

Estudos de usuários em tempos de pandemia por Covid-19: Estudo de caso em uma biblioteca universitária

Bianca Dickel Campanher

Discente do curso de Biblioteconomia
Universidade de Caxias do Sul (UCS)
bdcampanher@ucs.br

Isabella Daneluz

Discente do curso de Biblioteconomia
Universidade de Caxias do Sul (UCS)
idaneluz@ucs.br

Claudia Ricini Martins Piva

Bacharel em Biblioteconomia
Tecnóloga em Processos Gerenciais
crmartin@ucs.br

Marcia Souza

Discente do curso de Biblioteconomia
Universidade de Caxias do Sul (UCS)
msouza17@ucs.br

Rejane Balbina Borges Gonçalves

Bacharel em Biblioteconomia
Licenciada em Letras
rbbgonca@ucs.br

João Paulo Borges da Silveira

Bibliotecário-documentalista – FURG
Mestre em Memória Social e Patrimônio
Doutorando em Educação
joao-pbs@hotmail.com

Recebido em: 05-07-2021

Publicado em: 02-09-2021

Resumo

Realizou-se um estudo de usuários com os estudantes do curso de História de uma Instituição de Ensino Superior (IES), objetivando analisar as necessidades, expectativas e grau de satisfação com base nos produtos e serviços oferecidos pela Biblioteca Central, além de investigar o impacto causado pelo seu fechamento parcial em decorrência da pandemia da Covid-19. A metodologia consiste em uma pesquisa de campo com abordagem quali-quantitativa, descritiva e bibliográfica. O estudo foi realizado a partir do envio de um

questionário *on-line* para o *e-mail* dos estudantes participantes do estudo. Conclui-se que a maioria dos usuários não se considerou afetado pelo fechamento parcial da unidade e que o atendimento, a divulgação e os produtos e serviços atenderam às suas expectativas, sendo bem avaliados.

Palavras-chave: Estudos de usuários. Bibliotecas universitárias. Usos da informação. Comportamento do usuário. Covid-19.

User Studies in Pandemic Times by Covid-19: Case Study in a University Library

Abstract

A user study was carried out with students from the History course of a Higher Education Institution (HEI), aiming to analyze the needs, expectations and degree of satisfaction based on the products and services offered by the central library, in addition to investigating the impact caused by its partial closure due to the Covid-19 pandemic. The methodology consists of a field research with a qualitative-quantitative, descriptive and bibliographic approach. The study was carried out by sending an online questionnaire to the students' e-mail participating in the study. It is concluded that most users did not consider themselves affected by the partial closure of the unit and that the service, disclosure and products met their expectations, being well evaluated.

Keywords: User studies. Academic libraries. Information use. User behavior. Covid-19.

1 INTRODUÇÃO

O ano de 2020 foi marcado pelo novo coronavírus intitulado SARS-CoV-2, que foi identificado no final de dezembro de 2019 em Wuhan, na China, e que se propagou mundialmente. Considerada uma pandemia, a doença Covid-19 é uma Síndrome Respiratória Aguda Grave (SARG), que provoca infecções variando de casos assintomáticos a graves, especialmente nas vias respiratórias e pulmões (BRASIL, 2020). Entre as maneiras recomendadas pela Organização Mundial da Saúde (OMS) para se proteger estão: higienizar com frequência as mãos com sabão ou álcool em gel, o uso de máscara e o distanciamento social de outras pessoas e grupos, evitando aglomerações e que assim o vírus se propague rapidamente.

A partir desse novo cenário, diferentes setores da sociedade tiveram de se reinventar e se adaptar a uma nova realidade, onde as relações sociais foram afetadas, incluindo o fechamento (mesmo que parcial e/ou provisório) de muitas instituições, como as bibliotecas. Diante disso, a convivência com/entre a comunidade precisou ser revista em alguma medida, bem como a realização de estudos e de pesquisas, que

também necessitaram se adaptar ao momento, porque em maior ou menor grau, os ambientes informacionais sofreram mudanças para adequarem-se às exigências das autoridades de saúde e aos decretos internos institucionais.

Conhecer a comunidade é fundamental para ofertar produtos, serviços e ações que atendam as demandas, mas como será que as bibliotecas passaram a se relacionar com os(as) usuários(as) em um período diferente do que até então se estava habituada, com o contato direto e pessoal? Consideramos que os estudos de usuários em bibliotecas e outros ambientes de informação podem ser um bom caminho, ainda que não o único, para compreendermos esse novo cenário e as novas relações que se estabeleceram.

Em relação aos estudos de usuários, Figueiredo (1994) aponta que tomaram forma entre as décadas de 1940 e 1950, com a *Conferência da Royal Society de Londres* (Inglaterra) e a *Conferência Internacional de Informação Científica*, realizada em Washington (Estados Unidos). Nestes eventos foram apresentados trabalhos sobre estudos de usuários, o que veio a contribuir para uma conscientização da necessidade de investigar as demandas da comunidade, e isso fomentou mudanças nas atitudes dos(as) profissionais nas bibliotecas, que começaram a sair de uma atitude passiva para uma atitude ativa em relação aos seus(suas) usuários(as).

Atender bem o(a) usuário(a) e a comunidade é primordial para o(a) profissional bibliotecário(a) e o sucesso do ambiente informacional como um todo. Diante de todas as adaptações que estão acontecendo nas bibliotecas para conseguir prestar um bom serviço em tempos de pandemia, são necessários estudos para mensurar o impacto que todas essas mudanças têm provocado na vida cotidiana da comunidade, e, no caso deste estudo, dos(as) estudantes universitários(as).

Com a proposta de entender, ao menos em parte, o impacto causado pelo o fechamento parcial em decorrência da pandemia por Covid-19, realizou-se este estudo tendo por objetivo analisar as necessidades, expectativas e grau de satisfação de estudantes do curso de graduação História, quanto aos produtos e serviços ofertados pela Biblioteca Central da instituição. A situação foi nova para todos(as) e foi preciso descobrir qual o melhor caminho para que as práticas e atuações das bibliotecas sejam efetivas, bem como servir de registro acadêmico a respeito de um momento de saúde pública que atinge as bibliotecas de todo o mundo.

Observa-se que a proposta não foi avaliar se a biblioteca participante do estudo realizou um “bom” ou “mau” trabalho, mas sim, contribuir com dados e informações para esse ambiente – bem como os demais – em relação aos efeitos da pandemia nas bibliotecas universitárias e como estão/podem atuar para minimizar os impactos causados.

A instituição que serviu de campo para a realização do estudo é uma universidade comunitária, localizada no Estado do Rio Grande do Sul (RS). Por ser uma Instituição de Ensino Superior (IES) de caráter comunitário, todos os recursos são investidos na própria instituição e em sua comunidade, visando o desenvolvimento regional. A universidade foi criada na década de 1960, e atualmente conta com mais de 80 cursos de graduação, 17 programas de pós-graduação *stricto sensu* e dezenas de cursos de especialização, tendo em seu quadro funcional aproximadamente 900 docentes e 17 mil estudantes.

O foco deste estudo foi investigar os(as) estudantes do curso de licenciatura em História e os impactos da pandemia em suas trajetórias acadêmicas e formativas, em especial no acesso e uso da informação. A escolha pelo curso de História foi motivada por ser um público que costuma utilizar a Biblioteca Central da instituição, mas também as dos demais *campi*, através do empréstimo entre bibliotecas. Aliado a esse fator, a proximidade dos(as) pesquisadores(as) com a comunidade, estudantes e docentes do curso contribuíram para a realização do estudo, em um momento de ausência física desses(as) estudantes no *campus* e a necessidade de aplicação do questionário de forma *on-line*, contribuindo para a motivação das participações.

Consequentemente, os ambientes informacionais da instituição se fizeram presentes no estudo, sendo que IES possui um Sistema de Bibliotecas composto por uma Biblioteca Central – localizada no que se denomina Cidade Universitária (*campus* principal), normalmente a mais utilizada pelos(as) estudantes do curso de História – e mais 12 bibliotecas setoriais, que juntas fornecem apoio e suporte informacional para as atividades de ensino, pesquisa e extensão ofertadas pela Instituição.

Busca-se neste estudo responder a questões que muitas unidades informacionais vêm (se) fazendo para saber como e de que forma podem melhorar o atendimento aos seus(suas) usuários(as), identificando a existência de possíveis lacunas na sua atuação e os comportamentos informacionais nesse período. Espera-se que este estudo forneça indicadores sobre as mudanças nos hábitos informacionais e educacionais dos(as) estudantes frente ao impacto da pandemia, possibilitando reflexões sobre a atuação da biblioteca universitária diante deste contexto.

Durante este período, o Sistema de Bibliotecas da IES analisada atuou de forma que não descumprisse os decretos e protocolos de contenção da Covid-19 no estado do Rio Grande do Sul, assim como as diretrizes normativas do município e da própria Instituição. Portanto, em um primeiro momento teve seu fechamento físico total, porém disponibilizando os canais de acesso e comunicação virtuais entre bibliotecários(as) e comunidade e também com a oferta de *e-books* disponíveis nas bases de dados assinadas e de acesso aberto. Na sequência, com a determinação de que poderia ser reaberta ao funcionamento externo, a biblioteca disponibilizou o serviço denominado *Take Way* (Pegue e Leve) para o empréstimo de livros físicos, sendo assim, a comunidade universitária poderia enviar *e-mail* com seus dados pessoais e lista dos materiais necessários e agendar um horário para a retirada dos mesmos.

Com a extensão do período de pandemia por todo o ano de 2020, a solução proposta foi o *Serviço de delivery* (tele-entrega) dos materiais para a comunidade, a fim de auxiliar os(as) usuários(as) sem a disponibilidade de buscar os materiais na instituição, ou mesmo, que optasse por se proteger não indo à biblioteca. Porém, este serviço é terceirizado por uma empresa de entregas conveniada com a Instituição e tem um custo externo a quem o solicitar.

O presente texto está estruturado da seguinte forma: os desafios da contemporaneidade com vistas às bibliotecas universitárias; os estudos de usuários da informação enquanto ação e instrumento de aproximação e gestão da unidade com a comunidade; a apresentação dos procedimentos metodológicos do percurso da pesquisa; discussão dos resultados de campo, a partir da aplicação de questionário junto ao público alvo do estudo; e, as considerações finais, retomando os objetivos iniciais e destacando os pontos encontrados como resultados da pesquisa.

2 BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS E OS DESAFIOS DA CONTEMPORANEIDADE

A biblioteca universitária é como popularmente se diz: o coração das instituições de ensino superior, porque ela fornece insumos necessários para a subsistência das atividades acadêmicas, científicas e também culturais e literárias, possuindo, portanto, um papel educador e mediador no acesso às fontes informacionais. Esse papel pode ser melhor cumprido através da atuação de bibliotecários(as) competentes e de equipes responsáveis e comprometidas; mas é claro, estrutura física, tecnológica e acervos também contribuem para o desenvolvimento da biblioteca, da instituição e da comunidade.

As bibliotecas e ambientes informacionais são importantes porque possibilitam o acesso informacional através de um trabalho de mediação da informação realizado por bibliotecários(as) e demais funcionários(as), a partir do exercício de diversas atividades e emprego de recursos, buscando prover a comunidade da melhor forma possível, conforme as suas necessidades. Atualmente, os(as) usuários(as) de bibliotecas estão cada vez mais exigentes, acostumados(as) com as praticidades e modernidades que a *internet* proporciona; assim, os desafios são constantes e compete às bibliotecas e aos bibliotecários(as) manterem-se atualizados(as) e atentos(as) às mudanças de toda ordem, adaptando-se e personalizando sua atuação conforme as demandas exigidas.

O cenário de revolução tecnológica provocado pela globalização e o desenvolvimento e avanço tecnológicos trazem novos desafios para as bibliotecas e as próprias IES, que precisam se adequar a cada novo instante, em especial, como pudemos observar, com a pandemia a partir de 2020. Nesse sentido, Leitão (2005, p. 20) afirma que:

Todos os profissionais que atuam em sistemas de informação necessitam estar preparados para esse novo paradigma, que envolve um radical abandono da ideia de prestação de serviço como um procedimento pronto, acabado, de tal forma que suas regras, procedimentos e padrões não necessitam ser avaliados e modificados continuamente. Deve haver uma tomada de consciência do que representa a informação para a sociedade.

Segundo Hubner e Kuhn (2017), as bibliotecas universitárias são espaços de aprendizagem, tendo como objetivo apoiar as atividades de ensino, pesquisa e extensão da instituição à qual pertencem. Seu propósito é fornecer aos usuários mediação, interação e acesso à informação, ao conhecimento e à cultura provenientes de fontes seguras e confiáveis. Conforme apontam os autores, os processos de aprendizagem não ocorrem exclusivamente no ambiente da sala de aula, cabendo então às bibliotecas se posicionarem criticamente, buscando sempre novas formas de atuação, bem como nos mostrou esse período pandêmico causado pela Covid-19.

Assim, a biblioteca universitária se apresenta como um espaço vivo e dinâmico, que precisa oferecer as condições ideais para a construção do aprendizado. Para isso, é fundamental que os(as) bibliotecários(as) assumam para si o papel de educadores(as) e mediadores(as) – e não de meros(as) prestadores(as) de serviços –, buscando aprimoramento profissional para entender como funciona o processo de aprendizagem

e buscando conhecer melhor os(as) usuários(as) e suas necessidades, a fim de melhor atendê-los(as), contribuindo assim, para o propósito fim da instituição educacional.

Em meio a tantas mudanças sociais, tecnológicas e comportamentais, verifica-se que o(a) profissional da informação continua tendo um papel de grande importância e responsabilidade, pois atualmente se convive com uma quantidade colossal de informações, disponíveis, sobretudo, em modo *on-line*; o que é maravilhoso, mas também pode ser problemático, porque as pessoas podem ter dificuldades para encontrar a informação que precisam com qualidade e agilidade. Não basta apenas ter acesso à informação; ser competente ou não informacionalmente pode transformar a trajetória acadêmica e humana dos(as) estudantes.

Nesse contexto atual de pandemia, que nos apresentou e exigiu o distanciamento social e impôs uma série de restrições, a vida não parou e as pessoas continuam precisando da informação para executar suas atividades, e, com as bibliotecas fechadas, podem estar recorrendo fortemente às fontes digitais ou deixando de acessar informações que talvez fossem importantes para os seus cotidianos. Observa-se nas bibliotecas, mesmo que de maneira informal e a partir da prática profissional, que uma parte dos(as) estudantes estão recorrendo às coleções de livros digitais, sobretudo disponibilizadas pelas bibliotecas universitárias, porém, sabemos que essa não é a realidade de todas as instituições, seja por falta de recursos ou de preparo, muitas vezes mantendo praticamente apenas coleções impressas para ofertar à sua comunidade.

Serra (2017) expõe a complexidade que envolve a seleção, aquisição e o uso dos livros digitais nas bibliotecas, e como esse processo pode alterar o trabalho do(a) bibliotecário(a) e a dinâmica com a comunidade. Por mais que o uso das tecnologias digitais ofereça desafios aos bibliotecários(as), como por meio da gestão de coleções digitais, elas são imprescindíveis de serem utilizadas, por romperem com as barreiras físicas e temporais, oportunizando maior atendimento e acesso aos produtos e serviços bibliotecários de modo personalizado.

Quanto aos desafios enfrentados pelas bibliotecas universitárias nesse período de pandemia, Tanus e Sánchez-Tarragó (2020) apontam: a falta de protocolos para situações como a vivenciada; a execução do teletrabalho; a oferta de produtos e serviços substancialmente a partir das tecnologias; e, por fim, ter, manter e divulgar os acervos digitais. Já em relação ao desempenho e atuação das bibliotecas universitárias durante a pandemia de Covid-19, Sala *et al* (2020) afirmam, a partir do estudo que realizaram, que as bibliotecas investigadas muito se utilizaram de suas redes sociais para disseminação sobre o próprio Coronavírus, como também para divulgação de fontes de informações científicas e o diálogo com suas comunidades a respeito do acesso à bases de dados digitais.

3 ESTUDOS DE USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO

Os estudos de usuários podem ser elaborados quando se objetiva investigar as demandas informacionais da comunidade, ou ainda, para verificar se as necessidades estão sendo atendidas de maneira satisfatória, como aponta Figueiredo (1994). Temos ainda que estes estudos visam analisar os hábitos referentes ao consumo da informação pelos(as) usuários(as), utilizando-se de diferentes métodos (SANZ CASADO, 1994).

Podemos compreender que os estudos de usuários são investigações que almejam compreender e analisar fenômenos sociais sobre a busca e utilização da informação, como em bibliotecas e outros ambientes. Conforme pontuam Cunha, Amaral e Dantas (2014) entre os objetivos da realização desse tipo de estudo está em fornecer informação sobre: a demanda potencial; a satisfação dos(as) usuários(as); a imagem que a comunidade tem da instituição; bem como, identificar lacunas no que é ofertado, para que possam ser corrigidas.

Dessa forma, a realização de estudos de usuários contribui para que a biblioteca conheça e mapeie seus(suas) usuários(as), de modo que podem ser utilizados para mensurar e avaliar os produtos e serviços oferecidos. Segundo Baptista e Gonçalves (2017, p. 2), um estudo de usuário “[...] é muito relevante em todos os sentidos nas unidades de informação, pois possibilita o conhecimento de algumas necessidades informacionais e também permite analisar, por meio de pesquisas, a satisfação dos usuários quanto aos serviços oferecidos”, contribuindo para o desenvolvimento da biblioteca, e também da própria IES.

Assim, os estudos de usuários são importantes, de acordo com Sepúlveda e Araújo (2012, p. 270), pois:

A partir dos dados coletados sobre serviços ou atividades, podem-se estabelecer critérios de mensuração do desempenho desses, determinando tanto a qualidade do serviço ou atividade, quanto o grau de satisfação de metas e objetivos; avaliar as necessidades de informação dos usuários, bem como o índice de satisfação dos mesmos com os serviços e produtos que lhes são oferecidos; desenvolver estudos relativos ao não público dessas unidades de informação, investigando as razões de não utilizar serviços dos quais, teoricamente, seria considerado público-alvo.

A avaliação dos serviços também auxilia no processo de planejamento e na tomada de decisões, conforme Almeida (2000), essa avaliação consiste em: 1) coletar dados a respeito do que é ofertado pela biblioteca, estabelecendo assim critérios para avaliar o desempenho, os graus de qualidade e a satisfação da comunidade; 2) identificar as necessidades informacionais dos(as) usuários(as) em relação ao que a biblioteca oferece ou pode oferecer; e, 3) conhecer os(as) não usuários(as) e verificar as razões para o não uso do espaço físico ou mesmo das fontes digitais, quando for o caso.

Dias e Pires (2004) apontam as razões para a realização de estudo de usuários: a) ter e compreender a comunidade como foco central da biblioteca; b) contribuir para os processos de planejamento e avaliação da unidade; c) verificar os graus de satisfação da comunidade com o que é ofertado, identificando como qualificá-los; d) apoiar o desenvolvimento das coleções físicas e digitais; e) mensurar as demandas futuras em relação ao todo da biblioteca, desde acervo, estrutura, produtos, serviços e atividades que são ou podem ser ofertadas.

Sobre a caracterização e a importância desses estudos, Dias e Pires (2004, p. 11) definem como “[...] uma investigação que objetiva identificar e caracterizar os interesses, as necessidades e os hábitos de uso de informação de usuários reais e/ou potenciais de um sistema de informação”. Nesse caminho, também é a definição apresentada por Figueiredo (1994, p. 7), que complementa a anterior afirmando que

“São estudos necessários também para ajudar a biblioteca na previsão da demanda ou da mudança da demanda de seus produtos ou serviços, permitindo que sejam alocados os recursos necessários na época adequada”, servindo também como canal de comunicação, aproximando a biblioteca da sua comunidade.

O estudo apresentado neste artigo caracteriza-se como um estudo de comunidade de usuários(as), pois, segundo Dias e Pires (2004, p. 7):

O termo comunidade é utilizado quando se quer referir ao público que frequenta ou poderia frequentar a biblioteca pública. Para esta, comunidade refere-se as pessoas que residem na jurisdição política servida por ela; para a biblioteca escolar, são todos os alunos matriculados e os professores; para a biblioteca universitária, são os corpos docente, discente e funcionários; para a biblioteca especializada, é a companhia, a instituição comercial, a fundação ou a empresa que a criou.

No caso deste estudo, trata-se de uma comunidade específica – os(as) estudantes do curso de História – que possuem algo em comum, que é a busca e uso da informação motivada pelo estudo do curso de História, ou seja, uma amostra da comunidade universitária. Trata-se de um estudo com enfoque tanto na busca e uso dos produtos e serviços ofertados pela biblioteca, quanto no comportamento informacional dos(as) usuários(as) diante do contexto de isolamento social e consequente atendimento parcial da biblioteca e os efeitos e os impactos nas trajetórias acadêmicas. Os estudos de uso informacional se caracterizam por serem de:

[...] fácil aplicabilidade e operacionalização: realizam-se questionários que são aplicados a grupos de usuários. Os dados são quantificados, tabulados e correlacionados, proporcionando indicadores de perfil, dados de acesso e uso de fontes e sistemas de informação e correlação de indicadores para detectar as variáveis intervenientes. (ARAÚJO, 2016, p. 63).

Estudos de busca e uso da informação são considerados como um modelo tradicional, cuja ferramenta principal é o questionário fechado, que resulta num quantitativo de respostas cujo objetivo é “[...] quantificar hábitos de comportamento de busca e uso da informação e verificar frequências de acesso e graus de satisfação” (ARAÚJO, 2017, p. 224). Mas o estudo de usuários aqui apresentado também procurou compreender quais os comportamentos informacionais dos(as) sujeitos(as) analisados(as), o que pode ser compreendido como “[...] o processo de busca e utilização da informação, por parte do indivíduo, quando este se depara com uma lacuna de conhecimento, e age no sentido de buscar informações para suprir essa falha” (SANTOS; CALDAS, 2016, p. 93).

Podemos chegar à compreensão de que o comportamento informacional analisa a busca e o uso das informações demandadas a partir das necessidades e desejos sentidos pelos(as) indivíduos(as). Sendo assim, constrói um ciclo de usos e demandas, com o foco nos(as) usuários(as), lançando esforços para compreendê-los(as) e os processos que ocorrem ao usarem a informação. Gasque e Costa (2010) também

consideram que há uma alteração de abordagem entre os estudos de usuários tradicionais e os estudos de comportamento informacional. Para as autoras essa relação se dá “[...] não somente de alteração terminológica, mas, sobretudo, de mudança paradigmática, resultado de transformações no modo como o tópico é definido e abordado, e na forma como é investigado” (GASQUE; COSTA, 2010, p. 21).

As fronteiras que delimitam as diferentes tipologias de estudos de usuários, na prática, nem sempre são fáceis de serem delimitadas, e quando ocorre são mais por uma razão pedagógica do que utilitária. Ambos modelos de estudos de usuários tem suas utilidades e podem se complementar, resultando em um estudo rico e abrangente. Assim, estudos de usuários e de comportamento informacional são imprescindíveis de serem elaborados, contribuindo para que os ambientes informacionais se desenvolvam adequadamente com qualidade e eficiência, servindo de subsídio para a tomada de decisão, o planejamento e a implementação de ajustes e melhorias.

4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A metodologia empregada para elaboração deste trabalho consiste numa pesquisa de campo em um determinado contexto, realizada através do uso de tecnologias da informação e comunicação, considerando o momento pandêmico, apresentando abordagem quali-quantitativa, descritiva e bibliográfica. O estudo foi realizado a partir do envio de um questionário *on-line*, para o *e-mail* dos(as) estudantes do curso de História da IES, contando com apoio da coordenação do referido curso.

O questionário foi criado de forma conjunta pelos(as) autores(as) através da plataforma *Google Forms*, finalizando-se o formulário com 15 questões fechadas e 2 abertas. O contato com os(as) estudantes do curso de História em um primeiro momento deu-se com o envio do formulário via *e-mail* por parte da coordenadora do curso, e após isso, pelo reforço do pedido durante as aulas síncronas pelos(as) docentes junto às turmas, além do apoio de integrantes do Diretório Acadêmico. As questões elaboradas tiveram o objetivo de investigar quais os impactos que a pandemia estava causando nos estudos e usos da informação pelos(as) estudantes, devido ao fechamento (total em um primeiro momento e, posteriormente parcial) da Biblioteca Central da IES.

Optou-se em deixar livre a opção de identificação ou anonimato ao responderem ao formulário, permitindo assim que os(as) participantes tivessem uma maior liberdade em suas respostas, podendo, portanto, expor seu descontentamento, se este fosse o caso. O questionário ficou disponível para preenchimento no mês de novembro de 2020, sendo que após esse período os dados obtidos foram transferidos para uma planilha no *Excel*, para tratamento e construção das análises aqui apresentadas.

O curso de Licenciatura em História da IES participante do estudo contava com 120 estudantes matriculados(as) no segundo semestre de 2020, sendo ofertado de forma presencial nos turnos vespertino e noite. Tem duração de quatro anos, porém, durante a pandemia está sendo ofertado de forma síncrona, ou seja, com aulas ao vivo transmitidas de modo *on-line*. Para diagnóstico dos resultados foram analisados os dados referentes aos 23 estudantes do curso de História que responderam ao questionário, obtendo-se assim um retorno de 19,1% de respostas.

Em um contexto sem pandemia o questionário poderia ter sido aplicado de modo presencial, diretamente aos estudantes do curso em sala de aula, e recolhidos após

terem respondido. Acredita-se que obteríamos assim uma maior participação, qualificando as análises. A dificuldade seria obter acesso a todos(as) os(as) estudantes, pois estes têm suas aulas conforme as disciplinas que contratam quando da efetivação da matrícula semestral, em dias determinados. No entanto, de modo *on-line* tem-se a possibilidade de chegar a todos(as) mas não era possível garantir participariam do estudo, ainda mais no período de insegurança e incertezas como foi o ano de 2020, nas esferas pessoal, profissional, acadêmica, social e econômica.

Nesta pesquisa também procurou-se entender como era o funcionamento da Biblioteca Central da IES antes do início da pandemia, assim como quais foram os cuidados tomados durante este período atípico. Alguns fatores que são de nosso conhecimento acerca do funcionamento da biblioteca e do curso:

- O sistema de bibliotecas da IES conta com 12 bibliotecas setoriais coordenadas pela Biblioteca Central, portanto, existe um vínculo de materiais transitando entre elas;
- No momento presente, os cursos presenciais, como é o caso do curso de História, estão com aulas síncronas devido a pandemia, e assim os(as) estudantes não precisam se deslocar até a universidade;
- A reabertura da Biblioteca Central aconteceu em etapas, mediante o estudo dos(as) bibliotecários(as) para o retorno das atividades internas. Em um primeiro momento, apenas funcionários(as) da Biblioteca em regime de escala circulavam pelo ambiente com os devidos equipamentos e cuidados de segurança, e, após, houve a reabertura parcial para estudantes utilizarem o espaço interno também com os devidos cuidados de distanciamento, mediante agendamento prévio;
- Alguns serviços foram criados e introduzidos neste período como o de *Take Away* (pegue e leve) e *Delivery* (entrega em casa), buscando atender às demandas apresentadas pela comunidade acadêmica.

5 DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

A seguir destacamos os resultados obtidos a partir da realização do estudo de usuários no período de pandemia pela Covid-19. Destacamos que o estudo foi realizado a partir de um recorte do todo, ou seja, da Instituição. Os dados apresentados nesta seção refletem parcialmente a comunidade de estudantes do curso de História (e a totalidade dos participantes do estudo), um grupo com características específicas considerando a IES, que possui cursos em todas as áreas do conhecimento, sendo que a comunidade de cada área costuma apresentar características específicas.

A pergunta inicial do questionário era referente ao semestre em que os(as) estudantes estavam matriculados no momento da realização do estudo (o curso possui oito semestres para a sua integralização), e trouxe como resultado um maior número de estudantes no 2º e 8º semestres, ambos com 21,7% respectivamente. No quarto semestre constam 17,4% dos(as) matriculados(as); no 1º, 3º e 7º semestres constam 8,7% de estudantes respectivamente e no 6º semestre, 13%. Constatou-se que nenhum(a) estudante que respondeu a esse questionário se encontra no 5º semestre e que a maioria está na metade ou no final do curso. Com esta pergunta inicial procurou-se identificar, em conjunto com o currículo do curso, qual a demanda pela biblioteca, pois tinha-se como hipóteses que houvesse maior procura de materiais em semestres com oferta dos estágios obrigatórios (do 5º ao 8º semestre), bem como para realização dos Trabalhos de Conclusão de Curso (TCC), mas as disciplinas com maior carga teórica

também podem refletir uma maior procura pela biblioteca (não apenas seus acervos, impresso e digital, mas também seus serviços, como levantamento bibliográficos, por exemplo).

Questionados sobre o impacto da pandemia em suas atividades de pesquisa, devido ao fechamento parcial da Biblioteca, as respostas apontaram que 34,8% dos(as) estudantes não sentiram impacto na sua rotina de estudo; 26,1% precisaram de material impresso (ou inexistente no formato digital) e a biblioteca estava fechada; 17,4% relataram que todo o material que necessitavam foi entregue pela biblioteca com os devidos cuidados; e outros 17,4% informaram que todas as dúvidas e dificuldades que tiveram foram resolvidas pelos canais virtuais de atendimento da biblioteca. Apenas 4,3% precisou de orientação de um(a) bibliotecário(a), mas como a biblioteca estava fechada não foi possível solucionar suas dúvidas. Conclui-se que para 69,6% não houve impacto da pandemia em suas atividades de pesquisa e estudo, enquanto que 30,4% sentiram algum impacto para atendimento de suas demandas.

Com relação à queda/aumento na utilização dos *e-books* disponibilizados através das bases de dados assinadas pela IES, bem como disponibilizados gratuitamente em diversos meios, as respostas mostraram que 30,4% dos(as) estudantes não encontraram os materiais que necessitavam em *e-books*; o que é um número expressivo de usuários(as). Outros 30,4% já utilizavam os *e-books* e continuaram utilizando normalmente; para 21,7% não houve mudança, pois continuaram a usar os materiais físicos, enquanto 17,4% passaram a utilizar os *e-books*. Nenhum(a) dos(as) respondentes apontou que o sistema de busca de *e-books* não funcionou. Importante investigar o motivo dos(as) estudantes não encontrarem os materiais nas bases de *e-books*: seria pela falta de materiais específicos disponibilizados pelas plataformas ou desconhecimento do(a) usuário(a) de como efetuar as buscas? Também pode haver resistência a usar os livros digitais, por causa de uma preferência por livros físicos, porém, este estudo não se aprofundou nessa problemática.

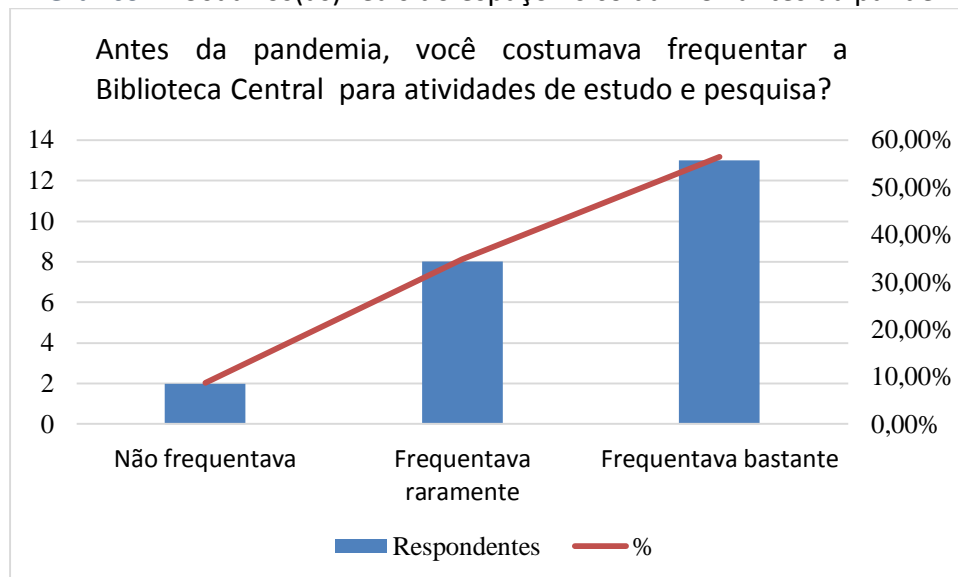
Ao participarem do estudo, os(as) estudantes também deveriam avaliar como estava o atendimento e divulgação de informações pela Biblioteca Central da IES. A partir dos dados analisados, observa-se que a maioria dos(as) estudantes avaliou muito bem os serviços, pois, numa atribuição de nota de 1 a 5 – sendo 1 ruim e 5 ótimo –, 56,5% atribuíram nota 5; para 21,7% a nota é 4; 8,7% atribuíram notas 3 e 2 respectivamente e apenas um(a) estudante (4,3%) avaliou com nota 1. Portanto, 78,2% dos(as) usuários(as) atribuíram uma nota alta nesse quesito, demonstrando que a biblioteca está fazendo um bom trabalho no quesito atendimento e divulgação informacional.

Com base nas respostas dos questionários, 56,5% dos(as) respondentes não precisaram de material físico disponível somente nas bibliotecas de outros *campi*; 26,1% necessitaram, mas o material foi disponibilizado para retirada na Biblioteca Central. Porém 17,4% precisaram de material e o mesmo não foi disponibilizado para retirada. O serviço de *Empréstimo Interbibliotecas* ofertado dentro do Sistema de Bibliotecas da IES participante deste estudo é feito por meio do transporte próprio da Instituição e, portanto, durante este período pandêmico foi reduzido, ocorrendo assim o atraso na entrega de materiais em alguns casos, conforme relatado.

Do total de respondentes, pouco mais da metade dos(as) estudantes(as) (56,5%) costumavam frequentar a Biblioteca Central para atividades de estudo e pesquisa antes

da pandemia; 34,8% frequentava raramente, e 8,7% não frequentava o ambiente. O fato de alguns(mas) estudantes não frequentarem a Biblioteca Central não significa que não sejam usuários(as) reais, pois há a possibilidade de utilizar produtos e serviços virtuais. O Gráfico 1 apresenta os dados:

Gráfico 1: Usuários(as) reais do espaço físico da BICE antes da pandemia.



Fonte: Elaborado pelos autores (2020).

Antes da pandemia, 43,5% dos(as) respondentes tinham o costume de frequentar a Biblioteca Central para leitura de jornais e revistas ou para retirada de livros de literatura; 30,4% faziam isso raramente e 26,1% não tinham este costume. É muito importante que a biblioteca universitária ofereça outros tipos de fontes e conteúdos informacionais, além daquelas destinadas às bibliografias dos cursos.

Com o atendimento parcial da Biblioteca Central, 56,5% dos(as) estudantes que responderam ao questionário recorreram a outras fontes de informação para suas atividades de estudo e pesquisa; no entanto, 43,5% não recorreram a nenhuma outra fonte de informação. O curso de História tem uma circulação de materiais próprios de informação, sendo que em muitos momentos não é necessário ir até a biblioteca solicitar um material porque um colega tem um arquivo em *PDF* do mesmo, ou o professor disponibiliza a cópia do material em formato digital ou físico em repositório do curso; em outros casos o material pode não existir na Biblioteca, mas existe no Núcleo de Apoio ao Ensino de História, pertencendo ao curso.

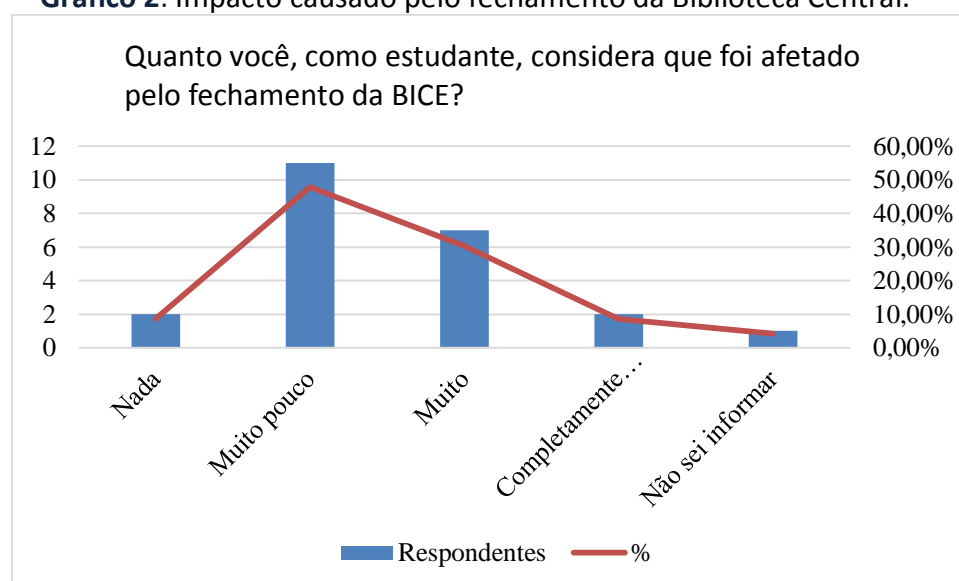
A questão 9 era um complemento da questão anterior (que questionava sobre a procura por outras fontes de informação). Ao analisar as respostas para essa questão, que indagava sobre quais foram as fontes de informação alternativas utilizadas, foi possível perceber que, dos(as) participantes cuja resposta anterior foi afirmativa (56,5%), houve uma parcela que não respondeu a essa questão complementar. Dos(as) 10 estudantes que recorreram a outras fontes informacionais, oito (71,4%) disseram utilizar como fonte de pesquisa artigos em *PDF on-line*, *internet*, *Youtube* e *sites* de pesquisa; 1 estudante (14,3%) utiliza o *Google Acadêmico* e um outro respondente (14,3%) faz uso de *podcasts*, livros físicos e revistas. Observa-se como a *internet* é uma

fonte versátil de informações, onde é possível encontrar uma diversidade de formatos muito variada e atraente para os(as) usuários(as), mas que se faz necessário avaliar a origem e confiabilidade de cada fonte.

Evidenciou-se pouca utilização dos produtos e serviços da Biblioteca Central no período da pandemia pelos(as) respondentes: 43,5% raramente utilizou, 26,1% utilizou uma vez por mês, 13% utilizou a cada 15 dias, 8,7% utiliza uma vez por semana e 8,7% nunca utilizaram a Biblioteca. Isso talvez aconteça porque os(as) docentes do curso estão disponibilizando aos estudantes os materiais necessários, ou parte desses materiais. Convém informar que a IES participante do estudo tem larga experiência em ensino à distância, pois oferta diversos cursos de graduação nessa modalidade, contando, portanto, com infraestrutura, experiência e os conhecimentos necessários para que os cursos de graduação presenciais ocorram de modo remoto nesse momento de pandemia, como o curso de História analisado.

A maioria dos(as) estudantes do curso de História que responderam ao questionário (47,8%) considera-se muito pouco afetado pelo fechamento da Biblioteca Central; enquanto 30,4% consideram que foram muito afetados; 8,7% foram completamente afetados; outros 8,7% não foram nada afetados e 4,3% não souberam informar o quanto isso afetou sua rotina de estudos. De modo geral, 39,1% dos(as) estudantes foram afetados e 56,5% foram pouco ou nada afetados pelo fechamento da Biblioteca Central, conforme podemos observar no Gráfico 2:

Gráfico 2: Impacto causado pelo fechamento da Biblioteca Central.



Fonte: Elaborado pelos autores (2020).

Indagados(as) sobre a necessidade de informação durante a pandemia e a impossibilidade de encontrá-la no formato digital, mais da metade dos(as) usuários(as) (65,2%) responderam que raramente isso ocorreu; 13% informou que isso ocorreu três vezes ou mais; outros 13% relataram que aconteceu uma vez por semana; enquanto um estudante (4,3%) necessitou 2 vezes na semana e não conseguiu a informação, ao passo que outro (4,3%) informou que todos os dias precisou de informação e não conseguiu

on-line. Conclui-se que 34,6% dos(as) respondentes, em algum momento, não conseguiram a informação que precisavam em formato *on-line*.

Com a aplicação do questionário percebeu-se um alto grau de satisfação com relação aos serviços parciais prestados nesse momento pela Biblioteca Central pelos(as) estudantes que responderam ao questionário, pois 47,8% avaliaram com o conceito 5 (completamente satisfeitos); 21,7% foram os que avaliaram com nota 4; para 17,4% a nota é 3; nota 2 para 8,7% e para apenas 4,3% a nota é 1, ou seja, estão insatisfeitos. No total, 69,5% dos(as) acadêmicos(as) estão satisfeitos com a atuação da Biblioteca da IES na pandemia.

Os(as) estudantes do curso de História, neste período de pandemia, retiraram poucos livros físicos como forma de lazer, já que dos(as) 23 usuários(as) que responderam ao questionário, 20 estudantes (87%) não utilizaram este serviço/material, enquanto apenas dois (8,7%) retiraram poucas vezes e 1 estudante (4,3%) algumas vezes.

Em relação à questão 15, sobre o conhecimento do *Serviço de Delivery* que a Biblioteca Central da IES oferece, verificamos que a maioria dos(as) respondentes (56,5%) desconhece o serviço. Não se acredita que se trate de falha na área de *marketing* da instituição, pois sabe-se o quanto os produtos e serviços do Sistema de Bibliotecas são divulgados através de *e-mails*, *site* e redes sociais institucionais. Talvez o desconhecimento de um determinado serviço se deva ao desinteresse do(a) usuário(a) em utilizá-lo, ou ainda, o que parece mais provável, por ser um serviço recente que começou a ser ofertado com o período de pandemia.

Ao serem questionados(as) se pretendem continuar utilizando os serviços *on-line* ofertados pela Biblioteca Central quando a pandemia cessar, a grande maioria dos(as) respondentes (87%) disseram que sim, enquanto apenas três estudantes (13%) informaram que não, o que sinaliza para a importância da Biblioteca procurar manter esses serviços posteriormente, bem como ampliar a divulgação dos mesmos

A última questão disponibilizada no estudo de usuários foi sobre a existência de lacunas a serem preenchidas no atendimento prestado pela Biblioteca Central (ou mesmo pelo Sistema de Bibliotecas como um todo) atualmente (considerando a pandemia) e como estas lacunas poderiam ser preenchidas. Mesmo sendo uma pergunta aberta, foi possível agrupar as respostas por semelhanças. Assim, 14 estudantes (60,9%) responderam que não existem lacunas; 5 não souberam informar (21,7%); 2 não responderam (8,7%); 1 estudante (4,3%) disse que uma lacuna é “a impossibilidade de acessar os livros que estão em outras bibliotecas (*campi*), mas que entende a dificuldade da situação atual”, e outro estudante (4,3%) alega que o valor da mensalidade já é caro e que considera inadequado o *delivery* de livros ser cobrado, e que sendo assim prefere comprar os livros do que pagar a entrega (contudo, este serviço é terceirizado, por isso é cobrado). Verifica-se assim, que mais da metade dos(as) estudantes não apontaram lacunas quanto aos produtos, serviços e atividades prestadas pela Biblioteca Central da IES que fez parte deste estudo.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pandemia por Covid-19 pegou o mundo de surpresa. O que parecia ser apenas um novo Coronavírus, como outros já existentes, se mostrou com grande potencial e muito letal. Os desafios em 2020 foram muitos, em diferentes contextos, e pelo que se

vislumbra, seus impactos serão sentidos ao longo de anos, seja na economia, na saúde, na dor pelos que partiram, mas também nas IES e suas bibliotecas. Manter as medidas de controle do vírus são fundamentais para a preservação da vida, cabendo às instituições se adequarem às necessidades visando dar prosseguimento às suas atividades.

A realização de estudos de usuários nem sempre é simples, pois demanda equipe preparada, tempo dentre as inúmeras atribuições já realizadas, bem como desejo e autorização, muitas vezes da própria instituição. A evolução dos estudos de usuários nos mostra o quão latente é a sua realização, com seus diversos possíveis fins como avaliar seus produtos, serviços e atividades realizadas, visando, dentre várias ações, contribuir para o planejamento da biblioteca, a tomada de decisões e o desenvolvimento das coleções, para citar alguns exemplos, a partir do conhecimento das necessidades, desejos e demandas da comunidade, bem como averiguar como os(as) usuários(as) buscam, usam e se comportam diante da informação.

As bibliotecas universitárias são frequentemente instigadas a refletirem a respeito de suas práticas no espaço e nos produtos e serviços que oferecem, atualizando-se frente às novas demandas; bem como seus profissionais precisam de capacitação constante, pois vivemos em uma sociedade dinâmica, portanto, as bibliotecas também precisam ser. Um exemplo disso são os acervos digitais, em seus variados formatos e variabilidade de acessos, sendo que esse momento pandêmico nos evidencia o quão necessário é investir em bases de dados com esses materiais – não que irão suprir todas as demandas da comunidade – mas que se apresentam como um bom caminho para tal, mesmo que por ventura parcialmente.

Esta pesquisa analisou qual o impacto que a pandemia estava causando nas necessidades e comportamentos informacionais dos(as) usuários(as) das bibliotecas da IES participante do estudo, para poder identificar possíveis lacunas e as melhorias cabíveis no atendimento a comunidade. Nos resultados obtidos, observou-se que mesmo com a pandemia os(as) acadêmicos(as) do curso de História continuaram a utilizar as fontes de informação à sua disposição, seja utilizando-se dos materiais próprios do curso, ou buscando meios alternativos quando a informação não se encontrava na Biblioteca Central.

Porém, percebe-se que nem sempre a utilização do termo “fonte de informação” é compreendida pelos(as) respondentes, fato que foi possível identificar na isenção de respostas quando questionados(as) sobre as fontes alternativas que buscavam. Conclui-se que a maioria dos(as) usuários(as) não se considera afetado(a) pelo fechamento parcial da Biblioteca ocasionado pela pandemia e que o atendimento, a divulgação e os produtos e serviços atenderam às suas expectativas, sendo muito bem avaliados pelos(as) respondentes ao estudo.

Alguns dados nos suscitaram a reflexão sobre o papel das bibliotecas universitárias, em especial no período da pandemia, como por exemplo, 69,6% dos(as) respondentes do estudo alegarem não sentir o impacto do fechamento da biblioteca que costumavam utilizar. Quanto à utilização de *e-books* para os estudos, 17,4% passaram a consultá-los para os estudos durante a pandemia, sendo que do total, 30,4% já os utilizavam anteriormente, um percentual considerado baixo frente aos investimentos para manutenção das assinaturas das bases de dados.

Quanto ao uso da Biblioteca Central da IES antes da pandemia, 56,6% costumavam utilizá-la frequentemente, o que é um bom indicador, uma vez que, apenas 8,7% indicaram que nunca a utilizaram. Quanto ao grau de satisfação em relação aos produtos e serviços ofertados durante a pandemia, 69,5% estão satisfeitos(as)/muito satisfeitos(as), o que demonstra ser um bom percentual, principalmente considerando o momento de adaptações e incertezas enfrentados não apenas pelos(as) estudantes nesse período, mas também pela Instituição, a Biblioteca e a sua equipe.

Este estudo não teve a intenção de esgotar o tema abordado. Sugere-se ainda estudos futuros na Instituição, bem como em outras bibliotecas universitárias, para que os(as) usuários(as) tenham mais tempo de entender se foram ou não positivas as adequações feitas pelas bibliotecas durante a pandemia, já que situações como esta podem afetar significativamente o número de usuários(as) que utilizam a biblioteca virtualmente, assim exigindo dos(as) gestores(as) atenção redobrada na hora de decidir, por exemplo, quais plataformas contratar para atender a comunidade de forma satisfatória, bem como entender quais serviços podem melhorar ou criar.

Por fim, pode-se afirmar que esse momento exige cuidados por parte de todos(as), mas que também está proporcionando um aprendizado enorme, aflorando a capacidade que temos (mas que por vezes não usamos) de adaptação a situações inesperadas, sem, contudo, perder a qualidade do propósito maior que temos ao ingressar em uma universidade, que é o ganho pessoal e profissional de conhecimento.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Maria Christina Barbosa de. **Planejamento de bibliotecas e serviços de informação**. Brasília: Briquet de Lemos, 2000.

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Estudos de usuários da informação: comparação entre estudos de uso, de comportamento e de práticas a partir de uma pesquisa empírica. **Informação em Pauta**, v. 1, n. 1, p. 61-78, 2016. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/41582>. Acesso em: 20 dez. 2020.

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. O que são “práticas informacionais”? **Informação em Pauta**, v. 2, n. Esp., p. 217-236, out. 2017. Disponível em: <http://www.periodicos.ufc.br/informacaoempauta/article/view/20655/31068>. Acesso em: 20 dez. 2020.

BAPTISTA, Michele Marques; GONÇALVES, Márcia Servi. Estudo do usuário nas bibliotecas da universidade de Caxias do Sul. **Bibliotecas Universitárias: pesquisas, experiências e perspectivas**, Belo Horizonte, v. 4, n. 2, p. 32-48, jul./dez. 2017. Disponível em: <https://periodicos.ufmg.br/index.php/revistarbu/article/view/3108>. Acesso em 30 nov. 2020.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Coronavírus COVID-19**. 2020. Disponível em: <https://coronavirus.saude.gov.br/sobre-a-doenca#como-se-proteger>. Acesso em: 22 dez. 2020

CUNHA, Murilo Bastos da; AMARAL, Sueli Angelica do; DANTAS, Edmundo Brandão. **Manual de estudo de usuários da informação**. São Paulo: Atlas, 2014.

DIAS, Maria Matilde Kronka; PIRES, Daniela. **Usos e usuários da informação**. São Carlos: EdUFSCar, 2004.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Estudo de uso e usuários de informação**. Brasília: IBICT, 1994.

GASQUE, Kelley Cristine Gonçalves Dias; COSTA, Sely Maria de Souza. Evolução teórico-metodológica dos estudos de comportamento informacional dos usuários. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 39, n. 1, p. 21-32, jan./abr., 2010. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/1285>. Acesso em: 18 dez. 2020.

HUBNER, Marcos Leandro Freitas; KUHN, Ana Carolina Araújo. Bibliotecas Universitárias como espaços de aprendizagem. **Revista Biblos**, Rio Grande, v. 31, n. 1, p. 51-72, 2017. Disponível em: <https://periodicos.furg.br/biblos/article/view/6509>. Acesso em: 17 ago. 2020

LEITÃO, Bárbara Júlia Menezello. **Avaliação qualitativa e quantitativa numa biblioteca universitária**. Rio de Janeiro: Interciência, 2005.

SALA, Fabiana; LOPES, Fernando Cruz; SANCHES, Gisele Aparecida Ribeiro; BRITO, Tânia Regina de. Bibliotecas universitárias em um cenário de crise: mediação da informação nas redes sociais durante a pandemia de COVID-19. **Informação em Pauta**, Fortaleza, v. 5, n. 1, p. 10-32, jan./jun. 2020. Disponível em <http://www.periodicos.ufc.br/informacaoempauta/article/view/43933>. Acesso em: 05 jan. 2021.

SANTOS, Andréa Pereira; CALDAS, Fernanda Corrêa. Comportamento informacional e avaliação de serviços bibliotecários. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 26, n. 1, p. 91-101, jan./abr. 2016. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/article/download/45628>. Acesso em: 20 dez. 2020.

SANZ CASADO, Elías. **Manual de estudios de usuarios**. Madri: Pirámide, 1994

SEPÚLVEDA, Maria Inês Moreira; ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Realização de estudos de usuários na prática profissional bibliotecária: estudo de campo no sistema de bibliotecas da UFMG. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 17, n. 2, p. 269-287, jul./dez., 2012. Disponível em: <https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/842>. Acesso em: 23 nov. 2020.

SERRA, Liliana Giusti. Livros digitais, bibliotecas e o desenvolvimento de coleções. In: MELLO, Josiane; ALMEIDA, Josiana Florêncio Vieira Régis (org.). **Gestão de coleções em unidades informacionais**. Natal: IFRN, 2017. Cap. 4, p. 111-142.

TANUS, Gabrielle Francinne de S. C.; SÁNCHEZ-TARRAGÓ, Nancy. Atuação e desafios das bibliotecas universitárias brasileiras durante a pandemia de COVID-19. **Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud**, Havana, Cuba, v. 31, n. 3, p. 1-35, 2020. Disponível em: <http://www.rcics.sld.cu/index.php/acimed/article/view/1615>. Acesso em: 07 jan. 2021.