

MEDIAÇÃO E COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO NO CONTEXTO DA PANDEMIA DA COVID-19: O CASO DAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS DA UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE

ANA CARLA EPITÁCIO MAZZETO*

ELISABETE GONÇALVES DE SOUZA**

VITOR MANOEL MARQUES DA FONSECA***

INTRODUÇÃO

A pandemia estabelecida pelo novo coronavírus trouxe à tona diversas reflexões sobre o papel mediador das bibliotecas universitárias. Todos os serviços presenciais foram interrompidos por tempo indeterminado e as atividades tiveram que ser readaptadas para garantir apoio didático aos cursos de graduação e pós-graduação, com a disponibilização de materiais bibliográficos em formato digital. A COVID-19 evidenciou também novas demandas, e as bibliotecas precisaram se adaptar para atender às expectativas de sua comunidade durante esse período de crise sanitária global.

No Brasil, por decretos oficiais, as aulas presenciais foram suspensas. Com o objetivo de manter as atividades curriculares, as instituições de ensino superior recorreram a ambientes e plataformas virtuais, adotando então o modelo de ensino remoto. No entanto, ensino remoto não é uma modalidade de ensino, tal como a educação à distância (EaD), mas foi o caminho encontrado pelas universidades para continuar a oferecer seus cursos presenciais. Tratava-se de uma ação emergencial que obrigou as instituições a investir no uso de Ambientes Virtuais de Aprendizagem (AVA) e adequá-los às aulas remotas, com atividades síncronas e assíncronas para os alunos de graduação e pós-graduação. A contribuição dos professores que atuavam na EaD, os recursos didáticos desenvolvidos e suas experiências com AVA muito contribuíram para definição do desenho pedagógico do Ensino Remoto Emergencial (ERE) da Universidade Federal Fluminense (UFF).

* Universidade Federal Fluminense (PPGCI/UFF). Email: ana_mazzeto@id.uff.br.

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8083-355X>.

** Universidade Federal Fluminense (PPGCI/UFF). Email: elisabetes.souza@gmail.com.

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9707-6017>.

*** Universidade Federal Fluminense (PPGCI/UFF). Email: vitormowlac@gmail.com.

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4551-3945>.

Além dos AVA, as universidades também adquiriram livros digitais e fizeram assinaturas de plataformas com livros de todas as áreas do conhecimento, ficando a gestão e o treinamento no uso desses recursos sob a responsabilidade dos bibliotecários.

O presente trabalho traz recortes pontuais de pesquisa sobre a situação das bibliotecas universitárias (BU) da UFF durante o período da pandemia e do Ensino Remoto Emergencial, de março de 2020 a dezembro de 2021. Tem por objetivo mostrar as competências mobilizadas pelos bibliotecários para dar suporte ao ERE, especificamente àquelas que se relacionam ao uso de tecnologias de redes e mídias sociais no trabalho de mediação com vista a auxiliar a comunidade acadêmica no uso do catálogo, bibliografias e bases de dados remotas, nacionais e estrangeiras, além de informações sobre situação sanitária, atualizando seus usuários sobre as ações de combate à pandemia desenvolvidas na UFF.

Os marcos teóricos assentam-se nos conceitos de mediação e competência em informação, ambos atrelados a área da Ciência da Informação, sendo pertinentes para o estudo do cenário vivido pelas bibliotecas universitárias no contexto da pandemia da COVID-19. O conceito de competência em informação é transdisciplinar e incorpora um conjunto integrado de habilidades, construídas no processo de aprendizado contínuo, que envolve informação e conhecimento, permeando o processo de criação, resolução de problemas e tomadas de decisão.

Os elementos metodológicos caracterizam a pesquisa como descritiva, do tipo bibliográfica e documental, e estudo de caso. Para a coleta de dados realizou-se um levantamento netnográfico nos *sites*, redes sociais e nos perfis das bibliotecas universitárias da UFF com o objetivo de identificar os recursos utilizados para os serviços *online* e atendimento virtual. Corrêa e Rozados (2017, p. 2) explicam que a netnografia é «uma adaptação da pesquisa etnográfica que leva em conta as características dos ambientes digitais e da comunicação mediada por computador». Também foram enviados questionários às equipes bibliotecárias das 26 bibliotecas com o objetivo de identificar as competências em informação que foram acionadas e/ou desenvolvidas para atender as demandas do Ensino Remoto Emergencial.

O trabalho está organizado em três seções: na primeira abordamos os conceitos de mediação e competência em informação. Na seguinte, apresentamos as bibliotecas universitárias da UFF e elaboramos uma síntese explicativa sobre a sua atuação no contexto da pandemia e do ERE. Na última seção, relatamos e analisamos os resultados obtidos, destacando as competências informacionais mobilizadas pelos bibliotecários durante esse período pandêmico de 2020 e 2021 para continuar oferecendo seus serviços à comunidade acadêmica.

1. MEDIAÇÃO E COMPETÊNCIAS EM INFORMAÇÃO

Durante a pesquisa, nos dedicamos a compreender as competências em informação dos profissionais bibliotecários, pautadas nos pressupostos teóricos tanto da mediação quando da competência em informação (CoInfo), e também dos paradigmas da biblioteconomia. Tornou-se muito evidente a importância de o bibliotecário ocupar o espaço virtual, pois é o profissional que detém as competências informacionais para atender e solucionar as demandas específicas da comunidade acadêmica a qual está vinculado. Partimos do princípio que as bibliotecas universitárias, enquanto instituições culturais e educacionais, são as mediadoras fundamentais nos processos de aprendizado e competência em informação ao longo da vida.

O termo *information literacy*, com tradução oficial em português para competência em informação, foi citado pela primeira vez por Paul Zurkowski¹, em 1974. Na época, Zurkowski era presidente da Information Industry Association (IIA), dos Estados Unidos, e apresentou para a National Commission on Libraries and Information Science (NCLIS) o relatório intitulado *The Information Service Environment Relationships and Priorities*. Esse movimento da *information literacy* sugeria que os recursos informacionais, com forte influência das tecnologias de informação e comunicação, deveriam ser aplicados às situações de trabalho, na resolução de problemas, por meio do aprendizado de técnicas e habilidades no uso de ferramentas de acesso à informação.

Na literatura brasileira, o termo competência em informação foi mencionado por autores que perceberam a necessidade de se ampliar a função pedagógica da biblioteca ou, em outras palavras, de se construir um novo paradigma educacional para a biblioteca, ampliando o conceito de educação de usuários e repensando o papel do bibliotecário nesse processo (Caregnato 2000; Campello e Abreu 2005; Dudziak 2003). Os mesmos autores chamam a atenção para o potencial da biblioteca no desenvolvimento dessas habilidades no campo informacional.

No âmbito das pesquisas em Ciência da Informação, a competência em informação, pelo seu histórico de estudos, é entendida e analisada como parte integrante da evolução da função educacional e de mediação informacional exercida pelas bibliotecas na sua relação com os usuários da informação. A congruência entre as duas esferas é evidenciada na ocasião em que se busca mutuamente compreender, descrever ou analisar situações informacionais individuais e coletivas.

Em 2015, a Association of College and Research Libraries (ACRL) atualizou o conceito sobre competência em informação, definindo-o como:

¹ Paul G. Zurkowski nasceu em 8 de novembro de 1932, em Milwaukee, uma cidade do estado de Wisconsin, nos EUA. Faleceu em 30 de janeiro de 2022. Zurkowski formou-se em Direito pela University of Wisconsin e tornou-se reconhecido pelo seu trabalho no campo da Indústria da Informação, devido, principalmente, ao seu pioneirismo ao abordar a questão da Information Literacy (IL) em 1974.

um conjunto de habilidades integradas que compreende a descoberta reflexiva da informação, o entendimento da maneira com que a informação é produzida e valorizada e o uso da informação para a criação de novos conhecimentos e para a participação ética em comunidades de aprendizagem (ACRL 2015, p. 3, tradução nossa).

Em síntese, a competência em informação pode ser vista como o resultado do processo de avaliação, apropriação, desenvolvimento, uso e potencialização de habilidades que tornam alguém capaz de realizar atividades voltadas para localizar e utilizar a informação de forma eficaz, ética, reflexiva e consciente. Trata-se, portanto, de uma ação complexa e contínua no universo informacional.

Dentro dessa perspectiva, um outro conceito que emerge e explica a essência dessas atividades é o de mediação. Segundo Almeida Júnior,

Mediação é toda ação de interferência realizada pelo profissional da informação, direta ou indireta; consciente ou inconsciente, singular ou plural; individual ou coletiva; que propicia a apropriação da informação que satisfaça, plena ou parcialmente, uma necessidade informacional (Almeida Júnior 2008, p. 3).

A mediação proporciona aos sujeitos fazer conexões e ampliar a possibilidade de saber mais e obter maior compreensão crítica do uso da informação. A informação mediada «pressupõe uma alteração, uma transformação, uma modificação do conhecimento» (Almeida Júnior 2008, p. 36). Dudziak (2003) ressalta que a verdadeira mediação ocorre quando o bibliotecário convence o indivíduo de sua própria competência, dando-lhe a capacidade de autoconfiança para continuar seu processo de aprendizado.

Nesse sentido, a mediação da informação deve ser entendida não apenas no âmbito da sua relação mais específica com o acesso, disseminação, e transferência da informação, mas também como base determinante do fazer bibliotecário. Por isso, Almeida Júnior (2008) afirma que a questão da mediação deveria se constituir não como um coadjuvante no âmbito da Ciência da Informação, mas interferindo em seu próprio objeto. «A mediação da informação permite e exige uma concepção da informação que destaque o usuário da categoria de mero receptor, colocando-o como ator central do processo de apropriação» (Almeida Júnior 2009, p. 5).

No caso da UFF, durante o período pandêmico, observou-se o desenvolvimento de produtos e serviços que substituíssem outros anteriormente oferecidos, dentre os quais destacamos o uso das redes e mídias sociais para o atendimento aos usuários, cursos remotos sobre o uso do catálogo e bases de dados, oficina para elaboração de referências bibliográficas, entre outras atividades. A mediação remota exigiu o conhecimento de

novas tecnologias *web* para oferecer respostas às questões dos usuários, provocando a implantação de algumas atividades do Serviço de Referência Virtual (SRV).

Nas seções que seguem, atemo-nos em contextualizar o campo da pesquisa — as bibliotecas da UFF no contexto da pandemia de COVID-19 — e os procedimentos metodológicos usados para coleta de dados.

2. AS BIBLIOTECAS DA UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE

O crescimento das Universidades no Brasil a partir da Reforma Universitária de 1968 fez com que fossem criados órgãos específicos para administrar as bibliotecas. Na UFF, foi criado o Núcleo de Documentação, hoje Superintendência de Documentação (SDC), órgão vinculado à Reitoria e que oferece apoio às atividades das pró-reitorias de Assuntos Acadêmicos (PROAC), Pós-Graduação, Pesquisa e Inovação (PROPI) e Extensão (PROEX), além de administrar os arquivos correntes e permanentes da instituição.

Segundo o art.º 2.º do novo regimento interno da SDC, ela tem por finalidade:

I – Desenvolver serviços e produtos que atendam às necessidades de informação e documentação da comunidade acadêmica e administrativa; II – Integrar as bibliotecas e os arquivos à política educacional e administrativa da universidade, servindo aos programas de ensino, pesquisa e extensão; III – Organizar, preservar e difundir a informação necessária e de interesse da comunidade acadêmica e administrativa (Universidade Federal Fluminense. Superintendência de Documentação (SDC) 2020a, p. 28).

A gestão das bibliotecas é feita pela Coordenação de Bibliotecas (CBI), órgão vinculado à SDC. De acordo com o regimento, no art.º 12.º, entre suas competências, destacamos:

I – Promover a integração permanente entre as bibliotecas e as unidades acadêmicas e administrativas da Universidade; II – Planejar e acompanhar a aquisição de material bibliográfico para o acervo das bibliotecas; III – Orientar e garantir o processamento técnico e a recuperação da informação nas bibliotecas; IV – Supervisionar a manutenção e atualização do sistema de gestão do acervo e serviços de Bibliotecas; V – Propor e acompanhar diretrizes sobre política de informação nas bibliotecas (Universidade Federal Fluminense. Superintendência de Documentação (SDC) 2020a, p. 31).

Até a presente data, a SDC administra 26 bibliotecas universitárias (BU) e 2 escolares, o Centro de Memória Fluminense, o Setor de Obras Raras e Coleções Especiais, além do Arquivo Central e os setoriais. Como o objetivo da pesquisa foi identificar as ações e o apoio das bibliotecas às atividades de ensino durante a pandemia de COVID-19, delimitamos

tamos como objeto empírico as 26 BU, sendo dezessete localizadas em Niterói e nove no interior do estado do Rio de Janeiro.

Em Niterói as bibliotecas estão instaladas em três campi, Campus do Gragoatá, Campus da Praia Vermelha, Campus do Valonguinho, e em outras unidades de ensino situadas em bairros da cidade. No interior do Estado do Rio de Janeiro, estão concentradas: na região Norte Fluminense, na Região do Noroeste Fluminense, na região Sul Fluminense, na região dos Lagos e na região Serrana.

A coleta de dados sobre as bibliotecas ocorreu por meio de pesquisa documental em boletins de serviço, publicados entre 2020 e 2021, e em textos institucionais tais como regulamentos, portarias e instruções de serviços relacionados ao período da pandemia e implementação do Ensino Remoto Emergencial. Para identificar recursos e tecnologias acionados pelas BU em relação à mediação com seus usuários e oferecer apoio às atividades acadêmicas, realizamos pesquisa netnográfica nos *sites* das bibliotecas. Aplicamos, também, questionário às equipes das 26 bibliotecas e enviamos *email* para a SDC, para entender a percepção dos bibliotecários e da gestão administrativa sobre quais tipos de competências em informação foram desenvolvidas e adquiridas.

O questionário eletrônico intitulado *Questionário – Profissional da Informação – Bibliotecário*, elaborado na plataforma Google Forms, foi enviado para os *emails* específicos de cada biblioteca, sendo a coleta de dados realizada entre 16 de novembro e 12 de dezembro de 2021.

Além do questionário, elaboramos um *email*, com duas questões referentes a algumas dúvidas sobre dados relevantes para esta pesquisa, encaminhado à Coordenação de Bibliotecas da SDC, também em novembro de 2021.

Nas seções seguintes apresentamos uma síntese da atuação das bibliotecas universitárias da UFF durante o contexto da pandemia da COVID-19 e do Ensino Remoto Emergencial e análise dos resultados obtidos.

2.1. As bibliotecas universitárias da UFF no contexto da pandemia da COVID-19 e do ensino remoto emergencial (ERE)

Em virtude da pandemia, as bibliotecas universitárias da UFF permaneceram fechadas de 17 de março de 2020 até dezembro de 2021. Todas as atividades dos servidores e procedimentos internos da Universidade para adequação às determinações referentes à emergência de saúde pública decorrente do coronavírus (COVID-19) foram determinadas pelas Instruções de Serviço PROGEPE n.º 004 e n.º 008 publicadas em março e abril de 2020, respectivamente (Universidade Federal Fluminense 2020a; Universidade Federal Fluminense 2020b). Essa última norma regulamentou o trabalho remoto na UFF enquanto perdurasse a situação da pandemia no Brasil.

Em 13 de março de 2020, a UFF, por meio da portaria n.º 66.622/2020, nomeou um Grupo de Trabalho (GT-COVID19-UFF) composto por docentes e técnicos administrativos, com o objetivo de estudar, planejar e executar ações integradas de acompanhamento, conscientização e prevenção da doença no âmbito institucional. O GT COVID-19 é um grupo técnico de consultoria e foi constituído pelo reitor para sugerir caminhos mais seguros para a coletividade acadêmica, que vivia momentos de incertezas, riscos e desafios.

A regulamentação oficial sobre o Ensino Remoto Emergencial foi publicada pela UFF, em agosto de 2020, com a resolução n.º 160/2020, a qual «Regulamenta o Ensino Remoto Emergencial, em caráter excepcional e temporário, nos cursos de graduação presencial da Universidade Federal Fluminense, e dá outras providências». No art.º 1.º, a resolução caracteriza o que é o Ensino Remoto:

Para efeitos desta Resolução, considera-se a adoção do regime remoto de ensino para a substituição temporária das atividades acadêmicas presenciais de componentes curriculares teóricos, práticos e/ou teórico-práticos dos cursos de graduação presencial da UFF por atividades remotas, mediadas por tecnologias digitais de informação e comunicação, durante período de pandemia do novo Coronavírus – COVID-19 (Universidade Federal Fluminense. Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão (CEPEX) 2020, p. 4).

Para entender melhor a dinâmica das bibliotecas universitárias da UFF durante o período da pandemia, realizamos buscas em diversos canais de comunicação da Universidade, como Boletins de Serviço, sites e redes sociais, a fim de mapear as ações, estratégias, serviços e inovações das bibliotecas.

A pesquisa documental identificou que a SDC foi nomeada para ser membro do Comitê de Governança, Riscos, Controle e Integridade da UFF. Segundo a SDC,

[a] participação das equipes da SDC em Comissões, Comitês, Grupos de Trabalho e outros, promove a integração e a extensão das atividades desenvolvidas no âmbito da SDC/UFF, subsidiando o cumprimento da missão da SDC e da UFF como um todo. Busca-se, com essa atuação, divulgar e compartilhar os serviços e produtos oferecidos pela SDC; ampliar o desempenho institucional por meio de parcerias transversais; apoiar ações que ampliem a qualidade do ensino, pesquisa e extensão da UFF e contribuir para modernização da gestão fortalecendo sua identidade institucional (Universidade Federal Fluminense. Superintendência de Documentação (SDC) 2020b, p. 15).

Para melhor visualizarmos como as bibliotecas da UFF foram se adequando ao contexto pandêmico, elaboramos (Fig. 1) uma linha do tempo com as principais decisões, determinações, instruções de serviço e portarias emitidas pela direção da SDC durante março de 2020 a agosto de 2020. Essas decisões permaneceram em vigor durante o ano de 2021 também.



Fig. 1. Linha do tempo — principais ações da SDC em 2020

Fonte: Mazzeto 2022, pp. 119-120

Em relação a área de comunicação das bibliotecas, a criação do Grupo de Trabalho, em maio de 2020, para elaboração de conteúdo, gestão, padronização e orientação para as mídias sociais e serviços *online* das unidades subordinadas à Coordenação de Bibliotecas (CBI) foi uma ação estratégica importante nesse período. As resoluções IV e V do GT-Mídias Sociais especificam as ações do grupo:

IV – O grupo de trabalho responderá à Coordenação de Bibliotecas (CBI) e à Superintendência de Documentação (SDC). V – O grupo de trabalho desenvolverá

conteúdo para as mídias sociais de todas as unidades de CBI, além da divulgação, execução e treinamento dos serviços online, recursos e ferramentas virtuais das bibliotecas da UFF que serão postados nas mídias das bibliotecas e nos sites da UFF conforme o fluxo de trabalho e recomendações orientados pela Coordenação de Gestão e Difusão da Informação (CGDI) da Superintendência de Documentação (Universidade Federal Fluminense. Superintendência de Documentação (SDC) 2020c, pp. 10-11).

No contexto do Ensino Remoto Emergencial, as bibliotecas universitárias da UFF entenderam que as mídias e as redes sociais se tornaram uma forma efetiva de disponibilizar informação e, principalmente, um espaço de mediação da informação das bibliotecas para atender as necessidades informacionais dos seus usuários. Dessa forma, estreitar as fronteiras entre a informação e o usuário, de forma virtual, tornou-se, então, prioridade essencial das equipes de bibliotecários.

3. ANÁLISES E RESULTADOS

Com o distanciamento social, a suspensão das atividades presenciais na UFF, e as bibliotecas fechadas, foi preciso, de fato, reforçar os canais de comunicação das bibliotecas com os usuários. Foi necessário também tomar iniciativa de reformular, adaptar e criar formas inovadoras de oferta de serviços.

Em relação ao Sistema de Bibliotecas da UFF, a responsabilidade se constitui em: «organizar, preservar, dar acesso à informação e fornecer produtos e serviços que apoiem as atividades de ensino, pesquisa e extensão na UFF» (Universidade Federal Fluminense. Superintendência de Documentação (SDC) 2021a). É no portal do Sistema de Bibliotecas da UFF² que estão elencados os principais serviços disponíveis que as bibliotecas universitárias oferecem: atendimento à pessoa com deficiência, comutação bibliográfica, consulta local ao acervo, empréstimo domiciliar, empréstimo entre bibliotecas, levantamento bibliográfico e orientação para acesso à informação.

Contudo, durante o período da pandemia, com as bibliotecas fechadas, os serviços presenciais tiveram que passar por adaptações e novos serviços foram implementados. O formato da biblioteca tradicional e híbrida é diferente do formato totalmente remoto. Para se adequar ao ambiente totalmente virtual, a imersão no cenário tecnológico foi necessária e tornou-se uma ação urgente.

A Tabela 1 mostra as diferenças de serviços entre o que estava no *site* do Sistema de Bibliotecas da UFF e as informações disponibilizadas nas redes sociais das bibliotecas de 2020 até final de 2021.

² Universidade Federal Fluminense. Superintendência de Documentação (SDC), 2021a. *Portal do Sistema de Bibliotecas da UFF*. Niterói, RJ: UFF. Disponível em: <https://bibliotecas.uff.br/>.

Tabela 1. Serviços disponibilizados nos sites e nas redes sociais

Lista de serviços disponíveis no Sistema de Bibliotecas da UFF	Lista de serviços disponíveis nas Redes Sociais das Bibliotecas da UFF
Atendimento à pessoa com deficiência	Atendimento virtual
Comutação bibliográfica	Nada consta
Consulta local ao acervo	Elaboração de Ficha Catalográfica
Empréstimo domiciliar	Cadastro para novos usuários
Empréstimo entre bibliotecas	

Fonte: Mazzeto 2022, p. 139

Em um mapeamento sobre as redes sociais das 26 bibliotecas, vimos que todas possuem redes sociais ativas. Porém, ao contabilizarmos a quantidade de redes sociais que cada biblioteca possuía, chegamos aos seguintes números, conforme demonstra a Figura 2.

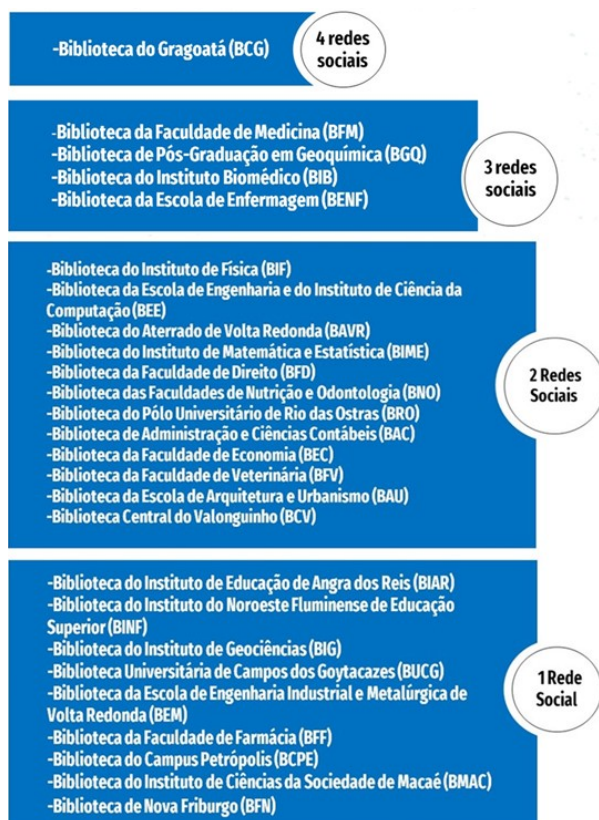


Fig. 2. Bibliotecas universitárias da UFF com rede social ativa
 Fonte: Mazzeto 2022, pp. 122-123

Na época, constatamos que a Biblioteca Central do Gragoatá (BCG) era a unidade que possuía a maior quantidade de redes sociais citadas (quatro, no total) e a biblioteca que possuía o maior número de seguidores no Instagram (2149) e no Facebook (4321), até a data de análise da pesquisa (dezembro de 2021). Outra descoberta interessante durante a pesquisa é que das 26 bibliotecas universitárias analisadas, vinte possuíam a rede social Instagram, sendo que onze delas criaram página nessa rede social especificamente durante o período da pandemia no Brasil. São estas:



Fig. 3. Bibliotecas que criaram página no Instagram durante a pandemia
Fonte: Mazzeto 2022, p. 124

A Biblioteca de Macaé (BMAC) e a Biblioteca de Nova Friburgo (BFN), por exemplo, não possuíam nenhuma rede social antes da pandemia. E, atualmente, elas só possuem as páginas do Instagram, criadas em abril de 2020.

Ao longo da pesquisa, fomos percebendo que as redes sociais do Sistema de Bibliotecas da UFF passaram a ter atualizações mais frequentes e com mais conteúdo informativo e formativo, buscando interagir com os usuários. Nesse período, identificamos que o Instagram foi uma ferramenta infocomunicacional muito utilizada pelos bibliotecários. Na literatura em Ciência da Informação, localizamos textos e autores que abordam pesquisas sobre as redes sociais em bibliotecas e a importância do uso desse meio de comunicação e informação.

Para Soares et al. (2015, p. 586), as redes sociais são importantes meios para potencializar o processo de divulgação da informação. Além disso, «as redes sociais têm revo-

lucionado o fluxo da informação e a interação entre os usuários dessa potente ferramenta proveniente do desenvolvimento das tecnologias de informação».

Segundo Santos Neto e Almeida Júnior (2017, p. 444), mediar a informação é um dos principais objetivos da biblioteca universitária, e este fazer ocorre em todas as atividades dos profissionais da informação. A mediação da informação, portanto, «ocorre no serviço de referência, no balcão de empréstimo, nas atividades culturais, no processamento técnico e, pode também, se dar nas redes sociais».

Em 2020 e em 2021, o Sistema de Bibliotecas da UFF disponibilizou um questionário intitulado *Fale com as Bibliotecas*, cujo objetivo principal foi compreender as necessidades dos seus usuários. Em relação ao uso das mídias sociais, o resultado mostrou desconhecimento dos usuários em relação às redes sociais das bibliotecas da UFF no primeiro ano (2020) da pesquisa. Cerca de 20% dos usuários que responderam o 1.º questionário, aplicado em maio de 2020, não conheciam nenhuma das mídias sociais das bibliotecas. Até então, o portal do Sistema de Bibliotecas da UFF era o mais acessado (Fig. 4).

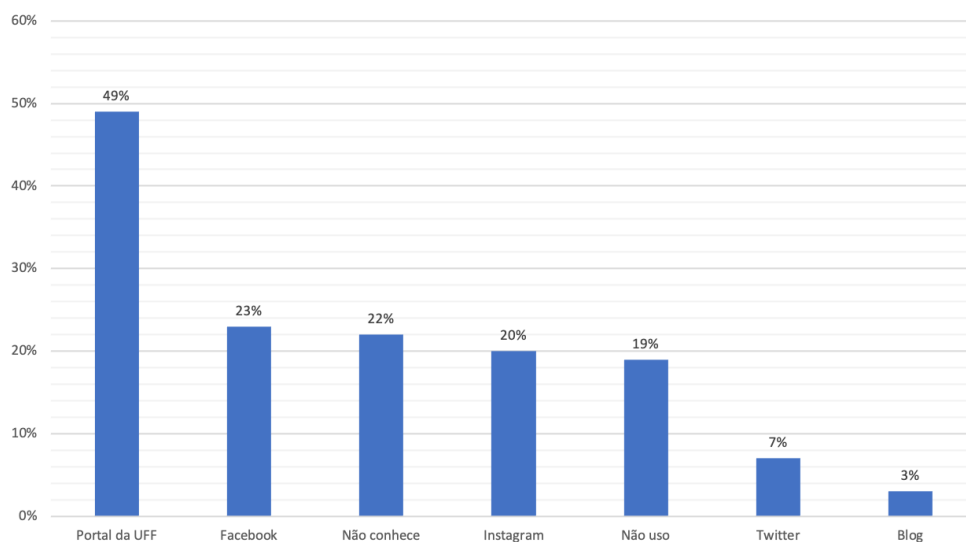


Fig. 4. Uso e/ou conhecimento das mídias sociais das bibliotecas da UFF em 2020
Fonte: Universidade Federal Fluminense. Superintendência de Documentação 2020d

Já na aplicação do 2.º questionário *Fale com as Bibliotecas*, em maio de 2021, constatou-se que o portal do Sistema de Bibliotecas da UFF continuou sendo o mais acessado pelos usuários, e, logo em seguida, a rede social Instagram conseguiu superar o Facebook em termos de acesso e conhecimento sobre as mídias sociais das bibliotecas, conforme mostra a Figura 5.

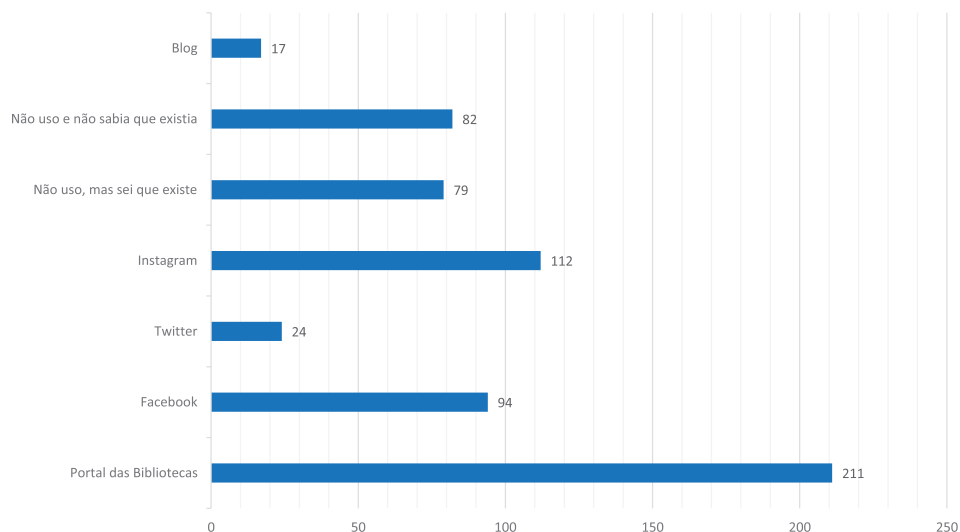


Fig. 5. Uso e/ou conhecimento das mídias sociais das bibliotecas da UFF em 2021
Fonte: Universidade Federal Fluminense. Superintendência de Documentação 2021b

Ou seja, os usuários começavam a descobrir a existência das redes sociais e passaram a acessá-las cada vez mais. Os resultados indicaram que as redes sociais foram, de fato, o recurso infocomunicacional mais utilizado para divulgação de serviços, acesso à informação e divulgação de notícias.

Belluzzo, Santos e Almeida Júnior (2014, p. 61) apontam que o «aprimoramento de atitudes relativas à busca, recuperação, avaliação e disseminação da informação, a mediação da informação é inerente à competência em informação, já que é uma ação de interferência». Segundo os autores, a mediação da informação está em todas as ações do bibliotecário, em todo o fazer profissional.

Dos 26 questionários que enviamos às bibliotecas, quinze foram respondidos. Sobre a questão da mediação e as ações mobilizadas, os bibliotecários respondentes citaram a criação do Grupo GT – Mídias Sociais como uma inovação para o Sistema de Bibliotecas da UFF, sendo suas ações fundamentais para o processo de desenvolvimento de novas competências em informação, conforme ressaltou o bibliotecário B2 (Mazzeto 2022, p. 195).

E com certeza uma inovação foi a ampliação da utilização das mídias sociais da biblioteca. Como fonte de contato para os atendimentos e de instrumento para o desenvolvimento das habilidades e competências dos usuários da biblioteca, visando à competência em informação (Bibliotecário B2).

A resposta da SDC sobre a pergunta que fizemos em relação a quais competências foram mobilizadas pelos profissionais da informação foi ao encontro da percepção dos

bibliotecários em relação aos serviços que realizaram durante a pandemia. A SDC resumi em quatro categorias as competências: a) competência pedagógica; b) competência comunicacional; c) competência tecnológica; e d) competência em gestão. A Tabela 2 apresenta uma síntese com a descrição dessas competências informacionais.

Tabela 2. Competências informacionais elencadas pela SDC

Competência Pedagógica	1 – Ações voltadas para tornar a biblioteca, através dos canais de redes sociais, em um ambiente virtual de promoção da educação, dando condições necessárias para o processo de construção e fomento à produção de conhecimento junto com seus usuários.
	2 – Ações de mediação para o acesso à informação e ao conhecimento em espaços virtuais.
	3 – O papel do bibliotecário não é apenas custodiar acervos e oferecer acesso, mas assumir uma função educadora de ensinar a encontrar a informação de qualidade para seus usuários.
Competência Comunicacional	1 – Capacitação para o uso e mediação das informações por meio das Redes Sociais.
	2 – Otimização do Serviço de Referência Virtual (SRV).
	3 – Combate à desinformação no período da pandemia da COVID-19.
Competência Tecnológica	1 – Capacitação para utilizar as diversas ferramentas digitais das Redes Sociais.
	2 – Adaptação às tecnologias disponíveis de forma <i>online</i> .
	3 – Preparação para utilizar recursos tecnológicos voltados para os serviços remotos no contexto pós-pandemia.
Competência em Gestão	1 – Capacitação em gestão das Mídias Sociais.
	2 – Investimento em coleções digitais e aquisição de plataformas digitais e produtos digitais.
	3 – Suprir as demandas da comunidade acadêmica no período do Ensino Remoto Emergencial (ERE), no contexto da pandemia da COVID-19.

Fonte: Elaborado pelos autores, 2022

O processo de adaptabilidade estimulou as bibliotecas e os profissionais da informação a desenvolverem estratégias de compreensão e análise sobre o comportamento do usuário, observando que o consumo da informação por meio das ferramentas digitais é uma realidade que vem se consolidando cada vez mais no século XXI.

No caso dos bibliotecários da UFF e suas equipes, o trabalho remoto, durante o período do Ensino Remoto Emergencial e a pandemia da COVID-19, exigiu adequar-se às novas tecnologias, capacitar-se e desenvolver suas competências e habilidades para se apropriar das tecnologias de informação e comunicação e continuar a oferecer os serviços bibliotecários, além de inovar criando outros. O investimento em coleções digitais e a aquisição de plataformas *ebooks* aumentaram a oferta de conteúdo informacional, trazendo inovações para o Serviço de Referência Virtual, por exemplo. Na lista das inovações com vistas a ampliar as ações de mediação informacional e cultural constam o uso do Instagram, Facebook e demais mídias sociais. Estudos na área de gestão destacam que o uso de ferramentas digitais, principalmente no âmbito de *web 3.0*, tem estimulado uma dinâmica de interatividade, da qual as bibliotecas devem se apropriar cada vez mais para promover serviços e produtos informacionais em ambientes totalmente *online*.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Por natureza, a essência das bibliotecas universitárias é prestar serviços, elaborar produtos de informação, atender às necessidades de informação e contribuir para a formação de pesquisadores. E no cenário em que as bibliotecas precisaram fechar e os serviços presenciais tiveram que ser interrompidos, houve necessidade premente de buscar alternativas no oferecimento dos seus serviços e produtos informacionais, optando pelo desenvolvimento de ações específicas direcionadas para o ambiente virtual e, ao mesmo tempo, estar em sintonia com a realidade do Ensino Remoto Emergencial na Universidade. No cenário de adaptação, foi necessário também implementar mudanças no acesso e gestão informacional.

A SDC teve a iniciativa de criar o GT – Mídias Sociais (em 2020), logo no início do período de suspensão das aulas na UFF, e houve, também, a premência de acompanhar o novo calendário acadêmico, a partir da efetivação do Ensino Remoto Emergencial na UFF. Foram surgindo, com isso, novas demandas de capacitação profissional para os bibliotecários, pois esse período da pandemia necessitou, de forma urgente, de um mediador (profissional da informação) mais conectado e articulado diante dos complexos desafios do mundo contemporâneo. E esse novo espaço contempla a criação de novos produtos e serviços e a inovação na prática biblioteconômica.

Podemos perceber que as redes sociais das bibliotecas universitárias da UFF, dentro do contexto da pandemia e do ERE, se efetivaram como importante recurso para a mediação da informação e desenvolvimento de novas competências informacionais, assim como conseguiram promover a continuidade de comunicação, o desenvolvimento de seu papel de disseminação da informação e fomento à produção do conhecimento junto a seus usuários. É importante destacar também a cooperação entre a Universidade, bibliotecas e profissionais da informação para atender e suprir as demandas da comunidade acadêmica nesse período. Essa cooperação e alinhamento foram fatores essenciais de sucesso para a intervenção de comunicação e informação na esfera educacional. A prática dos serviços *online* aponta que as bibliotecas precisam pensar além dos serviços tradicionais oferecidos para que possam inovar. Concluimos que a experiência com a pandemia serviu, então, para abrir caminhos para outros formatos de serviços e de inovação em um mundo pós-pandemia.

REFERÊNCIAS

- ACRL [Association of College and Research Libraries], 2015. *Framework of Information Literacy for Higher Education* [Em linha]. Chicago: ACR [consult. 2023-10-29]. Disponível em: <https://www.ala.org/acrl/standards/ilframework>.
- ALMEIDA JÚNIOR, O. F. de., 2009. Mediação da informação e múltiplas linguagens. *Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação e Biblioteconomia* [Em linha]. 2(1), 89-103 [consult. 2023-10-29]. Disponível em: <https://revistas.ancib.org/index.php/tpbci/article/view/170/170>.
- ALMEIDA JÚNIOR, O. F. de, 2008. Mediação da informação: ampliando o conceito de disseminação. Em: M. L. P. VALENTIM, org. *Gestão da informação e do conhecimento no âmbito da Ciência da Informação*. São Paulo: Polis: Cultura Acadêmica, pp. 41-54.
- AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION, 1989. *Presential Committee on information literacy: final report* [Em linha] [consult. 2023-10-29]. Disponível em: <https://www.ala.org/acrl/publications/whitepapers/presidential>.
- BELLUZZO, R. C. B, C. A. SANTOS, e O. F. de ALMEIDA JÚNIOR, 2014. A competência em informação e sua avaliação sob a ótica da mediação e da informação: reflexões e aproximações teóricas. *Informação & Informação* [Em linha]. 19(2), 60-77 [consult. 2023-10-29]. Disponível em: <https://www.marilia.unesp.br/Home/Graduacao/PETBiblioteconomia/a-competencia-em-informacao.pdf>.
- BRASIL, 2015. Senado Federal. *Projeto de Lei n.º 28/2015* [Em linha]. Brasília: Senado, 2015-02-11, [consult. 2023-10-29]. Institui a Política Nacional de Bibliotecas Disponível em: <https://legis.senado.leg.br/sdleg-getter/documento?dm=4489059&ts=1624914180049&disposition=inline>.
- BRASIL, 1996. *Lei n.º 9.394, de 20 de dezembro de 1996* [Em linha]. Brasília, DF: Portal Ministério da Educação e Cultural (MEC), 1996-12-20 [consult. 2023-10-29]. Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/arquivos/pdf/ldb.pdf>.
- CAMPELLO, B., e V. L. F. G. ABREU, 2005. Competência informacional e formação do bibliotecário. *Perspectivas em Ciência da Informação* [Em linha]. 10(2), 178-193 [consult. 2023-10-29]. Disponível em: <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/2>.

- CAREGNATO, S., 2000. O desenvolvimento de habilidades informacionais: o papel das bibliotecas universitárias no contexto da informação digital em rede. *Revista Biblioteconomia e Comunicação* [Em linha]. 8(1), 47-55 [consult. 2023-10-29]. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/99818>.
- CORRÊA, M. de V., e H. B. F. ROZADOS, 2017. A netnografia como método de pesquisa em Ciência da Informação. *Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação* [Em linha]. 22(49), 1-18 [consult. 2023-10-29]. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2017v22n49p1>.
- DUDZIAK, E. A., 2003. Information literacy: princípios, filosofia e prática. *Ciência da Informação* [Em linha]. 2(1), 23-35 [consult. 2023-10-29]. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/1016>.
- MACEDO, N. D. de, e M. M. K. DIAS, 1992. Subsídios para a caracterização da biblioteca universitária. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação* [Em linha]. 25(3/4), 40-47 [consult. 2023-10-29]. Disponível em: <http://www.brapci.inf.br/index.php/article/download/19219>.
- MAZZETO, A. C. E., 2022. *Mediação e acesso à informação no contexto da pandemia da COVID-19: o papel das bibliotecas da Universidade Federal Fluminense no apoio ao Ensino Remoto Emergencial* [Em linha]. Mestrado em Ciência da Informação, Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal Fluminense, Niterói, RJ [consult. 2023-10-29]. Disponível em: <https://app.uff.br/riuff/handle/1/24876>.
- SANTOS NETO, J. A. dos, e O. F. de ALMEIDA JÚNIOR, 2017. Bibliotecas universitárias das instituições estaduais de ensino superior paraenses e a mediação da informação no Facebook. *Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação* [Em linha]. 15(2), 442-468 [consult. 2023-10-29]. Disponível em: [https://brapci.inf.br/index.php.res/v/40052](https://brapci.inf.br/index.php/res/v/40052).
- SOARES, S. de J. et al., 2015. *O uso das tecnologias digitais de informação e comunicação no processo de ensino-aprendizagem* [Em linha]. Montes Claros, MG: ABED [consult. 2023-10-29]. Disponível em: http://www.abed.org.br/congresso2015/anais/pdf/BD_145.pdf.
- UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE, 2020a. Instrução de Serviço PROGEPE n.º 004, de 13 de março de 2020. Regulamenta as rotinas dos servidores e procedimentos internos da UFF para adequação às determinações referentes à emergência de saúde pública decorrente do coronavírus (COVID-19). *Boletim de Serviço da UFF*. 54(45), seção I, 3-6.
- UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE, 2020b. Instrução de Serviço PROGEPE n.º 008, de 30 de abril de 2020. Regulamenta o trabalho remoto na Universidade Federal Fluminense, estabelecido pela Instrução de Serviço PROGEPE n.º 004, de 13 de março de 2020, e suas alterações, enquanto perdurar a emergência de saúde pública decorrente do coronavírus (COVID-19). *Boletim de Serviço da UFF*. 54(74), seção I, 6-8.
- UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE. Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão (CEPEX), 2020. *Resolução n.º 160/2020, de 14 de agosto de 2020* [Em linha]. Niterói, RJ: CEPEX [consult. 2023-10-29]. Regulamenta o ensino remoto emergencial, em caráter excepcional e temporário, nos cursos de graduação presencial da Universidade Federal Fluminense e dá outras providências. Disponível em: https://www.uff.br/sites/default/files/news/arquivos/160-2020_ensino_remoto_e_emergencial_assinatura_digital_1.pdf.
- UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE. Superintendência de Documentação (SDC), 2021a. Em: *Portal do Sistema de Bibliotecas da UFF*. Niterói, RJ: SDC. Disponível em: <https://bibliotecas.uff.br/>.
- UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE. Superintendência de Documentação (SDC), 2021b. [Resultado preliminar da pesquisa *Fale com a Biblioteca*]. Niterói, RJ: SDC.

- UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE. Superintendência de Documentação (SDC), 2020a. Regimento interno da Superintendência de Documentação. *Boletim de Serviço da UFF*. 54(30), seção III, 28-36.
- UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE. Superintendência de Documentação (SDC), 2020b. *Relatório Anual 2020* [Em linha]. Niterói, RJ: SDC [consult. 2023-10-29]. Disponível em: <https://app.uff.br/riuff/handle/1/21747>.
- UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE. Superintendência de Documentação (SDC), 2020c. Determinação de Serviço SDC n.º 12, de 21 de maio de 2020. Constitui Grupo de Trabalho para criação de conteúdo, gestão, padronização e orientação para as mídias sociais e serviços online das Unidades subordinadas à Coordenação de Bibliotecas da Superintendência de Documentação. *Boletim de Serviço da UFF*. 54(89), seção IV, 10-11.
- UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE. Superintendência de Documentação (SDC), 2020d. [@bec.sdc.uff]. 2022-06-10. [Resultado da pesquisa *Fale com a Biblioteca*]. Niterói, RJ: SDC. Disponível em: <https://www.instagram.com/bec.sdc.uff/>.
- ZURKOWSKI, P. G. (1974). *The Information Service Environment Relationships and Priorities. Related paper no. 5*. Washington, DC: National Commission on Libraries and Information Science. Disponível em: <https://eric.ed.gov/?id=ED100391>.