



# 30<sup>o</sup> CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO



25 a 29 de novembro 2024

**Bibliotecas Fortes:**  
**Sociedade Democrática Recife, PE**

Eixo 6 – O mundo digital: apropriação e desafios

Modalidade: Resumo expandido

## **Coleções virtuais em bibliotecas: aferindo o impacto em uma biblioteca universitária.**

*Virtual Collections in Libraries: assessing the impact in a University Library*

**Thiago Siqueira** – Universidade Estadual Paulista (Unesp) / Universidade Federal do Amazonas (UFAM)

**Elizete Dias** – Universidade Federal do Amazonas (UFAM)

**Jéssica Santos** – Universidade Federal do Amazonas (UFAM)

**Zení Bessa** – Universidade Federal do Amazonas (UFAM)

**Resumo:** Este estudo exploratório e descritivo, com abordagem qualitativa, avalia o impacto das coleções virtuais nas bibliotecas setoriais da Universidade Federal do Amazonas realizado um estudo de caso, os dados foram coletados através de uma pesquisa de satisfação de usuários entre novembro de 2023 e julho de 2024. Os resultados indicam que o uso das coleções virtuais e do material informacional virtual é baixo. Não foi possível estabelecer uma correlação entre a frequência de uso das bibliotecas físicas e virtuais devido à falta de dados específicos. Além disso, são necessárias melhorias nas estratégias de comunicação e marketing para promover os recursos virtuais.

**Palavras-chave:** Coleções virtuais. Impacto na biblioteca. Satisfação do usuário. Estratégias de comunicação. Melhoria de marketing.

**Abstract:** This exploratory and descriptive study, using a qualitative approach, evaluates the impact of virtual collections in the sectorial libraries of UFAM. A case study was conducted, and data were collected through a user satisfaction survey from November 2023 to July 2024. The results indicate that the use of virtual collections and informational materials is low. It was not possible to establish a correlation between the frequency of use of physical and virtual libraries due to the lack of specific data. Additionally, improvements in communication and marketing strategies are needed to promote virtual resources.

**Keywords:** Virtual collections. Library impact. User satisfaction. Communication strategies. Marketing improvement.



## 1 INTRODUÇÃO

As bibliotecas virtuais emergiram como uma inovação importante no âmbito do fazer biblioteconômico, sobretudo, sendo impulsionada em diversas instituições de ensino e pesquisa durante o contexto da pandemia do COVID-19. Baptista e Gonçalves (2020, p. 17) afirmam que “a pandemia ocasionada pelo novo coronavírus contribui em muito para o avanço e uso das tecnologias, aumentando significativamente o uso dos serviços virtuais [...]”.

Já Gasparini, Casoni e Alcará (2021, p. 13), inferem que “as bibliotecas universitárias reinventaram-se ao personalizar os meios e as formas de comunicação e o modo de acompanhamento dos serviços de teleatendimento e ampliaram as formas de acessos às informações científicas fornecendo meios para acesso remoto.”

Nesse contexto, observou-se que houve uma transformação significativa no acesso e na forma de disseminação do conhecimento. Este fenômeno tem sido amplamente discutido e investigado em diversos contextos, destacando-se como uma resposta eficiente às demandas contemporâneas por acesso ágil e democrático à informação.

No contexto da Universidade Federal do Amazonas (UFAM), o Sistema de Bibliotecas (Sistebib/UFAM) tem empreendido esforços possíveis para implementação e manutenção do acesso às coleções virtuais, com um foco no uso de livros eletrônicos. A incorporação de coleções de bibliotecas virtuais no Sistebib/UFAM possibilita uma oferta de recursos acadêmicos que contribui em certa medida para a sustentabilidade ambiental e a redução de custos associados à manutenção de acervos físicos. Este avanço permite aos usuários acessarem informações em tempo real, independentemente de suas localizações geográficas. Pensando em termos de gestão, isso é especialmente relevante ao considerar que na vasta região que ocupa o Estado do Amazonas, a UFAM possui além da Biblioteca Central, Bibliotecas Setoriais na capital e nas unidades fora da sede, totalizando 12 bibliotecas integradas sob os aspectos funcional e operacional.

Os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Agenda 2030 da Organização das Nações Unidas (ONU) são um conjunto de 17 metas globais estabelecidas pelas Nações Unidas em 2015, com o propósito de erradicar a pobreza, proteger o meio ambiente e garantir prosperidade para todos até 2030. Essas metas



abrangem uma ampla gama de áreas, incluindo educação, saúde, igualdade de gênero, inovação, combate às mudanças climáticas, redução das desigualdades e promoção de sociedades pacíficas e inclusivas. Os ODS são interdependentes, ou seja, o progresso em uma área frequentemente influencia positivamente outras.

No contexto das bibliotecas universitárias (BU), a hipótese da adoção de coleções virtuais é uma proposta estratégica que sugere que, ao migrar para acervos digitais e integrar mais materiais eletrônicos (e-books, periódicos eletrônicos, bases de dados, etc.), essas instituições podem não apenas otimizar o acesso à informação e ao conhecimento, mas também alinhar-se diretamente a vários dos ODS. Isso posto, acredita-se que ao adotar essas coleções, as BU aprimoram seus serviços e a experiência do usuário além de tornarem-se atores cruciais no cumprimento dos ODS uma vez que promove a facilitação ao acesso democrático ao conhecimento e promovendo uma infraestrutura sustentável e inclusiva para o aprendizado e a pesquisa.

A adoção de coleções virtuais e livros eletrônicos estão alinhados com os ODS, particularmente com os objetivos relacionados à educação de qualidade (ODS 4), inovação e infraestrutura (ODS 9), e consumo e produção responsáveis (ODS 12). Ao promover o acesso equitativo a recursos educacionais e de pesquisa, as bibliotecas virtuais apoiam o ODS 4, que visa assegurar a educação inclusiva, equitativa e de qualidade, promovendo oportunidades de aprendizagem ao longo da vida para todos.

Além disso, a utilização de tecnologias digitais e a transição para livros eletrônicos incentivam a inovação e o desenvolvimento de infraestruturas resilientes (ODS 9). Essas tecnologias contribuem para uma gestão mais eficiente e sustentável dos recursos, reduzindo a necessidade de materiais físicos e diminuindo a pegada de carbono associada ao transporte e armazenamento de livros impressos. Esse aspecto está em consonância com o ODS 12, que visa assegurar padrões de consumo e produção sustentáveis.

O uso de livros eletrônicos (aqui compreendido no consenso traçado pelos estudos de Castilho (2022) e Santos (2023) como informações registradas em formato eletrônico ou digital que necessita de um dispositivo com tela para acesso e visualização) tem se destacado como um componente importante nas bibliotecas atuais, proporcionando uma série de benefícios que vão desde a portabilidade até a



facilidade de busca e armazenamento. No entanto, é crucial compreender como essa adoção impacta o comportamento dos usuários, a qualidade das pesquisas acadêmicas e a gestão das bibliotecas universitárias. Este artigo pretende explorar a relação entre as coleções das bibliotecas virtuais e o uso de livros eletrônicos no Sistebib/UFAM, investigando como essas ferramentas influenciam o acesso à informação, a experiência do usuário e a eficiência na gestão de acervos.

O estudo justifica-se por sua abordagem teórica, pelo fato dessa temática estar ancorada em princípios fundamentais da área, como o acesso equitativo à informação, a democratização do conhecimento e a eficiência na gestão de acervos. Somado a isso, a transição para acervos eletrônicos está alinhada com as teorias de sustentabilidade informacional, que enfatizam a necessidade de práticas de gestão de recursos que minimizem o impacto ambiental. Pela abordagem prática, para aferir a efetividade do uso de livros eletrônicos pela comunidade acadêmica. Considerando o potencial benefício ocasionado ao recurso de acessibilidade a parte do acervo e facilidade de armazenamento e manutenção de acervos nas bibliotecas. Por fim, a justificativa social devido a utilização de livros eletrônicos no Sistebib/UFAM estar em consonância com os ODS da Agenda 2030 da ONU.

Dessa forma, ao analisar os desafios e oportunidades associados à implementação de livros eletrônicos no ambiente do Sistebib/UFAM, busca-se fornecer uma análise crítica que possa orientar futuras políticas e práticas na área.

## **2 METODOLOGIA**

A pesquisa se caracteriza como um estudo exploratório descritivo, com abordagem mista. Dessa forma, contemplando tanto métodos qualitativos quanto quantitativos. Embora predomine um tratamento qualitativo, conforme fundamentado por Gil (2002), a integração de dados quantitativos complementa e enriquece a análise, proporcionando uma visão mais completa do objeto de estudo. Esta abordagem permite uma compreensão aprofundada das percepções e experiências dos usuários em relação às coleções virtuais das bibliotecas universitárias, possibilitando uma análise detalhada e contextualizada do impacto dessas coleções.

O estudo foi realizado nas bibliotecas setoriais da UFAM. Este recorte foi escolhido devido à diversidade de usuários nas diferentes unidades setoriais,



possibilitando conhecer as perspectivas e percepções a partir de um panorama abrangente e representativo e validar ou refutar o impacto das coleções virtuais em uma universidade pública.

A coleta de dados foi realizada utilizando um questionário on-line no software livre *LimeSurvey* otimizado pelo Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação (CTIC) da UFAM e disponibilizado no site dedicado ao Sistema de Bibliotecas e no site principal da UFAM, disponível para toda a comunidade acadêmica. O questionário foi estruturado com perguntas abertas e fechadas, escalas de avaliação sobre o grau de satisfação, entre outros - permitindo tanto a quantificação das respostas quanto a obtenção de percepções qualitativas mais profundas. As categorias de usuários eram alunos de graduação, pós-graduação, docentes e Técnico Administrativo em Educação. As perguntas selecionadas para esse estudo foram eleitas com base nos critérios que possuíssem relação com o contexto das coleções virtuais visto que a consulta a comunidade na íntegra era composta por 98 questões.

### **3 RESULTADOS E DISCUSSÕES**

Com base em dados extraídos da pesquisa de satisfação realizada com a comunidade acadêmica disponibilizada entre novembro de 2023 e julho de 2024. Os resultados são apresentados em três principais eixos: frequência de uso das bibliotecas, impacto das coleções virtuais no comportamento dos usuários e satisfação geral com os serviços das bibliotecas.

Um desafio crítico identificado na pesquisa foi o encerramento de contratos de três bases de dados importantes: ClinicalKey (31/07/2016), E-volution (28/07/2016) e vLex (31/01/2021). Esses encerramentos apontam para a ausência de uma política de destinação de verba capaz de garantir a manutenção do acesso contínuo a esses recursos vitais. A descontinuidade no acesso a essas bases prejudica o apoio acadêmico e de pesquisa oferecido pela universidade, refletindo uma necessidade urgente de revisão e planejamento financeiro para assegurar a sustentabilidade das coleções virtuais.

Atualmente, a UFAM conta com a assinatura de duas coleções: Biblioteca Digital Saraiva e Target Gedweb. A Biblioteca Digital Saraiva tem sido essencial para os cursos de Direito e outras áreas das Ciências Humanas, enquanto a Target Gedweb



fornece acesso a normas técnicas e regulamentos, crucial para os cursos de Engenharia e áreas correlatas.

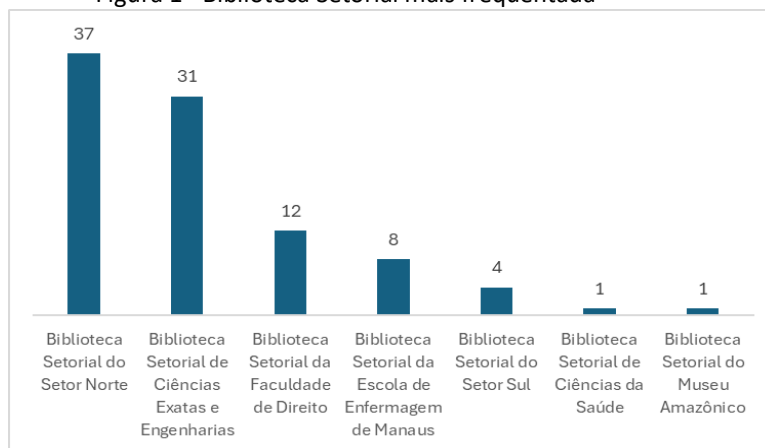
A manutenção dessas assinaturas demonstra um esforço em continuar oferecendo recursos essenciais, mas também evidencia a necessidade de uma estratégia mais ampla e robusta para sustentar e expandir as coleções virtuais.

A UFAM possui duas coleções adquiridas sob a modalidade perpétua: Springer *e-books* e Lectio. A coleção Springer *e-books* inclui títulos das áreas de Ciências, Tecnologia e Medicina, adquiridos em 2008, com centenas de títulos disponíveis. A coleção Lectio, por sua vez, abrange conteúdos de diversas editoras em português, focando majoritariamente em ciências humanas e sociais, artes e literatura. No entanto, é importante considerar que, com o passar de 16 anos desde a aquisição da coleção Springer, muitos dos títulos disponíveis podem ter se tornado desatualizados, especialmente nos domínios de Ciências, Tecnologia e Medicina, onde o avanço do conhecimento ocorre de forma acelerada.

Em contraste, áreas como ciências sociais, humanas e sociais aplicadas, apesar de também evoluírem, tendem a ter um ritmo de mudança mais lento, o que torna os títulos da coleção Lectio ainda relevantes e valiosos para a comunidade acadêmica. Portanto, é crucial revisar e atualizar regularmente as coleções disponíveis, especialmente nas áreas de conhecimento que avançam rapidamente, para garantir que os recursos oferecidos atendam às necessidades contemporâneas dos pesquisadores e estudantes da UFAM.

Compõem ainda o acervo virtual disponibilizado pelo Sistebib/UFAM, o Repositório Institucional da UFAM - RIU e a Biblioteca Digital de Teses e Dissertações da UFAM, que se configuram como um acervo em ambiente digital da produção científica e intelectual da UFAM, indexado e disponível em formato aberto para busca e recuperação de informações a qualquer usuário conectado a rede mundial de computadores.

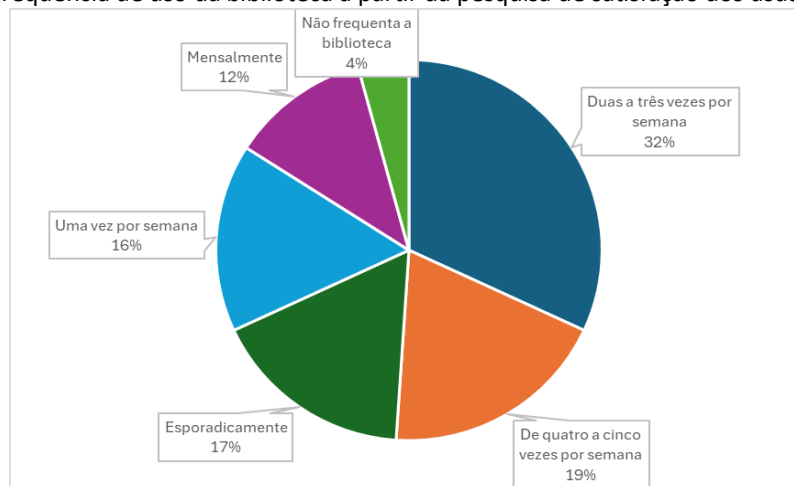
Figura 1 - Biblioteca Setorial mais frequentada



Fonte: Pesquisa de satisfação dos usuários do Sistebib Ufam (2024).

Descrição: O gráfico é do tipo barras verticais. As barras são todas da mesma cor, azul escuro. O fundo do gráfico é branco, e os números no topo de cada barra indicam a quantidade de livros eletrônicos disponíveis em cada biblioteca setorial. O gráfico apresenta a quantidade de livros eletrônicos disponíveis em diferentes bibliotecas setoriais de uma universidade. As bibliotecas são listadas no eixo horizontal, e a quantidade de livros eletrônicos é indicada no eixo vertical, com valores que variam de 1 a 37.

Figura 2 - Frequência de uso da biblioteca a partir da pesquisa de satisfação dos usuários



Fonte: Pesquisa de satisfação dos usuários do Sistebib Ufam (2024).

Descrição: O gráfico de pizza apresenta a frequência com que os usuários frequentam a biblioteca. Cada segmento do gráfico é de uma cor diferente e representa uma categoria de frequência, com porcentagens indicadas.

Para a análise dos dados utilizou-se os dados extraídos das perguntas coletadas na pesquisa. **Sobre o uso das bases de dados** no Sistebib/UFAM, observa-se que a



maior parte dos respondentes, 72 deles, indica desconhecimento sobre os serviços e produtos oferecidos. Apenas 10 respondentes afirmam conhecer e utilizar essas bases, enquanto 11 consideram que não se aplicam às suas atividades acadêmicas. Quanto ao grau de satisfação entre aqueles que utilizam o serviço, a distribuição mostra uma tendência positiva: 22 classificaram como "Ótimo" e 26 como "Bom". Isso sugere uma percepção geralmente favorável entre os usuários efetivos. No entanto, 7 consideram o serviço "Regular" e 4 como "Insuficiente". Notavelmente, 13 respondentes não conhecem o serviço e 15 não o utilizam, indicando uma lacuna significativa na promoção e na percepção da utilidade desses recursos.

Diante dos dados encontrados na pesquisa, Zeithaml, Parasuraman e Berry (1990) argumentam que a efetividade dos serviços é significativamente comprometida quando os usuários não percebem os serviços oferecidos, resultando em uma subutilização dos recursos disponíveis. Esse conceito é particularmente relevante no contexto das bibliotecas universitárias, onde a percepção dos usuários sobre os serviços oferecidos pode influenciar diretamente seu uso e a satisfação geral. A falta de visibilidade e clareza sobre a disponibilidade e os benefícios das coleções virtuais pode levar a uma baixa utilização desses recursos valiosos. As bibliotecas precisam não apenas oferecer serviços de alta qualidade, mas também garantir que os usuários estejam cientes desses serviços e entendam como acessá-los e utilizá-los eficazmente.

Além disso, a implementação de sistemas de monitoramento detalhados pode fornecer dados precisos sobre a frequência e o comportamento dos usuários, permitindo que as bibliotecas ajustem suas ofertas de serviços de acordo com as necessidades e preferências dos usuários. No entanto, é possível que o sistema de gestão das bibliotecas não apresente campos que deem suporte para conhecer essas métricas, ou que não integrem adequadamente o acesso e uso das coleções virtuais. Adicionalmente, a equipe do Sistebib/UFAM, por não articular uma parceria forte com o Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação (CTIC), ainda não conseguiu parametrizar o sistema de forma a otimizar o aproveitamento dos dados disponíveis.

Portanto, ajustar essas questões para obter dados suficientes que subsidiem a tomada de decisão pode ser uma estratégia eficaz para implementar um programa de comunicação e marketing no Sistebib/UFAM. De igual maneira, a implementação do referido programa, com identidade visual consistente e forte presença nas redes





sociais, seria importante para otimizar a interação com os diferentes públicos atendidos, mesmo que essas bibliotecas atuem setorialmente em cursos distintos. Isso posto, como consequência, promoveria maior visibilidade, atrairia novos usuários, reforçaria a imagem institucional e facilitaria a disseminação de serviços e conteúdos informacionais. Ou seja, seria possível melhorar a percepção dos serviços pelos usuários e aprimorar tanto a gestão quanto a integração dos sistemas. Como resultado, além de criar um senso de coesão e familiaridade, as bibliotecas aumentariam a utilização dos recursos virtuais, o que, por sua vez, melhoraria a efetividade geral dos serviços prestados visto que os usuários e a comunidade de interesse público reconhecem e associam os serviços de forma mais clara quando há um padrão estabelecido. O marketing quando aplicado às bibliotecas vai além de simplesmente divulgar serviços; ele envolve compreender profundamente as necessidades dos usuários e fornecer soluções de forma que agreguem valor ao seu dia a dia (Rowley, 2001).

Baseando-se nos dados fornecidos **sobre o conhecimento e satisfação com a Biblioteca Digital de Teses e Dissertações da UFAM**, percebe-se uma notável falta de familiaridade com o serviço. Observa-se que 71 dos respondentes indicaram não conhecer o serviço, enquanto apenas 11 confirmaram conhecer e utilizar, e outros 11 consideraram que o serviço não se aplica a eles. Avaliando o grau de satisfação entre os que utilizam o serviço, 22 consideraram como 'Ótimo' e 26 como 'Bom', indicando uma percepção positiva predominante. Entretanto, há uma minoria que classificou o serviço como 'Regular' (7 respondentes) e 'Insuficiente' (4 respondentes). Além disso, 13 participantes afirmaram não conhecer o serviço, enquanto 15 não o utilizam.

Acerca dos dados coletados sobre o **conhecimento e satisfação dos usuários com o Repositório Institucional da UFAM (RIU)**, observam-se aspectos críticos que demandam atenção. A maior parte dos respondentes (71 de 92) indica desconhecimento sobre o RIU. Este alto índice sugere a necessidade de estratégias eficazes de marketing e comunicação por parte da biblioteca para aumentar a visibilidade deste serviço bem como seguir implementando esforços na divulgação da importância do acesso aberto aos recursos educacionais na UFAM. Somado a isso, a distribuição das **avaliações de satisfação** mostra que a maioria das respostas se concentra nos extremos positivos da escala, com 17 classificações como 'Ótimo' e 20



como 'Bom'. Estes dados sugerem uma recepção geralmente favorável entre os usuários familiarizados com o serviço. No entanto, há os indicativos de que 22 participantes 'Não conhecem' e 13 'Não utilizam' o serviço apontam novamente para o desafio de aumentar a conscientização e a adoção do Repositório Institucional.

Além dos resultados apurados, é relevante considerar a preferência de alguns usuários pelo acervo físico. No contexto do serviço de referência diário, observa-se que, mesmo quando são apresentadas opções digitais, alguns alunos ainda preferem o livro físico e, em alguns casos, deixam de acessar a informação por não tê-la "na mão" ou por não demonstrarem interesse em utilizar outros materiais além daqueles adotados pelo professor em sala de aula.

É importante acrescentar a perspectiva do impacto dos acervos virtuais nos processos avaliativos dos cursos de graduação realizados pelo Ministério da Educação (MEC), tanto para reconhecimento quanto para renovação do reconhecimento. Conforme preconizado pelo instrumento de avaliação (BRASIL, 2017), nos itens 3.6 e 3.7, referentes ao acervo das bibliotecas, para a obtenção do conceito máximo é necessário disponibilizar obras em formato digital com as devidas garantias de acesso ao usuário. Esse formato possibilita atender a um maior número de usuários simultaneamente, superando as limitações de quantidade de exemplares físicos, o que contribui para o acesso equitativo aos conteúdos, especialmente àqueles que compõem a base comum de diferentes cursos, como nas áreas de Ciências da Vida.

Ainda no campo do interesse por acervos virtuais oferecidos e disponibilizados em ambiente digital, cabe destacar a crescente procura por treinamentos e capacitações para o desenvolvimento de competências relacionadas à busca e recuperação desses materiais. Isso é evidenciado pela aplicação de 20 sessões de capacitação efetuadas pela Biblioteca Setorial Setor Sul, em atendimento à solicitação de docentes para alunos e grupos de pesquisa, no período de agosto de 2023 a julho de 2024.

#### **4 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O uso das coleções virtuais assim como do material informacional virtual nas bibliotecas da UFAM é baixo e insignificante considerando os dados da pesquisa. A ausência de dados sobre a frequência dos usuários na biblioteca inviabilizou



estabelecer uma correlação com a frequência e uso das bibliotecas físicas. Os dados de frequência existentes indicam apenas qual biblioteca setorial é frequentada entre as existentes, mas sem relação com empréstimos e consulta a materiais informacionais.

Além disso, observam-se deficiências nas estratégias de comunicação e marketing do Sistebib/UFAM. Recomenda-se buscar meios de aumentar a visibilidade dos recursos virtuais, o que potencialmente aumentaria sua utilização e, conseqüentemente, o impacto acadêmico.

A análise dos dados revelou a necessidade de desenvolver um instrumento de pesquisa que aborde, de maneira específica, cada biblioteca integrante do Sistebib/UFAM. Esse instrumento deve também assegurar que o usuário compreenda corretamente qual biblioteca está avaliando, já que, na percepção dos usuários, a avaliação é direcionada à biblioteca setorial que lhes fornece o serviço diretamente. O questionário atual é excessivamente longo e possui uma abordagem generalista em certos pontos, o que resulta em incongruências ao comparar os dados com a realidade observada.

Ao considerar questões relacionadas ao grau de satisfação, sugere que há espaço para melhorias, seja em funcionalidades, usabilidade ou suporte ao usuário. Isso reforça a necessidade de um estudo mais detalhado sobre as razões que levam a essa desconexão, seja por falta de informação, relevância percebida ou outros fatores limitantes. O mais preocupante é a relevância percebida do Sistebib/UFAM para a comunidade acadêmica, evidenciada inclusive pelo baixo índice de respostas ao questionário que ficou disponibilizado (9 meses).

Este estudo apresenta algumas limitações inerentes à natureza qualitativa da pesquisa e ao contexto específico do Sistebib/UFAM. As percepções dos usuários podem ser influenciadas por fatores individuais e contextuais, e os resultados podem não ser generalizáveis para outras instituições. No entanto, as conclusões obtidas fornecem percepções valiosas sobre o impacto das coleções virtuais em bibliotecas universitárias e podem orientar futuras pesquisas e práticas na área.

## REFERÊNCIAS

BAPTISTA, Michele Marques;; GONÇALVES, Márcia Servi. Biblioteca universitária em meio à pandemia da covid-19: relato de experiência das bibliotecas da Universidade de



Caxias do Sul. Revista Informação & Universidade, São Paulo, v. 2, n. esp. Dossiê COVID-19, p. 1-25, dez. 2020. Disponível em:

<http://reviu.febab.org.br/index.php/reviu/article/view/36>. Acesso em: 13 set. 2024.

BRASIL. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (Inep). Ministério da Educação. **Instrumento de Avaliação de cursos de graduação presencial e a distância**: reconhecimento. renovação de reconhecimento. Brasília: Inep/Mec, 2017. 49 p. Disponível em:

[https://download.inep.gov.br/educacao\\_superior/avaliacao\\_cursos\\_graduacao/instrumentos/2017/curso\\_reconhecimento.pdf](https://download.inep.gov.br/educacao_superior/avaliacao_cursos_graduacao/instrumentos/2017/curso_reconhecimento.pdf). Acesso em: 10 set. 2024.

CASTILHO, Rosane Teles Lins. Livros eletrônicos nas bibliotecas universitárias brasileiras: uma revisão sistemática da literatura nacional. *In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO*, 29., 2022, Fortaleza. **Anais [...]**. Fortaleza: Febab, 2022. p. 1-12.

GASPARINI, Zoraide Aparecida; CASONI, Clarice Luzia; ALCARÁ, Adriana Rosecler. Ações das bibliotecas universitárias de Londrina na pandemia covid-19 e sua contribuição para a competência em informação. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 17, p. 1-20, jul. 2021. Disponível em:

<https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/1649>. Acesso em: 13 set. 2024.

GIL, Antonio. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS (ONU). **Sobre o nosso trabalho para alcançar os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável no Brasil**. 2022. Disponível em:

<https://brasil.un.org/pt-br/sdgs>. Acesso em: 20 maio 2024.

ROWLEY, Jennifer. Knowledge management in pursuit of learning: the Learning with Knowledge Cycle. **Journal of Information Science**, v.27, n.4, p.227-237, 2001.

DOI: <https://doi.org/10.1177/016555150102700406>.

SANTOS, Vagner Almeida dos. Livro eletrônico na biblioteca universitária. *In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS*, 22., 2023, Florianópolis. **Anais [...]**. Florianópolis: Snbu, 2023. p. 1-8.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS (UFAM). Biblioteca Central. **Pesquisa de satisfação dos usuários**: 2024. Manaus, 2024. Relatório de pesquisa. Não publicado.

ZEITHAML, Valarie A.; PARASURAMAN, A.; BERRY, Leonard L. **Delivering Quality Service**: Balancing Customer Perceptions and Expectations. New York: The Free Press, 1990.