



UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS
FACULDADE DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA

RONIEPETERSON LIMA OLIVEIRA JUNIOR

**TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC'S) NAS
BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS: Durante a
Pandemia da COVID-19**

MANAUS
2022

RONIEPETERSON LIMA OLIVEIRA JUNIOR

**TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC'S) NAS
BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS: Durante a
Pandemia da COVID-19**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao
Curso de Biblioteconomia da Universidade Federal
do Amazonas, como requisito para obtenção de
título de Bacharel em Biblioteconomia.

Orientador: Prof.^a. Dra. Katia Viana Cavalcante

MANAUS

2022

Ficha Catalográfica

Ficha catalográfica elaborada automaticamente de acordo com os dados fornecidos pelo(a) autor(a).

O48t Oliveira Junior, Roniepeterson Lima
Tecnologias de informação e comunicação (TIC's) nas bibliotecas universitárias: durante a pandemia da Covid-19/ Roniepeterson Lima Oliveira Junior. 2022
35 f.: 31 cm.

Orientadora: Katia Viana Cavalcante
TCC de Graduação (Biblioteconomia) - Universidade Federal do Amazonas.

1. Tecnologias de informação e comunicação. 2. Biblioteca universitária. 3. Pandemia da Covid-19. 4. Manaus. I. Cavalcante, Katia Viana. II. Universidade Federal do Amazonas III. Título

RONIEPETERSON LIMA OLIVEIRA JUNIOR

**TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC) E BIBLIOTECAS
UNIVERSITÁRIAS DE MANAUS NA
PANDEMIA DA COVID-19**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao
Curso de Biblioteconomia da Universidade Federal
do Amazonas, como requisito para obtenção de
título de Bacharel em Biblioteconomia.

Aprovado em: 06 /05/2022.

BANCA EXAMINADORA

Prof.^a Dra. Katia Viana Cavalcante, Orientadora.
Universidade Federal do Amazonas

Prof. Me. Felipe Vlaxio Lopes, Membro.
Universidade Federal do Amazonas

Bibliotecário Me. Rafael Lima Medeiros Ferreira, Membro.
Universidade Federal do Amazonas

Dedico esse trabalho ao meu pai Roniepeterson e ao meu avô Renato (*in memoriam*), que sempre me incentivaram e que cuidaram de mim até o último instante de suas vidas.

AGRADECIMENTOS

À minha mãe Rosivane, à minha avó Maria e aos meus queridos familiares, que sempre me incentivaram.

À minha namorada Natasha, à minha sogra Neila e ao meu cunhado Rafael, pelo apoio e orientação.

Aos colegas do curso, que estiveram comigo nessa jornada acadêmica e que me apoiaram em todos os momentos que precisei.

À minha professora orientadora, que teve papel fundamental na realização desse trabalho. Obrigado por todos os seus ensinamentos.

Aos demais professores do curso, que contribuíram com a minha formação acadêmica.

À Universidade e todos os seus funcionários que contribuíram direta ou indiretamente para conclusão deste trabalho.

RESUMO

O presente trabalho resulta da pesquisa realizada acerca de como as tecnologias de informação e comunicação auxiliam na oferta de produtos e serviços das Bibliotecas Universitárias de Manaus, no contexto da pandemia da Covid-19. De natureza exploratória e descritiva, seu objetivo foi compreender o emprego das tecnologias de informação e comunicação nos produtos e serviços ofertados pelas bibliotecas. E com o intuito de alcançar este objetivo foi necessário identificar quais as tecnologias de informação e comunicação que foram utilizadas pelas bibliotecas universitárias, no contexto da pandemia; e apontar as vantagens e benefícios do uso destas tecnologias nos serviços e produtos das bibliotecas. Quanto aos procedimentos metodológicos, além da pesquisa bibliográfica, realizou-se também a coleta de informações mediante formulário, aplicado a uma amostra de quatro bibliotecas universitárias, sendo esses dados coletados referentes ao período de junho de 2020 a junho de 2021, onde as bibliotecas passaram pela adaptação do contexto pandêmico. Quanto aos resultados obtidos, ao fim da pesquisa, constatou-se as tecnologias utilizadas nas bibliotecas no contexto pandêmico e a disponibilização de bases de dados, de bibliotecas digitais e repositórios, como sendo as principais tecnologias utilizadas na oferta de serviços e produtos; e de acordo com as informações obtidas, o uso destas tecnologias e das demais, foi um serviço imprescindível devido, principalmente, a flexibilidade das ferramentas que são encontradas no âmbito digital.

Palavras-chave: Bibliotecas Universitárias. Tecnologias de Informação e Comunicação. Covid-19.

ABSTRACT

The present work results from the research carried out on how information and communication technologies help in the offer of products and services of the University Libraries of Manaus, in the context of the Covid-19 pandemic. Of an exploratory and descriptive nature, its objective was to understand the use of information and communication technologies in the products and services offered by libraries. And in order to achieve this objective, it was necessary to identify which information and communication technologies were used by university libraries, in the context of the pandemic; and point out the advantages and benefits of using these technologies in library services and products. As for the methodological procedures, in addition to the bibliographic research, information was also collected through a form, applied to a sample of four university libraries, and these data were collected for the period from June 2020 to June 2021, where the libraries spent by adapting to the pandemic context. As for the results obtained, at the end of the research, the technologies used by libraries in the pandemic context and the availability of databases, digital libraries and repositories were found to be the main technologies used in the provision of services and products; and according to the information obtained, the use of these technologies and others was an essential service, mainly due to the flexibility of the tools that are found in the digital environment.

Keywords: University Libraries; Information and Communication Technologies; Covid-19.

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Oferta de produtos e serviços de informação não presenciais	25
Tabela 2 - Atendimentos via canais digitais	26
Tabela 3 - Uso de TIC nas atividades administrativas	26
Tabela 4 - O uso de TIC para os serviços e produtos	27
Tabela 5 - Os meios de contato e interação virtuais	28
Tabela 6 - Resposta da biblioteca quanto as dificuldades	28
Tabela 7 - Dificuldades encontradas	29

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

OMS	Organização Mundial Da Saúde
TIC	Tecnologias de Informação e Comunicação
MARC21	<i>Machine Readable Cataloging</i>
COVID-19	<i>corona virus disease</i>
BU	Biblioteca Universitária
BSEEM	Biblioteca Setorial da Escola de Enfermagem de
SISTEBIB	Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Amazonas
Uninorte	Centro Universitário do Norte
MEC	Ministério da Educação e Cultura
BRAPCI	Base de Dados Referenciais de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação
BDTD	Biblioteca Digital de Teses e Dissertações

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	10
2 CATEGORIA DE ANÁLISE	12
2.1 Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) e o seu uso	12
2.2 As Bibliotecas atuais e as TIC	13
2.3 Vantagens e benefícios no uso de TIC na pandemia.....	15
3 PERCURSO METODOLÓGICO	18
3.1 Quanto as Bibliotecas analisadas	18
3.2 Quanto à caracterização da pesquisa.....	20
3.3 Quanto aos procedimentos técnicos	20
3.4 Quanto à ferramenta de coleta	21
4 ANÁLISE DOS RESULTADOS	22
4.1 Uso de TIC para ofertas de serviços	22
4.2 Uso de canais digitais	23
4.3 TIC e as atividades administrativas	24
4.4 Respostas das bibliotecas sobre o uso de TIC na pandemia	25
4.5 Dificuldades na pandemia.....	26
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	28
REFERÊNCIAS.....	30
APÊNDICE A – Questionário	32

1 INTRODUÇÃO

As bibliotecas têm como uma de suas obrigações o atendimento de seu respectivo público-alvo, bem como atender sua instituição mantenedora com o intuito de contribuir para que alcance sua missão e cumpra seus objetivos. E para isso uma biblioteca realiza diversas atividades em uma instituição, as quais variam de atividades internas e externas, como processamento técnico e serviço de referência e informação, respectivamente.

Em 11 de março de 2020, a Organização Mundial Da Saúde (OMS) declarou o surto pandêmico causado pela Covid-19, (OPAS BRASIL, 2020), com isso foram estabelecidas diversas medidas de distanciamento social e higienização para que a transmissão desta doença fosse contida (MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2020). A pandemia ocasionada pelo Novo Coronavírus (Sars-Cov-2) ou Covid-19 trouxe consigo uma série de implicações que se relacionam não somente com as questões biomédicas e epidemiológicas, como também implica em fatores sociais devido às medidas de distanciamento, e sendo a biblioteca um espaço de disseminação da informação, além de lidar diretamente com atendimento ao público, como nos serviços de referência e informação, ela foi diretamente afetada.

A presente pesquisa busca, mostrar a importância do uso de TIC e a sua contribuição para a melhoria de qualidade de atendimento ao usuário, servir como um instrumento de apoio a bibliotecários que buscam formas de inovar os produtos e serviços das bibliotecas universitárias. Bem como desenvolver a temática no âmbito da biblioteconomia, para que principalmente na questão de atendimentos remotamente se tenha diversas formas de ofertas de serviços. Com estas informações e com base nas disciplinas que foram feitas no decorrer da graduação, definiu-se a questão norteadora a seguir.

De quais modos as tecnologias de informação e comunicação estão sendo utilizadas nas Bibliotecas Universitárias de Manaus, no contexto da pandemia, de forma a auxiliar os produtos e serviços da biblioteca?

Visando responder à pergunta, foi proposto o como objetivo geral: Compreender o emprego das tecnologias de informação e comunicação nos produtos e serviços ofertados pelas Bibliotecas Universitárias da cidade de

Manaus, no contexto da Covid-19. Para que este objetivo fosse alcançado primeiramente foram necessários os seguintes objetivos específicos:

1. Identificar quais as TIC que estão sendo utilizadas pelas Bibliotecas universitárias; 2. Apontar as vantagens e benefícios do uso das TIC nos serviços e produtos das Bibliotecas Universitárias de Manaus no contexto da pandemia da Covid-19.

Quanto a sua estrutura de apresentação, a parte textual do trabalho está organizada em cinco seções: introdução, categoria de análise, percurso metodológico, análise dos resultados e considerações finais.

Onde na seção de Introdução, são apresentadas informações acerca da estrutura que compõe esta pesquisa, desde o contexto da pesquisa, o planejamento e execução do trabalho.

Além disso, na Categoria de análise são abordados autores relevantes na área de TIC, obras bibliográficas e outros materiais que contribuíram na constituição do projeto principalmente para a compreensão do tema.

Também na seção de Percurso metodológico se descreve os procedimentos que serão utilizados bem como a análise e abordagem escolhida.

Na seção de Análise dos resultados, são descritas as informações com relação às TIC no âmbito das bibliotecas universitárias, seja na sua forma estrutural ou no uso e aplicações de tecnologias no auxílio dos serviços e produtos da biblioteca.

E por fim nas Considerações finais, são feitos os últimos esclarecimentos acerca do alcance dos objetivos da pesquisa, são apresentadas as principais conclusões acerca do uso de tecnologias de informação e comunicação.

2 CATEGORIA DE ANÁLISE

2.1 Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) e o seu uso

As Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) estão presentes em grande parte das atividades do cotidiano das pessoas, nas mais diversas atividades, seja em tarefas rotineiras ou de trabalho. Desta forma, podemos entender que as

Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) podem ser definidas como o conjunto total de tecnologias que permitem a produção, o acesso e a propagação de informações, assim como tecnologias que permitem a comunicação entre pessoas (RODRIGUES et al., 2014, p. 15, apud RODRIGUES, 2016).

Ou seja, em todas as atividades em que se tem a propagação de informação, como o acesso ou produção informacional, podem ser compreender como conjunto de TIC99 as: televisões, telefones celulares, tablets, computadores, softwares, navegadores e entre outros, em grande maioria, centradas na internet móvel.

As TICs são utilizadas nas mais diversas áreas, como, por exemplo, na indústria, no comércio, no setor de investimentos e na educação. Em todas as possíveis aplicações de TICs, o principal objetivo é proporcionar o acesso à automação da informação e comunicação (RODRIGUES, 2016, p. 15).

Dessa forma estas TIC têm o intuito de facilitar a vida das pessoas com os processos mais rápidos e práticos. No cotidiano pode-se compreender principalmente devido ao seu uso para a realização de atividades à distância em um curto período de tempo.

Segundo Silva (2016,p. 312) destaca-se a utilização das TIC na área empresarial, com as contribuições na gerência de recursos de dados, assim como na divulgação de informações através do marketing principalmente no uso das mídias sociais.

Este é um exemplo que pode ser observado facilmente na sociedade atual, deste modo, com a aplicação do uso de TIC em diversos setores, a biblioteca com o objetivo de se adaptar e melhorar seus serviços e produtos, implantou e vem cada vez mais melhorando a utilização destas tecnologias a fim de auxiliar o seu espaço e atividades.

2.2 As Bibliotecas atuais e as TIC

As Universidades e Instituições de ensino devem ter uma biblioteca igualmente qualificada a atender suas necessidades informacionais, e ao se pensar nisso adentra-se em uma das funções exercida atualmente.

A biblioteca tradicional, que conservava apenas livros, sucedeu a biblioteca que reúne acervos muito mais diversificados, tanto em seus suportes como por sua origem: imagens, sons, textos. Transformou-se em midiateca. Ademais, ao acolher não somente as obras de um patrimônio legado pelo passado, mas as informações veiculadas por redes comerciais atuais e em tempo real, ela passou a ser um sistema de informação (LE COADIC, 1996).

Deste modo, as bibliotecas atuais trazem um grande número de possibilidades devido aos sistemas automatizados e ao uso de tecnologias implantadas para otimizar os seus produtos. Quanto aos serviços de catalogação e referência, uma importante ferramenta na qual se é usada na biblioteca atualmente é o *Machine Readable Cataloging* (MARC21), na qual permite ao bibliotecário uma recuperação de informação precisa, bem como facilita o armazenamento prático em um computador. Além dos sistemas de gerenciamento de bibliotecas e de base de dados, que facilitam e expandem um maior número de possibilidades.

Deste modo, compreende-se que a automação, através dos sistemas de informação, representa uma promoção na qualidade dos serviços que afeta o ambiente interno e externo de uma unidade de informação. Pois aperfeiçoam os serviços refletindo na recuperação e no acesso da informação de maneira mais eficiente (SILVA, 2016, p. 314).

Com o cenário atual onde as pessoas utilizam uma gama de meios de comunicação movidos pela internet, pode-se perceber que também as empresas e instituições investem no ambiente virtual devido a sua praticidade e eficácia, sendo assim a facilidade e a maleabilidade é o maior enfoque deste ambiente, refletindo isto na biblioteca podemos entender que:

As tecnologias da informação devem ser consideradas ferramentas básicas de trabalho dentro de uma unidade de informação uma vez que o processamento, gerenciamento, recuperação e a disseminação da informação através destas tecnologias são mais eficientes e eficazes. (SANTOS, 2004, p. 27).

Ao se utilizar as TIC em serviços de atendimento a usuários remotos, pode-se facilitar o acesso devido à distância, bem como a velocidade de resposta, ao se ter matérias, documentos, livros ou sites disponíveis no âmbito digital, além disso, o tempo de resposta e o acesso serão reduzidos, pois é mais simples encaminhar a um site ou entregar o documento digitalizado, do que se pensar em fazer o serviço manual, na qual o usuário teria como primeiro passo se deslocar a uma biblioteca em busca de um determinado material bibliográfico.

Acredita-se que quando um gestor pensa sobre a incorporação de um sistema de informação ou aprimoramento de sistema existente, ele está querendo deixar a biblioteca mais atualizada, por isso, cada gestor tem sua própria postura e comportamento na hora de fazer uso dos recursos tecnológicos. Eles podem trazer um impacto positivo poupando o tempo de trabalho da sua equipe e dos usuários. (SILVA, 2016, p. 316).

As bibliotecas desde sempre vêm se adaptando em meio às condições atuais do ambiente sociocultural e econômico. Segundo (MORENO 2005, p. 14) “as bibliotecas, principalmente as universitárias, passaram a oferecer serviços de referência digital para servir de suporte aos usuários presenciais e usuários remotos”.

O ambiente digital e das telecomunicações é bastante vasto, devido ao grande número de informações e pessoas que circulam a procura de algo, seja informação ou entretenimento.

O ciberespaço (que também chamarei de "rede") é o novo meio de comunicação que surge da interconexão mundial dos computadores. O termo especifica não apenas a infraestrutura material da comunicação digital, mas também o universo oceânico de informações que ela abriga, assim como os seres humanos que navegam e alimentam esse universo. (LEVY, 1999, p. 15)

Algumas das ferramentas presentes nos recursos digitais adotados por bibliotecas são as bases de dados e repositórios. Onde se pode encontrar uma grande variedade de periódicos e artigos acadêmicos armazenados de maneira segura e organizada, tudo para facilitar que os pesquisadores encontrem o que desejam.

As bibliotecas continuarão a selecionar e adquirir conteúdo digital para atender as necessidades de seus usuários da mesma forma no caso do livro impresso. Cada vez mais, elas vão adquirir conteúdo de livro eletrônico e a seguir o caminho já trilhado pelo periódico eletrônico [e-journal] (CUNHA, 2010, p. 10).

Dentre alguns dos serviços de referências feitos por bibliotecas está o treinamento do uso de Bases de Dados e Repositórios Digitais, tudo para que o usuário possa encontrar de maneira mais eficaz a informação desejada, dessa forma estimula a independência na busca nestas plataformas. “Um repositório digital é uma forma de armazenamento de objetos digitais que tem a capacidade de manter e gerenciar material por longos períodos de tempo e prover o acesso apropriado” (VIANA; ARELLANO; SHINTAKU, 2005). Dessa forma, muitas bibliotecas fazem o treinamento do uso desses softwares de gerenciamento de dados com o intuito de auxiliar da melhor forma os usuários, na busca da informação.

2.3 Vantagens e benefícios no uso de TIC na pandemia

Em março de 2020, o surto pelo do Novo Coronavírus ou (co) rona (vi) rus (d) isease (Covid-19) que na tradução significa Doença do Corona vírus, foi declarado pela Organização Mundial Da Saúde (OMS) segundo (OPAS BRASIL, 2020), uma doença altamente infecciosa transmitida pelo ar. Resultando em drásticas mudanças em diversas atividades no mundo, com isso cada setor teve que se reorganizar de acordo com os novos protocolos de higienização e distanciamento social, por isso, certamente as bibliotecas que lidam diretamente com atendimento ao público, tiveram que inovar na oferta dos seus serviços e produtos.

Em uma Universidade como uma instituição de ensino, pesquisa e extensão, a praticidade em se ter acesso a livros, documentos e monografias é algo essencial, e devido às medidas de distanciamento e protocolos de higienização o acesso a biblioteca se tornou mais restrito, exceto pela parte na qual se tem acesso de forma remota e digital.

[...] foram vários os impactos do uso das TICs nas instituições que lidam com a informação. Os recursos da informática possibilitaram a

conversão de elementos da realidade física para a realidade virtual, facilitando a transferência da informação (LUCENA, 2013, p. 3)

Entende-se que a biblioteca é um centro de informação com o bibliotecário como seu mediador, os serviços apenas mudam de formato, assim como a informação, migrando do físico para o digital, saber onde buscar a informação, se tornou um fator indispensável aos usuários da Biblioteca Universitária (BU), assim os Treinamentos para buscas em bases de dados disponibilizados, a fim de auxiliar os pesquisadores a encontrar a informação desejada de forma segura é um importante processo disponibilizado pelas bibliotecas atualmente.

A biblioteca universitária (BU) destaca-se por proporcionar suporte a comunidade acadêmica, promovendo facilidades de acesso e socialização do conhecimento científico. Os objetivos das BUs devem ser compatíveis com os princípios da própria universidade: ensino, pesquisa e extensão. Os profissionais destas unidades podem contribuir muito com processos de mediação e com ações inovadoras que potencializam a apropriação da informação, o crescimento intelectual e científico dos usuários. (CULTRI, 2020, p. 98).

Desta forma, pode-se compreender que estes serviços realizados de forma remota servem mesmo para auxiliar usuários que buscam o atendimento remotamente, deste modo, mesmo que ao fim das medidas de restrições às informações e meios ofertados continuem a ser usados a fim de atingir um número maior de usuários da biblioteca.

Diante da grande aceitação por parte dos universitários em relação ao uso da Web e suas ferramentas, considera-se que as BUs, deveriam fazer uso de maneira sistemática de ferramentas, como: Blogs, Twitter, Facebook, Instagram, Youtube e Flickr, pois eles podem ser valiosos recursos de comunicação e interação com os usuários. (SILVA, 2016, p. 318).

Desta forma se leva em consideração o grande número de pessoas que fazem uso destas ferramentas no âmbito virtual, trazendo um maior alcance bem como diversifica a forma de interagir com os usuários, algo que na pandemia de Covid-19 ficou bastante acentuado devido a doença ser altamente contagiosa.

O uso de TIC nas mais diversas áreas não é um algo novo, porém o potencial do seu uso foi explorado de forma mais abundante, principalmente no atendimento à distância.

Atualmente, tendo em vista a propagação da COVID-19, os bibliotecários estão trabalhando remotamente para continuar proporcionando momentos de lazer, cultura, leitura e informação. O bibliotecário mediador da informação deve chamar a atenção da comunidade para a importância da biblioteca universitária, vencendo, inclusive, as barreiras estruturais da própria universidade, de modo a promover ações que causem interferências positivas e transformações nos sujeitos (CULTRI, 2020, p. 100).

Com isso, o uso de TIC na pandemia é algo indispensável, seja nas atividades feitas na biblioteca, como catalogação ou serviços de referência virtual, ficou claro a quantidade de recursos a serem explorados ainda são grandes, principalmente os limitados por barreiras geográficas. Estes pontos positivos, não se limitam somente ao contexto pandêmico, pois o uso de TIC já era algo bastante utilizado, apesar de ter ficado mais acentuado nos benefícios que estas trazem.

3 PERCURSO METODOLÓGICO

Ao se fazer uma pesquisa é necessário buscar informações, fundamentos e teorias que abonarão o sustento dela, dessa forma as informações obtidas por meio de estudo, bem como os dados obtidos na coleta, foram analisadas de forma sistemática para se chegar a uma conclusão concreta sobre o tema abordado. Desta forma, este capítulo tem o intuito de descrever os procedimentos que serão utilizados bem como a análise e abordagem escolhida para a formulação das ideias acerca do tema proposto sobre Tecnologias de Informação e Comunicação nas Bibliotecas Universitárias de Manaus na pandemia da Covid-19. Deste modo ela pode ser considerada uma pesquisa básica, pois irá apenas aprofundar os conhecimentos com relação ao tema exposto.

Para a coleta de dados foi necessário selecionar as bibliotecas que seriam alvo da pesquisa, para isso foi escolhido quatro bibliotecas universitárias, sendo elas: Biblioteca Setorial da Escola de Enfermagem/UFAM; Biblioteca Desembargador Manuel Neuzimar Pinheiro/ESTÁCIO, Biblioteca Professor Paulo Sarmiento/IFAM e Bibliotecas Uninorte.

3.1 Quanto as Bibliotecas analisadas

Para a seleção das bibliotecas que seriam utilizadas na pesquisa foi encaminhado um link do *Google Forms* bem como especificado na solicitação as bibliotecas que seriam alvo, no caso Bibliotecas Universitárias, a um grupo na rede social do *Facebook*, no qual o nome deste grupo é “Bibliotecários do Brasil”, com isso, foram coletados os dados das bibliotecas que responderam ao formulário, as quais atendiam os requisitos da pesquisa, sendo universitárias e da cidade de Manaus, as bibliotecas da presente pesquisa podem ser observadas de acordo com o texto abaixo.

A **Biblioteca Paulo Sarmiento** tem como finalidades proporcionar à comunidade acadêmico-escolar o acesso organizado à informação registrada em seus diversos suportes e que atendam às ações e atividades de ensino, pesquisa e extensão. Os usuários têm a sua disposição coleções de diversas áreas do conhecimento e dos cursos oferecidos pelo Campus Manaus Centro

ao qual a biblioteca é vinculada, sendo uma unidade do Instituto (IFAM, 2016). A Biblioteca é considerada híbrida, pois atende o ensino médio, técnico e superior

Cabe ressaltar que as bibliotecas dos Institutos Federais, por atenderem a um público distribuído em diferentes níveis de ensino, recebem uma demanda informacional que somada ao compromisso social da instituição, não permite que elas se enquadrem perfeitamente nos conceitos de tipologias de bibliotecas já estabelecidos na literatura, identificados como: biblioteca escolar, universitária, especializada, pública e comunitária (SANTOS; GRACIOSO; AMARAL, 2018, p. 29).

Deste modo esta também é considerada uma biblioteca universitária, devido ao fato de atender a cursos de ensino superior.

A **Biblioteca Setorial da Escola de Enfermagem de Manaus "Rosaly Rodrigues Taborda" (BSEEM)**. Faz parte do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Amazonas (SISTEBIB) constituído de um conjunto de Bibliotecas integradas. Sua finalidade é integrar as suas bibliotecas à política educacional e administrativa da Universidade Federal do Amazonas, servindo de apoio aos seus programas de ensino, pesquisa e extensão. Deste modo, para a análise foi selecionado uma biblioteca integrada deste sistema, considerada uma biblioteca setorial, ou seja, os dados não refletem a realidade do SISTEBIB, somente da setorial. (UFAM, 2020).

Biblioteca, Do Centro Universitário Estácio de Sá, Unidade Constantino Nery - **Biblioteca Desembargador Manuel Neuzimar Pinheiro** sendo, todo espaço climatizado e bem iluminado. O acervo numeroso, com cerca de 2.246 títulos e 18.675 volumes para subsidiar as atividades de ensino, pesquisa e extensão, atendendo ao público externo. Há espaços para estudo coletivo e individual. Sendo mais uma biblioteca universitária, pois atende a uma variedade de curso de graduação de ensino superior. Vinculada a uma instituição particular. (ESTACIO, 2020)

Para a análise da biblioteca do Centro Universitário do Norte (Uninorte) foi encaminhado o formulário a biblioteca central, sendo assim os dados apresentados são do **Sistema Integrado de Bibliotecas da UniNorte**. Fazendo parte da Instituição da UniNorte na qual credenciada em 14 de abril 2004 pela Portaria N° 995/2004, recebendo o conceito máximo do Ministério da Educação e Cultura (MEC), sendo reconhecida em 20 de julho de 2016.

Nesse interim, a IES já conquistara o reconhecimento social pelo desempenho que vinha desenvolvendo na área do ensino superior privado. (UNINORTE, 2022)

3.2 Quanto à caracterização da pesquisa

Com relação aos procedimentos metodológicos, considerando os objetivos gerais e específicos, a pesquisa teve natureza exploratória e descritiva, pois o propósito foi apresentar uma visão panorâmica do uso de TIC e a forma como elas estão inseridas nas bibliotecas universitárias nos seus produtos e serviços no contexto prático nas bibliotecas. De acordo com os estudos e observações realizados na pesquisa, foram observadas diversas perspectivas com relação a esta utilização de TIC, bem como nas literaturas consultadas.

Com referência à natureza das informações coletadas, a pesquisa seguiu uma abordagem qualitativa e quantitativa, as informações obtidas foram usadas para uma análise das vantagens e benefícios do uso de TIC nas bibliotecas, para que assim se pudesse trabalhar indagações e hipóteses além dos fatos observados. Deste modo, foram feitas perguntas aos bibliotecários atuantes, de modo que elas pudessem suprir as informações como, quais os recursos tecnológicos utilizados para determinados serviços e se estes foram relevantes durante o período analisado da pandemia.

3.3 Quanto aos procedimentos técnicos

Quanto aos procedimentos da coleta, foram realizadas pesquisas bibliográficas e de campo. A bibliográfica foi escolhida para que além do que já se foi discutido por outros autores, a contextualização tenha uma maior relevância. A fim de se compreender como estão sendo usadas as TIC dentro das bibliotecas permitindo a aproximação do objeto da pesquisa (Tecnologias de Informação e Comunicação), do seu problema (uso de TIC na pandemia da Covid-19) e do seu campo de observação (Bibliotecas Universitárias), no qual

favoreceu o desenvolvimento da etapa de análise e interpretação dos resultados.

Para a pesquisa bibliográfica foi utilizado principalmente, a Base de Dados Referenciais de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação (BRAPCI) e Biblioteca Digital de Teses e Dissertações (BDTD), estas duas bases que tem grande relevância na área da pesquisa científica. A pesquisa foi feita durante os meses de janeiro e fevereiro de 2022, utilizando os termos nas bases de dados: “Tecnologias de Informação e Comunicação”, “Bibliotecas Universitárias na pandemia” e “Uso de Tecnologias em Bibliotecas Universitárias”. Para a escolha dos textos que seriam utilizados foi feita uma breve leitura do resumo, palavras chaves, observando as dissertações que mais se aproximavam da temática abordada. Além de buscar autores já citados em aulas durante a graduação.

Além disso, foi utilizada a pesquisa de campo para que se pudesse tomar conhecimento da área de atuação e dos serviços das bibliotecas, bem como observar diretamente a utilização de TIC nas bibliotecas.

3.4 Quanto à ferramenta de coleta

Os dados coletados são referentes ao período de junho de 2020 a junho de 2021. Onde foi aplicada a uma amostra de quatro bibliotecas, sendo utilizado um formulário para a sua coleta, estruturado com questões fechadas, sendo cinco de múltiplas respostas, três de resposta única, e uma questão aberta ao final de cada para sugestões. Deste modo com as perguntas fechadas foi possível facilitar a coleta de respostas bem como não tornar o formulário longo demais. No qual foi aplicado no período de Março de 2022.

O formulário foi aplicado de forma remota. Foi feito por meio da ferramenta *Google Form*, sendo direcionada a diretoria da biblioteca para que assim pudesse ser respondido pelo bibliotecário que atuou no período estipulado.

Sendo aplicada às quatro bibliotecas universitárias apresentadas acima, onde os dados puderam ser coletados e compilados para a tabulação, para que assim se trabalhar a análise, além dos fatos observados.

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Com esta pesquisa espera-se que as questões quanto ao uso de TIC sejam esclarecidas, para que desta forma se tenha uma compreensão melhor com relação aos benefícios que elas trazem as bibliotecas universitárias na pandemia, com isso, nesta seção são apresentadas, analisadas e discutidas as informações referentes ao uso de TIC nas respectivas bibliotecas na pandemia da Covid-19 no período de junho de 2020 a julho de 2021, de modo onde se analisa e discute os resultados obtidos.

As perguntas feitas para a coleta de dados podem ser observadas no **APÊNDICE A – Questionário**. Com relação as respostas, as marcadas de forma positiva estão assinaladas com x e as que não ofertaram estão com traço (-). Além disso, a ordem das respostas, não reflete a ordem da apresentação das bibliotecas, com o intuito de manter o anonimato.

4.1 Uso de TIC para ofertas de serviços

Nesta subseção são analisados e discutidos os resultados obtidos referentes ao uso de TIC na biblioteca entre junho de 2020 à junho de 2021 da pandemia da Covid-19 como alternativa para a oferta de produtos e serviços de informação não presenciais, com isso foram analisadas quatro bibliotecas universitárias, sendo duas particulares e duas públicas.

Dentre os serviços no qual foram sugeridos no formato de perguntas fechadas para o intuito de análise estão os serviços, bem como os dados coletados de acordo com a Tabela 1 - Oferta de produtos e serviços de informação não presenciais.

Onde foi feita a seguinte pergunta: “Quais TIC foram utilizadas pela biblioteca durante período de junho de 2020 a junho de 2021 da Covid-19 como alternativa para a oferta de produtos e serviços de informação não presenciais? Assinale as alternativas que correspondam as atividades realizadas.” Para que deste modo a pergunta ficasse mais objetiva para a coleta bem como para facilitar a visualização dos dados que se buscou encontrar.

Tabela 1 - Oferta de produtos e serviços de informação não presenciais

	B1	B2	B3	B4
Treinamentos online;	X	-	X	X
Webinários;	X	-	-	-
Mídias sociais e site da Biblioteca;	X	-	X	X
Serviço de SRV (Serviço de Referência Virtual);	-	-	-	-
Web reuniões individuais com alunos;	X	-	X	X
Software de gerenciamento de biblioteca;	-	X	-	-
Software de elaboração de ficha catalográfica online;	-	-	-	-
Software de elaboração de referências;	-	-	-	-
Disponibilização e acesso à bases de dados, bibliotecas digitais, repositórios,	X	X	X	X
Outros	-	-	-	-

Fonte: Dados da pesquisa (2022)

De acordo com as informações coletadas e as análises feitas foi constatado que dentre os serviços utilizados por meio de TIC estão os de treinamentos online, Webinários, Mídias sociais e site da biblioteca, software de gerenciamento de bibliotecas e reuniões individuais com os alunos. Além disso, dentre esses serviços, todas as bibliotecas tiveram em comum como serviço o uso da disponibilização de bases de dados, bibliotecas digitais e repositórios.

4.2 Uso de canais digitais

Esta subseção apresenta e discute as informações referentes aos atendimentos via canais digitais, com relação ao acesso entre junho de 2020 à junho de 2021 da pandemia da Covid-19, com relação ao uso das MÍDIAS SOCIAIS as bibliotecas que possuíam esta ferramenta tiveram mais de 30 acessos. Dentre os serviços e atendimentos via EMAIL, todas tiveram algum atendimento por meio desta ferramenta. Com relação ao CHAT do site da biblioteca, somente uma o possuía e está teve em torno de 21 à 30 acessos. LIGAÇÃO TELEFONICA, todas que possuíam o serviço, obtiveram algum acesso; MENSAGEM DE TEXTO (via SMS ou WhatsApp) todas as que

possuíam esta ferramenta obtiveram algum acesso. Estes dados também estão dispostos na Tabela 2 – Atendimento via canais digitais.

Tabela 2 - atendimentos via canais digitais

	B1	B2	B3	B4
Mídias sociais	31 ou +	0	31 ou +	31 ou +
E-mail	21-30	31 ou +	11-20	31 ou +
Chat via site da biblioteca:	21-30	0	0	0
Ligação telefônica:	1-10	31 ou +	1-10	0
Mensagem de texto (SMS e Whatsapp):	21-30	0	31 ou +	31 ou +

Fonte: Dados da pesquisa (2022)

Com isso pode-se deduzir que todas as bibliotecas possuíam algum tipo de ferramenta de comunicação e obtiveram acessos nas ferramentas que utilizam.

4.3 TIC e as atividades administrativas

Esta seção apresenta e discute as informações sobre o uso de TIC nas atividades administrativas no contexto da pandemia da Covid-19. Para isto foi feita a seguinte pergunta: “As TIC deram apoio às atividades administrativas da biblioteca no período de junho de 2020 a junho de 2021 da pandemia da Covid-19? Assinale as alternativas que correspondam às atividades realizadas.” Diante disso, as atividades correspondentes estão listadas de acordo com a Tabela 3 - Uso de TIC nas atividades administrativas com as seguintes opções:

Tabela 3 - Uso de TIC nas atividades administrativas

	B1	B2	B3	B4
Nenhuma	-	-	-	-
Aquisição	-	-	-	-
Catálogo	-	-	-	-

Indexação	-	-	-	-
Descarte	-	-	-	-
Reuniões de diretoria/com funcionários	X	X	X	X
Outros	-	-	-	-

Fonte: Dados da pesquisa (2022)

De acordo com os resultados obtidos os serviços de Aquisição, Catalogação e Indexação não foram utilizadas no período estipulado. Com isso também foi possível observar que as Reuniões de diretoria/com funcionário, foi o único serviço utilizado em comum pelas bibliotecas respondentes. Deste modo a principal vantagem observada foi à reunião remota da diretoria e funcionários, mostrando desta forma como o auxílio a atividades remotas, foram utilizadas não somente para os serviços envolvendo os usuários, mas também a parte administrativa da biblioteca.

4.4 Respostas das bibliotecas sobre o uso de TIC na pandemia

Além disso, com relação ao uso das TIC entre junho de 2020 à junho de 2021 da pandemia da Covid-19, para isso foram feitas duas perguntas a primeira: “De acordo com as opções abaixo, em sua opinião, o uso das TIC entre junho de 2020 à junho de 2021 da pandemia da Covid-19 foi”. Os dados referentes às respostas podem ser observados na Tabela 4 - O uso de TIC para os serviços e produtos. Além desta, a segunda pergunta: “Os meios de contato e interação virtuais utilizados entre junho de 2020 à junho de 2021 da pandemia da Covid-19 foram”, onde as respostas das bibliotecas estão de acordo com a Tabela 5 - Os meios de contato e interação virtuais.

Tabela 4 – O uso de TIC para os serviços e produtos

	B1	B2	B3	B4
Desnecessário	-	-	-	-
Dispensável	-	-	-	-
Relevante	-	-	-	-

Imprescindível	X	X	X	X
-----------------------	---	---	---	---

Fonte: Dados da pesquisa (2022)

Tabela 5 – Os meios de contato e interação virtuais

	B1	B2	B3	B4
Desnecessários	-	-	-	-
Dispensáveis	-	-	-	-
Relevantes	-	-	-	-
Imprescindíveis	X	X	X	X

Fonte: Dados da pesquisa (2022)

As bibliotecas responderam que o uso de TIC foi imprescindível para a oferta de serviços e produtos durante o período estipulada, bem como o meio de contato e interação virtual. Visto que esta foi a única forma de ser realizadas as atividades.

4.5 Dificuldades na pandemia

Com relação às dificuldades devido à pandemia de Covid-19. Para se chegar a conclusões sobre o assunto foi feita uma pergunta condicionante da seguinte forma: “A biblioteca sentiu dificuldade em acompanhar esta nova realidade que se apresentou entre junho de 2020 a junho de 2021 devido à pandemia de Covid-19”, as opções e respostas estão dispostas de acordo com a Tabela 6 – Resposta da biblioteca quanto às dificuldades.

Tabela 6 – Resposta da biblioteca quanto as dificuldades.

	B1	B2	B3	B4
Concordo*	-	X	-	X
Concordo Parcialmente*	X	-	-	-
Discordo parcialmente*	-	-	X	-
Discordo	-	-	-	-

Fonte: Dados da pesquisa (2022)

Com está sendo como uma pergunta condicional, onde só seria possível responder a próxima pergunta dependendo de sua resposta nesta, sendo as três primeiras alternativas que levariam o respondente à próxima questão. Chegou-se aos seguintes tópicos relacionados às principais dificuldades encontradas, de acordo com as respostas, como pode ser observado na Tabela 7 – Dificuldades encontradas.

Tabela 7 – Dificuldades encontradas

	B1	B2	B3	B4
1. Falta de internet para alguns alunos;	X	X	X	-
2. Falta de interesse dos alunos em participar das ações propostas pela Biblioteca;	X	-	X	X
3. Biblioteca não possuía estrutura para uso de TIC (curto prazo);	X	X	-	X
4. Biblioteca não possuía recursos para uso de TIC (longo prazo);	-	-	-	-
5. Funcionários não possuíam competências para o uso de TIC;	-	-	-	X
6. Falta de ânimo dos funcionários em se adequar a esta nova realidade;	X	X	-	X
7. Demissão de funcionários.	-	-	-	-
8. Outros	-	-	-	-

Fonte: Dados da pesquisa (2022)

Como principais dificuldades a falta de internet para alguns alunos; falta de interesse dos alunos em participar das ações propostas pela biblioteca; biblioteca não possuía estrutura para uso de TIC (curto prazo); e falta de ânimo dos funcionários em se adequar a esta nova realidade; sendo as principais dificuldades encontradas. Estas por sua vez podem ser entendidas devido a mudança brusca nas atividades e no formato não presencial.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

De acordo com as informações coletadas e as obtidas por meio de bibliografias acerca do tema de uso de TIC nas bibliotecas universitárias na pandemia da Covid-19, podem-se observar como estas estão relacionadas com as mais diversas atividades dentro da biblioteca, como processamento técnico, serviço de referência e informação, atendimento aos usuários e outras já citadas à cima, diante disso, o uso de TIC, antes do início do período pandêmico, já era um setor explorado, com a pandemia e as barreiras impostas pelo vírus, o atendimento remoto começou a ser mais desenvolvido, com relação aos serviços disponibilizados pela biblioteca, pode-se observar que os treinamentos para pesquisa e uso de bases de dados, foi um dos serviços mais usado com o auxílio de TIC, onde a busca por esses serviços foi feita por diferentes canais, como por exemplo, por Mídias sociais e canais digitais, como o WhatsApp, recursos bastante utilizados pelas pessoas e usuários na atualidade.

Diante disso, a pesquisa objetivou compreender o emprego das tecnologias de informação e comunicação nos produtos e serviços ofertados pelas Bibliotecas Universitárias da cidade de Manaus, no contexto da Covid-19, deste modo os resultados apresentados nas tabelas anteriores e os dados obtidos por meio da pesquisa bibliográfica, conseguiram elucidar alguns pontos importantes no que se refere ao uso de TIC, pois foi possível observar quais foram às utilizadas para os produtos e serviços ofertados, assim como as mais comuns para as ofertas das respectivas atividades na biblioteca universitária. Além disso, foram encontradas algumas dificuldades com relação à execução da pesquisa, devido às poucas respostas por parte das instituições.

Contudo, a utilização de TIC como auxílio nos serviços e produtos das bibliotecas universitárias, de acordo com as informações obtidas junto aos bibliotecários, foi um serviço imprescindível devido, principalmente, à flexibilidade das ferramentas que são encontradas no âmbito digital.

Com esses novos meios de se ter acesso às informações e ao atendimento das bibliotecas, surgiram também algumas dificuldades devido principalmente à falta de internet de alguns alunos e a falta de infraestrutura da biblioteca para o uso de TIC, diante disso, como pode ser observado nos

atendimentos via canais digitais, por mais que o número de atendimentos em alguns canais fosse menor que em outros, sempre há algum acesso devido à procura dos usuários pela informação.

Em virtude dos fatos mencionados, como sugestão a futuros estudos sobre a temática seria ideal que se investigasse mais com relação a TIC que venham a surgir futuramente como ferramentas na área da biblioteconomia e quais são as preferíveis para os usuários, afim de possibilitar não somente o acesso, mais também o conforto na utilização.

REFERÊNCIAS

CULTRI, C. N.; BAZILIO, A. P; GOMES, V. S. **Bibliotecas universitárias frente à nova realidade causada pela COVID-19: o caso das bibliotecas da Universidade Federal Fluminense**. R. Tecnol. Soc., Curitiba, v. 16, n. 43, p. 97-106, ed. esp. 2020. Disponível em:

<https://periodicos.utfpr.edu.br/rts/article/view/12341>. Acesso em: 28 jan. 2022.

CUNHA, M. B. da. A biblioteca universitária na encruzilhada. **DataGramaZero: Revista de Ciência da Informação**, [s. n.], v. 11, n. 6, 2010. Disponível em: <https://www.brapci.inf.br/index.php/article/download/17036>. Acesso em: 5 mar. 2022.

ESTACIO. **Biblioteca**. 2020. Disponível em:

<https://portal.estacio.br/unidades/faculdade-est%C3%A1cio-do-amazonas/sobre-a-institui%C3%A7%C3%A3o/biblioteca/>. Acesso em: 19 abr. 2022.

IFAM. **Biblioteca CMC**: apresentação. 2016. Disponível em:

<http://www2.ifam.edu.br/campus/cmc/sistemas/biblioteca>. Acesso em: 17 abr. 2022.

LE COADIC, Yves-François. **A ciência da informação**. Tradução de Maria Yêda F. S. de Filgueiras Gomes. Brasília: Briquet de Lemos, 1996. Disponível em: <https://bibliotextos.files.wordpress.com/2012/07/a-cic3aancia-da-informac3a7c3a3o-le-coadic.pdf>. Acesso em: 22 março 2022.

LÉVY, Pierre **Cibercultura**. São Paulo: Editora 34, 1999. Disponível em:

<https://mundonativodigital.files.wordpress.com/2016/03/cibercultura-pierre-levy.pdf>. Acesso em: 28 abr. 2022.

LUCENA, Teresa Cristina Moreira de; SIEBRA, Sandra de Albuquerque. **O Impacto dos novos usuários e das tecnologias da informação e comunicação na biblioteca acadêmica**. XXV Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documento e Ciência da Informação – Florianópolis, SC, Brasil, 2013. Disponível em:

https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:VPKgd_QTxOcJ:https://portal.febab.org.br/anais/article/view/1422/1423+&cd=6&hl=pt-BR&ct=clnk&gl=br. Acesso em: 30 abr. 2022.

MINISTÉRIO DA SAÚDE. **Recomendação Nº 036, de 11 de maio de 2020**.

Brasília, DF: MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2020. Disponível em:

<https://conselho.saude.gov.br/recomendacoes-cns/1163-recomendac-a-o-n-036-de-11-de-maio-de-2020>. Acesso em: 07 maio 2022.

MORENO, Patrícia da Silva. **Serviço de referência digital: uma análise apoiada em agentes de interface**. São Paulo: Universidade Estadual Paulista, 2005. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Faculdade de Filosofia e Ciências – Universidade Estadual Paulista, 2005. Orientadora: Profª Drª Plácida Leopoldina Ventura Amorim da Costa Santos. Disponível em:

https://www.marilia.unesp.br/Home/Pos-Graduacao/CienciadaInformacao/Dissertacoes/moreno_ps_me_mar.pdf. Acesso em: 30 março. 2022.

OPAS BRASIL. **OMS afirma que COVID-19 é agora caracterizada como pandemia**. Brasília, DF: OPAS Brasil, 2020. Disponível em: <https://bit.ly/2SfmMWk>. Acesso em: 03 maio. 2021.

RODRIGUES, Ricardo Batista. **Novas tecnologias da informação e da comunicação**. Recife: IFPE, 2016. Disponível em: https://www.ufsm.br/app/uploads/sites/413/2018/12/arte_tecnologias_informacao_comunicacao.pdf. Acesso em: 10 mar. 2021.

SANTOS, Angela Sikorski. **As competências desenvolvidas pelos bibliotecários com a implantação de tecnologias da informação em bibliotecas universitárias**. Dissertação (Mestrado em Administração) – Curso de Pós-Graduação em Administração. Universidade Federal de Santa Catarina: Florianópolis, 2004. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/xmlui/bitstream/handle/123456789/86814/206875.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 25 maio 2022.

SANTOS, Maria Aparecida Brito; GRACIOSO, Luciana de Souza; AMARAL, Roniberto Morato do. As bibliotecas dos institutos federais de educação, ciência e tecnologia: uma análise de literatura científica. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, v. 14, n. 2, 2018. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/download/43867>. Acesso em: 09 abr. 2022.

SILVA, Danielle Karla Martins da; SIEBRA, Sandra de Albuquerque; REIS, Makson de Jesus. **As tecnologias da informação e comunicação nas bibliotecas universitárias federais do Recife**. Revista Gestão.Org, v. 13, Edição Especial, 2016. p. 310-320. Disponível em: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7653189.pdf>. Acesso em: 21 set. 2021.

VIANA, C. L. M. MÁRDERO ARELLANO, M. A. SHINTAKU, M. **Repositórios institucionais em Ciência e Tecnologia**: uma experiência de customização do DSpace. 2005. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/28805314_Repositorios_institucionais_em_Ciencia_e_Tecnologia_uma_experiencia_de_customizacao_do_DSpace. Acesso em: 17 fev. 2022.

UFAM. **SISTEBIB**. 2020. Disponível em: <https://biblioteca.ufam.edu.br/>. Acesso em: 17 abr. 2022.

UNINORTE. **História**. 2022. Disponível em: <https://www.uninorte.com.br/>. Acesso em: 17 abr. 2022.

APÊNDICE A – Questionário**PESQUISA DE TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO
Uso de Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) nas
Bibliotecas Universitárias****Estado:****Cidade:****Nome da Instituição:****Nome da Biblioteca (se houver):****Bibliotecário respondente:****E-mail:**

1. Quais TIC foram utilizadas pela biblioteca durante período de junho de 2020 a junho de 2021 da Covid-19 como alternativa para a oferta de produtos e serviços de informação não presenciais? Assinale as alternativas que correspondam as atividades realizadas.

Treinamentos online;

Webinários;

Mídias sociais e site da Biblioteca;

Serviço de SRV (Serviço de Referência Virtual);

Web reuniões individuais com alunos;

Software de gerenciamento de biblioteca;

Software de elaboração de ficha catalográfica online;

Software de elaboração de referências;

Disponibilização e acesso à bases de dados, bibliotecas digitais, repositórios, etc.;

Outros: _____.

2. Com relação aos atendimentos via canais digitais, qual a quantidade de acesso durante o período de junho de 2020 a junho de 2021 da pandemia da Covid-19?

Mídias sociais:

- Nenhum
- 1-10
- 11-20
- 21-30
- 31 ou +

E-mail:

- Nenhum
- 1-10
- 11-20
- 21-30
- 31 ou +

Chat via site da biblioteca:

- Nenhum
- 1-10
- 11-20
- 21-30
- 31 ou +

Ligação telefônica:

- Nenhum
- 1-10
- 11-20
- 21-30
- 31 ou +

Mensagem de texto (SMS e Whatsapp):

- Nenhum
- 1-10
- 11-20
- 21-30
- 31 ou +

3. As TIC deram apoio às atividades administrativas da biblioteca no período de junho de 2020 a junho de 2021 da pandemia da Covid-19? Assinale as alternativas que correspondam as atividades realizadas.

- Nenhuma
- Aquisição;
- Catalogação;
- Indexação;
- Descarte;
- Reuniões de diretoria/com funcionários;
- Outras:_____.

4. De acordo com as opções abaixo, em sua opinião, o uso das TIC durante o período de junho de 2020 a junho de 2021 da pandemia da Covid-19 foi:

- desnecessário
- dispensável
- relevante
- imprescindível

5. Os meios de contato e interação virtuais utilizados durante o período de junho de 2020 a junho de 2021 da pandemia de Covid-19 foram:

- desnecessários
- dispensáveis
- relevantes
- imprescindíveis

6. A biblioteca sentiu dificuldade em acompanhar esta nova realidade que se apresentou no período de junho de 2020 a junho de 2021 devido à pandemia de Covid-19?

- concordo*
- concordo parcialmente*
- discordo parcialmente*
- discordo

6.1. Cite as dificuldades encontradas? (pergunta condicionante*)

- falta de internet para alguns alunos
- falta de interesse dos alunos em participar das ações propostas pela biblioteca
- biblioteca não possuía estrutura para uso de TIC (curto prazo)
- biblioteca não possuía recursos para uso de TIC (longo prazo)
- funcionários não possuíam competências para o uso de TIC
- falta de ânimo dos funcionários em se adequar a esta nova realidade
- demissão de funcionários
- outros:_____.

7. Quais os serviços não puderam ser ofertados ano de 2020 (primeiro ano) devido a pandemia da Covid-19?

- Empréstimos
- Atendimento presencial de alunos
- Aquisição de novas obras
- Treinamentos de usuário
- Não foram ofertados serviços durante o período de pandemia
- Outros:_____.