



**Escola de Comunicação e Artes**  
**Departamento de Ciências da Informação**  
**Curso de Licenciatura em Biblioteconomia**

Trabalho de Culminação de Curso

**BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS NA PANDEMIA DA COVID-19: ACÇÕES E BOAS PRÁTICAS – UM ESTUDO DE CASO DA UNIVERSIDADE EDUARDO MONDLANE E UNIVERSIDADE A POLITÉCNICA**

Orientanda: Henriqueta Tartibo Nhaca

Orientadora: Doutora Delfina Lázaro

Maputo, Novembro de 2023

**Escola de Comunicação e Artes**  
**Curso de Licenciatura em Biblioteconomia**

**BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS NA PANDEMIA DA COVID-19: ACÇÕES E BOAS PRÁTICAS – UM ESTUDO DE CASO DA UNIVERSIDADE EDUARDO MONDLANDE E UNIVERSIDADE A POLITÉCNICA**

Monografia apresentada à Escola de Comunicação e Artes da Universidade Eduardo Mondlane, como um dos requisitos para a obtenção do grau de Licenciatura em Biblioteconomia.

Orientanda: Henriqueta Tartibo Nhaca

Orientadora: Doutora Delfina Lázaro

Novembro, Maputo, 2023

**Escola de Comunicação e Artes**

**Curso de Licenciatura em Biblioteconomia**

**BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS NA PANDEMIA DA COVID-19: ACÇÕES E BOAS PRÁTICAS – UM ESTUDO DE CASO DA UNIVERSIDADE EDUARDO MONDLANDE E UNIVERSIDADE A POLITÉCNICA**

Monografia apresentada à Escola de Comunicação e Artes da Universidade Eduardo Mondlane, como um dos requisitos para a obtenção do grau de Licenciatura em Biblioteconomia.

Candidata: Henriqueta Tartibo Nhaca

**JÚRI**

---

Presidente

Escola de Comunicação e Artes

---

Supervisor

Escola de Comunicação e Artes

---

Oponente

Escola de Comunicação e Artes

Maputo, Novembro de 2023

## **Declaração de Honra**

Declaro por minha honra que o presente trabalho é da minha autoria e o resultado nele apresentado é de uma pesquisa por mim realizada com base na bibliografia mencionada. Está é a primeira vez que submeto para obtenção de grau de Licenciatura em Biblioteconomia.

Maputo, aos \_\_\_\_ de Novembro de 2023

---

(Henriqueta Tartibo Nhaca)

## **Dedicatória**

Aos meus pais, irmãos, filha, marido e amigos que sempre me apoiaram em tudo quanto puderam.

## **Agradecimentos**

Em primeiro lugar, quero agradecer à Deus pelo dom da vida e pela protecção todos os dias da minha vida. A ele, toda a honra e glória. Os meus agradecimentos se estendem para a minha orientadora, Doutora Delfina Lázaro pelo acompanhamento, ensinamentos e paciência ao longo da elaboração desta monografia, assim como a todos os docentes do Departamento de Ciências da Informação pelos valiosos ensinamentos durante os anos da minha formação.

Agradeço também ao meu marido e a minha filha por estarem ao meu lado em todos os momentos, sorrindo comigo nas vitórias e me confortando nas dificuldades; pela constante presença e encorajamento por meio de palavras, sobretudo nos dias mais exaustivos. À minha doce filha em especial, por motivar-me a buscar sempre mais. Mesmo com toda a responsabilidade de ser mãe e estudante, estive sempre ao meu lado com paciência, compreensão e amor incondicional.

À vocês vai a minha mais profunda gratidão por me terem suportado com tanto amor e carinho durante os momentos em que me dediquei aos estudos. Sei que posso contar com vocês sempre, assim como vocês podem contar comigo.

## **Resumo**

Este estudo procurou analisar a oferta dos serviços informacionais nas bibliotecas universitárias da Universidade Eduardo Mondlane e da Universidade A Politécnica no período da pandemia da COVID-19 e propôs o uso de boas práticas para a actuação das bibliotecas universitárias em tempos de crise de saúde pública. O estudo é de natureza qualitativa e do tipo descritivo. A recolha de dados consistiu em contacto directo com dois intervenientes, os responsáveis pelo funcionamento das bibliotecas em tempos de pandemia, através de uma entrevista com perguntas semiestruturadas. Os resultados revelaram que as acções tomadas pelas duas bibliotecas constituíram um desafio para o seu funcionamento em tempos de pandemia. O estudo concluiu que as acções que as duas bibliotecas desenvolveram conseguiram responder ao atendimento limitado aos serviços bibliotecários, uma vez que os livros disponíveis no acervo físico das bibliotecas não estavam todos disponíveis nos acervos digitais das bibliotecas.

Palavras-chave: Biblioteca, biblioteca universitária, COVID-19

### **Abstract**

This study sought to analyze the provision of information services in the university libraries of Eduardo Mondlane University and A Politecnica University during the COVID-19 pandemic and proposed the use of good practices for the performance of university libraries in times of public health crisis. The study is qualitative in nature and descriptive. Data collection consisted of direct contact with two stakeholders, those responsible for the functioning of libraries in times of pandemic, through an interview with semi-structured questions. The results revealed that the actions taken by the two libraries constituted a challenge for their operation in times of pandemic. The study concluded that the actions that the two libraries developed were able to respond to the limited service provided to library services, since the books available in the libraries' physical collections were not all available in the libraries' digital collections.

Keywords: Library, university library, COVID-19

## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

AFLIA	A Biblioteca Africana e as Associações e Instituições De Informação
BCAP	Biblioteca Central Universidade A Politécnica
BCE	Biblioteca Central Brazão Mazula
BU	Biblioteca Universitária
CD	Chefe de Departamento
COVID 19	Coronavirus Disease
DSD	Direcção dos serviços de documentacao
IFLA	Federação Internacional de Associações e Instituições Bibliotecárias
MISAU	Ministério da Saúde
OMS	Organização Mundial da Saúde
SIBUEM	Sistema de Bibliotecas da Universidade Eduardo Mondlane
UEM	Universidade Eduardo Mondlane

# Índice

CAPITULO I - INTRODUÇÃO .....	11
1.1 Problematização .....	11
1.2. Objectivos .....	14
1.2.1. Objectivo geral .....	14
1.2.2. Objectivos específicos .....	14
1.3. Justificativa .....	14
CAPÍTULO II – REVISÃO DA LITERATURA .....	16
2.1. Conceito de biblioteca .....	16
2.2. Biblioteca Universitária .....	17
2.3. COVID-19.....	18
2.3.1 Impactos da COVID-19 nas bibliotecas em em Moçambique.....	20
2.3.2. Impactos da COVID-19 nas bibliotecas do mundo.....	20
2.4. Desafios das bibliotecas universitárias em tempos de pandemia .....	22
2.5 Acções e boas práticas recomendadas para as bibliotecas na COVID 19.....	27
CAPÍTULO III – METODOLOGIA .....	31
CAPÍTULO IV: APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS .....	33
4.1 Caracterização da Biblioteca Central Brazão Mazula -BCE.....	33
4.2. Biblioteca Central da Universidade A Politécnica .....	34
4.3. Dados das entrevistas.....	34
4.3. Análise dos dados .....	38
5. Propostas de boas práticas.....	41
CAPÍTULO V - CONCLUSÃO .....	42
5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	44
APÊNDICE: Guião de entrevista .....	47

## CAPITULO I

### INTRODUÇÃO

A pandemia da COVID-19 parou o mundo e houve a necessidade de adaptar novas formas de trabalho pelas limitações que esta impôs, uma vez que se trata de uma doença muito contagiosa e de rápida propagação.

A pandemia trouxe um enorme impacto não só nas instituições de ensino, bem como nas bibliotecas. As escolas de todo o mundo foram igualmente afectadas, e as bibliotecas universitárias viram-se, por um momento, obrigadas a encerrar as suas portas aos seus usuários, vedando-lhes o acesso ao acervo físico, embora as aulas continuassem em modelo *online*.

Por conta disso, as bibliotecas universitárias foram desafiadas a procurar novos caminhos para que a disponibilização das fontes de informação e sua busca por parte dos estudantes, docentes e pesquisadores não parasse. E dessa forma, em pouco tempo, tiveram de se adaptar às modalidades de ensino remoto, utilizando plataformas digitais, como forma de dar seguimento às actividades, enquanto os servidores que executam as actividades nos serviços gerais continuaram a trabalhar obedecendo uma escala de rotatividade.

De forma estruturada, o trabalho apresenta, no primeiro capítulo, a introdução, onde apresentamos a problematização, os objectivos geral e específicos, as perguntas de pesquisa e a justificativa. No segundo capítulo, a revisão da literatura, onde trazemos os conceitos de biblioteca, os tipos de bibliotecas, os desafios e impactos da COVID-19 no funcionamento das bibliotecas em tempos de pandemia e as acções da IFLA relativamente ao funcionamento das bibliotecas em tempos de pandemia da COVID-19. No terceiro capítulo tratamos da metodologia que orientou a realização deste trabalho de natureza qualitativa. No quarto capítulo a apresentação e análise dos dados e no fim, no quinto capítulo, as conclusões e recomendações do estudo.

#### 1.1 Problematização

Ao longo do desenvolvimento histórico e social, a biblioteca sofreu transformações do seu conceito e sua função. Sendo que actualmente, a função da biblioteca é de satisfazer o público, não importando o que necessita, pois o grande objectivo da instituição é fazer com que a informação chegue ao usuário de maneira rápida, eficaz e completa. Com isso, as bibliotecas se constituem não só como repositórios da informação necessária ao desenvolvimento da sociedade, mas também, como catalizadores de disseminação dessa mesma informação.

A biblioteca deve ser vista como uma instituição que presta serviços à toda a comunidade para poder desempenhar suas funções educacionais, recreacionais, culturais e informacionais, e contribuir para a melhoria da qualidade de vida e do desenvolvimento local, proporcionando desta forma o acesso gratuito de informações (KOONTZ e GABBIN, 2013).

Para a Fundação Biblioteca Nacional (2000), as bibliotecas em geral são classificadas de acordo com as funções que desempenham, o tipo de leitor para o qual direccionam seus serviços e o nível de especialização do seu acervo. Existem vários tipos de biblioteca quais sejam: bibliotecas nacionais, universitárias, públicas, escolares, especiais e especializadas. E Lubisco, também partilha da mesma opinião da fundação biblioteca nacional. E ainda, segundo Lubisco, o que diferencia uma biblioteca da outra, é que por exemplo a biblioteca pública é o local onde é disponibilizado prontamente para os usuários todo o tipo de conhecimento.

Os serviços fornecidos pela biblioteca pública baseiam-se na igualdade de acesso para todos, independentemente de idade, raça, sexo, religião, nacionalidade, língua, status social. Enquanto que as bibliotecas universitárias são aquelas que têm por objectivo apoiar as actividades de ensino, pesquisa e extensão por meio de seu acervo e dos seus serviços.

A biblioteca atende alunos, professores, pesquisadores e comunidade académica em geral. É vinculada a uma unidade de ensino superior, podendo ser uma instituição pública ou privada. A Biblioteca Universitária dá continuidade ao trabalho iniciado pela Biblioteca Escolar (CALDAS, 2020).

As Bibliotecas universitárias (BUs), elas tem como principal objectivo prover, disseminar e transferir informação de modo a viabilizar a actuação da universidade na promoção do ensino, pesquisa e extensão, por meio da oferta de cursos de graduação e pós-graduação, produção e transferência de conhecimento e tecnologia (GOMES e BARBOSA, 2003, in REBELO, 2011).

Com o surgimento da COVID-19, que é uma doença causada pelo vírus denominado SARS-CoV-2, em que os paciente ou doentes apresentam um espectro clínico variando de infecções assintomáticas a quadros graves, houve a necessidade de a sociedade estar isolada. Assim, para controlar a doença. Vários países tiveram de tomar medidas drásticas que resultaram no encerramento de instituições de ensino, incluindo as bibliotecas universitárias, como meio de controlar o vírus, que poderia ser letal, sem meios testados e comprovados para impedir a sua propagação (CALDAS e SILVA, 2020).

Esse vírus, não afectou somente a vida social dos cidadãos, mas também o funcionamento das bibliotecas universitárias, pois muitas delas tiveram que ser encerradas de forma a limitar a propagação do vírus e diminuir-se os riscos de contágio (WELLICHAN e ROSHA, 2020).

Com a pandemia surgiram outros desafios que estão relacionados com os cuidados e a saúde mental dos funcionários destas instituições, então, como forma de minimizar estes impactos talvez seria o momento de as BUs oferecerem à comunidade, não somente acesso à informações sobre a doença, mas também acesso a arte, cultura, leitura e informações.

No caso de Moçambique, as implicações da pandemia no funcionamento das bibliotecas universitárias foram as mesmas que foram destacadas anteriormente. No dia 30 de Março de 2020, o governo de Moçambique decretou, através de uma comunicação à Nação, pelo Presidente da República, o primeiro Estado de Emergência (EE), com vista a evitar-se a rápida propagação da doença (PEREIRA, FORQUILHA e SHANKLAND, 2021).

O encerramento das universidades afectou automaticamente as bibliotecas, vedando-se assim o processo de consultas e atendimento à sua comunidade.

Mesmo com o encerramento das instituições de ensino, as aulas continuaram a decorrer no modelo virtual, no entanto, nem todas as bibliotecas estiveram acessíveis no modo *online*, inclusive aquelas que tem alguns recursos digitais que são acessíveis via *internet*, como é o caso da Biblioteca Central Brazão Mazula da Universidade Eduardo Mondlane e Biblioteca Central da Universidade A Politécnica que, para além de serem assinantes de revistas electrónicas, possuem repositórios e revistas científicas institucionais.

A Universidade Eduardo Mondlane, a mais antiga instituição de ensino superior em Moçambique, que foi a pioneira na criação do repositório científico, assim como na criação da primeira revista científica de acesso aberto, que utiliza plataformas tecnológicas adoptadas em muitas universidades a nível mundial (Dspace e OJS, respectivamente) (ZIMBA, ANTÓNIO, WAETE, MUSSAGY, 2019), mesmo assim, parece não ter conseguido responder à necessidade da oferta do serviço bibliotecário aos seus usuários via *online*.

Esta falta de acesso aos conteúdos digitais parece não se observar somente em épocas de crise como da COVID-19. Mangué (2007) destacou na sua tese de doutoramento que o défice de adopção de acesso às tecnologias por parte das instituições e bibliotecas moçambicanas está relacionada com a falta de tecnologia dentro do sector de informação, bem como a inúmeros problemas relacionados à sua adopção, tanto no acesso aos dados e integração dos sistemas, quanto na adaptação a condições locais.

Ainda que estas afirmações tenham sido feitas em 2007, o caos vivido durante o encerramento das bibliotecas e a continuação das aulas no modelo virtual durante a COVID-19, mesmo sem acesso às infra-estruturas tecnológicas e conteúdos digitais, denuncia a permanência dos problemas mencionados por Mangué em 2017.

Reconhecendo as dificuldades que Moçambique pode atravessar no período da pandemia, no que concerne ao caso do défice dos serviços de informação por parte das bibliotecas universitárias, o presente trabalho tinha como finalidade propor boas práticas para a actuação das bibliotecas em tempos de crise de saúde pública, por exemplo a COVID-19.

Esta proposta é apresentada a partir da análise e descrição das acções desenvolvidas pelas Bibliotecas Universitárias no contexto da pandemia: a Biblioteca Central da Universidade Eduardo Mondlane e da Universidade A Politécnica.

## **1.2. Objectivos**

### **1.2.1. Objectivo geral**

- Propor boas práticas para a actuação das bibliotecas universitárias em tempos de crise de saúde pública, como o exemplo da COVID-19

### **1.2.2. Objectivos específicos**

- Descrever acções desenvolvidas pelas Bibliotecas universitárias da Universidade Eduardo Mondlane e da Universidade A Politécnica para garantir o acesso à informação no contexto da pandemia;
- Identificar as considerações internacionais, como por exemplo, da Federação das Associações Internacionais de Bibliotecas e Instituições (IFLA) referentes ao funcionamento das bibliotecas durante a crise do Corona Vírus;
- Indicar práticas que podem ser adoptadas pelas bibliotecas universitárias para permitir o acesso à informação em tempos de crise de saúde pública.

## **1.3. Justificativa**

A pandemia da COVID-19 desafiou o mundo a adaptar-se à novas formas de trabalho, dentre as quais o teletrabalho. No caso do ensino e aprendizagem, especificamente, a pandemia fez com que as bibliotecas fossem encerradas, o que fez com que os seus usuários ou utentes fizessem

suas pesquisas ou consultas fora delas, ou seja, durante a pandemia as bibliotecas não estiveram ao serviço do seu público.

Ao visitar-se os *sites* das bibliotecas, neste caso, Biblioteca Central Brazão Mazula e a Biblioteca Central da A Politécnica, observa-se que a informação ligada à descrição das mesmas; os serviços de consulta digital têm restrições e os livros disponíveis na biblioteca física são raros ou quase que inexistentes no acervo digital.

Por conta disso, surge o interesse em desenvolver esta pesquisa, visto que agora estamos na era de digitalização, e as nossas bibliotecas não podem ser visitadas sem que alguém esteja fisicamente dentro delas.

A nível académico, este estudo será de grande contributo para as bibliotecas, pois, trará propostas de acções e boas práticas a serem desenvolvidas, pelo menos ao nível de bibliotecas que possuem mínimas condições em termos de infra-estruturas e conteúdos digitais.

A nível social, este estudo será de grande valia, pois poderá despertar a necessidade de as bibliotecas prestarem serviços de informação a comunidade académica, não somente para o desenvolvimento das actividades académicas e profissionais em tempos de crise de saúde pública, mas também actividades informacionais e recreativas para fazer da biblioteca um lugar também comprometido com a saúde e questões sociais.

## CAPÍTULO II – REVISÃO DA LITERATURA

### 2.1. Conceito de biblioteca

As bibliotecas são instituições antigas, que até a renascença eram tidas como lugares sagrados, tinham o carácter restritivo e eram estáticas, restritos aos monges (FERRAZ, 2014). Eram estáticas, porém, na actualidade são assembleias que os usuários tem acesso livre.

A IFLA (Federação Internacional de Associações e Instituições Bibliotecárias) afirma que as bibliotecas são em sua verdadeira essência instituições transparentes, dedicadas a colocar à disposição de cada um e de todos as informações educacionais, científicas, técnicas e socialmente mais relevantes, mais acuradas e imparciais.

Os materiais de informação e acessos providos pelas bibliotecas e os serviços de informação contribuem para o bom governo, aumentando o conhecimento dos cidadãos e enriquecendo suas discussões e debates. As bibliotecas e os serviços de informação devem ampliar sua missão de modo a se tornarem componentes mais activos do bom governo e na luta contra a corrupção. Em particular eles podem desempenhar um papel significativo informando aos cidadãos sobre seus direitos e garantias (IFLA, 2008).

Assim, considera-se biblioteca toda a colecção organizada de livros, periódicos ou qualquer outro tipo de documento que ocupa um determinado espaço, possibilitando o acesso a essa informação de modo que atenda às necessidades dos usuários (ROCHA, 2013). Como se pode notar, não se trata aqui de estabelecer-se o espaço, a localização ou material de equipamento, mas sim, de sua organização e disponibilização do acervo bibliográfico.

Segundo Lubisco (2020) as funções gerais da biblioteca são de reunir (coleccionar), organizar, disseminar e preservar (documentos/informações), no entanto, essas funções podem mudar de acordo com a tipologia das mesmas bibliotecas.

No que refere aos tipos de bibliotecas, Lubisco (2020) menciona que existem as seguintes bibliotecas: Biblioteca Nacional, Biblioteca Pública, Biblioteca Escolar e a Biblioteca Universitária.

Quanto às suas funções, a mesma autora refere que a Biblioteca Nacional tem a função de preservar a memória bibliográfica de um país, e o seu acervo é geral. E este tipo de biblioteca tem como seu público-alvo pesquisadores, professores, estudantes e assim como o público em geral. Já a biblioteca pública tem a função principal promover o desenvolvimento cultural da comunidade. Enquanto a Biblioteca escolar tem a função de participar do desenvolvimento do

currículo, promover o desenvolvimento da habilidade de ler e desenvolver o espírito investigativo.

Por fim, a biblioteca universitária tem, dentre outras funções, participar do desenvolvimento dos programas de pesquisa científica, de ensino de graduação e de pós-graduação e da extensão universitária. Seu público-alvo é a comunidade acadêmica que é composta por estudantes, docentes, pesquisadores e pelo corpo técnico administrativo.

Sendo a biblioteca universitária o nosso foco, no próximo tópico vamos descrever as suas funções, objectivos e as características.

## **2.2. Biblioteca Universitária**

A Biblioteca Universitária (BU) é um órgão que actua em instituições de ensino superior com a finalidade de oferecer suporte informacional, complementando as actividades curriculares dos cursos e oferecendo recursos para facilitar a pesquisa científica (NUNES e CARVALHO, 2016).

A BU é responsável pela troca de informações entre a comunidade universitária e o público externo, apoiando assim as actividades de ensino, pesquisa e extensão por meio dos seus serviços e produtos (OLIVEIRA, 2021).

Ao longo do tempo, as BUs foram modernizando-se e adaptando-se às diversas mudanças, exercendo um grande papel na mediação da informação e na sociedade em que estão inseridas. As bibliotecas universitárias nasceram com o surgimento das universidades, embora no início grande parte delas estivesse a domínio da Igreja Católica, e as que eram vinculadas às instituições tinham como dever atender as grades curriculares dos cursos (NUNES e CARVALHO, 2016 in OLIVEIRA 2021).

A biblioteca universitária tem as seguintes funções

- Participar do desenvolvimento dos programas de pesquisa científica, de ensino de graduação e de pós-graduação e da extensão universitária;
- Promover a capacitação dos diversos segmentos da instituição, segundo suas necessidades e demandas, para o acesso e uso da biblioteca, de seus serviços e produtos;
- Participar da construção do saber e no cumprimento da missão institucional;
- Dar cumprimento à missão institucional (LUBISCO, 2020).

O acervo da BU é especializado, tendo como público-alvo a Comunidade académica, que é composta por professores, pesquisadores, alunos e técnicos. Geralmente esse tipo de biblioteca é tutelado pelo serviço público ou privado (LUBISCO, 2020).

Após apresentarmos as tipologias das bibliotecas com principal enfoque para a biblioteca universitária, no próximo tópico elucidaremos como é que as bibliotecas a nível internacional enfrentaram a pandemia da COVID-19 e como elas conseguiram prestar serviços aos seus usuários.

### **2.3. COVID-19**

O coronavírus é uma grande família de vírus que podem causar doenças em animais ou seres humanos. O coronavírus é conhecido por causar infecções respiratórias em seres humanos, que variam de constipação normal a doenças mais graves, como a Síndrome Respiratória do Oriente Médio (MERS) e a Síndrome Respiratória Aguda Grave (SARS). O coronavírus descoberto muito recentemente causa uma doença chamada de coronavírus COVID-19 (MISAU, 2020).

Sendo assim, a COVID-19 é a doença infecciosa causada pelo coronavírus, denominado SARS-CoV-2, que apresenta um espectro clínico que varia de infecções assintomáticas a quadros graves. De acordo com a Organização Mundial de Saúde, a maioria (cerca de 80%) dos pacientes com Covid-19 pode ser assintomática ou oligossintomática (poucos sintomas), e cerca de 20% dos casos detectados requer atendimento hospitalar, por apresentar dificuldade, respiratória, dos quais aproximadamente 5% pode necessitar de suporte ventilatório. O vírus surgiu na cidade de Wuhan, China, em Dezembro de 2019, quando se anunciou a misteriosa doença respiratória (MISAU, 2020)

A situação da COVID-19 provocou susto e medo, como consequências a desorientação em várias esferas, cujo cume foi o anúncio, no dia 13 de Maio de 2020, pelo Director Executivo do Programa de Emergências da Organização Mundial de Saúde (OMS). Mike Ryan anunciou que a “COVID-19 pode nunca desaparecer”. Nesse sentido, pode tornar-se numa doença endémica como o HIV e Sida, por isso, temos que aprender a conviver com ela (WHO, 2020).

Já em Moçambique, registou-se o primeiro caso de COVID-19, uma condição causada pelo Coronavírus (SARS-CoV-2), no dia 22 de Março de 2020 (MISAU, 2020).

### **2.3.1. O contexto: Impacto da COVID-19 em Moçambique**

A pandemia da Covid-19 obrigou ao Governo de Moçambique a criar estratégias de modo a conter a propagação rápida da doença, ao declarar estado de emergência de dimensão nacional pelo Chefe do Estado. Dentre as medidas anunciadas pelo Presidente da República, consta a suspensão de aulas em todas instituições de ensino públicas e privadas, desde o ensino pré-escolar até ao superior e incluindo as bibliotecas (Decreto Nº 11/2020 de 30 de março).

Quanto aos impactos no ensino, e relativamente ao ensino superior, a Associação das Instituições de Ensino Privado, indica os seguintes impactos:

- a) encerramento das aulas presenciais;
- b) lacunas na utilização de meios tecnológicos por parte dos docentes e estudantes, visto que a maioria das instituições de ensino superior não tinham experiência de ensino online;
- c) a falta de acesso aos recursos e materiais disponíveis nas bibliotecas dificultou o avanço do conhecimento e a realização de pesquisas;
- d) problemas de tesouraria em resultado da redução drástica das receitas face ao não pagamento regular das propinas, sendo que actualmente (referindo-se ao período de 2020), somente 25% a 30% de estudantes estão a cumprir com as suas responsabilidades (AMADE, 2022).

Em suma, os impactos da Covid-19 nas bibliotecas de Moçambique foram significativos, afetando o acesso aos recursos, atividades educativas, pesquisa, interação comunitária e o sector editorial. Outro impacto, foi de ordem tecnológica e financeira, para além do impacto universal ligado ao encerramento das aulas presenciais, tal como aconteceu em outros cantos. "Quando se encerraram as aulas não tínhamos professores com domínio das tecnologias o que afectou a sua produção e produtividade, e por outro lado, enquanto os estudantes tinham dificuldades para pagar as propinas, os professores e a administração das instituições ficava em risco de não receber seus ordenados."

O desafio agora é encontrar soluções criativas e adaptáveis para mitigar esses impactos e garantir que as bibliotecas continuem a desempenhar seu papel essencial na educação e no acesso à informação

### **2.3.2. Impactos da COVID-19 nas bibliotecas do mundo**

Os impactos da COVID-19 não se registaram simplesmente nas escolas e nos serviços bibliotecários, mas em quase todos os sectores, porém, importando sobretudo nos serviços bibliotecários.

Assim, Franciscatto e Texeira (2021) dizem que as escolas e universidades tiveram suas actividades presenciais suspensas com professores tendo que, de um momento para outro, sem preparação ou planeamento, reinventar suas práticas educacionais, utilizando-se de ferramentas até então desconhecidas e, por muitas vezes, de difícil acesso para muitos.

Outro impacto que se refere diz que o fechamento das escolas como medida de combate à disseminação do vírus “impactou profundamente no pensar e fazer educacional” (NEVES et al. 2020, citados por FRANCISCATTO e TEXEIRA, 2021).

Os autores supracitados referem ainda que a pandemia causou a paralisação das actividades presenciais das bibliotecas. Acrescentando também que a pandemia trouxe a necessidade de restrição drástica da circulação de pessoas dentro do espaço de estudo.

Os impactos que vimos acima estão todos ligados ao encerramento parcial ou total das bibliotecas como medida para se evitar a contaminação pelo coronavírus.

Segundo a literatura, as instituições adoptaram três abordagens de enfrentamento da pandemia que foram: uma reacção passiva; uma prática activa e acções proactivas. A reacção passiva foi o nível mínimo de reacção que não é recomendado, como não presta serviços valiosos no tempo que muitas pessoas precisam. Em uma biblioteca de reacção passiva foi minimizada a sua interacção com a comunidade para parar a propagação do vírus o que implicou o encerramento da biblioteca e a paralisação de todos os serviços.

A prática activa durante a pandemia ofereceu alternativas de meios de prestação de serviços de informação ao público. Nesta prática foram identificadas as necessidades de informação mais prementes do público e tenta-se fornecer as informações mais relevantes, confiáveis e actualizadas para atender às suas necessidades. As acções proactivas foram baseadas em ideias originais e tendiam a criar mudanças, em vez de apenas reagir às mudanças como por exemplo, o desenvolvimento de novos meios de fornecer serviços de informação.

Durante a pandemia várias instituições internacionais desenvolveram estudos a fim de repensar os funcionamentos das bibliotecas devido à pandemia. O estudo Silvestre e Cunha (2022)

apresenta uma lista tanto de publicações realizadas por estas instituições num período março à julho de 2020. Ver a tabela abaixo

Tabela 1. Publicações sobre padrões, ações, protocolos de segurança COVID-19 de instituições internacionais

Instituição	Título da publicação	Mês – ano
American Library Association (ALA)	Pandemic Preparedness: Resources for Libraries (AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION, 2020a)	Março - 2020
American Libraries, periódico oficial da ALA	How to Sanitize Collections in a Pandemic: conservators weigh in on the mysteries of materials handling during COVID-19 (EWEN, 2020)	Março – 2020
International Federation of Library Associations And Institutions (IFLA)	COVID-19 and the Global Library Field2 (INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS, 2020)	Abril – 2020
European Bureau of Library, Information and Documentation Associations (EBLIDA)	Guidelines on access policies, personnel security, social distancing and sanitation of collections (EUROPEAN BUREAU OF LIBRARY, INFORMATION AND DOCUMENTATION ASSOCIATIONS, 2020)	Abril -2020
International Council Of Museums	Conservação, gestão e segurança de acervos: proteção de profissionais e atuação de instituições museológicas, arquivistas e bibliotecas em tempos de Covid 19 (INTERNATIONAL COUNCIL OF MUSEUMS BRASIL, 2020)	Abril -2020
Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas	Tomada de posição: arquivos e bibliotecas durante a pandemia de Covid-19 (ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA DE BIBLIOTECÁRIOS, ARQUIVISTAS E DOCUMENTALISTAS, 2020)	Maior - 2020
Canadian Federation of Library Associations (CFLA-FCAB)	Fair Dealing Guidance for Canadian Libraries During the Time of COVID-19 (CANADIAN FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS, 2020)	Maior - 2020
Super library marketing Angela Hursh	Your Library is Reopening: How to Communicate New Rules to Your Staff and the Public During a Pandemic (HURSH, 2020)	Maior - 2020
Confederation of Open Access	COAR recommendations for	Junho - 2020

Repositories (COAR)	discovery of COVID-19 resources in repositories (CONFEDERATION OF OPEN ACCESS REPOSITORIES, 2020)	
REopening Archives, Libraries, and Museums (REALM), projeto de Pesquisa do OCLC ALA	Test 1: Natural attenuation as a decontamination approach for SARS-CoV-2 on five library materials (ONLINE COMPUTER LIBRARY CENTER, 2020)	Junho - 2020
Library Journal – JR	Reopening Libraries: Campus Concerns (DIXON, 2020)	Junho - 2020
Library Journal – JR	Reopening Libraries: Campus Concerns (DIXON, 2020)	Junho - 2020
American Librar Association(ALA)	Guidelines for Reopening Libraries During the COVID-19 Pandemic (CHMARA, 2020)	Junho – 2020
National Authorities on Public Libraries in Europe (NAPLE)	Public Libraries in Europe and COVID-19: Reopening Strategies Findings from NAPLE Members May-July 2020 (NATIONAL AUTHORITIES ON PUBLIC LIBRARIES IN EUROPE, 2020)	Julho – 2020

Fonte: SILVESTRE e CUNHA, 2020

Alem disso, segundo os mesmos autores, na época da COVID, a questão da desinformação também representava um grande desafio social, por isso, algumas instituições referenciadas na tabela acima, se uniram e organizaram iniciativas de estudos: sobre a COVID, de luta contra a desinformação, de compartilhamento de experiências, preparação ante pandemia COVID-19 (SILVESTRE E CUNHA, 2022).

#### **2.4. Desafios das bibliotecas universitárias em tempos de pandemia**

Segundo Silva (2020), as bibliotecas são de extrema relevância para a pesquisa e disseminação de informações, por isso em situações de crise como a do COVID 19, não podem cessar suas atividades, pois o fechamento de suas portas, equivale a limitar novas oportunidades.

Uma das estratégias adoptadas para continuar fornecendo seus serviços foi a ampliação do uso de recursos e serviços digitais durante a COVID 19 foi a intensificação no uso de recursos e serviços em meio digital.

A utilização destes recursos pressupunha alguns desafios em determinados contextos sociais, dado que mesmo antes da COVID 19, países menos desenvolvidos já enfrentavam problemas estruturais relacionados com o acesso à infraestrutura tecnológica.

Na América Latina, Ásia e África, regiões onde a maioria da população possui renda muito baixa, baixo nível de escolaridade, empregos informais ou de pouca proteção legal, condições habitacionais precárias e sistemas de protecção social e saúde limitados, a desigualdade se viu agravada devido a pandemia (COSTA, 2020). Neste caso, dentro destas realidades, o acesso à tecnologia já se via agravada por outras várias carências indicadas pelo autor.

Sofia (2020), mesmo considerando que as redes sociais, e enquanto complemento da tecnologia se apresentassem como um recurso alternativo para a divulgação dos serviços das bibliotecas, elas também tinham as suas limitações já que ao mesmo tempo eram usadas como mecanismos para a criação da desinformação.

De acordo com Tanus e Tarragó (2020), os desafios enfrentados pelas bibliotecas universitárias incluem não apenas questões relacionadas à infraestrutura necessária para o teletrabalho e o acesso dos usuários, mas também a necessidade de reorganizar rotinas tanto em âmbito doméstico quanto laboral, além de ajustar os serviços bibliotecários. Isso tudo enquanto se torna essencial o desenvolvimento de novas competências, tanto por parte dos usuários quanto dos bibliotecários, a fim de tirar o máximo proveito das ferramentas digitais disponíveis.

Ademais, as bibliotecas precisam fornecer acesso a ferramentas de aprendizado remoto, como plataformas digitais, ebooks e revistas online, no entanto, nem todas as instituições possuíam ou possuem recursos financeiros suficientes para adquirir essas ferramentas (SOFIA, 2020). Devido a estas escassez, as bibliotecas tão pouco tinham como garantir a segurança e a privacidade dos dados dos usuários.

Como forma de colmatar os desafios impostos pela COVID 19 em alguns países e garantir com que as pessoas vulneráveis continuassem a ter aos serviços, as bibliotecas decidiram realizar empréstimos de livros a esses grupos vulneráveis e outros, levando em consideração a necessidade de proteger a saúde de funcionários e usuários (IFLA, 2020).

Para citar alguns exemplos, com a biblioteca da Radford College School library in Australia passou na época da COVID 19 a possuir um serviço de clique e colecta de livros, enquanto Lane Cove (Australia), Godoy Cruz na Argentina, Haia na Holanda e várias bibliotecas públicas

portuguesas começaram a adoptar as entregas de empréstimo domiciliário. Por outro lado, em Svalbard, assim como a Biblioteca Pública Central Veria, na Grécia começaram a trabalhar com empresas de táxi para dar acesso ao livro (IFLA, 2020) .

Nos pontos a seguir, se faz o relato de como bibliotecas ao longo do mundo foram enfrentando a questão da pandemia, em geral e em específico para as bibliotecas universitárias. Estes relatos, incluem tanto exemplos da Europa, como da América e da África.

Devido à falta de dados globais sobre esta questão, foi se compilando no estudo os casos mais significativos e disponíveis para a consulta.

- **Bibliotecas na Europa:** Segundo o levantamento feito pela IFLA (2020) as bibliotecas escolares na Europa concordaram com a necessidade de ter *links* para fontes externas, como jornais, notícias locais e sites de aprendizagem para as escolas que não dispunham de bases de dados que complementassem o ensinamentos dados pelos professores; um catálogo online; e material bibliográfico como brochuras, contos, *e-books*, revistas escolares online, de interesse geral e em variedade de idiomas, a isso se acrescentariam livros e revistas em formato impresso.

Em menor escala, foram criadas algumas bibliotecas digitais, bancos de dados, ferramentas de pesquisa sénior como *NoodleTools* e *Bibme* para citação, e material audiovisual, somente áudio ou imagens. As bibliotecas escolares europeias implementaram serviços dirigidos a pais de família e alunos principalmente: estabelecer comunicação constante remotamente através do portal dos pais; oferecer recursos de informação sobre a COVID-19, tanto notícias, relatórios e contactos de assistência imediata antiemergências, como apresentações gráficas dos efeitos da doença, bem como medidas de prevenção em formato de quadrinhos, histórias e desenhos animados; e equipas de cálculo no caso das escolas que voltaram ao presencial.

Todos os tipos de bibliotecas promoveram serviços digitais, por exemplo, a Biblioteca Nacional da França organizou exposições virtuais, enquanto a Biblioteca Nacional da Espanha promoveu conteúdo digital que podia ser usado para apoiar a educação. Diversas bibliotecas públicas fomentaram o acesso a livros digitais, por exemplo, por meio do aumento do número de livros digitais que as pessoas podem pegar emprestado a qualquer momento (na Dinamarca), e por meio da realocação de orçamento para pagar pelo conteúdo eletrónico.

- **Bibliotecas na América (caso dos Estados Unidos da América):** Durante a pandemia da Covid-19, as bibliotecas nos Estados Unidos tiveram de enfrentar um desafio significativo para continuar a oferecer serviços aos seus usuários. Assim como muitos outros sectores, as bibliotecas tiveram de se adaptar rapidamente para atender às restrições de distanciamento social e às diretrizes de saúde pública. Se conhece que nos Estados Unidos, a consultora Ithaka S+R vem monitorando a atuação das bibliotecas desse país, por meio de questionários que atualizam seus resultados em tempo real (Tanus e Tarragó, 2020).

Uma das primeiras medidas adoptadas pelas bibliotecas americanas foi o encerramento físico dos prédios para limitar a propagação do vírus. Esse encerramento resultou numa drástica redução do acesso aos espaços de leitura e às coleções físicas. No entanto, as bibliotecas adotaram tecnologias e serviços online para continuar a oferecer recursos e informações aos seus usuários.

As bibliotecas escolares americanas implementaram serviços voltados para o professores, pais e alunos com ou sem necessidades diferenciadas. Estes incluem recursos pedagógicos para professores como Moodle, Office e recursos online de acesso aberto; o portal pai; audiolivros para alunos com diferentes necessidades; e, para alunos em geral, modelos de exames e ferramentas de aprendizagem online como aplicações *web* para diagramação de livros, criação de mapas, estudo de geometria em 3D ou outros. Uma outra iniciativa importante foi o apoio às escolas e estudantes durante a transição para o ensino remoto. Muitas bibliotecas dos EUA ofereceram recursos educacionais online, como tutoriais, atividades e acesso a bases de dados educacionais.

As bibliotecas deixaram as redes ligadas para que os usuários pudessem acessar a Internet de dentro do carro, se necessário. Outros ofereceram acesso a plataforma Zoom para ajudar os usuários da biblioteca a manter contacto com amigos (*Schlow Library*, Estados Unidos), e ofereceram novas ofertas de podcasts e outros materiais. Um exemplo de destaque foi a decisão do público da cidade de Aarhus em organizar debates públicos *on-line* (IFLA, 2020).

- **Bibliotecas na África:** A pandemia da Covid-19 teve um impacto significativo em todos os aspectos da vida em todo o mundo, incluindo o sector de bibliotecas. As bibliotecas, que são tradicionalmente espaços de acesso à informação, aprendizado e cultura,

precisaram se adaptar rapidamente às restrições e mudanças impostas pelos protocolos de segurança sanitária.

Nas diferentes regiões da África, o cenário das bibliotecas durante a pandemia é bastante variado. Alguns países adotaram medidas mais rígidas de "lockdown", o que resultou no encerramento completo das bibliotecas, enquanto outros optaram por restrições mais flexíveis, permitindo a reabertura com capacidade reduzida e medidas de distanciamento social.

As bibliotecas em África enfrentaram grandes desafios durante esse período, principalmente devido às desigualdades socioeconómicas existentes na região. Muitas bibliotecas não possuem recursos tecnológicos suficientes para oferecer serviços online ou acesso à internet para as comunidades

As bibliotecas em África foram orientadas pela *The African Library and Information Associations and Institutions* (AFLIA) que instruiu a necessidade de tornar acessíveis todas as informações relevantes sobre esta doença em todas as formas para o benefício e proteção de nossos usuários e comunidades, sem causar pânico indevido.

Um estudo realizado por Shonhe (2022) titulado covid-19 e bibliotecas africanas: perspectivas através da literatura da library philosophy and practice, este artigo dá a conhecer os mecanismos em termos de serviços, tecnologias adotadas, bem como os desafios enfrentados durante a Pandemia nas bibliotecas universitárias e académicas nos países africanos.

Este estudo mostra que em termos de tecnologias, as bibliotecas no Egito adotaram as seguintes tecnologias: Library Webpage - Symphony electronic library system -E-mail marketing Other applications: Microsoft Teams, Zoom, VMWare, Palo alto VPN, OneDrive, Skype, WhatsApp, Twitter, Facebook, YouTube, Chatra.

Enquanto aos serviços, as bibliotecas no Egito tiveram de aumentar do número de funcionários, estender o horário de atendimento do serviço de atendimento online para além do horário de trabalho oficial, ampliar os serviços de empréstimo externo e serviços de cestas de esterilização. Em relação aos desafios, estas bibliotecas citaram a falta de preparação dos trabalhadores e a Falta de planificação suficiente (SHONHE, 2022).

No caso da Nigéria, muitos aspectos não foram relatados, no entanto, se pode observar que redes sociais como LinkedIn, Telegram, Instagram, YouTube, Twitter, Facebook, WhatsApp, Twitter, foram utilizadas pelas bibliotecas enquanto tecnologia.

Em relação aos serviços, também não foram indicados tantos, no entanto, algumas bibliotecas mencionaram os seguintes serviços: serviços de biblioteca virtual, serviços de clique e coleta ou *drive-thru*, a fim de permitir o acesso a livros sem contato humano, serviços de referência virtual, serviço de referência pergunte a um Bibliotecário e a contação de histórias online.

Em relação aos desafios, as bibliotecas na Nigéria enumeraram as seguintes: baixa conectividade à internet, falta de habilidades de alfabetização informacional por parte do corpo técnico da biblioteca, falta de habilidades de pesquisa, falta de especialistas para assistência, interrupções frequentes de energia e baixa largura de banda (SHONHE, 2022).

Em relação aos países como Africa do Sul, neste estudo, se indicaram enquanto tecnologias o telefone e o email e sobre os serviços se mencionou os seguintes, coleta na calçada/retirada de livros para facilitar a circulação de livros impressos durante o bloqueio, pergunte a um Bibliotecário e o formulário de Solicitação Online. No que refere aos desafios, não foram reportados nenhuns para o estudo da autora.

Em países como Zambia, Tanzania, Ghana, Uganda, Tanzania, Kenya e Botswana, não foram indicadas nenhuma tecnologia, no entanto em relação aos serviços a autora destaca os serviços de Referência Virtual, catálogo online, acesso fora do campus, pergunte a um bibliotecário, conversa com um bibliotecário, sessões de treinamento online, solicitação de artigos, informações sobre COVID-19 e reserva de salas.

## **2.5 Ações e boas práticas recomendadas para as bibliotecas na COVID 19**

Globalmente foram propostas as seguintes ações e boas práticas para o funcionamento das bibliotecas físicas para evitar-se a contaminação e a propagação da doença ao longo deste período. Dentre as medidas adoptadas pela IFLA em relação as bibliotecas, se destaca a limitação do número de usuários na biblioteca; limitação da concentração de usuários, promoção da higiene e manter a equipe segura.

- Limitação do número de usuários na biblioteca: Trata-se de um passo a ser seguido para reduzir riscos é limitar o número de pessoas na biblioteca a qualquer momento. Uma

opção também poderia ser limitar o tempo de permanência na biblioteca. Isso facilitaria a manutenção da distância social. Vale ressaltar que, se o design do prédio da biblioteca não permitir distanciamento social, o ideal seria manter a biblioteca fechada, proporcionando outros meios de acesso à informação.

- Limitar a concentração de usuários: limitar o número de seções da biblioteca abertas às pessoas. É importante ressaltar que, mesmo que exista espaço suficiente na teoria para que as pessoas respeitem o distanciamento físico, o uso de certas instalações pode tornar isso mais complicado, como por exemplo as salas de estudo em grupo.
- Promoção da higiene: Como em toda a pandemia, a importância de altos padrões de higiene é um tema-chave, por exemplo, garantir que a equipe tenha a possibilidade de lavar as mãos com frequência, acesso a materiais como luvas e máscaras e que o desinfetante para as mãos esteja disponível na entrada (e potencialmente próximo a equipamentos como computadores). Em particular, a lavagem regular das mãos pela equipe continua sendo fortemente recomendada (antes e depois do contacto com os materiais). Algumas bibliotecas têm aumentado os esforços para incentivar o uso de opções automáticas - como máquinas de Auto atendimento e caixas de devolução para limitar o contacto ou diminuindo a interação das pessoas.
- Manter a equipa segura: Claramente, uma prioridade é garantir que a equipa esteja em forma, bem e confortável na prestação de serviços, de fato, isso também pode ser uma obrigação legal. As maneiras de fazer isso incluem as medidas de higiene mencionadas e instalando telas para proteger usuários e profissionais da biblioteca no balcão de informações (WELLICHAN e ROCHA, 2020).

Estas acções recomendadas pela IFLA estão mais viradas para a proteção da saúde, no sentido de garantir-se a não contaminação nem dos usuários e nem dos bibliotecários dentro do recinto da biblioteca, mas elas não propõem acções de busca de livros que evitem contactos. Ainda, estas acções são especificamente para consulta de livros dentro da biblioteca, e podemos entender que estando fora dela não se pode fazer pedido para consulta de um livro electrónico.

Por sua vez, Wellichan e Rocha (2020), apontam a necessidade de “criação de novos produtos, implantação de novos serviços como forma de fazer uma ponte entre o usuário da biblioteca e a informação. Nessa perspectiva, as autoras colocam a possibilidade do uso de redes sociais para o atendimento dos usuários de bibliotecas. E neste período da pandemia da Covid-19, apontam elas que as redes sociais têm tido um papel importante para a comunicação.

Mas esta medida parece colocar alguma limitação, pois só um usuário com acesso à whatsapp, ou seja, com um smartphone pode ter a possibilidade de comunicar com a biblioteca ou com o bibliotecário para o pedido de um livro ou outra fonte de informação. Contudo, ela parece eficaz, apesar de haver essa limitação. Todavia, se a biblioteca nessas condições criar uma maneira (uma plataforma exclusiva da biblioteca) de incluir todos os usuários na busca (pedido) de um livro, é um grande ganho para todos.

Recorrendo ao estudo de Silvestre e Cunha (2020) outras recomendações são feitas para as bibliotecas de forma que possam garantir seu pleno funcionamento em situações de pandemia. De modo geral, estes autores, compilaram todas as recomendações realizadas pelas instituições citadas na tabela 1.

A seguir se pode observar a tabela 2, onde de forma resumida se expõem as recomendações compiladas pelos autores supracitados.

RECOMENDAÇÕES	DESCRIÇÃO
Protocolos de segurança na gestão da biblioteca	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reorganizar atividades para permitir o teletrabalho.</li> <li>• Reconfigurar o mobiliário e estações de trabalho para garantir o distanciamento físico.</li> <li>• Implementar o espaçamento recomendado pelas autoridades de saúde com sinalização no chão.</li> <li>• Suspender o recebimento de doações até que a pandemia esteja sob controle.</li> <li>• Evitar o envio de materiais para tratamentos especiais, como reencadernações, neste momento.</li> <li>• Avaliar a possibilidade de eliminar ou reduzir multas e penalidades durante a pandemia.</li> <li>• Priorizar a aquisição de conteúdo eletrônico.</li> <li>• Usar ativamente redes sociais, aplicativos e e-mails para manter os usuários informados sobre datas de abertura e disponibilidade de serviços.</li> </ul>
Protocolos de segurança da coleção	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Material solicitado para empréstimo será entregue mediante agendamento com data e horário específicos.</li> <li>• Devoluções serão feitas exclusivamente em caixas ou locais designados, evitando a entrega direta no balcão da biblioteca.</li> <li>• Haverá uma estante designada como "estante da quarentena" para o recebimento de materiais bibliográficos.</li> <li>• Recomenda-se um período de quarentena de pelo menos 5 dias sem o uso de produtos que possam prejudicar a integridade dos livros.</li> <li>• O vírus pode permanecer em superfícies, como papel, por vários dias, estimando-se de 4 a 5 dias.</li> </ul>
Protocolos de segurança nos serviços	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oferecer serviços alternativos para empréstimo de materiais físicos, como entrega em domicílio, drive-through e entrega por correio.</li> <li>• Digitalizar material da biblioteca.</li> <li>• Fornecer informações precisas sobre a pandemia a partir de fontes oficiais para combater a desinformação.</li> <li>• Melhorar os serviços online e conteúdo digital existentes.</li> </ul>
Protocolos de segurança dos usuários e bibliotecários	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso de Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) conforme recomendações de saúde.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Prática de distanciamento social com uma distância mínima de 2 metros entre as pessoas.</li></ul>
--	---

Adpatado de (SILVESTRE E CUNHA, 2020).

### **CAPÍTULO III – METODOLOGIA**

A metodologia é o guia que nos direciona rumo a um objetivo. No âmbito deste estudo, a busca está intrinsecamente relacionada às ações e melhores práticas que podem ser adotadas pelas bibliotecas em momentos de crise, semelhantes aos vividos durante o período da COVID-19. Portanto, além de apresentar as boas práticas, o estudo também traz exemplos de como as bibliotecas universitárias em Moçambique, em particular a Biblioteca da Universidade Eduardo Mondlane e da Universidade A Politécnica, operaram durante o contexto da pandemia da COVID-19.

Quanto à abordagem, a pesquisa adoptou o método qualitativo. A pesquisa qualitativa é uma abordagem de pesquisa social que se concentra na compreensão profunda e contextual de fenómenos complexos, por meio da coleta e análise de dados não estruturados, como observações, entrevistas, documentos, registos e outros materiais qualitativos (PRODANOV e FREITAS, 2013).

Neste caso, a partir da pesquisa documental e a entrevista, o estudo identificou as práticas adotadas pelas bibliotecas para dar resposta à COVID 19. Ao mesmo tempo, a partir da aplicação de entrevistas e da observação foi possível perceber as ações desenvolvidas pela Universidade Eduardo Mondlane e da Universidade A Politécnica para responder à necessidade da comunidade académica em tempos da pandemia da Covid-19.

De forma dar sustentabilidade teórica à pesquisa, foi necessário que se realizasse uma pesquisa documental e bibliográfica para se compreender os conceitos relacionados com o estudo. Por isso, o referencial teórico foi construído tendo como base a consulta de artigos, monografias, dissertações, políticas e entre outros materias e fontes de informação.

Como foi mencionado, os dados foram recolhidos com base na entrevista e na análise documental. O roteiro de entrevistas era composto por perguntas semiestruturadas. Neste caso, foi entrevistado a Chefe de Departamento da Biblioteca Central da Universidade A Politécnica, e o Chefe de Departamento da Biblioteca Central Brazão Mazula.

No que refere a população, o estudo é composto pelas bibliotecas universitárias da Cidade de Maputo, e a partir de uma amostragem não probabilística intencional e devido à acessibilidade, foi selecionado a Biblioteca Central da Universidade A Politécnica, e a Biblioteca Central Brazão Mazula para fazerem parte do estudo.

Na fase de análise de dados, a pesquisa empregou a técnica de análise de conteúdo. Nesse processo, os dados coletados por meio das entrevistas foram analisados considerando os discursos e respostas dos participantes do estudo. Essa análise envolveu a comparação das informações obtidas nas entrevistas com os conceitos previamente abordados na pesquisa.

## CAPÍTULO IV: APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

### 4.1 Caracterização da Biblioteca Central Brazão Mazula -BCE

A Biblioteca Central é responsável por oferecer serviços de informação à comunidade universitária da UEM, especialmente para as faculdades localizadas no Campus Principal, localiza-se na Av. Julius Nherere n° 3453, Campos universitário principal, na cidade de Maputo. Foi criada em 2008, com o objectivo de dar resposta a crescente procura pelos serviços oferecidos pelo Sistema de Bibliotecas da Universidade Eduardo Mondlane, estimando-se que diariamente recebe em média 1000 à 1200 utentes, funcionando de segunda a sexta- feira no horário das 08:00 horas às 21 horas e aos sábados das 08:00 às 14:00 horas, como ilustra a imagem abaixo:



Fonte: Biblioteca Central Brazão Mazula

A DSD possui uma organização interna composta por seis departamentos dos quais destacam-se: Departamento Administrativo; Departamento de Atendimento ao Usuário; Departamento de Colecções Especiais; Departamento de Formação e Desenvolvimento de acervo; Departamento de Gestão de Informação Digital e Departamento de Informática e tecnologia, conforme o organigrama da DSD em anexo.

A Biblioteca Central Braço Mazula (BCE), da Universidade Eduardo Mondlane, faz parte do Sistema de Bibliotecas da Universidade Eduardo Mondlane (SIBUEM). Ela é responsável por oferecer serviços de informação à comunidade universitária da UEM, especialmente para as faculdades localizadas no Campus Universitário Principal e por atender o Sistema Nacional de Ensino Superior em Moçambique.

O público-alvo do BCE são estudantes, docentes, investigadores e funcionários da UEM. Fora ao público interno, a biblioteca está aberta para investigadores e professores individuais. Igualmente atende outras instituições de ensino superior e de investigação de Moçambique.

#### **4.2. Biblioteca Central da Universidade A Politécnica**

Por sua vez, a Biblioteca Central, da Universidade A Politécnica, integra seis bibliotecas sectoriais, nomeadamente, as bibliotecas da Escola Secundária das Acácias, do Pólo de Xai-Xai, do Instituto Superior de Humanidades e Tecnologias, em Quelimane, do Instituto Superior Universitário de Tete, da Escola Superior de Estudos Universitários, de Nampula, e do Instituto Superior e Universitário de Nacala (A POLITÉCNICA, 2020).

Os objectivos da BC da Universidade A Politécnica são de garantir o crescimento racional e equilibrado das diferentes áreas de acervo; zelar pela adequação do material aos objectivos, planos curriculares e linhas de pesquisa da instituição e ter à disposição do utente bibliografia básica recomendada para cada disciplina, bibliografia complementar e obras de referência (dicionários, enciclopédias, periódicos, mapas e materiais multimédia) para apoio aos programas de graduação e de pós-graduação.

Em termos de estrutura orgânica, a Biblioteca tem os seguintes órgãos, departamento do acervo departamento de tratamento técnico, centro de memória institucional museu institucional sala de multimédia e salas de leitura.

#### **4.3. Dados das entrevistas**

Conforme mencionado na metodologia, as entrevistas foram aplicadas a Chefe de Departamento da Biblioteca Central da Universidade A Politécnica, e o Chefe de Departamento da Biblioteca Central Braço Mazula.

No que refere ao perfil dos entrevistados, o Chefe de Departamento da Biblioteca Central A Politécnica é formado em Ciências Documentais e Gestão e actua no Departamento do Acervo

por outro lado, o Chefe de Departamento da Biblioteca Central Brazão Mazula é formado em Biblioteconomia e actua no departamento de serviços de referência.

No que toca aos anos de experiência, o Chefe de Departamento da Biblioteca Central Brazão tem 30 anos de experiência e o da Biblioteca Central da Universidade A Politécnica possui 12 anos de experiência no sector de bibliotecas.

Um das primeiras perguntas da entrevista era referente ao horário de funcionamento adoptado durante a pandemia pelas bibliotecas, sobre esta pergunta, o Chefe de Biblioteca Central da Universidade A Politécnica contestou que neste período a biblioteca não fechou, antes da pandemia funcionava de segunda a sexta-feira no horário das 08:00 horas às 19:30 horas e aos sábados das 08:00 às 13:00 horas e com a chegada da pandemia a biblioteca continuou a funcionar mas com o horário mais reduzido, onde de segunda a sexta-feira o horário era das 08:00 horas às 16:00 horas, respeitando por tanto as restrições adoptadas pelo país. Em relação as dificuldades enfrentadas, a bibliotecária respondeu que no princípio não soube como actuar, o que fazer e como fazer, já que o contexto era em si complicado.

A mesma pergunta foi feita ao Chefe de Departamento da Biblioteca Central Brazão, o respondente referiu que em média, em tempo normal, a biblioteca recebia de 1000 a 1200 utentes, e funcionava de segunda a sexta-feira no horário das 08:00 horas às 22 horas e aos sábados das 08:00 às 14:00 horas, no entanto na pandemia, após a abertura condicionada, referiu que houve redução no horário de atendimento na biblioteca.

No que refere à prestação dos serviços aos usuários, a o Chefe de Biblioteca Central da Universidade A Politécnica respondeu que dada à necessidade premente de redução de utentes em conformidade com as instruções emanadas pela OMS sobre o número de utentes de acordo com o tamanho dos estabelecimentos, a *estratégia* usada na Biblioteca A Politécnica segundo, foi permitir o acesso à biblioteca a dez (10) estudantes por hora na sala de estudos. Após o estudante consultar o livro, deixava-o em uma secretária indicada, e os livros ficavam uma semana ou mais sem serem mexidos por ninguém.

Segundo a funcionário, este processo de consulta física não durou muito tempo, pois ele não era capaz de salvaguardar a saúde, tanto dos usuários quanto da equipa de apoio. Acrescentando, a entrevista afirmou o seguinte (ver a citação de uma passagem da entrevista)

*“Acabou não dando certo por causa de o estudante pegar esse e aquele livro... eram muitos livros amontoados que não poderiam ser usados nem pelos funcionários e nem por outros estudantes. Então, achámos ser nós a pegar os livros todos os dias, e tínhamos o cuidado de*

*<sup>1</sup>desinfectar as mãos ... nós arriscávamos assim, sermos nós a fazer esse trabalho para evitar que o estudante viesse para aqui e ficasse parado de estudar porque não tem material”.*

Ainda sobre a mesma pergunta, referente à prestação dos serviços aos usuários, o funcionário da Biblioteca Central Brazão respondeu que durante a pandemia todos os serviços não funcionaram, e acrescentou a depois da paralisação total, ou seja, a reabertura parcial dos serviços, a biblioteca oferecia serviços mínimos como a consulta ao catálogo eletrónico e ao repositório institucional.

No que toca ao atendimento durante à COVID 19, a entrevistada da biblioteca da Universidade Politécnica respondeu que tanto para os estudantes quanto para os professores o tipo de atendimento era o mesmo, mas abria-se espaço para os professores pudessem fazer empréstimo dos livros, para que pudesse planificar as aulas e fazer suas pesquisas.

A funcionaria da biblioteca da Universidade Politécnica acrescentou que na devolução, os livros ficavam uma semana sem serem mexidos, mas se o mesmo professor voltasse a solicitar os livros, lhe eram disponibilizados de forma imediata.

Em relação aos outros tipos de usuários, ou seja, os não pertencentes à comunidade académica das instituições, os dois funcionários responderam que já existiam endereços electrónicos, podia-se solicitar um livro, artigo, capítulo de livro, desde que mandassem o título e o nome do autor e incluíssem também os dados da pessoa que solicita o material.

A funcionaria da biblioteca da Universidade Politécnica disse que seguia o procedimento de procurar o livro desejado e escanear o índice para o estudante. Em seguida, o estudante precisava indicar qual matéria ou capítulo desejava, e a biblioteca escaneava as páginas solicitadas a partir desse ponto. Conforme informado pelo funcionário, havia um limite de 15 páginas que poderiam ser digitalizadas, a fim de respeitar os direitos autorais.

A entrevistada acrescentou que para o scan a equipa chegava a usar os próprios celulares para poder responder à demanda, uma vez que a instituição só tinha um scan durante a pandemia.

No que toca ao atendimento durante à COVID 19, o nosso entrevistado da Biblioteca Brazão Mazula disse que abria-se espaço para que os professores pudessem fazer empréstimo dos livros, para a planificação as aulas e fazer suas pesquisas.

Citando o chefe de Departamento da Biblioteca Brazão Mazula:

---

<sup>1</sup> A biblioteca central da Universidade Apolitécnica não possui estatísticas do número de utentes que recebia antes da Pandemia e durante a Pandemia da COVID-19.

*“Os estudantes e outros utentes só podiam ser atendidos por meio de plataformas de internet, e os professores, investigadores e funcionários tinham acesso à biblioteca de forma presencial. O empréstimo físico do material também era diferenciado, onde os estudantes e outros usuários não tinham o acesso físico, mas os professores e investigadores podiam ter acesso a biblioteca e assim como material que lá existe”*

No contexto da Biblioteca Central da Universidade A Politécnica, a funcionária também enfatizou a recomendação de que os estudantes analisassem cuidadosamente o conteúdo que realmente precisavam. O mesmo estudante poderia, em um momento posterior, solicitar o mesmo livro para consulta de outros capítulos. Além disso, os estudantes tinham a opção de fazer a solicitação pessoalmente na biblioteca e, posteriormente, recebiam o material solicitado por e-mail.

No que refere a existência de recursos eletrónicos para responder à necessidade de informação dos usuários, a funcionária da biblioteca central Brazão Mazula, respondeu que esta biblioteca usa enquanto catálogo eletrónico ABCD com mais de 17.554.00 títulos e pode ser acedido por internet pelos usuários. Através do catálogo, podem consultar o material existente na biblioteca, e solicitá-lo.

*Para além do catálogo a biblioteca possui um repositório institucional que contém monografias, dissertações e teses bem como periódicos electrónicos disponibilizados pela INASP e acesso a uma biblioteca digital com cerca de 70.000 títulos de livros de todas as áreas de conhecimento.*

Para o caso da Biblioteca A Politécnica a entrevistada referiu que esta usa o catálogo eletrónico UNIMESTRE, em substituição ao GIB. Este sistema foi comprado no Brasil, e tem alguém que em qualquer dificuldade dá suporte, mesmo a nível remoto. Ademais, referiu que a biblioteca tem uma plataforma digital e nela se pode encontrar o catálogo eletrónico e a revista electrónica da Universidade.

Com relação a questão sobre se os funcionários da biblioteca tiveram alguma formação, para que pudessem prestar serviços através dessas ferramentas ou se já tinham o domínio das mesmas antes da pandemia, a funcionária da Biblioteca A Politécnica referiu que os funcionários que estiveram a trabalhar durante a pandemia (em número de 4) tiveram formação.

A referida formação teve a duração de 30 dias. A equipa da biblioteca que trabalha agora (depois da pandemia) não teve formação específica para actuar durante à pandemia.

Também em relação ao treinamento para a atuação no tempo da pandemia, a funcionária da Biblioteca da Universidade A Politécnica afirmou que para atender aos pedidos dos estudantes remotamente foram treinados alguns colaboradores para o scan de documentos e a posterior enviar por email.

Ainda sobre a mesma pergunta, Com relação a questão sobre se os funcionários da biblioteca tiveram alguma formação, para que pudessem prestar serviços através dessas ferramentas ou se já tinham o domínio das mesmas antes da pandemia, o funcionária da Biblioteca Central Biblioteca Brazão Mazula respondeu que não houve nenhum treinamento, e acrescentou que a biblioteca, muito antes da pandemia, sempre teve programas de treinamento e demonstração de acesso ao uso da plataforma digital, e quando a pandemia chegou isso facilitou o trabalho pois a biblioteca já estava preparada para lidar com isso.

### **4.3. Análise dos dados**

A pandemia da COVID-19 trouxe desafios significativos para as bibliotecas universitárias em Moçambique. Durante esse período, as bibliotecas tiveram de se adaptar rapidamente para continuar atendendo às necessidades dos estudantes e professores, garantindo ao mesmo tempo a segurança de todos os envolvidos.

Uma das estratégias notáveis adotadas foi a limitação do número de estudantes na sala de estudos, permitindo que apenas um número restrito de alunos tivesse acesso às instalações. Isso visava não apenas cumprir as diretrizes de saúde, mas também assegurar que os estudantes tivessem acesso ao material necessário para seus estudos.

A disponibilidade de recursos eletrônicos, como catálogos online, repositórios institucionais e bibliotecas digitais, desempenhou um papel crucial para atender às necessidades dos usuários durante a pandemia. As bibliotecas investiram em treinamento de funcionários para garantir a eficácia na utilização dessas ferramentas.

No entanto, a pandemia também trouxe desafios significativos, incluindo a manipulação de materiais impressos. Foi notado que os estudantes e usuários enfrentaram limitações em relação ao acesso a livros e materiais impressos. As soluções adotadas incluíram a digitalização de capítulos específicos e a imposição de limites na quantidade de páginas que poderiam ser escaneadas para respeitar os direitos autorais.

As bibliotecas também tiveram de se adaptar para atender a diferentes categorias de usuários, como estudantes e professores, de maneiras distintas durante a pandemia. As bibliotecas criaram processos para permitir que os professores fizessem empréstimos de materiais, facilitando o planejamento de aulas e pesquisas.

Além disso, as bibliotecas estenderam seus serviços para atender a outros usuários que não pertenciam à comunidade acadêmica das instituições. Eles estabeleceram um processo de solicitação de materiais via e-mail, permitindo que indivíduos externos pudessem acessar informações específicas.

A preparação prévia das bibliotecas para situações de pandemia desempenhou um papel fundamental em sua capacidade de resposta. A existência de programas de treinamento e demonstração de acesso à plataforma digital antes da pandemia facilitou a transição para o atendimento remoto.

No entanto, também foram identificadas diferenças entre as abordagens das duas bibliotecas mencionadas, a Biblioteca Central da Universidade A Politécnica e a Biblioteca Central Brazão Mazula. Cada instituição adotou estratégias distintas para lidar com os desafios da pandemia, e essas diferenças podem ser exploradas em uma análise comparativa.

As bibliotecas universitárias em Moçambique demonstraram resiliência e adaptabilidade durante a pandemia, implementando estratégias criativas para garantir o acesso à informação, ao mesmo tempo em que priorizavam a segurança dos usuários e da equipe. Essa experiência destaca a importância de se preparar para situações de crise e a necessidade de promover o acesso a recursos eletrônicos em ambientes acadêmicos.

## 5. Propostas de boas práticas

Com base na análise realizada e na literatura existente sobre o funcionamento de bibliotecas durante a pandemia, é possível propor um conjunto de boas práticas que podem ser adotadas por bibliotecas universitárias em Moçambique e em outros lugares para enfrentar desafios semelhantes no futuro. Essas boas práticas visam garantir a continuidade dos serviços de biblioteca, atender às necessidades dos usuários e garantir a segurança de todos os envolvidos. Aqui estão algumas propostas de boas práticas:

- **Desenvolvimento de Planos de Contingência:** As bibliotecas devem criar planos de contingência detalhados que considerem situações de crise, como pandemias. Esses planos devem incluir estratégias para manter os serviços essenciais e garantir a segurança dos usuários e da equipe.
- **Promoção de Recursos Eletrônicos:** Bibliotecas devem continuar investindo em recursos eletrônicos, como catálogos online, repositórios digitais e acesso a livros digitais, para garantir que os usuários tenham acesso à informação, independentemente das circunstâncias.
- **Treinamento de Funcionários:** Funcionários das bibliotecas devem receber treinamento regular sobre o uso eficiente de recursos eletrônicos e a prestação de serviços remotos. Isso inclui a digitalização de materiais e o atendimento aos usuários por meio de plataformas online.
- **Atendimento Diferenciado para Professores e Pesquisadores:** As bibliotecas podem considerar a possibilidade de oferecer atendimento diferenciado para professores e pesquisadores, permitindo o empréstimo de materiais físicos para planejamento de aulas e pesquisas.
- **Comunicação Eficaz:** É fundamental manter uma comunicação eficaz com os usuários, informando sobre horários de funcionamento, políticas de segurança e a disponibilidade de recursos eletrônicos.
- **Acesso Remoto para Usuários Externos:** Bibliotecas podem oferecer a possibilidade de acesso remoto para usuários que não pertencem à comunidade acadêmica, permitindo a solicitação de materiais por e-mail.

- Avaliação Contínua: As bibliotecas devem realizar avaliações regulares para medir a eficácia de suas estratégias durante situações de crise e ajustar seus planos conforme necessário.
- Colaboração e partilhamento de recursos: As bibliotecas podem buscar parcerias e colaborações com outras instituições para compartilhar recursos e conhecimento sobre boas práticas.

Essas boas práticas visam não apenas enfrentar desafios durante uma pandemia, mas também melhorar a resiliência das bibliotecas universitárias em situações de crise. A preparação prévia, a adaptação às circunstâncias e o compromisso com o acesso à informação são elementos essenciais para garantir que as bibliotecas continuem desempenhando um papel vital no apoio à educação e à pesquisa.

## CAPÍTULO V

### CONCLUSÃO

A pandemia da COVID-19 apresentou desafios sem precedentes para as bibliotecas universitárias em Moçambique. Este estudo analisou o impacto dessa crise nas operações, serviços e estratégias adotadas por duas bibliotecas universitárias, a Biblioteca Central da Universidade A Politécnica e a Biblioteca Central Brazão Mazula, bem como as estratégias adotadas à nível internacional para responder a crise provocada pelo Corona Virus.

Partindo do exposto, se considera que o objetivo do estudo foi alcançado, uma vez que com base nas experiências de ações e recomendações adoptadas internacionalmente pelas bibliotecas ao nível internacional, bem como da observância de como a bibliotecas universitárias, a Biblioteca Central da Universidade A Politécnica e a Biblioteca Central Brazão Mazula atuaram neste período em Moçambique, foi possível se desenhar as práticas que podem ser adoptadas pelas bibliotecas para responder à crise humanitária, igual a vivida durante o Corona Virus.

Das conclusões que podem ser retiradas do estudo, se pode afirmar que ficou evidente que as bibliotecas tiveram de se adaptar rapidamente para garantir a continuidade dos serviços essenciais, mesmo diante de restrições de saúde e de acesso aos espaços físicos das bibliotecas. A disponibilidade de recursos eletrónicos desempenhou um papel fundamental na manutenção do acesso à informação, permitindo que os usuários continuassem suas actividades académicas e de pesquisa.

As boas práticas propostas neste estudo, como a criação de planos de contingência, a promoção de recursos eletrónicos, o treinamento contínuo de funcionários e a comunicação eficaz com os usuários, podem servir como diretrizes valiosas para outras bibliotecas enfrentando situações semelhantes. Essas práticas visam garantir que as bibliotecas continuem cumprindo seu papel essencial de apoio à educação e à pesquisa, independentemente das circunstâncias.

No entanto, é importante destacar que a pandemia revelou a necessidade de repensar o modelo de funcionamento das bibliotecas e a dependência excessiva de materiais impressos. A digitalização de materiais e a promoção de recursos eletrónicos devem ser consideradas como componentes essenciais do planejamento futuro das bibliotecas.

Este estudo também destaca a importância da colaboração entre as bibliotecas e outras instituições, bem como a necessidade de uma abordagem centrada no usuário. A adaptação das

bibliotecas às necessidades dos usuários é fundamental para garantir que continuem desempenhando um papel vital no ambiente acadêmico.

Em última análise, o estudo fornece um ponto de partida para pesquisas futuras sobre o aprimoramento dos serviços de biblioteca em um mundo em constante evolução. A adaptação, a resiliência e o compromisso com o acesso à informação são elementos-chave que impulsionarão as bibliotecas a enfrentar os desafios futuros e a continuar desempenhando um papel fundamental na educação e na pesquisa.

## 5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CALDAS, R. F. e SILVA, R. C. *Liinc em Revista*. Híbridez em tempos de pandemia: como as tecnologias aproximam as bibliotecas da sociedade. v. 16, n. 2, pp. 1-17. 2020

Carmo, Renato Miguel do; Tavares, Inês. Cândido, Ana Filipa. Um Olhar Sociológico sobre a Crise Covid-19 em Livro. Lisboa. 2020

CTA. *Síntese do webinar: Impacto da COVID-19 no Ensino Superior em Moçambique e Perspectivas de Retoma*. Maputo. 2020

Costa, A. F. (2020). Desigualdades sociais e pandemia. EM Renato Miguel do Carmo, Inês Tavares e Ana Filipa Cândido (Eds.). Um olhar sociológico sobre a crise covid-19 em livro (pp. 4-16).ECO, U. *A biblioteca*. Lisboa: Difel. 1987

Escuela Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información 2022

FERRAZ, Marina Nogueira. O papel social das bibliotecas públicas no século XXI e o caso da Superintendência de Bibliotecas Públicas de Minas Gerais.

FRANCISCATTO, S. e TEXEIRA, M. *Revista ACB*. A pandemia de Covid-19 e o impacto nos serviços das bibliotecas públicas do Estado de Santa Catarina. v. 26, n. 2, p. 1-15. 2021

IFLA. *A Covid-19 e o campo global das Bibliotecas*. 2020

\_\_\_\_\_. *A COVID-19 e o sector de bibliotecas em termos mundiais*. 2020

IFLA. A COVID - 19 e o Setor de Bibliotecas em Termos Mundiais. 2020. Disponível em: [https://www.ifla.org/files/assets/hq/topics/libraries-development/documents/COVID-19\\_and\\_the\\_global\\_library\\_field-pt.pdf](https://www.ifla.org/files/assets/hq/topics/libraries-development/documents/COVID-19_and_the_global_library_field-pt.pdf). Acesso em: 03 out. 2020

Gomes, R Rebelo, JP Barros, A Costa, R Pais. 2010 IEEE International ... IECON 2011-37th Annual Conference of the IEEE Industrial Electronics Society ..., 2011.

IESE. *Desafios para Moçambique: Navegando o espaço cívico em contexto da pandemia da covid-19 – O Caso de Moçambique*. Maputo: IESE. 2021

KOONTZ, C. e GABBIN, B. (2013). *Directrizes da IFLA sobre os serviços da biblioteca pública*. 2ª Edição. Porto: Revista

KUARK, F. S.; MANHÃES, F. C., MEDEIROS. *Metodologia da pesquisa: um guia prático*. Bahia: Via Literarum. 2010.

LUBISCO, N. M. L. *Tipologia de bibliotecas segundo as variáveis: função, acervo e público*. Salvador. 2020

MANSOURIAN, Yazdan. Public libraries' services during a pandemic. **Qualitative and Quantitative Methods in Libraries**, [S.l.], p. 41-54, sep. 2020. ISSN 2241-1925. Available at: <<http://www.qqml.net/index.php/qqml/article/view/616>>. Date accessed: 07 July 2023.

MARCONI, M.; LAKATOS, E. *Fundamentos de Metodologia Científica*. 5ª Edição. São Paulo: Atlas. 2003.

MANGUE, M. V. *Consolidação do processo de informatização em sistemas de bibliotecas na África do Sul, Brasil e Moçambique*. Belo Horizonte. 2007.

Miranda, A. M. O. et al. A geografia da covid-19 e a desigualdade social: breve análise dos informes pandêmicos à luz do Índice de Desenvolvimento Humano. Pernambuco. 2022.

MISAU. *Plano Nacional de Preparação e Resposta a Pandemia do COVID-19*. Maputo. 2020.

NUNES, M. S. C.; CARVALHO, K. de. *As bibliotecas universitárias em perspectiva histórica: a caminho do desenvolvimento durável*. 2016.

PRODANOV, C. C; FREITAS, E. C. (2013). *Metodologia do trabalho científico: Métodos e Técnicas da Pesquisa e do Trabalho Acadêmico*. Novo Hamburgo: Feevale

Prodanov, Cleber Cristiano. Metodologia do trabalho científico [recurso eletrônico] : métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico / Cleber Cristiano Prodanov, Ernani Cesar de Freitas. – 2. ed. – Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

OLIVEIRA, T. R. O. *Serviços e produtos informacionais: um estudo de caso no sistebib/ufam durante a pandemia da covid-19*. Minas Gerais. 2021

Reinvención de las bibliotecas de América y Europa, utilizando las tecnologías, en el contexto de la pandemia por el COVID-19. Vasquez Claros, Maria Lucero. Universidad Nacional Mayor de San Marcos

ROCHA, Adriana Marinho da. BIBLIOTECAS ESPECIALIZADAS DE INSTITUIÇÕES DE PESQUISA NA CIDADE DE MANAUS: ESTUDO DA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL. RELATÓRIO FINAL PIB-SA/0115/2012. Manaus. 2013

Santos, Karina Barbosa dos. O bibliotecário mediador e os desafios para a competência em Informação diante da covid-19: o caso de uma biblioteca universitária especializada em saúde. 2021

SHONHE, Liah Mrs., "Covid-19 and African Libraries: Perspectives Through Literature from the Library Philosophy and Practice (E-Journal)" (2022). *Library Philosophy and Practice (e-journal)*. 6940. <https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/6940>

SILVA, M. L. G. *O trabalho do bibliotecário em tempos de pandemia: desafios e perspectivas*. Natal. 2020

SILVESTRE, F. M.; CUNHA, M. B. *Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação*. Desafios enfrentados pelas bibliotecas universitárias no contexto da pandemia da Covid-19. 2022

Tarragó, N. S e Tanus, G. F. *Atuação e desafios das bibliotecas universitárias brasileiras durante a pandemia de COVID-19*. 2021

Universidad del Perú. Decana de América Facultad de Letras y Ciencias Humanas

WELLICHAN, D. D. P.; ROCHA, E. S. S. (2020). *Revista ACB*. As bibliotecas diante de uma pandemia: actuação e planeamento devido a covid-19. v. 25, n. 3, p. 493-508

WHO (World Health Organization) (2020a), "Coronavirus disease 2019 (COVID-19)", Situation Report, p. 63. WHO, (World Health Organization) (2020b, Março 11), "WHO Director-General's opening remarks at the media briefing on COVID-19". Yin, Robert K. *Estudo de caso: planeamento e métodos* / Robert K. Yin; trad. Daniel Grassi - 2.ed. -Porto Alegre : Bookman, 2001.

Yin, Robert K. *Estudo de caso: planeamento e métodos* / Robert K. Yin; trad. Daniel Grassi - 2.ed. -Porto Alegre : Bookman, 2001.

## APÊNDICE: Guião de entrevista

Para: o sector responsável pelo funcionamento da biblioteca central em tempos de pandemia

Este formulário tem como finalidade ser usado para a recolha de dados para a pesquisa que estou a fazer sobre as Bibliotecas em Tempos de Pandemia, e o estudo é feito no âmbito do trabalho de culminação de curso de licenciatura em Biblioteconomia na Universidade Eduardo Mondlane.

O estudo tem finalidade meramente académica, e os dados serão simplesmente usados para esse fim.

Autora: Henriqueta Tartibo Nhaca

Dados sócio-demográficos

Função \_\_\_\_\_; Experiência no ramo \_\_\_\_; área de Formação \_\_\_\_\_; sector em que é responsável \_\_\_\_\_

1. Quantos departamentos a biblioteca tem e quais as actividades que cada departamento desenvolve?
2. Quais foram os impactos que a COVID-19 trouxe para os serviços da biblioteca em que trabalha?
3. Quais foram as estratégias que a biblioteca adoptou face a COVID-19?
4. Como os estudantes, professores, investigadores e outros utentes da biblioteca eram atendidos durante a pandemia da COVID-19?
5. Como é que era feito o empréstimo dos livros aos usuários durante a pandemia da COVID-19?
7. Existe alguma plataforma digital que facilita o acesso à informação à comunidade académica?
8. A biblioteca teria criado alguma plataforma que permitisse que os estudantes pudessem ter acesso ao acervo da biblioteca via internet? Quais são?
9. Antes da criação dessa plataforma já existia alguma? Se sim, o que diferenciava uma da outra?

10. Que acções a biblioteca tomou para dar a saber aos estudantes da existência dessa plataforma e do seu acesso?
11. Os funcionários da biblioteca tiveram alguma formação para que pudessem prestar serviços através dessas ferramentas ou já tinham o domínio das mesmas antes da pandemia?
12. Por quanto tempo durou o treinamento e quais foram os resultados obtidos?