



## **Bibliotecas do ensino superior e o Covid-19: avaliação da satisfação dos estudantes**

*Maria Luz Antunes<sup>a, b</sup>, Carlos Lopes<sup>c, b</sup>, Tatiana Sanches<sup>d, b</sup>*

*<sup>a</sup>Instituto Politécnico de Lisboa (ESTeSL), Portugal, mluz.antunes@estesl.ipl.pt*

*<sup>b</sup>APPsyCI – Applied Psychology Research Center Capabilities & Inclusion, Portugal*

*<sup>c</sup>Ispa-Instituto Universitário, Portugal, clobes@ispa.pt*

*<sup>d</sup>UIDEF, Instituto de Educação (Universidade de Lisboa), Portugal, tsanches@fpie.ulisboa.pt*

---

### **Resumo**

As bibliotecas do ensino superior visam proporcionar o acesso à informação a estudantes, professores e investigadores, garantindo a sua satisfação. O presente estudo tem como objetivo avaliar a satisfação dos estudantes de três instituições do ensino superior em Portugal sobre a resposta das suas bibliotecas em período de pandemia Covid-19; e avaliar se estes se consideraram preparados para pesquisar, avaliar e gerir a informação recuperada, quando trabalharam de forma autónoma e dependeram exclusivamente de conteúdos digitais. Foi realizado um questionário online, sobre o grau de satisfação face às bibliotecas e aos recursos eletrónicos disponibilizados e a auto-percepção das suas competências de informação. A maioria dos estudantes está satisfeita com o acesso aos recursos eletrónicos remotamente; os maiores níveis de insatisfação estão associados à B-ON; a maioria desconhece a disponibilidade de algumas bases de dados, como as subscritas pela instituição; parece existir uma percepção favorável face a pesquisar, citar e referenciar, mas constata-se o contrário na análise qualitativa dos dados; os mestrandos revelam maior segurança de conhecimentos comparativamente aos estudantes de licenciatura. É necessário aumentar a cobertura, a divulgação e a formação nos recursos eletrónicos das instituições de ensino superior enquanto estratégia formativa e pedagógica e formalmente concretizá-la em política educativa.

**Palavras-chave:** Avaliação da satisfação, Estudantes do ensino superior, Auto-percepção, Competências, Bibliotecas, Covid-19.

---

### **Introdução**

As bibliotecas do ensino superior visam proporcionar o acesso à informação a estudantes, professores e investigadores, garantindo a satisfação das suas necessidades. O comportamento dos estudantes face à informação é determinado pelas suas necessidades, geradas a partir de exigências metodológicas das atividades a realizar, das condições existentes para o seu desempenho e das características sociopsicológicas de cada um. Os estudantes, sendo um dos grupos a circular na comunidade académica, não têm um padrão comportamental linear ou único. Mesmo que integrados no mesmo contexto e sob as mesmas condições, são portadores de experiências próprias e únicas, geradoras de desempenhos também muito próprios e únicos. Para compreender o padrão de comportamento dos estudantes que

frequentam as bibliotecas, é necessário conhecer as suas motivações e qual a imagem e o seu nível de satisfação face ao serviço prestado (Rapchak et al., 2018).

No atual contexto de grandes transformações e de adaptação humana e social, importa conhecer o trabalho desenvolvido pelas bibliotecas académicas no sentido de responder eficazmente ao seu cliente primeiro e final – os estudantes. Nunca fez tanto sentido perceber qual a perceção e necessidades de utilizadores e potenciais utilizadores para que as organizações, respeitando a sua missão, possam ir ao encontro do que delas se espera e que lhes dá razão de existir, percebendo se a informação se transmite em tempo útil e sem ruído, e identificando quem está a fazer este trabalho nas instituições (Murphy, Lewis, & Stoeckle, 2022).

Neste cenário, o Covid-19 fechou as bibliotecas académicas no início de março de 2020 por tempo indeterminado (IFLA, 2020). Não havendo tempo para planear, as bibliotecas foram fisicamente encerradas para proteger a segurança de toda a comunidade académica e transformadas em serviços online para trabalhar remotamente a partir de casa. Todo o trabalho despendido ao longo dos anos na curadoria de conteúdos digitais, na construção de estratégias formativas robustas junto dos estudantes, dando-lhes a conhecer recursos eletrónicos, definindo tipologias e adequabilidade, fornecendo competências de literacia da informação, assumiu contornos de um projeto de sucesso, parecendo tranquilizar bibliotecários e bibliotecas (Avci, & Durak, 2022; Palumbo, 2022). Face ao cenário pandémico do Covid-19 e ao isolamento social a que todos se encontraram sujeitos, os estudantes do ensino superior viram-se subitamente confinados ao ensino à distância. As instituições de ensino superior reinventaram-se, apresentando um conjunto de meios de forma a continuar a prestar os seus serviços de excelência, que as distingue, através dos quais se dão aulas, se avalia e se providenciam os serviços que eram habitualmente presenciais (Antunes, Lopes, & Sanches, 2021; Kim & Yang, 2022).

Neste âmbito, as três instituições do ensino superior em análise (uma faculdade pública, um instituto politécnico público e um instituto universitário privado), localizadas em Lisboa (Portugal), com um universo total de 15.399 estudantes de licenciatura e de mestrado de áreas do saber diversificadas (artes, ciências da saúde, ciências empresariais, comunicação, educação, engenharias e psicologia), reinventaram-se e adaptaram-se ao cenário de pandemia. Integrando a prática de um ensino que privilegia a formação integral do indivíduo, promovendo a cidadania, incentivando a participação ativa dos estudantes na instituição e na comunidade, no domínio dos serviços, da investigação, do desenvolvimento, da cultura e da criação artística, nunca a missão das três instituições de ensino superior fez tanto sentido.

Neste contexto, os objetivos do presente estudo foram:

1. Percecionar a satisfação dos estudantes do ensino superior sobre a resposta das bibliotecas às suas necessidades de informação, seja ao nível de serviços seja ao nível de recursos eletrónicos.
2. Avaliar se os estudantes do ensino superior se consideravam preparados para pesquisar, avaliar e gerir a informação recuperada, trabalhando de forma autónoma e dependendo exclusivamente de conteúdos digitais.

## **Método**

Desenhou-se um questionário de avaliação dos estudantes no *forms* do Office. O questionário foi aplicado em três instituições de ensino superior portuguesas, através do email institucional, em dois momentos de 2020, a uma amostra não probabilística constituída por 434 estudantes. O questionário

está estruturado em quatro secções: 1) a satisfação da resposta das bibliotecas às necessidades de informação, no que se refere ao acesso dos recursos eletrónicos a partir de casa, à informação obtida através dos *websites* das bibliotecas, à forma de recuperação da informação, aos recursos digitais disponibilizados e ao apoio prestado pelas equipas das bibliotecas; 2) a satisfação face aos recursos eletrónicos disponibilizados pelas bibliotecas, designadamente os catálogos, a B-ON, PubMed/MEDLINE, Scopus, Web of Science, Ebooks Academic Collection, RCAAP, SciELO, entre outros recursos; 3) a avaliação autopercecionada dos estudantes das suas competências de informação, agora que o acesso aos recursos eletrónicos das bibliotecas se processava de forma não presencial e autónoma; e 4) os dados sociodemográficos, como a idade, o género, o ciclo de estudos e o ano de curso. Para exprimir o seu grau de satisfação foi usada escala de *Likert*: 1. Completamente insatisfeito; 2. Um pouco insatisfeito; 3. Razoavelmente satisfeito; 4. Muito satisfeito; 5. Completamente satisfeito.

## Resultados

Globalmente, 88% dos estudantes estão razoavelmente, muito ou completamente satisfeitos com o acesso aos recursos eletrónicos a partir de casa. Este valor baixa um pouco (83,6%) quanto ao grau de satisfação com a informação obtida a partir do website da biblioteca. Do total de respostas, 88,7% manifestou-se positivamente no que se refere à forma de recuperar a informação através de bases de dados e 53,9% estão muito ou completamente satisfeitos com os recursos digitais disponibilizados, porque sentem que os ajudaram a responder às suas necessidades de informação. No que se refere ao apoio prestado pela equipa da biblioteca durante o período da pandemia, 88,9% dos estudantes de licenciatura e 90% dos mestrandos manifestam satisfação.

A maioria das bibliotecas desenvolve sessões de formação sobre os recursos disponibilizados, no espaço da biblioteca, mas também em contexto de sala de aula, numa cultura de estreita colaboração com os professores. Nestas sessões, os conteúdos são variados, bem como a duração das mesmas. No presente estudo destaca-se a percentagem de estudantes que desconhece a existência de algumas bases de dados – e porque desconhecem, não respondem. Os estudantes de licenciatura manifestam desconhecer o acesso à Scopus com 58,14%, ao RCAAP com 54,94%, à PubMed/MEDLINE com 51,46%, à Web of Science com 50,87%, à base de dados de ebooks com 50,29% e à B-ON com 43,31%. Mais de metade dos mestrandos desconhecem ter acesso à Scopus (52,22%), à PubMed/MEDLINE (44,45%) e à Web of Science (38,89%), justamente as três bases de dados mais importantes para a fundamentação dos seus trabalhos de investigação. Também o catálogo da biblioteca é desconhecido para 29,5% dos estudantes; é também este o recurso de informação que apresenta maior percentagem de insatisfação junto do total de estudantes.

Dos recursos eletrónicos subscritos, a B-ON é o recurso mais conhecido e com o qual os mestrandos se sentem mais satisfeitos. No que se refere aos recursos de acesso aberto, 39,24% dos estudantes de licenciatura e 62,2% de mestrado estão razoavelmente satisfeitos com o RCAAP e com a SciELO (56,68% versus 71,1%). Relativamente às dificuldades sentidas, os estudantes de licenciatura (9,5%) e os de mestrado (7,7%) destacam a B-ON (9,5%).

Analisando o grau de satisfação dos estudantes face às suas competências de informação, pelo facto de acederem aos recursos eletrónicos de forma não presencial e autónoma, os estudantes manifestam

concordância e uma concordância absoluta acerca das suas capacidades de realizar pesquisas de informação (91,24%), sendo os mestrandos aqueles que demonstram maior segurança (94,4%).

Relativamente ao reconhecimento de literatura científica fidedigna para a sua área de estudos, 71,6% dos estudantes revelam concordância ou uma concordância absoluta. Também neste parâmetro os mestrandos que, na sua maioria, são já profissionais revelam 81,1% de segurança na resposta.

Do conjunto de estudantes, 77,4% assume concordar e concordar em absoluto na avaliação da importância dos diferentes recursos de informação, mas os mestrandos respondem com 90%, revelando conseguir distinguir e avaliar a importância de um artigo, livro, capítulo ou tese para os seus diversificados trabalhos. São também estes que, de forma quase absoluta (98,8%), reconhecem a importância de citar correta e adequadamente o trabalho de outrem.

De um modo geral, a média das competências de informação percebidas é positiva: na apreciação da auto percepção dos estudantes relativamente às suas competências, e numa escala de 0 a 10 pontos, a média situa-se nos 7,0, sendo a dos mestrandos ligeiramente superior (figura 1).

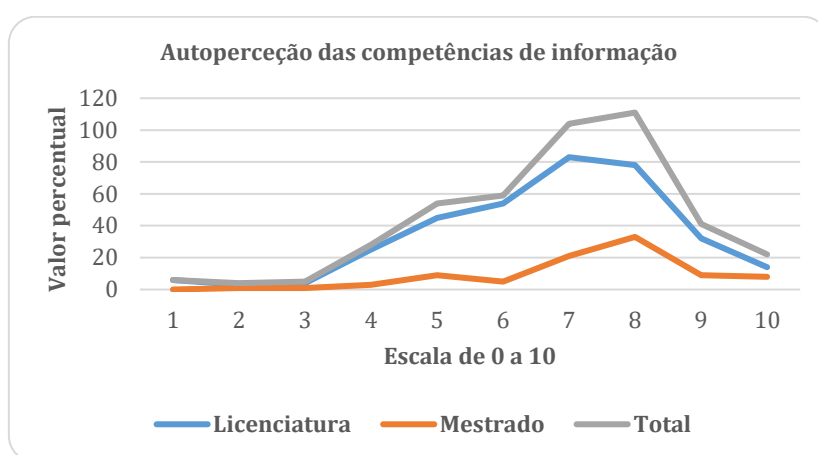


Figura 1 - Autopercepção dos estudantes face às competências de informação

No final do questionário perguntava-se aos estudantes quais tinham sido as maiores dificuldades sentidas na pesquisa e recuperação da informação, sendo a resposta intencionalmente deixada em aberto. A análise das respostas permitiu elencar um conjunto de preocupações: a localização de informação científica em Português; como trabalhar com tanta informação; como construir uma equação de pesquisa; o tempo despendido na pesquisa; saber identificar recursos que sejam realmente fidedignos e de qualidade; não saber extrair os resultados; não saber porque estão bloqueados artigos e livros; o acesso disperso e pouco *user friendly* a obras científicas e com muitas restrições de acesso/consulta; ignorar a existência da VPN e não saber trabalhar com ela, entre muitas outras. Por fim, são os estudantes os primeiros a admitir que necessitam de formação.

## Discussão e conclusões

As instituições de ensino superior, bibliotecas e seus estudantes foram afetados pela pandemia do Covid-19, pelo confinamento social, mas também pelo progressivo e adaptável desconfinamento. Mas esta é a oportunidade que as bibliotecas têm para demonstrar que, mesmo de portas fechadas, continuam a assegurar serviços essenciais para a garantia do acesso a fontes de informação fidedignas destinadas à

comunidade académica e a fornecer competências em informação, mesmo que remotamente; esta é a oportunidade de repensar o acesso à informação, que não está livre de dúvidas, dificuldades tecnológicas, preferências ou assimetrias de conhecimentos (Fitzgerald et al., 2023).

O uso dos recursos eletrónicos multiplicou-se em todas as bibliotecas do ensino superior. Porém, os resultados relativos à sua utilização não são favoráveis à comunidade de estudantes, porque revelam o desconhecimento da sua existência. A percentagem é muito elevada, o que é preocupante. Estes valores devem ser atentamente analisados, na medida em que implicam o planeamento de uma intervenção formativa e pedagógica que espelhe a resolução desta problemática. Os recursos eletrónicos são subscritos de forma global nas instituições analisadas com o objetivo de apoiarem o estudo e a investigação de toda a comunidade académica. Os dados do presente estudo assinalam uma preocupação resultante do desconhecimento dos estudantes face aos recursos disponibilizados pelas instituições; significa que as ações de disseminação não estão a chegar a todos os interessados, o que urge responder (Antunes, Lopes, & Sanches, 2021).

No que se refere aos websites das bibliotecas, estrategicamente eles terão de ser visualizados como uma porta de entrada no espaço virtual. Ao longo dos anos, este assunto não mereceu o destaque desejável, mas as bibliotecas devem assumir um papel interventivo e repensar os seus websites agora que representam um dos principais caminhos de interação com os estudantes no ensino à distância. Seguindo os princípios da usabilidade, dever-se-á procurar que os websites das bibliotecas evoluam para serem mais fáceis de utilizar, reativos e personalizáveis (Verma et al., 2023).

Relativamente à PubMed/MEDLINE, tratando-se de uma base de dados da área da biomedicina, parece lógico que o seu universo de potenciais utilizadores nas três instituições analisadas seja principalmente o dos estudantes das ciências da saúde, da dança, da engenharia biomédica e da psicologia. Não é de estranhar, portanto, que se registre tão elevada percentagem de desconhecimento da sua existência. Por outro lado, um registo tão significativo de desconhecimento da Scopus por parte dos estudantes, base de dados a que todos têm tido acesso nos últimos anos, parece ser deveras preocupante e evidencia que o trabalho de divulgação e de formação deverá ser repensado.

Relativamente aos repositórios, as bibliotecas têm desenvolvido, ao longo da última década, um percurso alternativo, mas seguro, de divulgação da investigação através dos seus repositórios institucionais, apoiando igualmente a publicação em acesso aberto. Este é o momento de reforçar a divulgação destes projetos junto da comunidade académica. Enquanto portal agregador, o RCAAP é, pelos resultados obtidos, ainda desconhecido da maioria dos estudantes; é imperioso dá-lo a conhecer, estimulando a pesquisa de produtos de cariz académico e o incremento das competências de pesquisa.

Para além das bases de dados subscritas pelas bibliotecas e dos recursos em acesso aberto, os estudantes foram também questionados relativamente a outros recursos eletrónicos. Nesta matéria pretendia-se indagar que outros recursos (que não os impressos) os estudantes consultaram em casa, isto é, os conteúdos digitais variados que foram disponibilizados em acesso aberto ou via VPN aos estudantes no período especial de pandemia. Tratava-se de conteúdos, por hábito, disponíveis em acesso fechado, mas que excepcionalmente as editoras abriram o acesso, mas também de conteúdos associados ao Covid-19; neste contexto, os estudantes das ciências da saúde foram privilegiados com um volume de informação substancialmente superior e mais diversificado. Mas os estudantes revelaram dificuldades em configurar a VPN e até em usá-la. Este cenário identifica a falta de divulgação, a falta de conhecimento e a falta de formação dos estudantes (Scoulas, 2021). É, assim, necessária e urgente a definição de uma estratégia de intervenção em competências de literacia da informação.

O ensino superior deverá ponderar, nos próximos anos, num maior investimento no desenvolvimento dos conteúdos eletrônicos, o que poderá ser um desafio face a orçamentos decrescentes. Mais do que nunca, as bibliotecas precisam agora do apoio de uma rede de bibliotecas e bibliotecários, dos editores de conteúdos, mas também dos dirigentes organizacionais para planejar e gerir a sua resposta e assegurar o acesso contínuo à informação para os estudantes, independentemente do local onde se encontrem (Du, Chen, & Islam, 2022; Tanus, & Sánchez-Tarragó, 2020).

Colocar os bibliotecários fisicamente no fluxo do processo de ensino-aprendizagem também tem sido uma tendência durante anos nas instituições de ensino superior. Porém, nem todos deles se socorrem e nem todos os bibliotecários têm acesso à sala de aulas, limitando-se ao serviço de referência no espaço da biblioteca. Disponibilizar competências de literacia da informação, levar os estudantes a olhar para os recursos de informação de forma mais crítica, estimular a análise reflexiva dos resultados, avaliando-os, citando-os e referenciando-os de forma ética, legal e responsável são competências e comportamentos a aprofundar nos estudantes (García-López et al., 2019; Kim & Yang, 2022; Martzoukou, 2021). Garante-se, deste modo, uma forma de estar mais segura, sobretudo quando, em tempos de confinamento, foi necessário trabalhar individual e autonomamente a partir de casa.

Para mitigar, de forma imediata, alguns destes problemas, foram criadas estratégias para permitir o diálogo com os estudantes e melhorar as suas interações *online* com os recursos disponíveis, designadamente:

1. No instituto politécnico para cada recurso de informação foi identificado um bibliotecário de referência e um *email* único. Os recursos e seus *emails* foram divulgados pela comunidade, possibilitando que cada indivíduo contactasse o profissional designado para responder às suas dúvidas e problemas. Privilegiou-se também a formação à distância (via Zoom, Teams e Skype) e em tempo real de cada base de dados, em contexto de turma e em reuniões personalizadas com cada grupo de trabalho.
2. A faculdade pública direcionou todas as inscrições e perguntas de referência para o atendimento via *email*, numa resposta personalizada para cada estudante que apresentasse dúvidas. Passou também a existir uma maior preocupação em divulgar assiduamente os *ebooks* adquiridos, destacando mensalmente um deles com uma pequena recensão; o objetivo era divulgar a coleção de livros eletrônicos e suscitar a curiosidade, estimulando o seu acesso.
3. No instituto universitário privado utilizou-se a plataforma OpenAthens como via de acesso remoto aos recursos, tendo sido criados tutoriais orientados para a aprendizagem da sua utilização. Reforçou-se o atendimento personalizado através de vários canais: *email*, Zoom e *microsite*. Foi criada uma via verde de digitalização de documentos de suporte ao ensino, aprendizagem e investigação. Também as reuniões semanais da equipa proporcionaram um ajuste de estratégias em resposta às necessidades da comunidade.

Para além destas intervenções, o presente estudo pretende criar impactos mais profundos a médio e longo prazo: a definição de estratégias formativas e pedagógicas em competências de literacia da informação junto dos estudantes de licenciatura e mestrado. É, assim, necessário definir conteúdos a ministrar, duração das sessões e identificação do momento mais adequado no ano letivo. É também imperioso que esta estratégia se estenda e normalize, envolvendo as diversas unidades orgânicas, todos os bibliotecários e bibliotecas e todos os ciclos de estudo. Neste sentido, é necessária a sensibilização dos dirigentes das organizações e a sua concretização formal em formato de política educativa.

Em síntese, na era pós-Covid-19 o papel das bibliotecas do ensino superior é essencialmente o mesmo de há dois anos e meio atrás – apoiar a comunidade académica. No entanto, ele vê-se uma vez mais desafiado na sua forma e conteúdo. É agora necessário prestar maior atenção aos recursos digitais e formar para o seu acesso e utilização plena, de forma a beneficiar os estudantes e contribuir para o seu sucesso académico.

## Referências bibliográficas

- Antunes, M. L., Lopes, C., & Sanches, T. (2021). Student satisfaction with library resources in the COVID-19 era: A case study of Portuguese academic libraries. In D. Baker and L. Ellis (Eds.), *Libraries, digital information, and COVID: practical applications and approaches to challenge and change* (119-133). Elsevier. <https://doi.org/10.1016/B978-0-323-88493-8.00017-3>
- Avcı, U., & Durak, H. Y. (2022). Examination of digital citizenship, online information searching strategy and information literacy depending on changing state of experience in using digital technologies during COVID-19 pandemic. *Journal of Information Science*, August 6. <https://doi.org/10.1177/01655515221114455>
- Du, H., Chen, H., & Islam, A. Y. (2022). Students' perception of academic databases as recognition of learning and research during the COVID-19 pandemic. *Journal of Information Science*, August 19 [online first]. <https://doi.org/10.1177/01655515221118666>
- Fitzgerald, S. R., Hutton, S., Reznik-Zellen, R., Barlow, C., & Oldham, W. (2023). Decision-making by and for academic libraries during COVID-19. *Portal: Libraries and the Academy*, 23(1), 45-65. <https://doi.org/10.1353/pla.2023.0008>
- García-López, F., Martínez-Cardama, S., & Pacios, A. R. (2019). Professor – Librarian team-teaching: Online lifelong training in the University. *Journal of Library & Information Services in Distance Learning*, 13(3), 294-306. <https://doi.org/10.1080/1533290X.2018.1536014>
- IFLA. (2020). COVID-19 and the global library field. <https://www.ifla.org/covid-19-and-libraries> (updated 2020 July 10).
- Kim, Y., & Yang, E. (2022). Academic library spaces and student activities during the COVID-19 pandemic. *Journal of Academic Librarianship*, 48(4), 102529. <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2022.102529>
- Martzoukou, K. (2021). Academic libraries in COVID-19: A renewed mission for digital literacy. *Library Management*, 42(4/5), 266-276. <https://doi.org/10.1108/LM-09-2020-0131>
- Murphy, J. E., Lewis, C. J., & Stoeckle, M. (2022). Expanding digital academic library and archive services at the University of Calgary in response to the COVID-19 pandemic. *IFLA Journal*, 48(1), 83-98. <https://doi.org/10.1177/034003522110230>
- Núñez-Paula, I. A., & Zayas-Caballero, I. (2013). Perspectiva histórica y metodológica del sistema conceptual relativo al comportamiento informacional. *Bibliotecas – Anales de Investigación*, 8-9(8-9), 50-75.
- Palumbo, R. (2022). Thriving in the post-Covid-19 era: A new normality for libraries' service offering. *Library Management*, 43(8-9), 536-562. <https://doi.org/10.1108/LM-05-2022-0051>
- Rapchak, M. E., Nolfi, D. A., Turk, M. T., Marra, L., & O'Neil, C. K. (2018). Implementing an interprofessional information literacy course: Impact on student abilities and attitudes. *Journal of the Medical Library Association*, 106(4), 464-470. <https://doi.org/10.5195/jmla.2018.455>
- Scoulas, J. I. (2021). College students' perceptions on sense of belonging and inclusion at the academic library during COVID-19. *Journal of Academic Librarianship*, 47(6), 102460. <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2021.102460>
- Tanus, G. F., & Sánchez-Tarragó, N. (2020). Atuação e desafios das bibliotecas universitárias brasileiras durante a pandemia de COVID-19. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud*, 31(3), e1615.

Verma, N., Deori, M., & Verma, M. K. (2023). Library services during COVID 19. *DESIDOC Journal of Library & Information Technology*, 42(6), 341-353. <https://doi.org/10.14429/djlit.42.6.18130>