



Biblioteca Universitária: tradição, práticas e inovações  
7 a 10 de dezembro de 2021 | Centro de Convenções de Goiânia

## Eixo 2 - Práticas

### EDUCAÇÃO DE USUÁRIOS EM TEMPOS DE COVID-19: RELATO DE EXPERIÊNCIA DA BIBLIOTECA DE CIÊNCIAS DA SAÚDE DA UFC

#### *USER EDUCATION IN TIMES OF COVID-19: EXPERIENCE REPORT FROM UFC'S LIBRARY OF HEALTH SCIENCES*

Maria Naires Alves de Souza <sup>1</sup>  
Rosane Maria Costa <sup>2</sup>

**Resumo:** Relata a experiência vivenciada pela Biblioteca de Ciências da Saúde da Universidade Federal do Ceará com a educação de seus usuários no contexto da pandemia do COVID-19, refletindo, especificamente, os treinamentos ministrados nos anos de 2019, 2020 e 2021. Trata-se de um estudo exploratório e descritivo, com abordagem quantitativa e qualitativa, na modalidade relato de experiência. Os dados utilizados foram coletados dos relatórios técnicos da biblioteca. Descreve a situação vivida pelos bibliotecários entre dificuldades e ganhos com o atendimento remoto aos usuários realizados via plataformas de videoconferências. Enfatiza o aumento do número de usuários treinados no período de 2020 até outubro de 2021, em comparação ao ano de 2019, quando os treinamentos foram realizados de forma presencial, exclusivamente. Conclui que a pandemia foi um momento de superação por parte da comunidade universitária como um todo e que a biblioteca, em particular, precisou se articular para aumentar a oferta de serviços on-line a fim de atender seu público a distância.

**Palavras-chave:** Educação de usuários. Treinamentos. Videoconferências.

**Abstract:** It reports the experience lived by the Health Sciences Library of the Federal University of Ceará with the education of its users in the context of the COVID-19 pandemic, specifically reflecting the training provided in 2019, 2020 and 2021. an exploratory and descriptive study, with a quantitative and qualitative approach, in the experience report modality. The data used were collected from the library's technical reports. It describes the situation experienced by librarians between difficulties and gains with remote service to users via videoconference platforms. It emphasizes the increase in the number of users trained in the period from 2020 to October 2021, compared to 2019, when the training was carried out in person, exclusively. It concludes that the pandemic was a moment of overcoming on the part of the university community as a whole and that a library, in particular, needs to be articulated to increase the offer of online services in order to serve its public at a distance.

**Keywords:** User education. Trainings. Video conferences.

## 1 INTRODUÇÃO

A Biblioteca de Ciências da Saúde (BCS) compõe o Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Ceará (UFC) e está localizada no campus do Porangabuçu. É uma evolução da Biblioteca da Faculdade de Medicina, instalada em 1948. É credenciada, mediante convênio, para atuar como Sub-Centro do BIREME – Centro Latino-Americano e do Caribe de Informações em Ciências da Saúde OPAS/OMS. (BU/UFC, 2021).

<sup>1</sup> Mestre em Políticas Públicas e Gestão da Educação Superior. Universidade Federal do Ceará. marianaires@ufc.br

<sup>2</sup> Especialista em Tecnologias Aplicadas ao Gerenciamento da Informação. Universidade Federal do Ceará. rosane.costa@ufc.br



Biblioteca Universitária: tradição, práticas e inovações  
7 a 10 de dezembro de 2021 | Centro de Convenções de Goiânia

Desde meados dos anos noventa a BCS mantém contínuos treinamentos com a finalidade de educar os seus usuários referentes ao uso das bases de dados digitais. Inicialmente, eles eram sobre as Bases de dados do Centro Latino-Americano e do Caribe de Informação em Ciências da Saúde (BIREME) que aquela época eram bases de dados disponíveis em CD-ROM.

O avanço das tecnologias digitais trouxe outras demandas de educação para os usuários das bibliotecas universitárias e conseqüentemente para BCS.

*A educação de usuários é um termo estendido que reúne vários tipos de ferramentas que vão desde a instrução, o treinamento, a apresentação de interfaces amigáveis, o marketing, a divulgação de artigos e reportagens, manuais, passeios, cursos de acesso a bases de dados, até a orientação bibliográfica. (DUDZIAK; GABRIEL, VILLELA, 2000, p.8).*

A BCS oferece à comunidade universitária aulas, palestras e treinamentos sobre as seguintes temáticas gerais: construção de estratégia de buscas, pesquisa em bases de dados em ciências da saúde, normalização do trabalho acadêmico, gerenciadores de referências. Também ministramos aos estudantes recém ingressos palestras a respeito dos recursos e serviços da biblioteca.

O objetivo deste estudo é relatar a experiência vivenciada pela BCS com a educação de usuários no contexto da pandemia do COVID-19, refletindo, especificamente, os treinamentos ministrados nos anos de 2019, 2020 e 2021.

Justifica-se a seleção desses três anos por que o ano de 2019 foi o último ano de treinamentos totalmente presenciais possibilitando o confronto com os anos seguintes, 2020 e 2021, em que houve a transição e efetivação do atendimento presencial para o remoto.

## 2 MÉTODO

O presente estudo trata-se do tipo exploratório e descritivo, com abordagem quantitativa e qualitativa, na modalidade relato de experiência sobre o que foi vivenciado relativo à educação de usuários na Biblioteca de Ciências da Saúde da UFC no período de 2019 a 2021 no contexto da COVID-19.

Segundo Gil “uma pesquisa descritiva é aquela que visa descobrir a existência de associações entre variáveis, e pretendem determinar a natureza dessa relação” (2010, p. 28), enquanto exploratórias são aquelas que têm como propósito proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a construir hipótese” (2010, p.27).

Um relato de experiência que pode ser compreendida por uma narração detalhada de uma experiência vivida. Ainda sobre a abordagem, segundo Pereira et al “Os métodos qualitativos são

Promoção:



Organização:



Av. T9, Qd. 523, Lt. 10/15, Nº 2310, Ed. Inove Intelligent Place, sala 701B,  
Jardim América, Goiânia - GO - CEP: 74255-220  
(62) 3214-1005 | secretaria@qeeventos.com.br | www.jeitospecial.com.br



Biblioteca Universitária: tradição, práticas e inovações  
7 a 10 de dezembro de 2021 | Centro de Convenções de Goiânia

aqueles nos quais é importante a interpretação por parte do pesquisador com suas opiniões sobre o fenômeno em estudo” (218, p.67).

Os dados utilizados foram coletados dos relatórios técnicos da BCS/UFC.

### 3 RESULTADOS E DISCUSSÕES

A BCS trabalha com a educação de seus usuários, tradicionalmente, por meio de treinamentos, aulas, palestras etc. e com forte envolvimento dos docentes dos cursos aos quais atende, a saber: medicina, fisioterapia, enfermagem, odontologia e farmácia. Todos os semestres os professores responsáveis pelas disciplinas que versam sobre metodologia da pesquisa e orientação a pesquisa bibliográfica agendam, junto a biblioteca, palestras e treinamentos para as turmas de alunos de graduação e pós-graduação. Enfatiza-se que essas atividades são executadas dentro da disciplina do docente solicitante, no qual o(a)s bibliotecário(a)s participam como palestrante convidado. Também são ministradas os mesmos treinamentos, palestras, aulas para os mais diversos grupos de pesquisas ou para grupos de servidores interessados na temática de pesquisa em ciências da saúde.

Em virtude da pandemia do COVID-19, a UFC pela Resolução do Conselho Universitário nº08/CONSUNI, de 31 de março de 2020, suspendeu o atendimento presencial em todas as unidades acadêmicas e administrativas da universidade, com isso as atividades presenciais da Biblioteca foram suspensas e conseqüentemente seus atendimentos passaram a ser de forma remota. (UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ, 2021).

Até o ano de 2019 todos os treinamentos solicitados foram realizados pela biblioteca na modalidade presencial. Com a inusitada emergência sanitária do Covid-19, mais intensificada em 2020, e que perdura até 2021, a BCS precisou se reinventar e se adequar à nova realidade. Os treinamentos de usuários que eram ofertados 100% em formato presencial, tiveram que ser reformatados com urgência para atender as exigências do momento. Através de ferramentas de videoconferência, a biblioteca e os bibliotecários precisaram acolher docentes e discentes no formato remoto, com a mesma qualidade a que estes estavam acostumados, adequando conteúdos e dominando o funcionamento de recursos tecnológicos que antes não eram inseridos nos treinamentos.

Promoção:



Organização:



Av. T9, Qd. 523, Lt. 10/15, Nº 2310, Ed. Inove Inteligent Place, sala 701B,  
Jardim América, Goiânia - GO - CEP: 74255-220  
(62) 3214-1005 | secretaria@qeeventos.com.br | www.jeitoespecial.com.br



Biblioteca Universitária: tradição, práticas e inovações  
7 a 10 de dezembro de 2021 | Centro de Convenções de Goiânia

Os bibliotecários tiveram que ser autodidatas no uso das ferramentas e em curtíssimo tempo passaram a atender os demandantes, com a mesma destreza que demonstravam nos treinamentos presenciais.

Os resultados foram surpreendentes, pois o número de discentes atendidos aumentou significativamente, bem como a procura por treinamentos por parte de docentes que antes não buscavam esse apoio da biblioteca. Vejamos no quadro abaixo os dados que evidenciam esse fato:

Quadro 1 – Dados comparativos dos treinamentos efetivamente realizados entre 2019 e 2021

Ano	Quantidade de treinamentos	Modalidade	Discentes participantes
2019	36	Presencial	805
2020	25	Presencial/Remoto	1085
2021	42	Remoto	3750

Fonte: as autoras a partir dos dados coletados do relatório de atividades da BCS/UFC.

No ano de 2019 foram realizados 36 treinamentos presenciais abrangendo um total de 805 participantes. Corresponde, costumeiramente, à média de treinamentos presenciais realizados pela BCS.

Já no ano de 2020, a quantidade de treinamentos efetivamente realizados diminuiu em relação ao ano de 2019, porém a quantidade de participantes aumentou, perfazendo o total de 1085 treinados. Ressalta-se que em 2020 houve a transição de treinamentos essencialmente presenciais para remoto, dentro do contexto da pandemia. Neste momento, ocasião em que docentes, discentes e bibliotecários, ainda estavam aprendendo a lidar com a situação, alguns treinamentos foram cancelados. Do total de 34 treinamentos agendados, 9 foram cancelados e 25 foram efetivamente realizados. Os treinamentos agendados no período de 02 a 12 de março de 2020 foram realizados no formato presencial. Sendo que a partir de 06 de abril de 2020 todos os treinamentos foram oferecidos no formato remoto, via google meet ou ConferênciaWeb RNP.

Os treinamentos que foram cancelados em 2020 situam-se no período compreendido entre 13 de março e 25 de maio de 2020. Estes foram reagendados pelos docentes para o ano de 2021.

No ano em curso, 2021, a quantidade de treinamentos aumentou em relação ao ano anterior para 42, bem como a quantidade de treinados que até o mês de outubro totaliza 3750. Todos os treinamentos de 2021 estão sendo realizados em formato remoto, abrangendo uma quantidade maior de participantes.

Devido às mudanças no calendário acadêmico, o semestre de 2021.2 foi iniciado em 27 de setembro último, de forma híbrida. Com a adesão dos docentes e discentes ao ensino remoto, as

Promoção:



Organização:



Av. T9, Qd. 523, Lt. 10/15, Nº 2310, Ed. Inove Intelligent Place, sala 701B,  
Jardim América, Goiânia - GO - CEP: 74255-220  
(62) 3214-1005 | secretaria@qeeventos.com.br | www.jeitospecial.com.br



Biblioteca Universitária: tradição, práticas e inovações  
7 a 10 de dezembro de 2021 | Centro de Convenções de Goiânia

plataformas de videoconferência se tornaram essenciais para a aproximação da biblioteca com a comunidade acadêmica da área de saúde da universidade.

#### 4 CONCLUSÕES

Sem entrar no mérito, neste momento, se os treinamentos remotos contribuíram para uma melhor apropriação ou não dos conteúdos, o que se percebeu nesta breve experiência foram as dificuldades no manuseio das ferramentas tecnológicas, no acesso a uma rede de internet mais robusta e na produção de conteúdos que despertassem o interesse dos alunos.

O domínio das ferramentas de vídeoconferência por parte dos bibliotecários também foi uma dificuldade a ser superada bem como a interação com o público através dessa tecnologia.

O aumento do quantitativo de participantes nos treinamentos demonstra que apesar das dificuldades enfrentadas é viável a adoção de tais ferramentas de forma contínua, devendo, portanto, ser estimulado o uso das mesmas e a sua inserção nas atividades da biblioteca.

O contexto da pandemia do COVID-19 foi de algum modo um momento em que se percebeu as fragilidades e as potencialidades de cada segmento da universidade. A biblioteca, por sua vez, foi desafiada a prestar serviços on-line, para além dos já existentes, dando suporte ao seu público agora fisicamente distante. Como pesquisa futura, pretende-se coletar as percepções dos participantes desses treinamentos de como foi passar por essa experiência de atendimento remoto.

#### REFERÊNCIAS

- DUDZIAK, E.A.; GABRIEL, M.A.; VILLELA, M.C.O. **A educação de usuários de bibliotecas universitárias frente à sociedade do conhecimento e sua inserção nos novos paradigmas educacionais**. 2000. Disponível em: <http://eprints.rclis.org/3799/>. Acesso em: 18 out. 2021.
- GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2010.
- PEREIRA, A.S.; SHITSUKA, D.M.; PEREIRA, F.J.; SHITSUKA, R. **Metodologia da Pesquisa Científica**. Santa Maria (RS): UFSM, 2018. Disponível em: [https://repositorio.ufsm.br/bitstream/handle/1/15824/Lic\\_Computacao\\_MetodologiaPesquisa-Cientifica.pdf?sequence=1](https://repositorio.ufsm.br/bitstream/handle/1/15824/Lic_Computacao_MetodologiaPesquisa-Cientifica.pdf?sequence=1). Acesso em: 15 out. 2021.
- UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ. BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA. **Biblioteca de Ciências da Saúde Professor Jurandir Marães Picanço**. Disponível em: <https://biblioteca.ufc.br/pt/bibliotecas-do-sistema/bibliotecas-no-campus-de-porangabucu/biblioteca-de-ciencias-da-saude-bcs-2/>. Acesso em: 14 out. 2021.
- UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ. **Resolução nº08/CONSUNI, de 31 de março de 2020**. Disponível em: [https://www.ufc.br/images/200401\\_resolucao\\_consuni.pdf](https://www.ufc.br/images/200401_resolucao_consuni.pdf). Acesso em: 14 out. 2021.

Promoção:



Organização:



Av. T9, Qd. 523, Lt. 10/15, Nº 2310, Ed. Inove Intelligent Place, sala 701B,  
Jardim América, Goiânia - GO - CEP: 74255-220  
(62) 3214-1005 | secretaria@qeeventos.com.br | www.jeitospecial.com.br