2020. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2022/lei/l14442.htm . Acesso em 23 maio. 2023.

BRASIL. **Lei nº 14.442, de 2 de setembro de 2020**. Dispõe sobre o pagamento de auxílio-alimentação ao empregado e altera a Lei nº 6.321, de 14 de abril de 1976, e a Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943.. Brasília: Presidência da república, 2020. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/lei/l14040.htm Acesso em 17 maio. 2023

BRASIL. Ministério da saúde. **Primeiro caso da doença**. 2020. Disponível em: <https://www.gov.br/saude/pt-br/assuntos/noticias/2020/julho/primeiro-caso-de-covid-19-no-brasil-permanece-sendo-o-de-26-de-fevereiro> . Acesso em 11 maio. 2023.

BRITO, S. B. P. et al. **Pandemia de COVID-19: o maior desafio do século XXI**. Vigil. Sanit. Debate, v.8, n.2, p. 54-63, 2020.

COELHO NETO, J. T. **Do paradigma do acervo para o paradigma da informação**. In: SIMPÓSIO BRASIL-SUL DE INFORMAÇÃO, 1., 1996, Londrina. Anais... Londrina: UEL, 1996.

FAILLA, Zoara (Org.). Retratos da leitura no Brasil. 5. ed. Rio de Janeiro: Sextante, 2021. Disponível em: <https://www.prolivro.org.br/pesquisas-e-projetos-ipl/livros-retratos-da-leitura/> Acesso em: 14 mai. 2023.

Gallo-León, J.-P. (2015, mar.). La biblioteca es servicio (y en ello está nuestro futuro). El Profesional de la Información, 24 (2), 87. Recuperado de <https://doi.org/10.3145/epi.2015.mar.01> doi: 10.3145/epi.2015.mar.01

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. São Paulo: Editora Atlas S.A., 2017.

MACEDO, Neusa Dias de; DIAS, Maria Matilde Kronka. Subsídios para a caracterização da biblioteca universitária. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 25, n.3/4, p. 40-47, jul./dez. 1992.

MELLO, Alvaro Augusto Araujo, SANTOS, Silvio Aparecido, KUNIYOSHI, Marcio Shoiti, GASPAR, Marcos Antonio, KUBO, Edson Keyso de Miranda. **Teletrabalho**

como fator de inclusão social e digital em empresas de call center/contact center. Revista de Administração da Universidade Federal de Santa Maria, v. 7, n. 3, p. 373-388, 2014.

MIGUEL, Nadya Maria Deps; AMARAL, Rejane Rosa do. **A Biblioteca Universitária e as Novas Tecnologias.** Interagir: pensando a extensão, Rio de Janeiro, n. 6, p. 17-23, ago./dez. 2004.

MUELLER, S. P. M. **Perfil do bibliotecário:** serviços e responsabilidades na área da informação e formação profissional. Revista Biblioteconomia e Documentação, Brasília, v. 17, n. 1, p. 63-70, jan./jun. 1989. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/download/89570> . Acesso em: 19 jun. 2023.

SANTOS, Luiz Fernando Amaral dos. Apostila Metodologia da Pesquisa Científica II. Faculdade Metodista de Itapeva, 2006.

STREY, Marlene Neves; KAPITANSKI, Renata Chabar. **Educação & Internet:** A era da informação e a vida cotidiana. São Leopoldo: Sinodal, 2011.

PAES, Marilena Leite. **Arquivos: teoria e prática.** 3. Ed. Ver. ampl. Rio de Janeiro: Editora Fundação Getúlio Vargas, 2004.

Patton, M. Q., 1990, Qualitative Evaluation and Research Methods, Sage Publications, Inc. Newbury Park: London, 2nd Ed.

PLANO DE CONTIGÊNCIA. 2020, Disponível em: http://www.ccsa.ufpb.br/bsccsa/contents/documentos/plano-de-contingencia_bsccsa.pdf. Acesso em 05 Junho. 2023.

RECOMENDAÇÕES Técnicas para o Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas. Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas. 2020. Disponível em: <http://snbp.cultura.gov.br/recomendacoes-tecnicas-covid-19/> . Acesso em: 17 maio. 2023.

Zaninelli, T., Nogueira, C. A., & Horimi, D. (2019). Inovação em serviços de informação no contexto da biblioteca central da universidade estadual de londrina (uel): uma análise do ponto de vista dos nativos digitais. Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação, 15 (1), 228–246.