

MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO EM TEMPOS DE PANDEMIA E ISOLAMENTO SOCIAL: UMA ANÁLISE DA ATUAÇÃO DOS SISTEMAS DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS NAS REDES SOCIAIS ONLINE

INFORMATION MEDIATION IN TIMES OF PANDEMIC AND SOCIAL ISOLATION: AN ANALYSIS OF THE PERFORMANCE OF UNIVERSITY LIBRARY SYSTEMS IN ONLINE SOCIAL NETWORKS

Rafaela Lima de Araújo
Universidade Federal de Alagoas
Brasil

Paulo Roberto Fernandes Júnior
Universidade Federal de Sergipe
Brasil

Martha Suzana Cabral Nunes
Universidade Federal de Sergipe
Brasil

Submetido em: 11/07/2020

Aceito em: 05/10/2020

Publicado em: 12/10/2020

Licença:



Autor para correspondência: Rafaela Lima de Araújo

Email: rafaela.araujo@santana.ufal.br

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5935-053X>

Como citar este artigo:

ARAÚJO, Rafaela Lima de; FERNANDES JÚNIOR, Paulo Roberto; NUNES, Martha Suzana Cabral. Mediação da informação em tempos de pandemia e isolamento social: uma análise da atuação dos sistemas de bibliotecas universitárias nas redes sociais online. **REBECIN**, São Paulo, v. 7, número especial, p. 72-89, 2020. DOI: 10.24208/rebecin.v7iespecial.194

RESUMO

As bibliotecas universitárias são responsáveis por oferecer suporte ao ensino, à pesquisa, à extensão e à inovação das universidades por meio do processo de mediação da informação. Nesse sentido, este trabalho investiga a mediação da informação nas redes sociais *online* das bibliotecas da Universidade Federal de Alagoas (UFAL) e da Universidade Federal de Sergipe (UFS), no período do isolamento social em decorrência da pandemia da COVID-19. Para tanto, foi realizada pesquisa de caráter exploratório e descritivo, tendo como lócus de análise as bibliotecas das universidades citadas. Para a coleta de dados, na primeira fase, observaram-se os sites oficiais dos sistemas de bibliotecas das universidades para localizar sua presença nas redes sociais *online*; na segunda fase mapearam-se as publicações nas redes sociais *online* já identificadas. No total, foram 10 perfis analisados nas redes sociais *online* *twitter*, *facebook*, *instagram* e *Youtube*, no período de 16 de março a 16 de maio de 2020. Os dados foram analisados com abordagem quanti-qualitativa. Conclui-se que, apesar do cenário de instabilidades e de uma corrida para adaptação a muitas mudanças, as bibliotecas estudadas parecem estar atentas às recomendações especializadas e estão trabalhando no processo de mediação da informação.

Palavras-Chave: Biblioteca universitária; Isolamento social – Covid-19; Mediação da informação; Redes sociais.

ABSTRACT

University libraries are responsible for supporting the teaching, research, extension and innovation of universities through the information mediation process. In this sense, this work investigates the mediation of information in the online social networks of the libraries of the Federal University of Alagoas (UFAL) and the Federal University of Sergipe (UFS), during the period of social isolation due to the pandemic of COVID-19. For this purpose, exploratory and descriptive research was carried out, with the libraries of the universities mentioned as the locus of analysis. For data collection, in the first phase, the official websites of the university library systems were observed to locate their presence on online social networks; in the second phase, publications on the online social networks already identified were mapped. In total, 10 profiles were analyzed on the online social networks *twitter*, *facebook*, *instagram* and *Youtube*, from March 16 to May 16, 2020. The data were analyzed using a quantitative and qualitative approach. It is concluded that, despite the scenario of stability and a race to adapt to many changes, the studied libraries seem to be attentive to specialized recommendations and are working on the information mediation process.

Keywords: University library; Social isolation – Covid-19; Information Mediation; Social networking sites.

1 INTRODUÇÃO

Na sociedade atual, é possível perceber as relações e transformações sociais as quais os indivíduos estão sujeitos com o advento e desenvolvimento das Tecnologias Digitais da Informação e da Comunicação (TDIC). Um exemplo disso são os números crescentes quanto ao acesso à Internet e ao uso de equipamentos eletrônicos, como *smartphones*, *tablets* e computadores.

Segundo pesquisa do IBGE (INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTAÍSTICA, 2017), a Internet chega a três em cada quatro domicílios do país, o que representa 74,9% da população nacional com acesso à Internet. Nessa mesma linha, observa-se, no que se refere ao uso da Internet, que 66% dos brasileiros (cerca de 140 milhões de pessoas) utilizam as redes sociais *online*, majoritariamente pelo celular, durante 3h e 31 minutos por dia (WE ARE SOCIAL, 2020). Esses dados divulgados pela agência global *We are social* em 2020 apontam um crescimento de 8,2% em relação ao ano de 2019.

Nesse panorama de dados expressivos sobre o acesso à informação e o uso da *web social* é que se chegou a 2020, ano histórico marcado pela pandemia da COVID-19¹, que produziu um estado social mundial há muito tempo não visto, onde milhares de pessoas morreram e ainda estão morrendo por conta do vírus, o que levou às medidas de isolamento social adotadas em diversos países.

Nesse sentido, a sociedade tem enfrentado uma corrida para encontrar respostas eficazes para lidar com essa situação pandêmica e, diante disso, a Organização Pan-Americana de Saúde (OPAS), órgão ligado à Organização Mundial da Saúde (OMS), tem alertado para o fenômeno da infodemia. Trata-se do alto volume de informações geradas em curto espaço de tempo, que têm sido disseminadas nos ambientes da *web social* dificultando a identificação de fontes de informação idôneas e orientações fidedignas sobre a COVID-19.

No Brasil, a realidade não é diferente e agrava-se, ainda, pela instabilidade política, com ataques do Estado à idoneidade da informação científica e polarização em relação aos protocolos mundiais de segurança da população.

A partir desse panorama, reflete-se sobre as bibliotecas universitárias, mais especificamente sobre seu papel no suporte ao ensino, à pesquisa, à extensão e à inovação no ambiente acadêmico, a partir de estratégias de busca e uso da informação e acolhimento de saberes e conhecimentos diversos, prezando sempre pelo acesso à informação e incentivo à formação cultural, cognitiva e social dos seus

¹ O novo coronavírus (nCoV) é uma nova cepa de coronavírus que havia sido previamente identificada em humanos. Conhecido como 2019-nCoV ou COVID-19, ele só foi detectado após a notificação de um surto em Wuhan, China, em dezembro de 2019 (PAHO, 2020). Disponível em: <https://www.paho.org/pt/topicos/coronavirus>. Acesso em: 30 jun. 2020.

usuários.

Contudo, em tempos de isolamento social em decorrência da pandemia da COVID-19, em que as atividades de ensino, pesquisa e extensão nas universidades federais precisam ser repensadas, questiona-se: de que maneira a mediação da informação está acontecendo nas redes sociais *online* das bibliotecas universitárias brasileiras, mais especificamente do Nordeste do Brasil, no período de isolamento social? A partir desse questionamento, esta pesquisa propõe como objetivo analisar as ações de mediação da informação realizadas por meio das redes sociais *online* das Bibliotecas da Universidade Federal de Alagoas (UFAL) e Universidade Federal de Sergipe (UFS), no período inicial do isolamento social em decorrência da COVID-19.

2 MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO: aspectos conceituais

Nessa seção são apresentados alguns elementos conceituais a respeito da mediação da informação. Assim, segundo Belluzzo, Santos e Almeida Júnior (2015), os estudos sobre mediação da informação tiveram início em meados de 1990, quando se começa a refletir sobre as ações desenvolvidas pelos equipamentos informacionais em seu relacionamento com seus usuários.

Em sua pesquisa sobre “Mediação da Informação: um conceito atualizado (2015)”, Almeida Júnior faz vários questionamentos sobre como se conhece o mundo e sobre como a construção do mundo é feita através da relação que entre as pessoas.

Nesse sentido, ele afirma a dependência entre as pessoas para a construção de conhecimentos próprios, e que, por sua vez, o conhecimento é formado através das mediações que ocorridas entre as pessoas, fazendo com que elas também sejam reconhecidas como mediadoras na construção do conhecimento dos outros. Isso acontece a partir de interesses, desejos e valores individuais e coletivos. Reforçando esse argumento, Gomes (2010) escreve que a mediação ocorre no interior da comunidade social. Sendo assim, é evidente a participação de fatores sociais e culturais na construção de subjetividades, ou seja, a mediação é feita a partir da construção de experiências dos indivíduos em sociedade.

Almeida Júnior (2015) descreve as bibliotecas como equipamentos informacionais, os quais também interferem na construção da informação, e que, seja no atendimento ao usuário, ou no serviço de referência, e em todas as ações do profissional da informação nessas unidades, há mediação da informação e que esta, por sua vez, não é neutra da realidade e experiência de vida de quem a realiza.

Segundo Almeida Júnior (2015), há duas formas de mediação: a mediação implícita, onde não existe a presença física e ação imediata do profissional da informação, como, por exemplo, nas atividades de tratamento técnico da informação; e a mediação explícita, que se revela no momento, por exemplo, de uma entrevista de referência, onde bibliotecário e usuário dialogam e ambos participam do processo de mediação, ou quando o bibliotecário desenvolve ações de treinamento (presenciais ou virtuais), ou ainda por meio de ações em canais virtuais de comunicação, desde que os usuários que utilizam esse canal possam dialogar com os profissionais envolvidos no serviço. Portanto, pode-se inferir que a mediação que ocorre através das redes sociais *online* das bibliotecas analisadas nesse estudo é explícita.

Para Almeida Júnior (2015), a mediação da informação é toda interferência realizada pelo profissional da informação, seja ela direta ou indireta, e que possibilita a apropriação da informação. Essa interferência, segundo o autor, tem relação com a não neutralidade do profissional da informação. Segundo Nascimento, Moro-Cabero e Valentim (2015), a interferência do indivíduo acontece e, pois por mais que ele tente, nunca consegue ser neutro ou alcançar um grau de objetividade elevado, haja vista que cada indivíduo é afetado por sua "*intra-história*", isto é, a bagagem de crenças, valores, cultura e ideologia que efetivamente resultam nas suas atitudes e escolhas, contribuindo enfim para que não alcance essa neutralidade. Essa interferência decorrente da ação do profissional da informação é o que Santos Neto e Almeida Júnior (2015) concluem ser o que ocorre nas redes sociais *online*, onde o mediador interfere nas decisões (*online* ou presenciais) do usuário em relação à leitura, à consulta, ao empréstimo etc. O objetivo final de todo o processo de mediação é, pois, promover a apropriação da informação, a fim de que a informação acumulada possa ser agregada aos significados do próprio do usuário.

3 REDES SOCIAIS ONLINE

Nesta seção, busca-se compreender o que se entende por redes sociais. Segundo Marteleto (2010), nos dias atuais essa expressão é comumente associada aos encontros e aos espaços virtuais de interação, relacionamento e colaborações na Internet. Entretanto, para a autora, “[...] o uso do termo se faz de maneira tão alusiva e esquemática ao ponto de se deixar de lado, muitas vezes, seu trânsito histórico e epistemológico, tanto quanto seu alcance conceitual e metodológico” (MARTELETO, 2010, p. 5).

Para Santos Neto e Almeida Júnior (2015, p. 31), as redes sociais são formadas, a priori, “[...] por pessoas ou organizações que possuem um objetivo e/ou interesse em comum, os laços são estabelecidos a partir da identidade e do perfil de cada usuário”.

Para Santos Neto e Almeida Júnior (2015, p. 5), “Uma das maiores características das redes sociais é o compartilhamento de informação [...]”, o que para eles possibilita a divulgação rápida de algo produzido por outros ou pelo próprio usuário. Nessa perspectiva, reflete-se que, com o advento da web 2.0, a troca de informações se tornou cada vez mais rápida e acessível. Assim, propiciou o surgimento de espaços *online* de conexão, o que se denomina por redes sociais *online*, como, por exemplo, *Facebook*, *Instagram*, *Twitter* e muitos outros.

De acordo com a pesquisa *Digital in 2020: Global digital Overview*, desenvolvida pela agência global *We are social* (2020), atualmente, no mundo existem cerca de 3,8 bilhões de pessoas conectadas via redes sociais *online*, um percentual de 49% de toda população mundial. Nas Américas, esse número chega a 678,5 milhões de indivíduos com percentual de 67% dos americanos conectados em redes *online*. Segundo a pesquisa, das redes sociais *online* mais acessadas no mundo, estão no ranking o *Facebook* em primeiro lugar, com uma audiência de 2,499 bilhões, seguido pelo *Youtube* com 2 bi., *whatsapp* com 1,6 bi., *Facebook Messenger* com 1,3 bi., *Wechat* com 1,151 bi, *Instagram* com 1 bi. e em 13º lugar o *Twitter* com 339, 6 milhões de audiência (WE ARE SOCIAL, 2020). São números

significativamente expressivos e que mostram a importância e o poder das redes sociais *online* na vida em sociedade.

4 BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

As Bibliotecas Universitárias (BU) têm um papel importante no apoio ao ensino, à pesquisa e à extensão nas universidades e exercem sua função social na medida em que contribuem para a formação dos profissionais que atuam em diversos segmentos sociais. Suas funções são as mais diversas e, de acordo com Fujita (2005), norteiam-se em três pilares: armazenamento, organização e acesso à informação.

Vários autores acrescentam a esse tripé as características e os compromissos das bibliotecas universitárias, tais como: um ambiente de acolhimento a múltiplos sujeitos que possibilita o compartilhamento de saberes e conhecimentos diversos, espaço para atividades de formação cultural, cognitiva e social, suporte para ensino e aprendizagem acadêmica por meio de estratégias para busca e uso da informação (CAREGNATO, 2000; CARVALHO, 2004; CUNHA, 2010; GOMES; SANTOS, 2014; SANTOS; FREITAS; GOMES, 2018).

Dentre os fenômenos da atualidade que exercem impacto direto nas Bibliotecas Universitárias, tem-se a infodemia², a qual, segundo a OPAS (2020), contribui para a disseminação de desinformação (informação falsa ou imprecisa) e tem afetado não só a identificação de informações relevantes, mas a saúde mental da população e o processo de tomada de decisões e, nesse momento de instabilidade, esses três pontos são cruciais para manter a sociedade segura.

Alinhada às preocupações do cenário atual, a Federação Brasileira de Associações de Bibliotecários, Cientistas da Informação e Instituições (FEBAB) por meio da Comissão Brasileira de Bibliotecas Universitárias (CBBU) elaborou um documento com recomendações para elaboração de planejamento de reabertura

² O volume de informações precisas e imprecisas tem sido exponencial em um curto espaço de tempo e isso tem dificultado a identificação de fontes de informação idôneas e orientações confiáveis. (ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA MUNDIAL DA SAÚDE, 2020).

das bibliotecas universitárias, dentre pontos abordados no documento estão as orientações sobre oferta de serviço *online*, são elas:

Priorizar a aquisição de conteúdo eletrônico; aprimorar os serviços online existentes e o conteúdo digital; ampliar os serviços de atendimento remoto e divulgar os existentes (referência virtual); divulgar todos os conteúdos digitais disponíveis, inclusive os que estão sendo oferecidos pelos editores neste período de crise; oferecer informações sobre a pandemia baseadas em fontes oficiais contribuindo com a diminuição da desinformação e *fake news*; fazer uso intensivo das redes sociais para manter a comunidade de usuários informada sobre datas de abertura e oferta de serviços (FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE ASSOCIAÇÕES DE BIBLIOTECÁRIOS, 2020).

Assim, ficam claras as ações que podem ser desenvolvidas pelas BU com vistas a contribuir com a diminuição de incertezas durante o período pelo qual o mundo passa e, para isso, os caminhos apontam para o uso expressivo das tecnologias digitais no âmbito das BU.

5 PERCURSO METODOLÓGICO

Essa pesquisa se caracteriza como descritiva, de abordagem quanti-qualitativa (GIL, 2006), com uso de método de estudo de casos múltiplos, por serem pesquisadas as bibliotecas de duas universidades públicas: Universidade Federal de Alagoas (UFAL) e a Universidade Federal de Sergipe (UFS). Elas foram escolhidas pela facilidade de acesso dos pesquisadores tendo em vista fazerem parte das duas instituições. Em um primeiro momento, foram identificados os portais oficiais dos Sistemas de Bibliotecas da UFAL e da UFS e em seguida pesquisadas na Internet suas redes sociais *online*, a fim de identificar seus perfis e/ou páginas virtuais. Nesse sentido, foi possível verificar a presença dessas bibliotecas em redes sociais *online* tais como *Facebook*, *Instagram*, *Twitter* e *Youtube* (Quadro 1).

Quadro 1 – Presença das bibliotecas da UFAL e da UFS em redes sociais *online*

| IES | Biblioteca | Instagram | Facebook | Twitter | Youtube |
|------|---------------------------|--------------------------|----------|---------|----------|
| UFAL | Campus A.C. Simões | @sibiufal | sibiufal | NL | sibiufal |
| UFAL | Centro de Educação (CEDU) | @bibliotecacedu | NL | NL | NL |
| UFAL | Campus | @bibliotecacampusarapira | NA | NL | NL |

| | Arapiraca | ca | | | |
|------|---------------------------------------|-------------------------------|---|-------------------------|----|
| UFAL | Campus Ciências Agrárias (CECA) | @bibliotecacecaufal | NA | NL | NL |
| UFAL | Unidade Penedo | @bibliotecauepenedo | NA | NL | NL |
| UFAL | Campus Delmiro Gouveia | @bibliotecaufal_delmiroguveia | NL | NL | NL |
| UFAL | Unidade Santana do Ipanema | @biblioufalsantana | bibliotecaufalsantana | NL | NL |
| UFAL | Unidade Palmeira dos Índios | @bibliotecapalmeiradosindios | bibliotecapolopalmeiradosindios | NL | NL |
| UFS | Sistema de Bibliotecas UFS (SIBI/UFS) | @sibiufs | NL | @bibufs | NL |
| UFS | Biblioteca de Lagarto | NA | NA | NL | NL |

Fonte: Dados da pesquisa (2020).

Legenda: NL = registro não localizado. NA = página/perfil não atualizada.

De posse dos dados do Quadro 1, foi realizada a coleta das postagens das redes sociais *online* das bibliotecas iniciando a partir do primeiro dia de isolamento social decretado pelas universidades até dois meses seguintes, ou seja, de 16/03/2020 até 16/05/2020.

O procedimento adotado nessa coleta de dados partiu da seguinte sistematização: i) caracterização das postagens segundo o conteúdo; ii) verificação do engajamento em cada postagem (número de curtidas, comentários, compartilhamentos) e; iii) identificação das categorias cujas postagens apresentaram maior número de interações.

Na categorização das postagens, segundo o conteúdo, foi feita uma primeira observação para identificar os possíveis agrupamentos e, em um segundo momento, detalhou-se cada categoria para evitar dubiedades na compreensão. No Quadro 2 é possível visualizar o detalhamento das categorias identificadas.

Quadro 2 – Detalhamento das categorias de análise

| N. | CATEGORIA | DETALHAMENTO |
|----|---|--|
| C1 | Compartilhamento de informações institucionais relacionadas à COVID – 19. | Informes sobre publicações, avisos, notícias relacionadas à COVID-19 de dentro da Universidade na qual a biblioteca está inserida, Bem como cursos, palestras e <i>lives</i> promovidos pela universidade. |
| C2 | Compartilhamento de informações externas relacionadas à COVID-19. | Informes sobre publicações, avisos, notícias relacionadas à COVID-19 da comunidade externa à Universidade Na qual a biblioteca está inserida. |
| C3 | Sobre a Biblioteca em tempos de COVID-19 | Eventos e serviços promovidos pela biblioteca, bem como informações de atendimento ao público. |
| C4 | Busca uso e acesso à informação com relação direta à COVID-19 | Orientações sobre bases de dados, metodologias, normas, estudo acadêmico diretamente relacionadas à COVID-19 |
| C5 | Busca uso e acesso à informação sem relação direta à COVID-19 | Orientações sobre bases de dados, metodologias, normas, estudo acadêmico sem relação com a COVID-19. |
| C6 | Compartilhamento de informações de outra página (OUTRO) | Outras postagens externas que não tem nenhuma relação com a COVID-19. |
| C7 | Entretenimento/ amenidades | Postagens sobre humor, arte, literatura motivação, reflexão. |
| C8 | Efemérides | Menções sobre datas de campanhas de conscientização, datas históricas, datas comemorativas. |
| C9 | Óbito | Informações sobre óbito |

Fonte: Dados da pesquisa (2020).

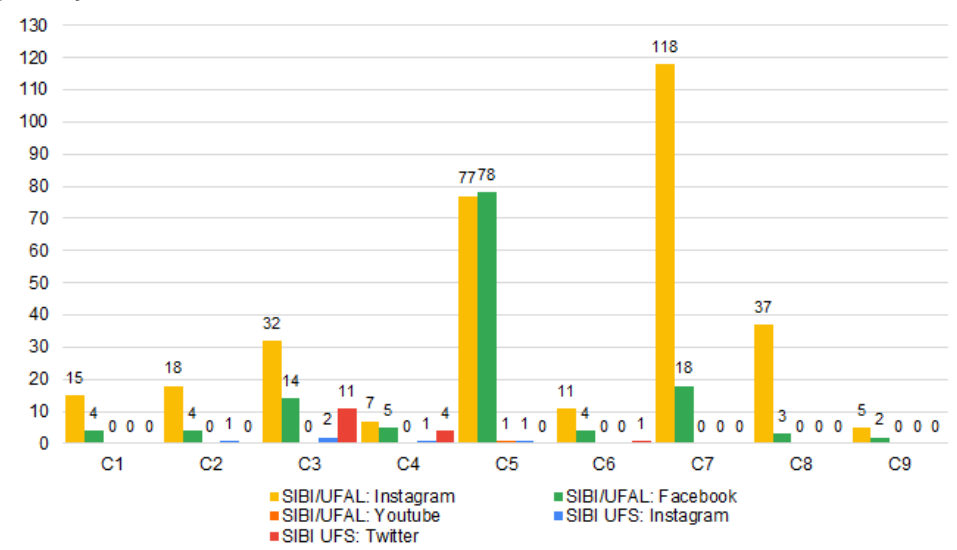
7 RESULTADOS E DISCUSSÃO

A partir dos dados obtidos é necessário compreender o panorama das redes sociais *online* do SiBi/UFAL e SiBi/UFS. Assim, constata-se que o número total de seguidores no *Instagram* do SiBi/UFAL é 8.438 pessoas, no *Facebook* 5.555 e no *Youtube* 47 inscritos. Destaca-se o fato das bibliotecas da UFAL não possuírem perfis no *Twitter*, assim como a presença digital individual das bibliotecas de cada campus ou unidade. Por outro lado, o SiBi/UFS possui 489 seguidores no Instagram

e 1.539 no Twitter. Além disso, salienta-se que as bibliotecas da UFS não possuem contas no *Facebook* e *Youtube*, com exceção da biblioteca do campus de Lagarto, que possui uma conta no *Facebook*, mas que não foi atualizada dentro do período de análise desta pesquisa.

Observando-se a presença digital dos dois sistemas de bibliotecas analisados, nota-se que as estratégias adotadas por eles são diferentes, pois enquanto o SiBi/UFAL tem contas descentralizadas para cada campus ou unidade, o SiBi/UFS adota uma conta única para todo o sistema. Com esses dados apresentados, parte-se para a análise das postagens nas redes sociais *online* por categoria (Gráfico 1).

Gráfico 1 – Quantidade de postagens nas redes sociais *online* do SiBi/UFAL e do SiBi/UFS por categorização.



Fonte: Dados da pesquisa (2020).

No gráfico 1 destaca-se o fato da categoria C7 (Entretenimento/ amenidades) ser a categoria mais utilizada nas postagens do *Instagram* do SiBi/UFAL, seguida da categoria C5 (Busca uso e acesso à informação sem relação direta à COVID-19) e C8 (Efemerides). Já no *Facebook* do SiBi/UFAL a categoria mais utilizada é a C5 (Busca uso e acesso à informação sem relação direta à COVID-19), seguida de C7 (Entretenimento/ amenidades) e C3 (Sobre a Biblioteca em tempos de COVID-19). Essa constatação pode levar ao estudo mais aprofundado sobre os usuários da

biblioteca, a fim de compreender se essas escolhas foram estruturadas para satisfazer a necessidade informacional do usuário ou não.

Outra reflexão em destaque é em relação ao expressivo volume de publicações do SiBi/UFAL referentes à categoria C7 (Entretenimento/ amenidades). Entende-se que, apesar desse tipo de conteúdo não ser prioridade no que diz respeito às principais responsabilidades da biblioteca universitária, essas publicações podem ser pontos de alívio em momentos de tantas tensões e incertezas. Isso pode ser reforçado a partir do entendimento de que essas instituições são responsáveis também por realizar atividades que “favoreçam a formação **cultural**, cognitiva e **social**” dos sujeitos (GOMES; SANTOS, 2014, grifo nosso).

Por sua vez, o SiBi/UFS, em comparação à UFAL, possui um número expressivamente baixo de postagens e concentram suas postagens nas seguintes categorias: C2 (Compartilhamento de informações externas relacionadas à COVID-19), C3 (Sobre a Biblioteca em tempos de COVID-19), C4 (Busca uso e acesso à informação com relação direta à COVID-19), C5 (Busca uso e acesso à informação sem relação direta à COVID-19), C6 (Compartilhamento de informações de outra página (OUTRO)), destas, a mais postada foi a C3 (Sobre a Biblioteca em tempos de COVID-19), tanto no Instagram (2 postagens), quanto no *Twitter* (11 postagens). Assim, cabe a reflexão de que, apesar da baixa quantidade de postagens, elas são referentes às orientações de serviços da biblioteca em tempos de covid-19, isso demonstra que há um alinhamento dos SiBi/UFS com as orientações da FEBAB (2020).

Quadro 3 – Total de engajamento das publicações das redes sociais online do SiBi/UFAL e do SiBi/UFS por categoria

| CAT. | SIBI/UFS | | | | | | SIBI/UFAL | | | | | | | |
|------|-----------|---|---------|---|----|-------|-----------|-----|----------|---|---------|---|-----|-------|
| | Instagram | | Twitter | | | TOTAL | Instagram | | Facebook | | Youtube | | | TOTAL |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| C1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 761 | 15 | 6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 782 |
| C2 | 12 | 0 | 0 | 0 | 0 | 12 | 1165 | 21 | 5 | 3 | 0 | 0 | 0 | 1194 |
| C3 | 87 | 1 | 26 | 3 | 11 | 128 | 1436 | 23 | 59 | 2 | 0 | 0 | 0 | 1520 |
| C4 | 30 | 0 | 9 | 0 | 0 | 39 | 395 | 24 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 423 |
| C5 | 36 | 0 | 0 | 0 | 0 | 36 | 6537 | 255 | 92 | 8 | 10 | 0 | 255 | 7157 |
| C6 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 2 | 417 | 46 | 7 | 2 | 0 | 0 | 0 | 472 |
| C7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2660 | 305 | 16 | 2 | 0 | 0 | 0 | 2983 |
| C8 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 893 | 36 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 933 |
| C9 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 74 | 1 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 79 |

| Legenda | |
|---------|------------------|
| | Curtida |
| | Comentario |
| | Compartilhamento |
| | Visualização |
| Cat. | Categoria |

Fonte: Dados da pesquisa (2020).

O fator mais significativo para essa pesquisa e expresso nos dados do quadro 3 é o da diversidade e grande quantidade de interações feitas através das postagens no *Facebook* e *Instagram* nas bibliotecas das duas instituições. Assim, como expresso por Santos Neto e Almeida Júnior (2015), essa interação através de curtidas e comentários mostra a interferência do mediador nas decisões do usuário em relação à leitura, consulta, acesso à determinada informação, etc, característica fundamental do processo de mediação da informação. Além disso, é possível constatar que, dentre as duas redes sociais *online* usadas (*Instagram* e *Facebook*), a que mais alcança o público e, conseqüentemente, produz mais ambientes de mediação da informação é o *Instagram*.

Para além das informações apresentadas no gráfico 1 e quadro 3, cabe ressaltar que o SiBi/UFAL possui um canal no *Youtube* e que foi usado uma vez pelo sistema de bibliotecas dentro do período analisado, com a postagem do vídeo: “Tutoriais SiBi-UFAL – Gerando a Declaração de Nada Consta com Certificação

Digital”, no dia 20 de março de 2020, com um total de 90 visualizações e 6 curtidas. A utilização dessa rede social é pouco expressiva dentro da pesquisa, pois são poucas as postagens feitas e as interações geradas, mas ressalta-se o potencial de alcance de público, visto que é a segunda maior rede social do mundo, segundo We are social (2020), e que, se for apropriada pelos sistemas de bibliotecas universitárias, principalmente no que se refere à mediação da informação durante o período pandêmico de 2020, tende a atingir esse objetivo.

Ainda tratando do engajamento, segundo o quadro 3, percebe-se que a categoria C3 (Sobre a Biblioteca em tempos de COVID-19) é a mais engajada pelo SiBi/UFS, tanto no *Instagram* quanto no Twitter, o que mostra, como já discutido nesses resultados, a mediação da informação através das redes sociais *online*. Para além disso, apresenta o interesse dos usuários do SiBi/UFS em buscar notícias sobre a Biblioteca no período de isolamento social, os serviços mantidos, as novas ferramentas, etc., o que de certa forma deve ser olhado com atenção pela gestão desse sistema, a fim de atender à necessidade informacional e saber se os usuários estão alcançando a satisfação no atendimento ou não.

Frente aos dados analisados no gráfico 1 e quadro 3, visualiza-se que a mediação da informação acontece dentro das redes sociais *online* do SiBi/UFAL e do SiBi/UFS de forma efetiva, implícita, intencional ou não, como já discutido e fundamentado em Santos Neto e Almeida Júnior (2015). Diante da situação pandêmica enfrentada em 2020 vê-se, através do gráfico 1, especificamente nas postagens das categorias C1 (Compartilhamento de informações institucionais relacionadas à COVID – 19), C2 (Compartilhamento de informações externas relacionadas à COVID-19), C3 (Sobre a Biblioteca em tempos de COVID-19) e C4 (Busca uso e acesso à informação com relação direta à COVID-19), a iniciativa por parte dos Sistemas de Bibliotecas em mediar a informação específica sobre o assunto, ainda que de forma inicial, tornando-se necessária para ajudar na conscientização da comunidade acadêmica a respeito de novos hábitos e cuidados com a saúde, evitando assim a disseminação de notícias falsas ou imprecisas. Para isso, deve-se buscar sempre o maior alcance dessa ação, com o cuidado de

priorizar a criação de postagens formatadas para cada rede social, tendo sempre em mente o estudo de comunidade.

8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esse trabalho permitiu observar que há uma movimentação por parte dos Sistemas de Biblioteca das duas universidades pesquisadas para que, mesmo com as atividades acadêmicas suspensas, garanta-se o acesso à informação, o que pode ser observado a partir dos conteúdos das postagens representados nas categorias de C1 à C9. Observa-se, também, que a expressividade de postagens das categorias C1 à C6, mostra uma tendência das bibliotecas em estarem alinhadas às recomendações da FEBAB (2020) para oferta de serviços *online* nas bibliotecas durante a pandemia. Além disso, percebe-se que os caminhos a serem percorridos ainda estão em aprimoramento, visto que a paralisação das atividades presenciais das universidades analisadas tem sido constantemente renovada, apoiada pelas decisões do Conselho Nacional de Educação (CNE).

Contudo, cabe destacar que, apesar de números expressivos no acesso à internet e aos dispositivos móveis, o Brasil ainda tem a se desenvolver nesse sentido, visto que ainda está longe da tão sonhada inclusão digital da população. Frente a isso, sabe-se que muitos alunos têm no espaço físico da universidade a única oportunidade de acesso à *web 2.0* e que, em virtude do isolamento social, esse acesso encontra-se restrito. Então, observa-se a relevância do trabalho em conjunto das bibliotecas e dos outros setores da universidade para pensar em alternativas de inclusão digital que cheguem de forma efetiva aos alunos, como, por exemplo, a compra de acervos digitais *e-books*, acesso a bancos de dados e periódicos *online*.

Diante dessas colocações e tendo a compreensão de que as discussões sobre essa temática estão longe de se esgotar, sugere-se, ainda, alguns possíveis desdobramentos para próximos estudos:

- a) continuar acompanhando os perfis até o final do isolamento e identificar se houve mudanças; ampliar a pesquisa para observação dos sites das bibliotecas;

- b) identificar, junto aos gestores, quais são os desafios para a produção de conteúdo nesse momento e verificar se eles entendem a relevância da mediação da informação na *web* digital diante do cenário pandêmico de 2020;
- c) expandir essa metodologia de análise para outras bibliotecas universitárias federais do Brasil, a fim de traçar um panorama nacional dessas ações e temática.

Por fim, reafirma-se a relevância das bibliotecas universitárias e destaca-se a importância da união dos bibliotecários e profissionais da informação envolvidos nesses ambientes junto aos demais setores da universidade, para mostrarem que podem ser protagonistas nesse cenário.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Mediação da informação: um conceito atualizado. *In*: BORTOLIN, Sueli; SANTOS NETO, João Arlindo dos; SILVA, Rovilson José da (Org.). **Mediação oral da informação e da leitura**. Londrina: ABECIN, 2015. 278p. p.9-32.

CAREGNATO, Sônia Elisa. O desenvolvimento de habilidades informacionais: o papel das bibliotecas públicas universitárias no contexto da informação digital em rede. **Revista Biblioteconomia e Comunicação**, Porto Alegre, v. 8, p. 47-55, jan./dez. 2000. Disponível em: <https://www.brapci.inf.br/index.php/article/download/16627>. Acesso em: 18 maio 2020.

CARVALHO, Isabel Cristina Louzada. **A socialização do conhecimento no espaço das bibliotecas universitárias**. Niterói: Intertexto, 2004.

CUNHA, Murilo Bastos. A biblioteca universitária na encruzilhada. **DataGramZero-Revista de Ciência da Informação**, [Rio de Janeiro], v. 11, n. 6, dez. 2010. Disponível em: http://www.dgz.org.br/dez10/art_07.htm Acesso em: 19 maio 2020.

FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE ASSOCIAÇÕES DE BIBLIOTECÁRIOS CIENTISTAS DA INFORMAÇÃO E INSTITUIÇÕES. Comissão Brasileiras de Bibliotecas Universitárias. **Recomendações da Comissão Brasileira de Bibliotecas – CBBU para elaboração de planejamento de reabertura das bibliotecas universitárias**. São Paulo: FEBAB, 2020. Disponível em: <http://www.febab.org.br/cbbu/wp-content/uploads/2020/05/Recomenda%C3%A7%C3%B5es-14-de-maio-1.pdf>. Acesso em: 14 maio 2020.

FUJITA, Mariângela Spotti Lopes. Aspectos evolutivos das bibliotecas universitárias em ambiente digital na perspectiva da rede de bibliotecas da UNESP. **Informação & Sociedade**: estudos, João Pessoa, v. 15, n. 2, p. 1-10, 2005. Disponível em: <https://www.brapci.inf.br/index.php/article/download/12985>. Acesso em: 18 maio 2020.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

GOMES, Henriette Ferreira; SANTOS, Raquel do Rosário. Atividades de mediação para leitura e escrita: uma análise dos níveis de mediação em experiências realizadas por bibliotecas de universidades públicas. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 43, n. 2, p. 257-271, maio/ago. 2014. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/1408>. Acesso em: 10 abr. 2020.

GOMES, Henriette Ferreira. Tendências de pesquisa sobre mediação, circulação e apropriação da informação no Brasil: estudo em periódico e anais dos ENANCIB (2008 – 2009). **Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, Brasília, v. 3, n. 1, p. 85-99, jan./dez. 2010.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). **Uso de Internet, televisão e celular no Brasil**. 2017. Disponível em: <https://educa.ibge.gov.br/jovens/materias-especiais/20787-uso-de-Internet-televisao-e-celular-no-brasil.html> Acesso em: 23 maio 2020.

MARTELETO, Regina Maria. Redes sociais, mediação e apropriação de informações: situando campos, objetos e conceitos na pesquisa em Ciência da Informação. **Tendência da pesquisa brasileira em Ciência da Informação**, Brasília, v. 3, n. 1, p. 27-46, jan./dez. 2010. Disponível em: <https://revistas.ancib.org/index.php/tpbci/article/view/178>. Acesso em: 10 maio 2020.

NASCIMENTO, Natália Marinho do; MORO-CABERO, Maria Manuela; VALENTIM, Marta Lígia Pomim. Mediação da informação em ambientes empresariais com enfoque nos fluxos de informações. *In*: ENCONTRO DE PESQUISA EM INFORMAÇÃO E MEDIAÇÃO, 2., 2015, Marília. **Anais eletrônicos [...]** Marília: Unesp, 2015. Disponível em: <http://gicio.marilia.unesp.br/index.php/IIEPIM/IIEPIM/paper/viewFile/6/30>. Acesso em: 10 maio 2020.

ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DA SAÚDE (OPAS). **Entenda a infodemia e a desinformação na luta contra a COVID-19**. Washington, D.C.: OPAS, 2020. Disponível em: <https://iris.paho.org/handle/10665.2/52054>. Acesso em: 20 maio 2020.

SANTOS, Camila Araújo dos; ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de; BELLUZZO, Regina Célia Baptista. Ações educacionais de mediação da informação e da competência em informação (Colnfo) como fatores de interferência na realidade

social. *In*: ENCONTRO DE PESQUISA EM INFORMAÇÃO E MEDIAÇÃO, 2. 2015, Marília. **Anais** [...] Marília: UNESP, 2015. Disponível em: https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwir4cKOi6_sAhV4K7kGHVXbBYsQFjACegQIBRAC&url=http%3A%2F%2Fgicio.marilia.unesp.br%2Findex.php%2FIIEPIM%2FIIEPIM%2Fpaper%2FviewFile%2F33%2F43&usg=AOvVaw2MLIKJHAQXFJ2AWzLpO8-j Acesso em: 19 maio 2020.

SANTOS, Raquel do Rosário; FREITAS, Lívia Santos de; GOMES, Henriette Ferreira. *Websites* de bibliotecas universitárias como dispositivos de comunicação e potencializadores do acesso à informação. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, Florianópolis, v. 14, n. 2, maio/ago. 2018. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/734>. Acesso em: 20 maio 2020.

SANTOS NETO, João Arlindo dos; ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. A mediação da informação e o uso das redes sociais pelas bibliotecas universitárias estaduais do Paraná. *In*: SEMINÁRIO CIENTÍFICO ARQUIVOLOGIA E BIBLIOTECONOMIA, 4., 2015, Marília. **Anais** [...] Marília: Oficina Universitária, 2015. p. 1-10. Disponível em: encurtador.com.br/isOVY. Acesso em: 19 maio 2020.

WE ARE SOCIAL. **Digital 2020**: global digital overview. Disponível em: encurtador.com.br/htELR. Acesso em: 23 maio 2020.