

Recebido em: 24/06/2022

Aceito em: 08/09/2022

Bibliotecas universitárias e a oferta de informação sobre a pandemia de Covid-19 nas redes sociais

Zoraide Aparecida Gasparini¹
Marcos César Triches²
Laura Regina Wrublak³
Carlos Robson Souza da Silva⁴

Resumo: Este estudo tem como objetivo analisar a atuação das bibliotecas universitárias no processo de conscientização a respeito da Pandemia de Covid-19, por meio das suas redes sociais e plataformas digitais. Trata-se de uma pesquisa exploratória de abordagem quali-quantitativa. Foram selecionadas cinco bibliotecas, uma de cada região do país, levando em consideração o *Ranking Universitário Folha*. Identificou-se que grande parte das postagens se referia à adequação das atividades da biblioteca e dos serviços oferecidos, aos informativos relacionados aos meios de contágio e sintomas da Covid-19, aos protocolos de distanciamento social e à divulgação de artigos científicos relativos ao tema.

Palavras-Chave: Biblioteca Universitária. Informação em Saúde. Serviços de Informação.

1 INTRODUÇÃO

A Ciência da Informação vem se desenvolvendo ao longo dos últimos cinquenta anos como uma ciência cuja preocupação fundamental está ligada a compreensão dos fenômenos informacionais (ARAÚJO, 2018). A natureza, a coleta, o acesso, a disseminação, o uso, a distribuição e a produção da informação estão entre os principais temas discutidos na área, seja sob uma perspectiva teórica, seja sob uma perspectiva aplicada.

Por ser a informação uma categoria indissociável da prática social humana, ela está relacionada à produção de sentidos e significados sobre o mundo e os fenômenos nele percebidos (MARTELETO, 2008). Existe, portanto, informação sobre tudo, independentemente de sua precisão ou aproximação ao conceito de verdade.

Mais recentemente, com o advento da pandemia de COVID-19 (que até o momento da escrita deste artigo ainda não acabou), um tópico muito importante relacionado à informação vem sendo amplamente debatido: a informação sobre saúde. A necessidade de se veicular

¹ Mestranda em Ciência da Informação pelo PPGCI/UEL. E-mail: zoraide.gasparini@uel.br

² Mestrando em Ciência da Informação pelo PPGCI/UEL. E-mail: marcos.triches@gmail.com

³ Mestranda em Ciência da Informação pelo PPGCI/UEL. E-mail: laura.regina.wrublak@uel.br

⁴ Doutorando em Ciência da Informação pelo PPGCI/UEL. E-mail: crobsonss@gmail.com



informação baseada em evidências e a luta contra a disseminação de informações falsas vêm tomado amplo espaço de debate na Ciência da Informação contemporânea (ARAÚJO, 2020).

E isso não se restringe apenas ao plano teórico, mas à prática cotidiana da Ciência da Informação e das chamadas unidades de informação, como bibliotecas, museus, arquivos e centros de documentação. O que se vem questionando é qual o papel destas unidades de informação diante de um embate cultural entre disseminadores de informações verdadeiras e informações falsas sobre a COVID-19, seus sintomas e tratamentos.

Surgiram, por exemplo, diversas discussões, no âmbito da Ciência da Informação, sobre qual o papel das bibliotecas universitárias no processo de mediação do acesso ao conhecimento científico sobre COVID-19 e temas relacionados, entendendo que elas possuem como objetivo facilitar o acesso ao conhecimento científico em geral, por meio da facilitação do acesso a informações encontradas em bases de dados, em periódicos e em sites especializados.

Uma das formas de atuação indicadas às bibliotecas universitárias no período pandêmico pelos teóricos da área foi a veiculação, por meio de sites e redes sociais, de informações de qualidade relacionadas à COVID-19 e sua prevenção, entendendo tais fontes como mais próximas ao público, em tempos de distanciamento social (SALA *et al*, 2020).

Esse panorama foi essencial para levar ao seguinte questionamento: de que maneira as bibliotecas universitárias, enquanto unidade de informação que são, atuaram no processo de conscientização durante o período de pandemia por meio de seus sites e redes sociais?

O presente trabalho tem como objetivos: identificar a atuação das bibliotecas universitárias no processo de conscientização a respeito da pandemia de COVID-19; analisar suas ações de conscientização nas redes sociais e plataformas digitais; e avaliar a veiculação de informação concernentes a saúde em bibliotecas universitárias durante o período pandêmico.

2 ALGUNS APONTAMENTOS INICIAIS SOBRE A CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

A Ciência da Informação tomou forma principalmente no final dos anos 1940, com a preocupação de se compreender o acúmulo de informações provenientes da recente guerra que havia se alastrado pelo mundo inteiro, assim como com os avanços científicos e tecnológicos resultantes da chamada Guerra Fria (FREIRE; FREIRE, 2015; SILVA, 2017; ARAÚJO, 2018).

Ela surge dessa forma como produto de inúmeros fatores dos quais se destacam duas grandes crises, a primeira, a II Guerra Mundial, que levou a morte de milhares de pessoas ao redor do planeta e culminou em uma reorganização da ordem mundial, e a segunda, a Guerra Fria, um tempo de embates ideológicos, ditaduras e ameaças de explosões com bombas atômicas.

A Ciência da Informação se desenvolverá investigando

as propriedades e o comportamento informacional, as forças que governam os fluxos de informação, e os significados do processamento da informação, visando à acessibilidade e a usabilidade ótima. A Ciência da Informação está preocupada com o corpo de conhecimentos relacionados à origem, coleção, organização, armazenamento, recuperação, interpretação, transmissão, transformação, e utilização da informação. Isto inclui a pesquisa sobre a representação da informação em ambos os sistemas, tanto naturais quanto artificiais, o uso de códigos para a transmissão eficiente da mensagem, bem como o estudo do processamento e de técnicas aplicadas aos computadores e seus sistemas de programação (BORKO, 1968, p. 1-2).

Sua preocupação, como já presente na fala de Borko (1968), está relacionada a informação em todos os seus aspectos, desde os técnicos (como produção, tratamento e disseminação), passando por aqueles relacionados à sua natureza (origens, forças, propriedades) e também aos aspectos que o qualificam como fenômeno social (representação, transmissão, fluxos, acessibilidade, usabilidade).

Ao longo dos 50 anos de sua existência, a Ciência da Informação se enfocou em estudos de informação relacionados a diversas áreas. Araújo (2018) destaca a existência de estudos sobre comunicação científica, organização do conhecimento, comportamento informacional, gestão da informação e do conhecimento, economia política da informação, estudos métricos da informação, sobre memória, patrimônio e documento, assim como esforços para o estabelecimento de diálogos entre a Ciência da Informação, a Arquivologia, a Museologia e a Biblioteconomia.

A relação com a Biblioteconomia é a mais longa. As bibliotecas especializadas, nos Estados Unidos principalmente, tiveram papel muito importante no processo de institucionalização da Ciência da Informação. Iniciado antes mesmo do surgimento da área, as bibliotecas especializadas, por perceberem que estavam “[...] mais preocupados com o atendimento a cientistas de áreas específicas do conhecimento, voltados para o incremento dos

procedimentos e serviços de tratamento técnicos do documento” (ARAÚJO, 2018, p. 13), se desligaram da Associação Americana de Bibliotecas e iniciaram um processo que culminou na atual Associação pela Informação Científica e Tecnológica (ASIS&T), primeira associação de Ciência da Informação do mundo.

Por meio delas foi possível detectar o avanço em técnicas de processamento, tratamento, recuperação e representação da informação, assim como o aprimoramento nas áreas de gestão, tecnologias e serviços de informação. Os serviços de referência e de informação se tornaram essenciais por permitirem a facilitação do encontro entre a informação especializada e os usuários. Com o tempo, outras unidades de informação e tipos de biblioteca, como as bibliotecas universitárias, se tornaram palco para as reflexões no âmbito da Ciência da Informação.

Os serviços de referência e de informação, nascidos no âmbito da Biblioteconomia como forma de democratizar o acesso a informação, foram incrementados por discussões provenientes da própria Ciência da Informação e também com o desenvolvimento das novas tecnologias da informação e da comunicação. De acordo com Araújo (2010, p. 100), os estudos em política e economia da informação levaram, por exemplo, à “[...] criação de serviços de informação nos lugares desprovidos de acesso a ela [...]”.

Essa busca por trazer os resultados da Ciência da Informação para o cotidiano das pessoas pode ser percebida principalmente nos dias atuais, em que se enfrenta uma pandemia de COVID-19. Começou-se a se discutir qual o papel da área e dos profissionais da área na facilitação do acesso à informação em tempos de desinformação sobre a doença, suas causas e tratamentos. Neste artigo, decidiu-se focar no papel das bibliotecas universitárias.

3 AS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS E A INFORMAÇÃO SOBRE COVID-19

Atualmente, as bibliotecas universitárias vêm preocupando-se com a oferta de informação que atenda às necessidades não apenas acadêmicas e administrativas de seus públicos interno e externo. Com o advento da pandemia de COVID-19, essa preocupação se evidenciou com as bibliotecas universitárias apresentando cada vez mais informações sobre autocuidado, sobre as medidas restritivas para evitar o espalhamento do vírus e contra as fake news em seus meios de comunicação.

De acordo com a Comissão Brasileira de Bibliotecas Universitárias (CBBU), orienta-se e recomenda-se que as atividades e ofertas de serviços no contexto da BU, priorizem:

[...] a aquisição de conteúdo eletrônico; [o aprimoramento dos] serviços *online* existentes e o conteúdo digital; [a ampliação dos] serviços de atendimento remoto e [divulgação dos] existentes (referência virtual); [divulgação de] todos os conteúdos digitais disponíveis, inclusive os que estão sendo oferecidos pelos editores neste período de crise; [oferta de] informações sobre a pandemia baseadas em fontes oficiais contribuindo com a diminuição da desinformação e *fake news*; [...] 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, p. 5).

Dessa forma, entende-se que, neste contexto, a utilização de ferramentas digitais é essencial para facilitar o processo de comunicação direta com os usuários e a disseminação estratégica da informação por meio da interação propiciada por essas ferramentas (LESSA, 2021).

As bibliotecas universitárias passam a assumir o papel de disseminar informação relativa aos cuidados em saúde em formato e linguagem simples, por meio de distintos recursos e serviços, principalmente digitais, para atender o público. Esse pensamento corrobora com Silveira e Paulino (2015), que afirmam haver uma insuficiência de materiais com informação para saúde, que atendam às necessidades do público leigo.

Portanto, é preciso disponibilizar-se fontes de informação seguras, confiáveis e humanizadas, com objetivo de tornar a informação acessível para todos, fazendo com que além dos “[...] benefícios individuais, consideram-se os coletivos, uma vez que é direito do cidadão ter acesso à informação, saúde e educação” (SILVEIRA; PAULINO, 2015, p. 2).

Com a pandemia da Covid-19, as BUs precisaram adequar-se, adotando novos meios e formas de comunicação, como o acompanhamento dos serviços por teleatendimento. Ampliaram-se as formas de acessos às informações científicas e disponibilizaram acesso a artigos científicos relacionados a Covid-19 para a comunidade externa de forma gratuita (GASPARINI; CASONI; ALCARÁ, 2021).

O profissional de informação, bibliotecários, cientistas em informação, em especial os que atuam com informação em saúde, devem manter a atenção às realidades do seu entorno para que possam atuar ativamente na oferta de informações em saúde confiáveis e acessíveis aos diferentes níveis de usuários (SILVA, 2020).

Percebe-se, dessa forma, que é basilar disponibilizar informações em saúde nas BU, em especial por meio das redes online a fim de alcançar um número maior de indivíduos. O acesso público a informações de qualidade em todas as bibliotecas ajuda as pessoas a estarem mais aptas a fazerem tomadas de decisão mais cientificamente fundamentadas sobre sua saúde, principalmente diante dos desafios impostos pela Covid-19.

4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Trata-se de uma pesquisa exploratória de abordagem quali-quantitativa. A pesquisa analisou os canais de comunicação das bibliotecas que permaneceram ativos mesmo na época da pandemia, os sites institucionais e as redes sociais. O site institucional é aquele vinculado à universidade em que as informações não são atualizadas de forma direta e imediata, uma vez que, geralmente, as postagens são intermediadas por um setor de Tecnologia da Informação da universidade.

As redes sociais são caracterizadas por serem canais mais diretos de comunicação com os usuários, a sua interface é mais simples para as postagens e o conteúdo de suas páginas são atualizados mais facilmente pelos responsáveis pelas bibliotecas. Outra vantagem das redes sociais é a interatividade, uma vez que é mais fácil monitorar o comportamento dos seus usuários, observando o que mais agrada dentre as publicações postadas, por meio do sistema de interações por meio de curtidas e comentários.

Nessa pesquisa, as redes sociais utilizadas foram Facebook, Instagram e Youtube. A escolha dessas redes decorre do fato de serem as maiores, mais difundidas e mais usadas por pessoas e instituições. No Facebook e Instagram os focos das publicações são em imagens, textos e vídeos curtos. No Youtube, as postagens podem ser por meio de vídeos curtos ou longos.

Para analisar as postagens, foi utilizado um quadro em que se analisa, dentro dessas quatro plataformas (site institucional, facebook, instagram e youtube), a quantidade de postagens que foram disponibilizadas no período de março de 2020 até agosto de 2021 relacionando a quantidade total com a quantidade de postagens voltadas ao tema da COVID-19. No caso dos sites institucionais, como não há um sistema de produção contínuo de



postagens, analisou-se o conteúdo dos sites, para verificar a disponibilização de serviços novos fornecidos pelas BUs de forma virtual no período com a temática da COVID-19.

No processo de escolha das BUs foram selecionadas uma BU em cada região do Brasil, com vistas a fornecer informações em escala nacional da produção de conteúdo virtual por essas instituições. Para a escolha das BU em cada região, foram escolhidas as melhores universidades de cada região, segundo o Ranking Universitário Folha, que classifica as melhores universidades nacionais. Utilizou-se esse ranking como forma de selecionar as universidades com maiores chances de serem as que oferecem melhores serviços virtuais pelas suas respectivas BUs.

Na região sudeste, selecionou-se a Universidade de São Paulo (USP), que ocupa a primeira colocação geral no ranking. Na região sul, foi escolhida a Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), que ocupa a quinta posição no ranking. Na região centro-oeste, selecionou-se a Universidade de Brasília (UNB), que está na nona posição geral do ranking. Na região nordeste, a Universidade Federal de Pernambuco (UFPE) foi a escolhida, e ocupa a décima posição do ranking. E por fim, selecionou-se a Universidade Federal do Pará (UFPA), na região norte, que ocupa a 29ª posição no ranking (RANKING, 2019).

5 ANÁLISE E DISCUSSÃO

Após a análise de cada site e/ou rede social, distribuiu-se os resultados em um quadro com quatro colunas: Canal, em que se colocou o nome da plataforma com o link para o site onde está disponibilizado; Seguidores, em que se colocou a quantidade de seguidores em cada plataforma; Total de postagens, em que se destaca a quantidade geral de postagens desde março de 2020 até agosto de 2021; e Total sobre COVID-19, em que se aponta a quantidade de postagens específicas sobre COVID-19. Após a apresentação dos dados nas tabelas, realizou-se uma breve discussão sobre os resultados encontrados.

5.1 Sistema de Bibliotecas da Universidade de Brasília (SiB-UnB)

A Universidade de Brasília conta com um sistema de bibliotecas que compreende a Biblioteca Central (BCE), cinco Bibliotecas Setoriais (Biblioteca Campus Ceilândia, Campus

Gama, Campus Planaltina, Biblioteca Hospital Universitário e a Biblioteca CEDIARTE-Faculdade de Arquitetura e Urbanismo), a Biblioteca Digital e Sonora, Biblioteca Digital da Produção Intelectual Discente e a Biblioteca Digital de Coleções Especiais (CARTILHA..., 2021).

Considerando o novo contexto imposto pela pandemia, muitas das atividades e serviços oferecidos pelo Sistema de Bibliotecas da Universidade de Brasília (SiB-UnB) passaram por adequações para que pudessem ser disponibilizados a distância. O *site* institucional passou a apresentar duas novas abas “BCE e Covid-19” e “Serviços Remotos”, com o intuito de manter usuários e a comunidade em geral informada sobre as atividades e protocolos adotados durante a pandemia.

Os atendimentos passaram a ser predominantemente via *e-mail* e via *chat* disponibilizado pelo *site*. Com base em uma pesquisa realizada pela Biblioteca Central (CARTILHA...,2021), sobre as necessidades dos usuários em tempos de pandemia o SiB-UnB passou a oferecer atendimentos individualizados por meio de ambiente virtual, levantamento bibliográfico mediante solicitação e envio de formulário, digitalização de acervo encaminhado direto para o *e-mail* do usuário, sala tira-dúvidas para orientações sobre procedimentos de pesquisa e normalização de trabalhos acadêmicos.

Foi elaborado um conjunto de perguntas e respostas sobre as dúvidas mais frequentes dos usuários relacionadas a pandemia e desenvolvida uma cartilha para os usuários sobre o plano de retomada das atividades da biblioteca, contendo informações sobre os meios de contágio e sintomas da Covid-19, protocolos de distanciamento social e recomendações gerais, a readequação dos serviços oferecidos pela biblioteca e os canais de comunicação que passaram a ser ainda mais importantes em tempos de isolamento social (CARTILHA...,2021).

Nesse sentido, o SiB-UnB expandiu seus canais de comunicação com os usuários e com a comunidade contando com *chat* no *site* institucional “fale com uma bibliotecária”, *e-mails*, *facebook*, *instagram*, grupo de *whatsapp* e canal no *youtube*. Por meio das informações apresentadas no Quadro 1 observa-se o número de postagens com referência a Covid-19 nos principais canais de comunicação da BCE.

Quadro 1 – Biblioteca Central da Universidade de Brasília

Canal	Seguidores	Total de Postagens	Total sobre COVID-19
Site institucional	(Não definido)	(Não definido)	(Não definido)
Facebook	20.597	301	26
Instagram	16.500	237	18
Youtube	979	68	0

Fonte: Elaborado pelos autores (2021).

Entre as postagens do *facebook* 26 estavam relacionadas a Covid-19, tratando-se de informes sobre os serviços oferecidos pela biblioteca no período da pandemia, divulgação de livros e da produção científica da Universidade sobre Covid-19, como também a indicação de fontes confiáveis de informação para a comunidade sobre os assuntos relacionados a pandemia.

No período analisado foram identificadas 237 postagens no perfil do *instagram* da BCE, das quais 18 fizeram referência a Covid-19, em sua maioria compartilhamentos de outros canais divulgando artigos científicos com temas relacionados a pandemia, divulgação de *lives* e das atividades e serviços realizados e adaptados, tanto pela Biblioteca como pela Universidade.

No canal do *youtube* não houve publicações fazendo menção a pandemia, o qual foi utilizado exclusivamente para disponibilização de serviços oferecidos pela biblioteca como Clubes de Leitura sobre obras literárias, o Cineclube com sessões de debate sobre filmes, Minicursos e *Workshops* oferecidos para a comunidade universitária sobre metodologia científica.

5.2 Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Pernambuco (SIB-UFPE)

O Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade Federal do Pernambuco (SIB-UFPE) é formado por uma Biblioteca Central e mais treze bibliotecas espalhadas pelos diversos

Centros Acadêmicos e Colégios de Aplicação da universidade. A principal missão do SIB é “contribuir para a construção e preservação do conhecimento científico, tecnológico e cultural, promovendo o acesso e ampla disseminação da informação em seus diversos suportes, em apoio ao ensino, pesquisa e extensão da UFPE” (UNIVERSIDADE FEDERAL DO PERNAMBUCO, 2021).

Assim como nos outros sistemas, as bibliotecas que a compõem passaram a realizar suas atividades de maneira remota com o advento da pandemia de COVID-19. Dentre as ações na UFPE voltadas para o enfrentamento da pandemia pode-se contar o “Observatório de COVID-19” da UFPE e dentro do contexto do SIB, o “Guia para retomada das atividades presenciais”.

Acerca de sua atuação na internet, o SIB possui página própria no site da UFPE, mas não foi encontrada página no Facebook, nem canal no youtube próprio. No instagram, é possível encontrar páginas das seguintes bibliotecas: Central, do Núcleo de Ciências da Vida, do Centro de Ciências Sociais, do Centro de Ciências do Agreste, do Centro de Ciências Sociais Aplicadas, do Centro Acadêmico de Vitória, Centro de Ciências Biológicas, Centro de Tecnologia e Geociências.

Devido a diversidade de páginas no instagram, decidiu-se focar na Biblioteca de Medicina, localizada no Núcleo de Ciências da Vida (NCV) no Centro Acadêmico do Agreste (CAA), primeiro *campus* no interior da UFPE, tendo em vista a sua atuação na formação de profissionais da saúde.

De acordo com a análise realizada, organizou-se os dados no Quadro 2:

Quadro 2 – Biblioteca de Medicina (NCV/CAA)

Canal	Seguidores	Total de Postagens	Total sobre COVID-19
Site institucional	(Não definido)	(Não definido)	(Não definido)
Facebook (Não definido)	(Não definido)	(Não definido)	(Não definido)

Instagram	571	39	4
Youtube (Não definido)	(Não definido)	(Não definido)	(Não definido)

Fonte: Elaborado pelos autores (2021).

Identificou-se na página no Instagram da Biblioteca de Medicina que durante o período de março de 2020 a agosto de 2021, houve um total de 39 postagens. Entretanto, é importante destacar que, das 39 apenas, 5 tinham como objetivo informar temas relacionados à COVID-19.

A primeira, postada em 21 de março de 2020, logo no início da pandemia, indicava uma série de links compilados pela FioCruz com “Fontes de Informação sobre o covid-19”. A segunda, publicada em 15 de abril de 2020, trata-se de um repost do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT), falando que havia artigos sobre Coronavírus disponíveis no portal OASISBR.

Em 20 de julho de 2020, a página repostou da página da Biblioteca Central do UFPE um informativo da disponibilização gratuita da versão COVID-19 do “*Dictionary of Drugs*” da Taylor & Francis Group. Por fim, em 4 de agosto de 2020, a biblioteca postou o “Guia para retomada das atividades presenciais” do SIB-UFPE. Desde então, no período que compreende esta pesquisa, não houve mais publicações relacionadas à COVID-19 na página da Biblioteca de Medicina do NCV/CCA.

5.3 Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Pará (SIBI-UFPA)

O Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Pará (SIBI/UFPA) é composto de 36 bibliotecas coordenadas pela Biblioteca Central, estando distribuída tanto em Belém quando nos outros municípios onde se localizam os *campi* da UFPA (BIBLIOTECA CENTRAL, 2021).

Assim como nos demais sistemas, as bibliotecas do SIBI/UFPA tiveram momentos com atividades exclusivamente remotas, lançado em 2020, o seu Plano de Contingência em relação à situação pandêmica gerada pela COVID-19.

A atuação do SIBI nas plataformas digitais é bem mais restrita, sendo todas elas ligadas diretamente à Biblioteca Central. Dessa forma, o site oficial de todas as bibliotecas é “bc.ufpa.br”, onde se localizam as principais informações sobre o sistema, seus serviços e produtos.

Nas redes sociais, a Biblioteca Central é bem ativa com cerca de trinta e cinco mil seguidores no Facebook e 12 mil seguidores no Instagram. Seu canal no Youtube, onde ocorre ações como treinamentos, possui 847 inscritos. Esses dados estão organizados no Quadro 3 abaixo:

Quadro 3 – Biblioteca Central UFPA

Canal	Seguidores	Total de Postagens	Total sobre COVID-19
Site institucional	(Não definido)	(Não definido)	(Não definido)
Facebook	35.602	462	6
Instagram	12.200	147	5
Youtube	847	13	0

Fonte: Elaborado pelos autores (2021).

Apesar de bem atuante nas redes sociais, porém, as ações da Biblioteca Central da UFPA estiveram pouco relacionadas à COVID-19, enfocando-se em atividades relacionadas ao seu Programa de Capacitação Continuada de Usuários (PCCU) ou em sua campanha “Biblioteca Parceira, Usuário Solidário” de doação de sangue.

Do período de março de 2020 a agosto de 2021, além de informativos sobre o fechamento e o retorno gradual das ações presenciais da biblioteca, informativos sobre uso adequado de máscara e higienização das mãos estiveram presentes dentre as postagens no Instagram. Houve também em uma postagem um alerta sobre notícias falsas sobre a COVID-19. Entretanto, a maior contribuição para a divulgação científica sobre a temática, talvez tenha sido a divulgação, em 21 de maio de 2020, de uma chamada para pesquisadores

disponibilizarem no Repositório Institucional da UFPA (RIUFPA) seus trabalhos sobre a COVID-19.

5.4 Agência USP de Gestão de Informação Acadêmica (AGUIA-USP)

Em 2019, as atividades do sistema integrado de bibliotecas da USP (SIBiUSP) foram incorporadas pela Agência USP de Gestão de Informação Acadêmica (AGUIA-USP). De acordo com a resolução Nº 7791, de 27 de agosto de 2019 (UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO, 2019), com a criação da AGUIA-USP, a universidade busca o:

desenvolvimento de um novo modelo conceitual de gestão da informação acadêmica capaz de contribuir para a excelência da docência e do ensino de graduação e pós-graduação, utilizando-se da gestão integrada, compartilhamento de espaços e coleções, racionalização de serviços e produtos; e para a excelência da pesquisa e visibilidade da produção científica, por intermédio da efetiva comunicação acadêmica (scholarly communication).

A agência é composta pelas 48 bibliotecas universitárias da universidade, abrange todas as áreas do conhecimento. Dentre os materiais disponíveis estão livros, revistas, teses e dissertações. Dado o caráter amplo da agência, optou-se em analisar os serviços online de uma biblioteca específica dentro da rede, a biblioteca da Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo (FMUSP). A biblioteca da FMUSP fica na cidade de São Paulo, ela surge concomitante ao surgimento da própria faculdade, em 1912.

No início da quarentena, a biblioteca optou por fechar os espaços da biblioteca, dar orientação por meio virtual, fazer o empréstimo de livros de forma agendada e investir na comunicação por meio das redes sociais (divulgação de eventos, de cursos, de informações sobre a biblioteca, entre outros). A principal iniciativa da biblioteca, por meio de seu site institucional, foi a criação do “Acesso a Recursos - COVID-19”. Esse serviço consiste numa seleção de fontes de informação para o desenvolvimento de pesquisas com a temática da COVID-19, como periódicos, livros, vídeos, revisões sistemáticas, consulta na beira do leito e outros recursos complementares.

Quadro 4 – Biblioteca Faculdade de Medicina USP (FMUSP)

Canal	Seguidores	Total de Postagens	Total sobre COVID-19
Site institucional	(Não definido)	(Não definido)	(Não definido)
Facebook	1.781	1.375	446
Instagram	725	160	21
Youtube	466	0	0

Fonte: Elaborado pelos autores (2021).

No quadro 4, percebe-se o engajamento da biblioteca nas redes sociais. O Facebook é a rede social mais utilizada na divulgação de informações pela biblioteca, com 1,375 no período compreendido entre março de 2020 e agosto de 2021. Dessas postagens, 446 foram relacionadas à temática da COVID-19, uma proporção de 32,43% da totalidade das postagens do período. A segunda rede mais utilizada foi o Instagram, com 160 postagens no período, com 21 postagens sendo relacionadas à COVID-19, nesse caso a proporção de postagens sobre COVID-19 foi de 13,12%. A biblioteca tem um canal no Youtube, porém ele não foi atualizado com nenhum conteúdo no período analisado.

5.5 Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (SBUFRGS)

A Universidade Federal do Rio Grande do Sul conta com um sistema de bibliotecas próprio, o SBUFRGS. O SBUFRGS é coordenado por uma Biblioteca Central e integra mais vinte e oito bibliotecas setoriais das diversas áreas do conhecimento, além de uma biblioteca destinada para o ensino fundamental e médio. Oferece um amplo acervo em diversos suportes, disponibilizando serviços de informação e documentação à comunidade universitária. As bibliotecas setoriais estão distribuídas entre os campi da UFRGS.

Por conta das mudanças ocasionadas com a pandemia, os serviços do sistema de bibliotecas passaram a ser totalmente remotos. Além dos serviços tradicionais as bibliotecas

passaram a ofertar conteúdos relacionados a COVID-19 por meio das redes sociais. Em sua maioria esses conteúdos foram compartilhados de outros sites, restringindo alguns específicos como aviso de serviços online, renovação automática por conta das unidades estarem fechadas. O quadro 5 mostra a quantidade de publicações nas redes sociais do sistema de bibliotecas da UFRGS.

Quadro 5 – SIBI UFRGS

Canal	Seguidores	Total de Postagens	Total sobre COVID-19
Site institucional	(Não definido)	(Não definido)	(Não definido)
Facebook	9.318	215	32
Instagram	2.163	220	17
Youtube	(Não definido)	(Não definido)	(Não definido)

Fonte: Elaborado pelos autores (2021).

No quadro 5, verificou-se que na rede social *Facebook* a frequência geral foi de 215 publicações e 32 relacionadas a Covid-19. No *instagram* obteve-se uma quantidade de 220 publicações durante o período estabelecido para coleta de dados, sendo que desses, 17 eram conteúdos relacionados a COVID-19. Quanto ao *Youtube*, percebeu-se não haver página específica do sistema de bibliotecas.

Observou-se que as publicações do sistema estavam relacionados principalmente a avisos quanto a serviços tradicionais (como renovação automática de empréstimos sem prejuízo aos usuários, aviso de devolução agendada), mas incluiu informações sobre contato e serviço de videoconferência para interação com usuários e um vídeo institucional explicado como o sistema de bibliotecas está funcionando durante este período pandêmico.

Quando relacionado ao tópico “Informação sobre COVID-19” houve publicações que diziam tratavam sobre normas de higiene para evitar o contágio e multiplicação do vírus e também sobre a vacina. Entretanto a maior parte das publicações tratavam-se de compartilhamento de outras páginas ou sites, tais como: *live* com psicanalistas acerca das novas experiências de trabalho e sobre saúde mental; indicação de artigo que discorre acerca do uso

da cloroquina; dicas de prevenção em casa, de gestão de tempo e de atividades físicas no período de isolamento social e informações relacionadas a vacina contra a covid-19.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pandemia causada pelo novo coronavírus modificou a forma das BU disponibilizarem seus produtos e serviços. Percebe-se, que o novo modelo de ensino imposto por conta do distanciamento social, fez a BU repensar a forma de disseminar as informações. Neste caso, o uso de diversas ferramentas *on-line* foi imprescindível com o intuito de viabilizar os serviços ligados à informação, influenciando a função da BU e dos serviços de apoio à educação, cultura e informação em saúde.

No contexto informacional as BUs são fontes confiáveis de disseminação de informação. O cenário atual dispõe de inovações tecnológicas que facilitam o alcance da informação por diversos indivíduos. Neste sentido, ressalta-se a relevância da BU em oferecer informação em saúde nos diferentes formatos. Sendo, singular disponibilizar-se informações referentes a Covid-19, tanto no formato impresso quanto digital, por meio das suas redes sociais de acesso aberto à coletividade. Sendo assim, contribuir para que um maior número de pessoas tenha acesso e esclarecimento de informação em saúde, em linguagem comum.

Considerando o cenário atual, a pesquisa teve como objetivo analisar a atuação das bibliotecas universitárias no processo de conscientização sobre a pandemia de COVID-19 em suas redes sociais e plataformas digitais no período de março de 2020 a agosto de 2021. Constatou-se um movimento das cinco bibliotecas analisadas para a readequação das atividades e serviços oferecidos frente aos desafios impostos pela pandemia, com a intensificação do uso de seus canais digitais, contribuindo para o processo de conscientização dos usuários por meio da divulgação de informação e conhecimento relacionados a pandemia de Covid-19.

A Biblioteca da Faculdade de Medicina da USP participou mais ativamente em suas redes sociais com um total de 467 postagens relacionadas a Covid-19, seguida pela Biblioteca Central da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (100), Biblioteca Central da Universidade de Brasília (44), Biblioteca Central da Universidade Federal do Pará (11) e Biblioteca de Medicina da Universidade Federal de Pernambuco com apenas 4 postagens.



Entre os conteúdos das postagens destacaram-se os relacionados a readequação das atividades da biblioteca e dos novos serviços oferecidos, informativos sobre os meios de contágio e sintomas da Covid-19, protocolos de distanciamento social e divulgação de artigos científicos sobre o tema. A rede social mais utilizada para divulgação desses conteúdos pelas bibliotecas foi o facebook seguido pelo instagram, apenas a Biblioteca Central da Universidade Federal do Rio Grande do Sul utilizou o seu canal do youtube com esta finalidade. Quanto aos sites institucionais, foram criadas abas onde os usuários têm acesso a informações sobre a Covid-19, cartilhas e guias para retomada das atividades presenciais, campo de perguntas e respostas e acesso aos serviços remotos disponibilizados.

Observou-se nesse sentido, o esforço das bibliotecas para atender às novas demandas dos usuários em tempos de pandemia e as recomendações da Comissão Brasileira de Bibliotecas – CBBU para elaboração do planejamento de reabertura das bibliotecas universitárias. Sugere-se novas pesquisas na área abordando o tema considerando o importante papel social da biblioteca universitária no contexto da pandemia.

REFERÊNCIAS

- ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. O conceito de informação na Ciência da Informação. *Informação & Sociedade*, v. 20, n. 3, p. 95-105, set./dez. 2010. Disponível em: https://www.brapci.inf.br/repositorio/2011/01/pdf_d877584296_0014353.pdf. Acesso em 12 jan. 2022.
- ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. La importancia de la ciencia de la información en tiempos de posverdad. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud*, v. 31, n. 1, 2020. Disponível em: <https://www.medigraphic.com/pdfs/acimed/aci-2020/aci201a.pdf>. Acesso em 06 jan. 2022.
- ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. *O que é Ciência da Informação?* Belo Horizonte: KMA, 2018.
- BIBLIOTECA CENTRAL. *Sistema de Bibliotecas*. Disponível em: <http://bc.ufpa.br/sistema-de-bibliotecas/>. Acesso em 23 out. 2021.
- BORKO, Harold. Ciência da Informação: o que é isto? *American Documentations*, v. 19, n. 1, p. 3-5, jan. 1968.



CARTILHA para usuários e usuárias: plano de retomada das atividades da Biblioteca Central. Brasília: UnB, 2021. Disponível em: <http://repositorioadm.bce.unb.br/cartilhas/cartilha-para-usuarios-e-usuarias-retomada-das-atividades-da-biblioteca-central/>. Acesso em: 30 set. 2021.

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: 2 out. 2021.

FREIRE, Gustavo Henrique de Araújo; FREIRE, Isa Maria. *Introdução à Ciência da Informação*. 2. ed. rev. ampl. João Pessoa: EdUFPB, 2015. Disponível em: <http://www.editora.ufpb.br/sistema/press5/index.php/UFPB/catalog/view/242/561/3017-1>. Acesso 12 jan. 2022.

GASPARINI, Zoraide Aparecida; CASONI, Clarice Luzia; ALCARÁ, Adriana Rosecler. Ações das bibliotecas universitárias de londrina na pandemia covid-19 e sua contribuição para a competência em informação. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*, v. 17, p. 1-20, 2021. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/162927>. Acesso em: 12 out. 2021.

LESSA, B. Acesso aos serviços e produtos da biblioteca em tempos de pandemia da covid-19: possibilidades de uso do facebook. *Informação & Informação*, v. 26, n. 2, p. 333-353, 2021. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/161676>. Acesso em: 01 out. 2021.

MARTELETO, Regina Maria. Lugar da cultura no campo de estudos da informação: cenários prospectivos. In: LARA, Marilda Lopes Ginez; FUJINO, Asa; NORONHA, Daisy Pires. (Org.). *Informação e contemporaneidade: perspectivas*. São Paulo: Néctar; ECA/USP, 2008, p. 13-26.

RANKING UNIVERSITÁRIO FOLHA. *Ranking de universidades*. 2019. Disponível em: <https://ruf.folha.uol.com.br/2019/ranking-de-universidades/principal/>. Acesso em: 27 out. 2021.

SALA, F.; LOPES, F. C.; SANCHES, G. A. R.; BRITO, T. R. Bibliotecas universitárias em um cenário de crise. *Informação em Pauta*, v. 5, n. 1, p. 10-32, 2020. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/141996>. Acesso em 01 out. 2021.

SILVA, Jonathas Luiz Carvalho. *Fundamentos da Informação I: perspectivas em Ciência da Informação*. São Paulo: ABECIN, 2017. Disponível em: <https://www.repositoriobib.ufc.br/000042/00004231.pdf>. Acesso em 12 jan. 2022.

SILVA, Regiane Cristina Farias da. *Mídias sociais como ferramenta para a competência em informação durante a pandemia de coronavírus: o Instagram da biblioteca virtual de saúde pública*. 2020. 19 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização em Informação



Científica e Tecnológica em Saúde) -Instituto de Comunicação e Informação Científica e Tecnológica em Saúde, Fundação Oswaldo Cruz, Rio de Janeiro, 2020.

SILVEIRA, S.; PAULINO, E. V. *Bibliotecas especiais: informar acolher e humanizar*. 2015. Disponível em: <http://repositorio.febab.org.br/items/show/1240>. Acesso em 11 de outubro de 2021,

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO. Conselho Universitário. *Resolução nº 7791 de 27 de agosto de 2019*. Dispõe sobre a criação da Agência USP de gestão da informação acadêmica e dá outras providências. São Paulo: Conselho Universitário, 2019. Disponível em: <http://www.leginf.usp.br/?resolucao=resolucao-no-7791-de-27-de-agosto-de-2019>. Acesso em: 25 out. 2021.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO. *Sistema de Bibliotecas*. Disponível em: <https://www.ufpe.br/sib>. Acesso em: 23 out. 2021

COLLEGE LIBRARIES AND THE OFFER OF INFORMATION ON THE COVID-19 PANDEMIC IN SOCIAL NETWORKS

Abstract: This study aims to analyze the role of university libraries in the process of awareness of the Covid-19 Pandemic, through their social networks and digital platforms. This is an exploratory research with both a qualitative and quantitative approach. Five libraries were selected, from each region of the country (Brazil), taking into account the Folha University Ranking. It was confirmed that a large part of the posts referred to the adequacy of the activities of the library and the services offered, information regarding the means of contagion and symptoms of Covid-19, protocols for social distancing and the dissemination of scientific articles on the subject.

Keywords: College Libraries. Health Information. Information Services.