



BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS EM UM CENÁRIO DE CRISE: mediação da informação por meio das redes sociais durante a pandemia de COVID-19

ACADEMIC LIBRARIES INSIDE A CRISIS ENVIRONMENT: the mediation of information through social networks in the COVID-19 pandemic

 Fabiana Sala¹

 Fernando Cruz Lopes²

 Gisele Aparecida Ribeiro Sanches³

 Tânia Regina de Brito⁴

¹ Doutoranda em Ciência da Informação pela Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho (UNESP). Bibliotecária do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo (IFSP).

E-mail: fabianasala@ifsp.edu.br

² Doutorando em Ciência da Informação pela Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho (UNESP). Bibliotecário da Secretaria de Educação do Estado de São Paulo.

E-mail: lopes.fred@gmail.com

³ Doutoranda em Ciência da Informação pela Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho (UNESP). Bibliotecária da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul (UFMS).


E-mail: gisellersanches@gmail.com

⁴ Doutoranda em Ciência da Informação pela Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho (UNESP). Bibliotecária da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul (UFMS).

E-mail: taniacgms@gmail.com



ACESSO ABERTO

Copyright: Esta obra está licenciada com uma Licença Creative Commons Atribuição 4.0 Internacional. 

Conflito de interesses: Os autores declaram que não há conflito de interesses.

Financiamento: Não há.

Declaração de Disponibilidade dos dados:

Todos os dados relevantes estão disponíveis neste artigo.

Recebido em: 27/04/2020.

Aceito em: 14/06/2020.

Revisado em: 18/06/2020.

Como citar este artigo:

SALA, Fabiana; LOPES, Fernando Cruz; SANCHES, Gisele Aparecida Ribeiro; BRITO, Tânia Regina de. Bibliotecas universitárias em um cenário de crise: mediação da informação nas redes sociais durante a pandemia de COVID-19. **Informação em Pauta**, Fortaleza, v. 5, n. 1, p. 10-32, jan./jun. 2020. DOI: <https://doi.org/10.36517/2525-3468.ip.v5i1.2020.43933.10-32>.

RESUMO

A pandemia estabelecida pelo novo Coronavírus traz à tona reflexões sobre o papel mediador das bibliotecas universitárias. Neste contexto, busca-se identificar as bibliotecas universitárias como mediadoras de informação e promotoras do acesso à informação no combate à COVID-19. É uma pesquisa de natureza qualitativa, exploratória e descritiva, com pesquisa documental e realização de revisão bibliográfica no âmbito da mediação da informação, desinformação e novas posturas no acesso à informação, frente à crise mundial. Buscou-se, ainda, em sites e redes sociais das Bibliotecas da

Universidade de São Paulo (USP), Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho (UNESP) e Universidade Estadual de Campinas (UNICAMP) informações sobre a COVID-19 aos usuários. Os resultados sugerem que o rigor dos sites pode ser um impeditivo para a disseminação de informação em momentos como o de pandemia, que pedem soluções mais rápidas e eficientes, e as redes sociais são uma alternativa à rigidez do site, pois a forma de utilização não esbarra nas relações entre setores administrativos. Indicam, ainda, que o *Facebook* é a rede social mais utilizada pelas bibliotecas, e o *Instagram* a menos utilizada. Como considerações, tem-se que a COVID-19 evidenciou novas demandas, e as bibliotecas, enquanto equipamentos de transformação social, precisam se adaptar para atender às expectativas de sua comunidade. Contudo, no contexto de pandemia, as bibliotecas necessitam refletir e adotar posturas inovadoras no acesso à informação.

Palavras-chave: Biblioteca universitária. Mediação da informação. Redes sociais. Competência em informação. COVID-19.

ABSTRACT

The pandemic established by the new Coronavirus brings up reflections on the mediating role of university libraries. In this

context, it seeks to identify university libraries as mediators of information and promoters of access to information in the fight against COVID-19. It is a qualitative, exploratory and descriptive research, with documentary research and bibliographic review in the scope of information mediation, misinformation and new attitudes in accessing information, in the face of the world crisis. Information was also sought on websites and social networks of the Libraries of the University of São Paulo (USP), State University of São Paulo Júlio de Mesquita Filho (UNESP) and State University of Campinas (UNICAMP) for users. The results suggest that the rigor of the sites can be an impediment to the dissemination of information in moments like the pandemic, which call for faster and more efficient solutions, that social networks are an alternative to the rigidity of the site, because the form of use does not collide with relations between administrative sectors. They also indicate that Facebook is the social network most used by libraries, and Instagram the least used. As considerations, COVID-19 has shown new demands and libraries, as equipment for social transformation, need to adapt to meet the expectations of their community. However, in the context of a pandemic, libraries need to reflect and adopt innovative approaches to accessing information.

Keywords: Academic library. Mediation of information. Social network. Information literacy. COVID-19.

1 INTRODUÇÃO

Em meados de dezembro de 2019 foi identificado, na cidade de Wuhan, China, um novo surto viral de pneumonia de causa desconhecida. Por não responderem ao tratamento convencional, pacientes foram colocados em isolamento (REN *et al.*, 2020). Após testes de sequenciamento genético, em janeiro de 2020, a China notificou a Organização Mundial da Saúde (OMS) de que o planeta estaria diante de um novo Coronavírus.

Pesquisadores da Universidade de Hong Kong identificaram que o vírus era capaz de transmissão comunitária (HUI *et al.*, 2020). A partir do espalhamento do vírus para outras partes do mundo, como Europa e Estados Unidos, a OMS passou a reconhecer a

pandemia, sendo confirmado o primeiro caso no Brasil em fevereiro de 2020. O vírus conhecido como novo Coronavírus, ou Coronavírus 2, é causador da Síndrome Respiratória Aguda Grave (Sars-Cov-2), agente da COVID-19, sigla em inglês para a doença do Coronavírus de 2019, conforme a OMS (2020).

As pesquisas científicas a respeito do vírus têm se concentrado na identificação de suas características, a fim de desenvolver protocolos para o controle da doença. A orientação feita é a adoção de medidas de manejo da doença, como a mudança nos hábitos de higiene e o distanciamento social. Conjuntamente com o crescimento da doença, há também a propagação da desinformação e das *fake news*, abrindo espaço para várias informações de cunho não científico, tais como fabricação de álcool em casa e receitas caseiras de medicamentos.

Nesse cenário em que a informação pode salvar vidas, evidencia-se a necessidade de que estruturas sociais desempenhem a sua contribuição na disseminação de informações baseadas em dados reais e concretos, a fim de construir um discurso hegemônico verdadeiro. Dentre essas estruturas, identifica-se a Biblioteca Universitária (BU) como uma instituição importante no compromisso de informar.

A BU tem como sua principal atribuição oferecer serviços de informação para apoiar as atividades de ensino, pesquisa e extensão, que são os pilares sustentadores e que caracterizam a Universidade como instituição. A principal vitrine da BU são esses serviços, que podem contribuir na formação de seus usuários, em busca de conhecimento.

Com o passar do tempo, as necessidades dos usuários foram se moldando, e se exigiu mais das bibliotecas para além dos empréstimos domiciliares. Um fator importante é a mudança significativa do comportamento do usuário das bibliotecas, com transformações de paradigmas. Enquanto nas antigas bibliotecas os leitores passavam parte do seu tempo ocupando os espaços físicos dessas organizações, para leituras e reflexões, nos dias de hoje esses leitores, além dos livros físicos, usam e ocupam esse espaço virtualmente por qualquer acesso à internet (MORIGI; SOUTO, 2005).

Nesse contexto de ambiente e ambiência da BU, novos posicionamentos devem ser adotados para que favoreçam o uso e compartilhamento de informações, ampliando seu papel convencional, para preocupar-se também com o bem-estar dos seus públicos, interno e externo, na prática da responsabilidade social e pautas urgentes, como é o caso da COVID-19.

Em pesquisa realizada pela *American Library Association* (ALA), entre o final de março e começo de abril de 2020, 70% das bibliotecas públicas estadunidenses realizavam disseminação de informações sobre Coronavírus e COVID-19 em suas redes sociais (MORALES; HINES, 2020). Essa pesquisa leva a pensar quais são as ações que a BU, no Brasil, tem utilizado para disseminar e mediar a informação para a sua comunidade em um momento de pandemia. Sendo assim, faz-se necessário compreender o seguinte questionamento: ‘Como tem sido realizada a mediação de informação sobre o novo Coronavírus e COVID-19 para as comunidades das bibliotecas universitárias, através de seus sites e redes sociais?’ Para responder à questão, foi estabelecido como objetivo identificar as bibliotecas universitárias como mediadoras de informação e promotoras do acesso à informação no combate à COVID-19.

2 BIBLIOTECAS: MAIS DO QUE NUNCA, MEDIAR É PRECISO

Pensar a BU como um espaço de conscientização, em tempos de pandemia, é também pensá-la como um agente de mediação da informação, sendo que os bibliotecários desse sistema precisam se valer das principais formas de informação para compreensão de seus usuários.

A BU não cumpre apenas com o papel de custódia e guarda de material, mas também como um agente dinâmico de informação. Almeida Júnior (2016) coloca que a informação no âmbito da mediação da informação tem que ser entendida não pelo viés matemático, mas como um processo que agrega e reorganiza cognitivamente, constrói saberes e, conseqüentemente, gera novas dúvidas. O conhecimento é infinito, dúvidas sempre existirão, e a mediação da informação sempre será necessária.

Pensando assim, faz-se necessário definir o conceito de mediação da informação, para entender como ele pode servir como aliado da conscientização das bibliotecas universitárias. No Brasil, o conceito mais difundido de mediação da informação é:

Toda ação de interferência – realizada em um processo, por um profissional da informação e na ambiência de equipamentos informacionais –, direta ou indireta; consciente ou inconsciente; singular ou plural; individual ou coletiva; visando a apropriação de informação que satisfaça, parcialmente e de maneira momentânea, uma necessidade informacional, gerando conflitos e novas necessidades informacionais. (ALMEIDA JÚNIOR, 2015, p. 25).

Analisando o conceito proposto, entende-se que é possível estabelecer uma relação com o conceito, já que a mediação acontece principalmente pela questão dialógica entre necessidade e uso de informações, no contexto aqui analisado acontece por divulgação de informações sobre a pandemia de COVID-19, prestadas pela biblioteca.

A relação usuário-biblioteca, via web, não é exclusividade de tempos ora vivenciados de distanciamento social; contudo, o estado de crise tem forçado que seus profissionais busquem condições para que o processo de mediação continue a acontecer. Santos e Gomes (2010, p. 9) apontam sobre a importância de reestruturação das atividades de mediação no sentido de “maior exploração dos dispositivos de comunicação do espaço virtual pelas bibliotecas universitárias”, o que se reflete na ampliação do conhecimento e na produção de informações por parte dos usuários.

Após quatro anos, na pesquisa das autoras supracitadas, tal necessidade ainda caracterizava-se como latente no sentido da biblioteca “[...] repensar o seu processo de comunicação e interação com os usuários da informação, buscando utilizar, de maneira mais ampla e eficiente, esses dispositivos de comunicação da Web social.” (SANTOS; FERREIRA, 2014, p. 39).

Recentemente, Santos Neto e Almeida Júnior (2017), em estudo com bibliotecas universitárias do Paraná, visando analisar as formas de mediação em rede social, como o *Facebook*, apontaram que o uso de tais redes ainda é pequeno, mas aquelas que se valem das redes para comunicação e mediação de conteúdos aos seus usuários o fazem de maneira intensa.

Faz-se necessário tratar a mediação da informação como um dos principais fazeres do bibliotecário, uma das atribuições intrínsecas à rotina de um espaço informacional que serve fundamentalmente para busca e construção do conhecimento. Uma das principais formas de mediação de uma biblioteca é a disseminação da informação, que é uma dimensão extrínseca da mediação da informação, porém que ajuda na satisfação da necessidade do usuário: “Para mediar a informação é preciso que haja uma seleção, coleta e armazenamento, uma organização e uma disseminação. Também é preciso um estudo das necessidades, interesses e desejos dos usuários. [...]” (ALMEIDA JÚNIOR, 2016, online). Pensando a característica prática da mediação da informação, mais essa função social de atendimento das necessidades do usuário, explica-se a necessidade disseminadora da biblioteca em um cenário como o trazido pela COVID-19.

Essa função disseminadora tem um forte aliado nas redes sociais, contemplando, assim, a questão dialógica que a mediação tem que exercer.

A ideia de mediação, entendida de maneira ampla, exige a presença de um terceiro que pode ser ou não uma pessoa. No caso das bibliotecas e da mediação da informação, o terceiro pode ser produtos documentários construídos ou trabalhados no âmbito da biblioteca. No entanto, não se deve esquecer que há sempre um ser humano por trás dos produtos documentários, mesmo que não presente no momento da relação biblioteca-usuário. O bibliotecário, desejando ou não, interfere no processo de mediação da informação, uma vez que este processo, [...] ocorre em todos os momentos do fazer bibliotecário [...]. A ideia de interferência contrapõe-se à de neutralidade, imparcialidade. (ALMEIDA JÚNIOR, 2016, online).

A mediação, portanto, é um processo que ocorre quando há necessidade de se transformar a situação, onde elementos não harmonizados e falhos no processo comunicacional da informação se organizam logicamente, mas não necessariamente sanam o problema. O processo de mediação da informação é a lacuna na percepção do indivíduo no processo de comunicação (compartilhamento de informação ou interação social entre os sujeitos), que é recuperado por um terceiro (DAVALLON, 2007).

Sendo assim, nesse momento de pandemia, a mediação está na divulgação científica, disponibilização de consulta a fontes de informação, disseminação de informações relacionadas aos desafios enfrentados pela população, sendo a ação do profissional da informação este terceiro simbólico no ato de mediar.

Pensar a mediação dessa maneira a coloca como um processo essencial no fazer bibliotecário, já que a informação não resolve as dúvidas, ou acaba com qualquer problema, “[...] e preenche lacunas cognitivas, ao contrário, a informação gera dúvidas, cria novas necessidades informacionais. Gerando dúvidas, interfere nas certezas do indivíduo, exigindo dele uma reorganização de seu conhecimento.” (ALMEIDA JÚNIOR, 2016, online).

Na análise aqui proposta, o terceiro simbólico é todo o trabalho realizado pelas bibliotecas para construir algum capital informacional para a sua comunidade, e gerar essa construção simbólica frente aos fatos que acontecem. Servir e conhecer a sua comunidade permitirá ao bibliotecário responsável pelos serviços de referência planejar quais materiais ou fontes serão disponibilizadas.

Contudo, devido à característica da BU e aos ataques que as Universidades públicas brasileiras vêm recebendo nesses últimos anos, a validação da potencialidade das bibliotecas em se tornar esse instrumento de construção de materiais passíveis de servir

como mediador tem se caracterizado como complexa. Os problemas são múltiplos e estruturais, mas um desafio tornou-se cada vez maior e urgente: a desinformação.

3 BIBLIOTECAS NO COMBATE À DESINFORMAÇÃO

A despeito da desvalorização das universidades públicas, com corte de verbas, ataques recorrentes ao ensino público, negação de evidências científicas por parte do atual governo brasileiro, a informação científica nunca foi tão vital para a sobrevivência da humanidade, na contemporaneidade.

As bibliotecas universitárias que existem para dar suporte aos pilares de suas instituições, ou seja, o ensino, a pesquisa e extensão, devem ser entendidas como mediadoras dessas informações científicas, produzidas e circulantes no meio acadêmico. As BU não são meras divisões de universidades onde os livros estão ordeiramente alinhados para que a comunidade acadêmica os tome emprestados ou faça a sua consulta local. São sistemas complexos que, desde 1870, possuem intrincados mecanismos de classificação do conhecimento para a organização científica de sua produção (BURKE, 2012).

A informação científica tem relevância, e as bibliotecas sempre fizeram parte não somente da organização deste conhecimento, mas também da mediação do mesmo, agregando, neste papel, a tarefa de disseminação, compartilhamento, acesso e desenvolvimento de atividades que promovam a competência em informação dos seus usuários.

Neste contexto, afirma-se que as bibliotecas estão, ou deveriam estar, na linha de frente, como a sua função social no combate à desinformação, *fake news*, pós-verdade, e todas as “patologias informacionais” possíveis que conduzem o homem às trevas, à ignorância, à negação da cientificidade. É mister entender-se como uma organização que pode oferecer considerável contribuição no esforço de transformar o mundo, conforme chamado da *International Federation of Library Associations and Institutions* (IFLA, 2015), sendo imprescindível adotar uma postura de posicionamento, sobretudo na crise mundial ocasionada pela pandemia, em que o acesso à informação ditará os rumos da existência da espécie humana.

As *fake news*, ou notícias falsas, são um produto da pós-verdade, “nova modalidade de um velho fenômeno sócio informacional”, em que a opinião pública é influenciada por crenças infundadas, e as evidências e argumentos racionais são ignorados. Neste contexto, as redes sociais digitais, em escala massiva e direcionada, fazem circular “informações mentirosas de aparência jornalística”, favorecendo certos grupos de poder (SCHNEIDER, 2019, p. 74).

As motivações políticas ou ideológicas que produzem ou estimulam o uso de informações falsas, estabelecendo um estado de pós-verdade, sobretudo no período atual, podem encontrar uma barreira ou terem seus freios acionados quando condições são criadas para que as pessoas possam verificar a veracidade de tais informações. Segundo o Observatório da Comunicação (OBERCOM, 2018, p. 9), instituição que investiga, analisa os *media* e a comunicação social em Portugal, a “[...] capacidade de distinguir a informação sabendo procurar informação e verificar factos, é a forma mais eficiente de, a médio e longo-prazo, combater a desinformação e a potencial manipulação [...]”.

Nesse sentido, as bibliotecas universitárias precisam mediar não somente as boas práticas de acesso à informação e combate à desinformação, mas, urgentemente, estabelecer programas de competência em informação tanto para o seu público-alvo, ou seja, comunidade acadêmica, como para a sociedade em geral, posto que esse diálogo com a comunidade deve ser constante e intenso.

Na atual conjuntura, em que milhares de pessoas morrem em diversas partes do mundo, o que se vê, a priori, é a falta de conhecimento sobre o vírus que está ocasionando essas mortes. A corrida pela sobrevivência está sendo feita concomitantemente à construção desse conhecimento. Vê-se, então, pesquisadores do mundo inteiro produzindo estudos, resultando em informações sobre como minimizar os efeitos de tal devastação.

No caos estabelecido, e do qual luta-se para sair, vislumbra-se que fazer um uso crítico da informação faz toda a diferença na preservação da vida. Para Schneider (2019), as habilidades promovidas pela competência em informação, como o bom uso da informação adequada, podem ser desenvolvidas com o aprendizado tanto dos mediadores quanto dos usuários da informação. Neste sentido, compreende-se que os profissionais das bibliotecas universitárias também devem estar em permanente aprendizado, ajudando, da melhor maneira, a mediar a informação aos seus usuários.

Durante crises, a vulnerabilidade humana torna-se ainda mais visível. As vulnerabilidades sociais são múltiplas e geralmente cumulativas (ARAGÃO, 2011), e, em casos como o de pandemias, observa-se uma crise na saúde que afeta a economia, educação e diversas outras áreas da sociedade.

A mesma vulnerabilidade à qual todos são expostos não raramente vem carregada de transgressões aos direitos humanos para uma grande parcela da sociedade, como, por exemplo, o de não se poder vivenciar um distanciamento social porque no mesmo pequeno cômodo moram muitas pessoas, porque não se tem água encanada, ou porque simplesmente “vive-se” na rua.

Desse modo, as bibliotecas universitárias precisam ficar atentas e lembrar que a competência em informação é um direito humano básico, promotora da inclusão social em todas as nações, como o estabelecido internacionalmente na Declaração de Alexandria (HIGH-LEVEL, 2006), ou nacionalmente compreendida pelo Manifesto de Florianópolis (2013, [p. 1]): “[...] como um direito fundamental da pessoa humana, intrínseco ao seu próprio ser, sendo essencial à sua sobrevivência.”

No Brasil, pesquisadores como Belluzzo (2017, p. 62) também entendem que a competência em informação se constitui em um direito humano básico, sobretudo no mundo digital, contribuindo para “[...] o desenvolvimento, a prosperidade e a liberdade, criando condições plenas de inclusão social e cultural.”

Levando-se em consideração que a desinformação é tão maléfica quanto a própria doença, pois pode induzir as pessoas ao erro, gerar pânico, contribuir para o espalhamento da doença, atrasar a cura, dentre outras situações, ressalta-se que as bibliotecas são imprescindíveis para facilitar o acesso das pessoas à informação correta, contribuindo, desta maneira, no combate à desinformação, por meio do papel mediador que exerce perante a sociedade, bem como da função social que desempenha, repensando posturas que já não atendem à nova realidade e assumindo outras capazes de manter o vínculo fortalecido entre bibliotecas e usuários.

4 ASPECTOS METODOLÓGICOS

Trata-se de uma pesquisa de natureza básica ou pura, pois, embora sem aplicação prática prevista, objetiva gerar conhecimentos (GIL, 2008) acerca do comportamento de bibliotecas universitárias estaduais do Estado de São Paulo em relação à mediação da

informação no combate ao avanço da COVID-19, sendo: Universidade de São Paulo (USP), Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho (UNESP) e Universidade Estadual de Campinas (UNICAMP). A escolha das Universidades deu-se por consulta ao Ranking Universitário Folha (RUF) de 2019, que avaliou 173 instituições, entre públicas e privadas, e que se baseia em cinco componentes: ensino, pesquisa, mercado, inovação e internacionalização (FOLHA DE SÃO PAULO, 2019). As três universidades estão entre as mais bem classificadas do Estado de São Paulo de acordo com os critérios citados.

Quanto à forma de abordagem do problema, é qualitativa, pois lança reflexões em relação ao papel mediador das bibliotecas universitárias que promovem a mediação da informação com a disseminação e o acesso de informações que estejam alinhadas no combate ao vírus que ocasionou a pandemia, contribuindo, assim, para as discussões na Ciência da Informação e evidenciando a multiplicidade de abordagens da área, já que acaba por contribuir, direta ou indiretamente, com as demais áreas do conhecimento: Medicina, Imunologia, Bioquímica, Farmacologia, Economia, dentre outras, visto se tratar de uma crise que afeta a sociedade como um todo.

Para Minayo (2015), as pesquisas qualitativas se aprofundam numa realidade que não é visível, que necessita ser exposta e interpretada, sendo esta proposta também exploratória e descritiva, sob o ponto de vista do seu objetivo, que é identificar as bibliotecas universitárias como mediadoras e promotoras do acesso à informação no combate à COVID-19. Na proposição da análise de sites e redes de BU, esta também configura-se como pesquisa documental, que, segundo Pinto e Cavalcante (2015), envolve a busca e o acesso a fontes de informações que apoiam a compreensão e produção de conhecimentos sobre determinado tema.

Foi realizada uma pesquisa bibliográfica seletiva no Google Scholar, em sites de associações e demais organizações - nacionais e internacionais - que atuam no campo das bibliotecas, como a IFLA, e em literatura científica existente, visando ao levantamento do referencial teórico, utilizando os seguintes termos de busca: mediação da informação, biblioteca universitária, competência em informação, *fake news*, desinformação, acesso à informação, Coronavírus, COVID-19 e pandemia.

Para a coleta de dados, foram definidas as bibliotecas universitárias públicas estaduais do Estado de São Paulo, visto ter sido o Estado do Brasil a registrar o primeiro caso de COVID-19, maior número de casos e mortes pelo vírus, segundo o Ministério da Saúde (BRASIL, 2020).

A etapa de extração de dados referentes à COVID-19 foi feita a partir do acesso aos sites oficiais das redes das bibliotecas universitárias, que permitem o alcance não somente às bibliotecas centrais, mas às setoriais e/ou dos *campi* de cada universidade. Foram ainda buscadas e acessadas, quando existentes, as redes sociais de todas essas bibliotecas: *Instagram, Facebook e Twitter*.

O universo analisado abarca 108 bibliotecas, totalizando a soma das três Universidades, divididas da seguinte maneira: 48 pertencentes à USP, 31 da UNESP e 29 da UNICAMP. O acesso e levantamento das bibliotecas partiram do site do sistema de bibliotecas de cada Universidade (Agência USP de Gestão de Informação Acadêmica - AGUIA, Sistema de Bibliotecas da UNESP e Sistema de Bibliotecas da UNICAMP). Foram considerados apenas os sites e redes sociais das bibliotecas, e não os sites e redes sociais das unidades, faculdades, centros ou colégios que os controlam.

As páginas de perfil das redes sociais foram buscadas a partir de *links* encontrados nos sites das bibliotecas pesquisadas. Nos casos em que o *site* da biblioteca não remetia aos perfis, era feita uma busca em cada rede social (*Instagram, Facebook e Twitter*) pelo nome apresentado na página de cada sistema.

O período estabelecido para as buscas foi de 1º de março a 13 de abril de 2020. A pesquisa teve como objetivo identificar nos sites e nas redes sociais das bibliotecas selecionadas publicações que correspondessem aos termos de busca: Coronavírus, COVID-19, pandemia e termos correlatos, mas que não tivessem relação com horários de funcionamento, empréstimo e afins.

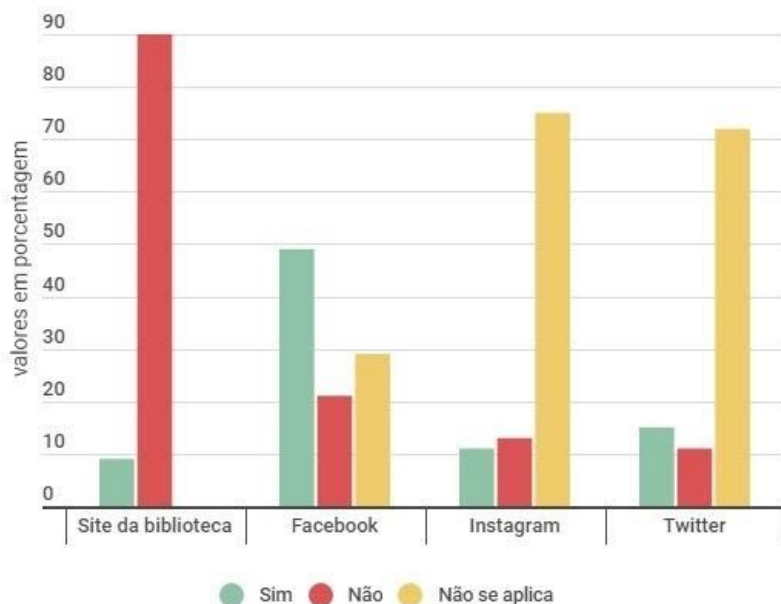
As informações coletadas foram assim classificadas: 1- Não: para quando a biblioteca possui site e/ou rede social, mas não há informações acerca dos termos definidos para a busca; 2- Não se aplica: quando não há site e/ou rede social; 3 - Sim: quando há informações a respeito da COVID-19 e dos demais termos definidos, cujos resultados e discussões serão apresentados a seguir.

5 RESULTADOS E DISCUSSÃO

A análise dos sites e das redes sociais foi realizada com o intuito de entender que essa seria a forma mais rápida e eficiente de comunicação entre a estrutura institucional e a comunidade que utiliza o equipamento informacional, além de entender que a disseminação e mediação da informação, em um momento inédito para muitos, podem

ser visualizadas como uma extensão do serviço de referência. Conforme mostra o gráfico 1, o percentual de bibliotecas que utilizou o site para fazer qualquer informativo relacionado com a situação foi de 9,3%:

Gráfico 1 – Levantamento de informações sobre pandemia de COVID-19 no site das Bibliotecas Universitárias da USP, UNESP e UNICAMP.



Fonte: Elaborado pelos autores (2020).

O número baixo de menções poderia ser explicado por certa rigidez apresentada pelo site, normalmente como um instrumento oficial da Universidade, e com programação e manutenção atrelada a outros setores. Contudo, ao menos uma biblioteca de cada Universidade tem informação no site sobre a COVID-19 ou afins.

A USP foi a Universidade com maior número de citações dos termos pesquisados nos sites das bibliotecas de seu Sistema, com seis unidades com algum tipo de ação de mediação, sendo elas: Escola de Educação Física e Esporte (EEFE), Escola Politécnica (EP), Faculdade de Medicina (FM), Faculdade de Odontologia de Bauru (FOB), Instituto de Matemática e Estatística (IME), Instituto de Relações Internacionais (IRI).

A UNESP possui duas bibliotecas com menção ao tema: a Biblioteca do *Campus* de Botucatu das Faculdades de Medicina, Medicina Veterinária e Zootecnia e o Instituto de Biociências e a Biblioteca do Instituto de Geociências, Ciências Exatas e Instituto de Biociências de Rio Claro. A UNICAMP também com duas bibliotecas: a da Faculdade de Educação e a do Instituto de Geociências.

Percebe-se que a maioria dessas bibliotecas que utiliza o site para falar de COVID-19 é da área da saúde ou Ciências Biológicas; as outras pertencem às Ciências Sociais Aplicadas ou Engenharias. Pode-se atribuir a necessidade de disseminação desse tipo de informação pela característica do público a que atende, e às necessidades informacionais dessa comunidade.

O que se percebe é a diferença no uso das redes sociais pelos três sistemas. As redes sociais são uma alternativa à rigidez do site, pois a forma de utilização não esbarra nas relações entre setores. Normalmente, as redes sociais são controladas pelos próprios bibliotecários, e isso dinamiza a forma de compartilhar as informações.

Entre as redes sociais, o *Facebook* se destaca como a mais utilizada pelos três sistemas, sendo 70,4% das bibliotecas com perfil nesta rede social, 27,1% no *Twitter* e 24,1% no *Instagram*. O apelo do *Facebook* é muito grande no Brasil, com 271 milhões de usuários (BARATA, 2019), uma rede social com muito alcance de disseminação das práticas das bibliotecas, refletida pelo alto uso da rede.

Por outro lado, esta pesquisa revela que o *Instagram* é a rede social com menor uso entre as bibliotecas, com 75,9% das bibliotecas sem um perfil na rede. Contudo, seria necessária uma investigação para compreender o porquê do baixo uso entre os três sistemas de bibliotecas pesquisados, visto que tal rede pode servir como ferramenta para a disseminação de conteúdos visuais e materiais de divulgação científica, incluindo-se infográficos que podem interessar bibliotecas em geral, visto seu caráter informativo.

Outrossim, o perfil imagético do *Instagram* cria um apelo que é representativo para as bibliotecas e unidades de informação, que é sua característica voltada ao marketing. O *Instagram* tem um bilhão de usuários ao redor do mundo, é a quinta rede social mais utilizada no Brasil e tem a característica de ser a segunda rede social mais utilizada por empresas no Brasil (GRIMALDI *et al.*, 2019).

A relevância do *Instagram* como uma rede social de utilização de BU dá-se pelo fator memorialístico que ele representa, pois a sua forma de interação muda completamente a experiência do usuário em suas trocas simbólicas. O profissional que alimenta o perfil vai disponibilizar informações e criar uma narrativa da instituição, com as informações mais relevantes selecionadas por ele.

A baixa adesão das bibliotecas pesquisadas na rede social *Instagram* pode ser entendida como um aspecto técnico que impede o profissional de manusear, além da confluência da missão da biblioteca e formas de disseminação da informação estabelecida

pela instituição (GARCIA; SÁ, 2017). A relação entre usabilidade da rede pelas instituições e o grande número de usuários que a rede possui depende muito mais da relação do profissional com a rede do que o impacto que ela tem no mundo. Na pesquisa realizada por Albuquerque e Paixão (2020), o *Instagram* é a rede social mais utilizada pelas bibliotecas da rede de bibliotecas da Universidade Federal de Alagoas (UFAL), realidade diferente das bibliotecas aqui analisadas.

O *Twitter* é uma rede social com muitos usuários no Brasil. Segundo Barata (2019), são 39,4 milhões de usuários; porém, com pouca adesão das bibliotecas como uma rede de compartilhamento das informações, o que nesta pesquisa indica um percentual de 72,9% de bibliotecas sem perfil nesta rede. No entanto, pensando o *Twitter* como uma das redes sociais mais dinâmicas para compartilhamento de informação, pois a sua estrutura permite trocas informacionais, baseadas em textos curtos e dinamizados, e a sua forma de engajamento com a comunidade é mais complexa.

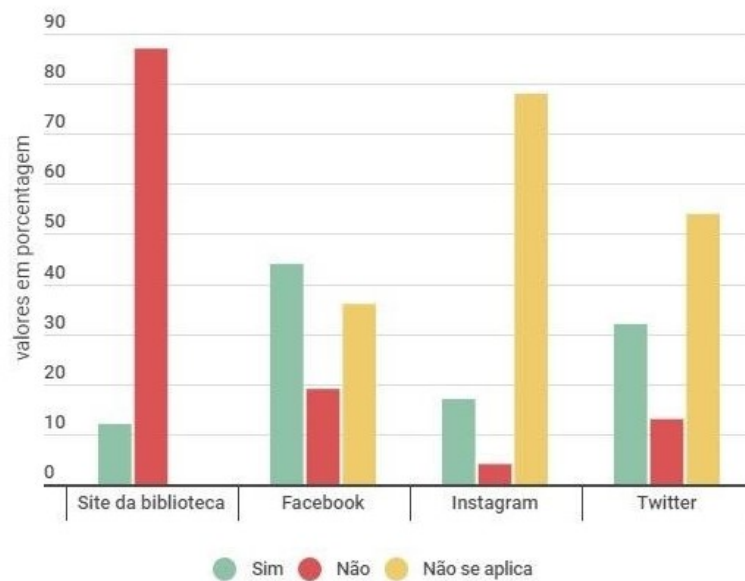
Um desses fatores é o menor número de usuários em comparação ao *Facebook*. Outro fator de impacto é a informalidade da rede, já que ela limita as postagens a um determinado número de caracteres, e os textos não se prendem ao rigor da língua. Como terceiro fator de impacto, pode-se atribuir à dinâmica da sua linha do tempo, que se constitui em uma plataforma de informação instantânea, o que requer habilidades dos usuários no manuseio da rede para que tais informações, além de não se tornarem obsoletas, possam instigar seus usuários a explorar o caráter colaborativo do *Twitter*.

Das 27,1% das bibliotecas com perfil no *Twitter*, 15,9% alimentaram a rede social com informações sobre a pandemia, mas 11,2% não fizeram nenhuma menção ao assunto. Contudo, percebeu-se que esses perfis não alimentados já estão sem qualquer administração há algum tempo. Porém, analisando o conjunto de bibliotecas, não se percebem detalhes que só a análise individual de cada sistema revela. Faz-se necessário lançar olhar para cada um desses sujeitos, a fim de compreender como acontecem e se desenvolvem as suas relações com a disseminação.

A USP é o maior sistema de bibliotecas entre as três Universidades analisadas, com 48 bibliotecas. A AGUIA é o órgão responsável por estabelecer uma linha geral entre a gestão da informação, da produção intelectual e das bibliotecas aos objetivos estratégicos estabelecidos pela instituição. A AGUIA dá continuidade e amplia o antigo Sistema Integrado de Bibliotecas (SIBiUSP). O site da agência não possui muitas informações, que pode ser devido ao pouco tempo da junção, realizado em agosto de 2019 (USP, 2020).

A AGUIA conta com 48 bibliotecas, únicas em vários *campi* da Universidade. No entanto, a maior representatividade da agência está na cidade de São Paulo, que conta com 33 bibliotecas do seu sistema na cidade. Na análise dos dados levantados pela pesquisa, percebeu-se que a USP é o Sistema que mais compartilhou informações nos sites de suas bibliotecas sobre o tema analisado, sendo 12,8% dos sites que realizaram alguma menção sobre o assunto (EEFE, EP, FM, FOB, IME, IRI), conforme o gráfico 2:

Gráfico 2 – Levantamento de informações sobre pandemia de COVID-19 nos sites e redes sociais das bibliotecas da AGUIA.



Fonte: Elaborado pelos autores (2020).

Uma característica interessante que se percebe é a identificação temática da biblioteca com o assunto. Não considerando as bibliotecas da área da saúde, duas das bibliotecas que mais tinham informação sobre o assunto eram as da EEFE e do IRI, sendo também ambos os sites mais completos de todos os analisados.

Perceber essa relação da área com a disseminação da informação sobre determinado assunto caracteriza a necessidade fundamental do bibliotecário como esse agente mediador, que precisa instigar e despertar a atenção e o interesse da sua comunidade. O início do trabalho de mediação na BU precisa ser feito por uma questão temática popular entre a comunidade.

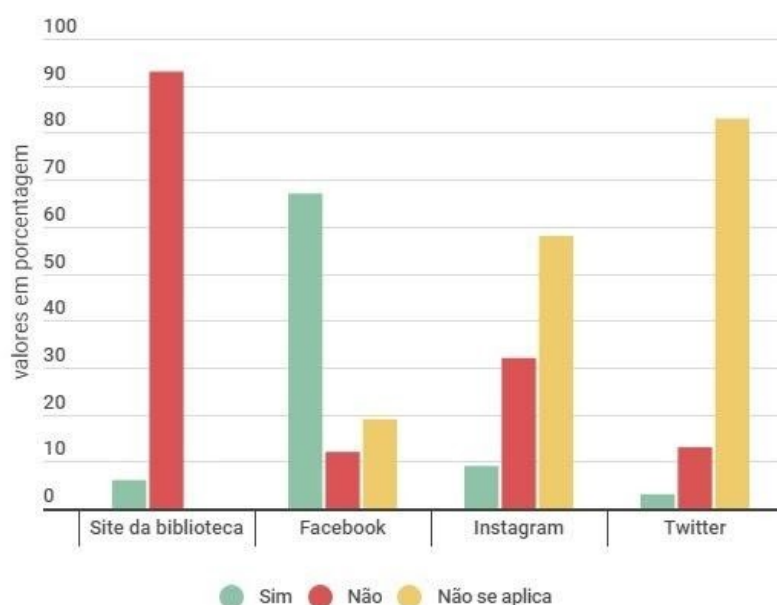
Pode-se aferir essa relação mais próxima com os usuários ao analisar o uso do *Twitter* como uma ferramenta de comunicação bastante utilizada pelas Bibliotecas da USP. A USP é o sistema que mais utiliza a rede social para compartilhar informação com os seus usuários, contabilizando o uso durante a pandemia de 32,6% de perfis de páginas de BU,

número muito superior aos outros sistemas. Um ponto observado é que se o *Twitter* está atualizado, consequentemente o *Facebook* também estará. Apenas uma biblioteca tinha atualização de informações sobre COVID-19 no *Twitter* e não atualizou o *Facebook*.

O *Instagram* não é uma rede muito utilizada, apenas 21,3% das bibliotecas possuem um perfil na rede. Destas, 17% fizeram alguma atualização sobre a pandemia. Percebeu-se que a rede foi utilizada para divulgação de dicas rápidas de conscientização, diferentemente do *Twitter* e *Facebook*, os quais remetiam a estudos científicos e a materiais mais aprofundados.

Diferentemente da USP, a UNESP possui o maior número de *campi*, que abrangem 24 cidades. A Rede de Bibliotecas da UNESP conta com 31 bibliotecas gerenciadas pela Coordenadoria Geral de Bibliotecas - CGB (UNESP, 2020). Conforme o gráfico 3, pode-se constatar que os sites das BU tiveram pouca utilização para disseminação de informação sobre a pandemia:

Gráfico 3 – Levantamento de informações sobre pandemia de COVID-19 nos sites e redes sociais das bibliotecas do Sistema de Bibliotecas da UNESP.



Fonte: Elaborado pelos autores (2020).

As unidades de Botucatu e Rio Claro, que apresentaram tal informação em seu site, representam 6,5% do total de bibliotecas da Rede UNESP. Constatou-se que no site a principal informação era sobre o horário de funcionamento, nesse momento de pandemia, e a respeito de apresentar os serviços oferecidos. Questiona-se se essa situação não teria relação com o pouco espaço disponibilizado pela hospedagem do site, deixando, assim, o

formato dos sites das bibliotecas engessados, com pouca facilidade para inserir novas informações. Portanto, uma pesquisa para o aprofundamento nessas questões seria necessária.

O *Facebook* foi a rede mais utilizada pela Rede UNESP na divulgação de informações a respeito da COVID-19 no período pesquisado. Foi constatado que 67,7% das bibliotecas utilizaram a rede para compartilhar informações, 12,9% não a utilizaram, e 19,4% das bibliotecas não estavam inscritas na rede. A facilidade de alimentação dos conteúdos, que possibilita que as postagens possam ser mais espaçadas, pode ser um dos fatores que contribuíram para o alto índice de informações disponibilizadas pela biblioteca por meio do *Facebook*.

O *Twitter* não é muito utilizado pelas bibliotecas da Rede UNESP, uma vez que somente a biblioteca da Faculdade de Odontologia de Araçatuba, representando 3,3% do total de bibliotecas, utilizou a ferramenta para compartilhar informações sobre a COVID-19, e um percentual de 83,3% não possui conta nessa rede social. As bibliotecas da Faculdade de Ciências e Letras de Araraquara, Faculdade de Medicina Faculdade de Medicina Veterinária e Zootecnia Instituto de Biociências de Botucatu, a Faculdade de Engenharia de Ilha Solteira e Campus Experimental de Rosana representam os 13,4% que possuem o perfil na rede social, mas não realizaram nenhuma postagem.

Uma situação semelhante aconteceu com o *Instagram*. Os dados coletados apresentaram que as Faculdades de Ciências e Letras de Araraquara, Faculdade de Ciências Humanas e Sociais de Franca e Instituto de Geociências, Ciências Exatas e Instituto De Biociências de Rio Claro representam 9,7% das bibliotecas que utilizaram esse recurso como forma de divulgar informações; 32,3% das bibliotecas possuem contas na rede social e não a utilizaram; e 58,1% não estavam inscritas nessa rede social.

Um caminho possível para o entendimento da pouca utilização de ambos os instrumentos de comunicação está na questão de seu formato de utilização. O *Instagram* demanda uma preparação maior do conteúdo a ser postado, exigindo que a equipe da biblioteca possua conhecimento em edição de conteúdo digital.

Pensando a Rede UNESP como um todo, os sites das bibliotecas são pouco utilizados para outras finalidades, além das atividades convencionais, como renovações de empréstimos e consultas ao catálogo online, deixando pouco espaço para a diversidade de informação. As redes sociais ainda são pouco utilizadas pelas bibliotecas e poderiam

ser mais utilizadas no compartilhamento de informações com os seus usuários, devido ao seu alcance.

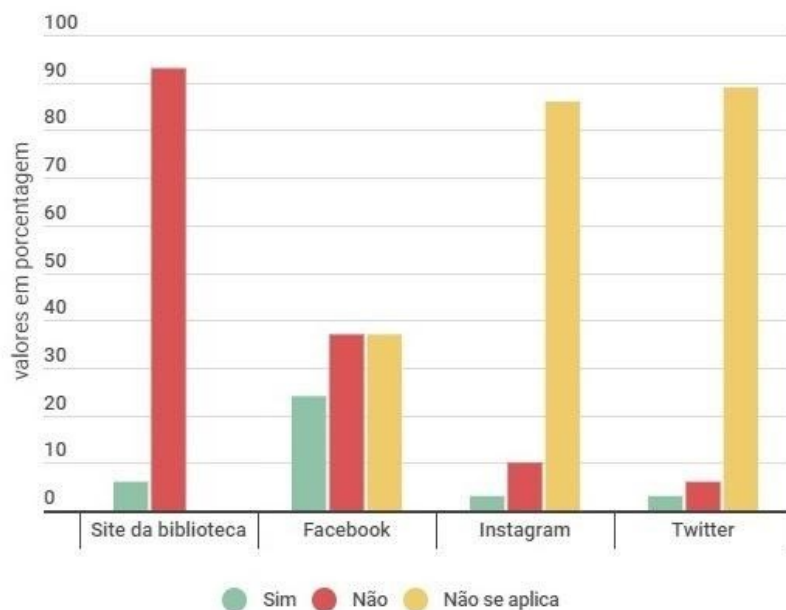
O Sistema de Bibliotecas da UNICAMP (SBU) possui 29 bibliotecas e 47.705 usuários ativos cadastrados, segundo dados disponibilizados no site e extraídos do Relatório Gerencial do SBU de 2019 (SBU-UNICAMP, 2019).

Observando-se as postagens a partir de março, mês em que a doença se proliferou com mais aceleração no Brasil, identificou-se que o direcionamento a alguns sites que apresentam conteúdo específico sobre o novo Coronavírus é disponibilizado apenas no site do SBU, e que, portanto, a mediação ou o compartilhamento de tais conteúdos não é feita de uma maneira unificada ou padronizada entre as bibliotecas do sistema.

No *Facebook* do SBU é possível identificar indicações de bases de dados em diversas áreas, mas pouco conteúdo em específico sobre o Coronavírus. Destaca-se, como exemplo do que poderia ser feito pelas bibliotecas, o compartilhamento da iniciativa da Federação Brasileira de Associações de Bibliotecários, Cientistas da Informação e Instituições (FEBAB, 2020), intitulada *Informação em Quarentena*, que montou uma espécie de observatório, com indicações de sites, bases de dados, instituições onde a pessoa pode encontrar informações acerca da pandemia, mas também outras, como de entretenimento durante este período de quarentena. Outro exemplo é o compartilhamento de informações sobre a Elsevier, que está dando acesso total ao seu conteúdo no centro de informações COVID-19, na finalidade de colaborar com as pesquisas que visam acelerar a luta contra o novo Coronavírus.

Todas essas observações estão em concordância com dados estatísticos obtidos na pesquisa, conforme gráfico 4 (a seguir), em que a maioria dos sites das bibliotecas, no caso 93%, não compartilha ou dissemina algum conteúdo que possa ajudar os estudos que mobilizam o planeta a desvendar os mistérios que ainda envolvem o novo Coronavírus e a doença que ocasiona, a COVID-19. Para se ter uma ideia, além do que se encontrou no site do SBU, apenas as bibliotecas do Instituto de Geociências (IG) e da Faculdade de Educação (FE) disponibilizaram algum acesso e compartilhamento de informações com esse conteúdo, que representam 7% das bibliotecas do SBU.

Gráfico 4 – Levantamento de informações sobre pandemia de COVID-19 nos sites das Bibliotecas do Sistema de Bibliotecas da UNICAMP.



Fonte: Elaborado pelos autores (2020).

Na rede social *Instagram*, o saldo negativo torna-se mais evidente, visto que 86,2% das bibliotecas, ou seja, a maioria da estrutura analisada na UNICAMP, não possui um perfil em tal rede. Apenas a Biblioteca da NUDECRI, localizada na cidade de Campinas, mediou alguma informação com a temática pesquisada. Outras três bibliotecas que possuem perfil no *Instagram* não postaram sobre a pandemia.

O *Facebook* é a rede social mais utilizada pelas bibliotecas, com 37,9% das bibliotecas utilizando a rede social para compartilhar alguma informação sobre COVID-19, sendo elas: Biblioteca Central – Difusão da informação (BC-DINF); Faculdade de Educação Física (FEF); Instituto de Estudos da Linguagem (IEL); Instituto de Filosofia e Ciências Humanas (IFCH); Instituto de Física Gleb Wataghin (IFGW); Instituto de Geociências (IG); Instituto de Matemática, Estatística e Computação Científica (IMECC); Instituto de Química (IQ); Núcleo de Estudos de Gênero Pagu (PAGU); Faculdade de Tecnologia e Colégio Técnico de Limeira (FT/CTL); e Faculdade de Ciências Aplicadas (FCA). Ainda assim, 24,1%, uma porcentagem considerável, não se vale desta rede para interagir com os seus usuários. Outras 37,9% possuem o perfil, mas não fizeram nenhuma postagem relacionada.

Ao lado do *Instagram*, o *Twitter* é outra rede social em que a maioria, 89,7% das bibliotecas, não possui perfil. Das que possuem, ficou assim dividido: 3,4%, representando a FE, possuem postagens de algum conteúdo sobre a temática pesquisada, e 6,9%, sendo a Biblioteca da Área de Engenharia e Arquitetura (BAE) e Instituto de Biologia (IB), não mediaram qualquer informação neste sentido.

Sendo assim, quanto às bibliotecas da UNICAMP, constatou-se uma carência de informações sobre a COVID-19, novo Coronavírus ou pandemia, onde tal momento poderia ser melhor aproveitado, no sentido da organização e mediação dessas informações pelas bibliotecas; o que em breve pesquisa constata-se que vem sendo feita pelas faculdades e centros de ensino, cuja informação nem sempre chega a pessoas interessadas de outras áreas, restringindo-se, muitas vezes, em determinados cursos. Perde-se com isso, posto ser um assunto que, como já dito nesta pesquisa, envolve áreas diversas da sociedade.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As bibliotecas se defrontam de forma tão repentina com o estado de pandemia causado pela COVID-19, dificultando a possibilidade de qualquer planejamento de crise que as unidades de informação tenham imaginado. Isso faz com que bibliotecários de todo o mundo repensem seu *modus operandi*, resgatando o papel social das bibliotecas, levando todas as reflexões de como a biblioteca pode ofertar serviços informacionais que possam contribuir para que a sociedade enfrente a crise da melhor maneira possível durante o período pandêmico.

Diante dessa nova realidade, diversas iniciativas começaram a surgir buscando ampliar a atuação das bibliotecas, e da BU pela função que desempenha em prol do desenvolvimento social, científico, tecnológico e cultural. Dentre as iniciativas voltadas para a comunidade interna e externa tomadas pelas BU, as que mais se destacam são o uso dos sites e das redes sociais para disseminação de informações sobre medidas de combate e prevenção ao COVID-19, comunicação e orientações de acesso às plataformas de conteúdo online, divulgação de fontes de informações científicas visando ao combate às *fake news*, que estão sendo frequentemente disseminadas nesse período de pandemia, além da divulgação de novos serviços criados com a finalidade de contribuir com o aprimoramento de conhecimentos durante o período de distanciamento social.

No entanto, a análise dos dados obtidos após o levantamento nos sites das BU da USP, UNESP e UNICAMP, e de suas redes sociais, sugere que o rigor dos sites pode ser um impeditivo para a disseminação de informação em momentos como o de pandemia, que pedem soluções mais rápidas e eficientes. Por isso, as bibliotecas tendem a reverter o engessamento do site na utilização das redes sociais, que permitem que as informações sejam disseminadas de forma mais rápida e frequente. Uma futura pesquisa com os bibliotecários responsáveis pela alimentação dos sites e das redes sociais das instituições pesquisadas pode responder se existe relação entre uma provável facilidade, que permite maior disseminação das ações e serviços das bibliotecas, com o nível de planejamento na forma de usar e postar as informações.

É certo que o novo Coronavírus mudou o mundo e a forma como as unidades de informação atuam, levantando uma série de questões que, apesar de necessárias, ainda estavam adormecidas, mas que, atualmente, precisam ser discutidas e refletidas de forma urgente. Afinal, a COVID-19 trouxe à tona novas demandas, e as bibliotecas como equipamentos de transformação social precisam se adaptar novamente para atender às expectativas de sua comunidade. Finalizando, este é o contexto no qual as bibliotecas precisam refletir e adotar posturas inovadoras na disseminação da informação.

REFERÊNCIAS

ALBUQUERQUE, M. T. D. S.; PAIXÃO, P. B. S. O *Instagram* como canal de interação entre as bibliotecas e os usuários da Universidade Federal de Alagoas. **Revista Folha de Rosto**, v. 6, n. 1, p. 50-58, 2020. Disponível em: <https://periodicos.ufca.edu.br/ojs/index.php/fohaderosto/article/view/475/431>. Acesso em: 02 jun. 2020.

ALMEIDA JÚNIOR, O. F. de. Mediação da informação, sociedade e biblioteca pública. **INFOhome**. Marília, set. 2016. Disponível em: http://ofaj.com.br/espacoofajs_conteudo.php?cod=9. Acesso em 06 abr. 2020.

ALMEIDA JÚNIOR, O. F. de. Mediação da informação: um conceito atualizado. In: BORTOLIN, S.; SANTOS NETO, J. A. dos; SILVA, R. J. da (org.). **Mediação oral da informação e da leitura**. Londrina: ABECIN, 2015. P. 9-32.

ARAGÃO, A. Prevenção de riscos na União Europeia: o dever de tomar em consideração a vulnerabilidade social para uma proteção civil eficaz e justa. **Revista Crítica de Ciências Sociais**. Coimbra, n. 93. Quadrimestral, 2011. Disponível em: <http://rccs.revues.org/174>. Acesso em: 05 abr. 2020.

BARATA, G. Por métricas alternativas mais relevantes para a América Latina. **Transinformação**, Campinas, v. 31, 2019. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-37862019000100313&tlng=pt. Acesso em: 16 abr. 2020.

BELLUZZO, R. C. B. O estado da arte da competência em informação (CoInfo) no Brasil: das reflexões iniciais à apresentação e descrição de indicadores de análise. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 13, n. especial, p. 47-76, jan./jul. 2017. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/648/570>. Acesso em: 06 abr. 2020.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Brasil confirma primeiro caso da doença**. Brasília, DF: Ministério da Saúde, 2020. Disponível em: <https://www.saude.gov.br/noticias/agencia-saude/46435-brasil-confirma-primeiro-caso-de-novo-coronavirus>. Acesso em: 07 abr. 2020.

BURKE, P. **Uma história social do conhecimento II**: da Enciclopédia à Wikipédia. Rio de Janeiro: Zahar, 2012.

DAVALLON, J. A mediação: a comunicação em processo? **Prisma.com**, Porto, n. 4, 2007. Disponível em: <http://revistas.ua.pt/index.php/prismacom/article/viewFile/645/pdf>. Acesso em: 30 maio 2020.

FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE ASSOCIAÇÕES DE BIBLIOTECÁRIOS, CIENTISTAS DA INFORMAÇÃO E INSTITUIÇÕES (FEBAB). **Informação em Quarentena**. São Paulo: FEBAB, 2020. Disponível em: <http://www.febab.org.br/2020/04/02/informacao-em-quarentena/>. Acesso em: 15 abr. 2020.

FOLHA DE SÃO PAULO. **RUF 2019**: ranking universitário Folha. São Paulo: Folha de São Paulo, 2019. Disponível em: <https://ruf.folha.uol.com.br/2019/ranking-de-universidades/principal/>. Acesso em: 08 abr. 2020.

GARCIA, I. O. D. S.; SÁ, M. I. F. E. Bibliotecas no *Instagram*: um estudo sobre o uso do aplicativo por unidades de informação. **Prisma.com**, Porto, n. 35, p. 108-151, 2017. Disponível em: <http://ojs.letras.up.pt/index.php/prismacom/article/view/3515>. Acesso em: 02 jun. 2020.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GRIMALDI, S. S. L. *et al.* O patrimônio digital e as memórias líquidas no espetáculo do *Instagram*. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 24, n. 4, p. 51-77, dez. 2019. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-99362019000400051&lng=en&nrm=iso. Acesso em: 16 abr. 2020.

HIGH-LEVEL Colloquium on Information Literacy and Lifelong Learning Final Report. Alexandria: UNESCO/NFIL/IFLA, 2006. Disponível em: <https://www.ifla.org/files/assets/informationliteracy/publications/high-level-colloquium-2005.pdf>. Acesso em: 05 abr. 2020.

HUI, D. S. *et al.* The continuing 2019-nCoV epidemic threat of novel coronaviruses to global health — The latest 2019 novel coronavirus outbreak in Wuhan, China. **International Journal of Infectious Diseases**, v. 91, p. 264-266, 2020. Disponível em: [https://www.ijidonline.com/article/S1201-9712\(20\)30011-4/pdf](https://www.ijidonline.com/article/S1201-9712(20)30011-4/pdf). Acesso em: 16 abr. 2020.

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS (IFLA). **As bibliotecas e a implementação da Agenda 2030 da ONU**. Disponível em: <https://www.ifla.org/files/assets/hq/topics/libraries-development/documents/libraries-un-2030-agenda-toolkit-pt.pdf>. Acesso em: 3 abr. 2020.

MANIFESTO de Florianópolis sobre a competência em informação e as populações vulneráveis e minorias. *In*: SEMINÁRIO COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO: CENÁRIOS E TENDÊNCIAS, 2., 2013, Florianópolis. Disponível em: http://febab.org.br/manifesto_florianopolis_portugues.pdf. Acesso em: 06 abr. 2020.

MORALES, M.; HINES, S. Public libraries launch, expand services during COVID-19 pandemic. **American Library Association**, ALA News. Chicago, abr. 2020. Disponível em: <http://www.ala.org/news/press-releases/2020/04/public-libraries-launch-expand-services-during-covid-19-pandemic-0>. Acesso em: 13 abr. 2020.

MORIGI, V. J.; SOUTO, L. R. Entre o passado e o presente: as visões de biblioteca no mundo contemporâneo. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis**, v. 10, n. 2, p. 189-206, jan./dez. 2005. Disponível em: <https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/432/552>. Acesso em: 07 abr. 2020.

MINAYO, M. C. S. (org.). **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. Petrópolis: Vozes, 2015.

OBSERVATÓRIO DA COMUNICAÇÃO (OBERCOM). **As fake news numa sociedade pós-verdade: contextualização, potenciais soluções e análise: relatórios OBERCOM**, junho 2018. Portugal: OBERCOM, 2018. Disponível em: <https://obercom.pt/wp-content/uploads/2018/06/2018-Relatorios-Obercom-Fake-News.pdf>. Acesso em: 05 abr. 2020.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE (OMS). **Naming the coronavirus disease (COVID-19) and the virus that causes it**. Disponível em: [https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/technical-guidance/naming-the-coronavirus-disease-\(covid-2019\)-and-the-virus-that-causes-it](https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/technical-guidance/naming-the-coronavirus-disease-(covid-2019)-and-the-virus-that-causes-it). Acesso em: 13 abr. 2020.

PINTO, V. B.; CAVALCANTE, L. E. Pesquisa bibliográfica e documental: o fazer científico em construção. In: PINTO, V. B.; VIDOTTI, S. A. B. G.; CAVALCANTE, L. E. **Aplicabilidades metodológicas em Ciência da Informação**. Fortaleza: UFC, 2015. p. 15-34.

REN, L. *et al.* Identification of a novel coronavirus causing severe pneumonia in human a descriptive study. **Chinese Medical Journal**. Disponível em: https://journals.lww.com/cmj/Abstract/publi-shahead/Identification_of_a_novel_coronavirus_causing.99423.aspx. Acesso em: 16 abr. 2020.

SANTOS, R. do R.; FERREIRA, H. F. A mediação da informação nos websites das bibliotecas de universidades públicas brasileiras: o uso dos dispositivos de comunicação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO (ENANCIB), 11., 2010, Rio de Janeiro. **Anais [...]**. Rio de Janeiro: IBICT/UFRJ, 2010. Disponível em: <https://bit.ly/2N6W0g7>. Acesso em: 02 jun. 2020.

SANTOS, R. do R.; FERREIRA, H. F. Utilização dos dispositivos de comunicação da web social pelas bibliotecas universitárias: um espaço para mediação da informação.

TransInformação, Campinas, v. 26, n. 1, p. 39-50, jan./abr. 2014. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/tinf/v26n1/a05.pdf>. Acesso em: 02 jun. 2020.

SANTOS NETO, J. A. dos; ALMEIDA JÚNIOR, O. F. de. Bibliotecas universitárias estaduais de ensino superior paranaenses e a mediação da informação no *Facebook*. **RDBCI: Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, v. 15, n. 2, p. 442-468, maio/ago. 2017. Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/8648210/pdf>. Acesso em: 02 jun. 2020.

SCHNEIDER, M. Competência crítica em informação (em 7 níveis) como dispositivo de combate à pós-verdade. In: BEZERRA, A. C. *et al.* **iKritika: estudos críticos em informação**. Rio de Janeiro: Garamond, 2019. p. 73-116.

SISTEMA DE BIBLIOTECAS DA UNICAMP (SBU- Unicamp). **SBU em números: informações extraídas do Relatório Gerencial do SBU – Ano Base 2019**. Disponível em: http://www.sbu.unicamp.br/sbu/wp-content/uploads/2020/04/SBU_em_numeros_2020.pdf. Acesso em: 15 abr. 2020.

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO. Agência USP de Gestão de Informação Acadêmica (AGUIA). **Quem somos**. São Paulo: USP, 2020. Disponível em: <https://www.aguia.usp.br/sobre/quem-somos>. Acesso em: 20 abr. 2020.

UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA. Coordenadoria Geral de Bibliotecas. **Sobre a rede**. São Paulo: UNESP, 2020. Disponível em: <https://www2.unesp.br/porta1#!/cgb/bibliotecas-da-rede/sobre-a-rede>. Acesso em: 02 jun. 2020.