

Universidade Estadual Paulista "Júlio de Mesquita Filho" – UNESP
Faculdade de Arquitetura, Artes, Comunicação e Design – FAAC
Curso de Relações Públicas

SAMIRA DE PAULA RODRIGUES BARBOSA

**COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO E MIDIÁTICA EM BIBLIOTECA
UNIVERSITÁRIA: SERVIÇOS OFERECIDOS, ACESSO E USO À
BIBLIOTECA DA UNESP-BAURU SOBRE O PERÍODO DE
ISOLAMENTO SOCIAL DA COVID-19**

BAURU
2024

Universidade Estadual Paulista "Júlio de Mesquita Filho" – UNESP
Faculdade de Arquitetura, Artes, Comunicação e Design – FAAC
Curso de Relações Públicas

**COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO E MIDIÁTICA EM BIBLIOTECA
UNIVERSITÁRIA: SERVIÇOS OFERECIDOS, ACESSO E USO À
BIBLIOTECA DA UNESP-BAURU SOBRE O PERÍODO DE
ISOLAMENTO SOCIAL DA COVID-19**

Projeto de Conclusão de Curso, na modalidade monografia, apresentado ao Curso de Relações Públicas do Campus de Bauru, da Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho, como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel no curso de Relações Públicas, sob orientação da Profa. Dra. Tamara de Souza Brandão Guaraldo.

BAURU
2024

B238c

Barbosa, Samira de Paula Rodrigues

Competência em informação e midiática em biblioteca universitária : serviços oferecidos, acesso e uso à biblioteca da Unesp-Bauru sobre o período de isolamento social da COVID-19 / Samira de Paula Rodrigues Barbosa. -- Bauru, 2024

47 p. : fotos

Trabalho de conclusão de curso (Bacharelado - Relações Públicas) - Universidade Estadual Paulista (UNESP), Faculdade de Arquitetura, Artes, Comunicação e Design, Bauru

Orientadora: Tamara de Souza Brandão Guaraldo

1. Competência informacional. 2. Competência midiática. 3. Bibliotecas universitárias. I. Título.



ATESTADO

Atestamos que em **04/12/2024**, a banca examinadora do Trabalho de Conclusão de Curso intitulado **COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO E MÍDIAS EM BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA: SERVIÇOS OFERECIDOS, ACESSO E USO À BIBLIOTECA DA UNESP-BAURU SOBRE O PERÍODO DE ISOLAMENTO SOCIAL DA COVID-19**, COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO E MÍDIAS EM BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA: SERVIÇOS OFERECIDOS, ACESSO E USO À BIBLIOTECA DA UNESP-BAURU SOBRE O PERÍODO DE ISOLAMENTO SOCIAL DA COVID-19, de **Samira de Paula Rodrigues Barbosa**, discente regular do Curso **Relações Públicas**. A banca examinadora foi constituída pelos seguintes membros:

1. Professor(a) **Profª. Dra. Tamara de S. B. Guaraldo** (Orientador/a / Presidente da Banca)

Instituição: **Universidade Estadual Paulista "Júlio de Mesquita Filho"**

2. Professor(a) **Profª. Assoc. Célia Maria Retz G. Dos Santos** (membro/a da banca)

Instituição: **Universidade Estadual Paulista "Júlio de Mesquita Filho"**

3. Professor(a) **Prof. Me Helerson de Almeida Balderramas** (membro/a da banca)

Instituição: **Universidade Estadual Paulista "Júlio de Mesquita Filho"**

Após a exposição pelo(a)(s) discente(s) e arguição pelos membros da Comissão Examinadora que participaram do ato, de forma presencial e/ou virtual, o(a)(s) discente(s) recebeu(eram) o conceito final: (X)Aprovado ()Reprovado

Bauru, 04/12/2024.

Profª. Dra. Tamara de S. B. Guaraldo
Orientador/Presidente da Banca

AGRADECIMENTOS

Agradecimentos especiais ao financiamento recebido da CNPq (Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico) e Unesp (Universidade Estadual Paulista "Júlio de Mesquita Filho") para realização da iniciação científica. À professora Tamara de Souza Brandão Guaraldo que foi a orientadora deste projeto. A Deus que sempre me abençoa, me ajuda e me deu essa oportunidade. A minha família que sempre me apoiou e me ofereceu suporte. Aos meus professores que me transmitiram seus conhecimentos. E aos meus colegas e todos os que são importantes na minha vida e formação.

RESUMO

A competência em informação e midiática é crucial para a formação de profissionais em um mundo cada vez mais digital. Este estudo, teve como objetivo analisar o desenvolvimento da competência em informação e midiática (CoInfo) de estudantes usuários da biblioteca da Unesp Bauru, durante a pandemia do COVID-19, nos anos de 2020 e/ou 2021. Combinando revisão bibliográfica, observação estruturada e pesquisa de opinião identificou-se avanços nas habilidades relacionadas aos levantamentos online junto aos arquivos da biblioteca e ao acesso aos recursos desta. Os resultados contribuem para a compreensão das necessidades dos usuários em um contexto de ensino remoto e híbrido, e podem orientar a implementação de novas estratégias para o desenvolvimento da competência em informação nas bibliotecas universitárias. Esta monografia foi elaborada com base na Iniciação Científica- PIBIC, edital- PROPe Unesp Nº 09/2023, desenvolvida pela autora orientada pela Profa. Dra. Tamara de Souza Brandão Guaraldo.

Palavras-chave: Competência em Informação e Midiática; Bibliotecas universitárias; COVID-19.

ABSTRACT

Information and media literacy is crucial for training professionals in an increasingly digital world. This study aimed to analyze the development of the information and media literacy by students and users of the Unesp Bauru library, during the COVID-19 pandemic, in the years 2020 and/or 2021. Combining bibliographical review, structured observation and opinion research, advances were identified in skills related to online researches on the library's archives and access to its resources. The results contribute to understanding users' needs in a remote and hybrid teaching context, and can guide the implementation of new strategies for developing information literacy in university libraries. This monograph was prepared based on an undergraduate research project funded by CNPq (National Council for Scientific and Technological Development), in PIBIC program, under the notice- PROPe Unesp N° 09/2023, developed by the author and oriented by Professor Tamara de Souza Brandão Guaraldo.

Keywords: *Information literacy and media literacy; University libraries; COVID-19.*

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	10
2 OBJETIVOS.....	11
3 JUSTIFICATIVA.....	11
4 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	12
4.1 Competência em Informação.....	13
4.2 Competência Midiática.....	17
4.3 Bibliotecas Universitárias.....	20
5 PESQUISA APLICADA: OBSERVAÇÃO, GRUPO FOCAL E LEVANTAMENTO DE OPINIÃO.....	22
5.1 Metodologia.....	22
5.2 Observação: <i>In loco</i> e no site da biblioteca.....	23
5.3 O grupo focal.....	24
5.4 A pesquisa de opinião.....	24
6 RESULTADOS E DISCUSSÕES.....	25
6.1 Serviços da biblioteca e mudanças.....	27
6.2 Resultados da pesquisa de opinião.....	28
7 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	36
REFERÊNCIAS.....	37
APÊNDICES.....	40
APÊNDICE A- Ficha de observação da biblioteca.....	40
APÊNDICE B - Roteiro utilizado no grupo focal.....	42
APÊNDICE C - Questionário da pesquisa de opinião.....	43

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - Saguão da Biblioteca Unesp Bauru	26
Figura 2 - Acervo da Biblioteca Unesp Bauru	26
Figura 3 - Gráfico sobre as principais dificuldades de acesso à biblioteca	29
Figura 4 - Avaliação da suficiência das informações da biblioteca	30
Figura 5 - Principal dificuldade de acesso a livros, periódicos e revistas na pandemia	30
Figura 6 - Avaliação do nível de aprendizado sobre pesquisa online na biblioteca	31
Figura 7 - Nível de conhecimento declarado sobre como fazer pesquisas online	31
Figura 8 - Uso dos serviços promovidos pela biblioteca	32
Figura 9 - Nível de prejuízo ao acesso a informações	32
Figura 10 - Nível de prejuízo ao acesso aos serviços da biblioteca	33
Figura 11 - Frequência do uso da informação com efetividade em pesquisas	33
Figura 12 - Nível da capacidade para avaliar criticamente a informação e fontes	34
Figura 13 - Plataformas aprendidas no período de 2020 e/ou 2021	34
Figura 14 - Avaliação do nível de melhoria no conhecimento sobre questões econômicas, legais e sociais do uso da informação	35
Figura 15 - Maiores aprendizados no uso e acesso à informação	35

1 INTRODUÇÃO

Atualmente exige-se que as pessoas desenvolvam competências e aprendizagens variadas, também há o incentivo à educação continuada, a gestão do conhecimento em organizações como diferencial competitivo e discussões sobre o exercício pleno da cidadania. A informação passa a ser vista como primordial e não se pauta apenas no saber usar tecnologias, mas sim em muitas outras habilidades (Vitorino, 2022).

A partir do período de isolamento social vivido durante a pandemia do COVID-19, se tornou cada vez mais evidente a importância de estudantes, educadores e bibliotecários se adequarem às tecnologias da informação e da comunicação (TIC) para o ensino e assim desenvolverem competências necessárias para promoverem circunstâncias justas de acesso, interação e aprendizado (Nobre *et al.*, 2021).

Entendendo que essa capacidade de adaptar-se a uma variedade de circunstâncias e situações precisam ser trabalhadas e desenvolvidas, principalmente considerando os contextos, foi elaborado esta pesquisa para o estudo da Competência em Informação e Midiática em bibliotecas universitárias, mais especificamente na Biblioteca da Unesp - Câmpus de Bauru, visando os anos do isolamento do COVID-19.

Ademais as bibliotecas universitárias são bastante estudadas pela ciência da informação, mas também dependem da comunicação para atenderem a seus públicos, no caso desta monografia, os estudantes da Unesp - Campus de Bauru. Além de que as bibliotecas estão constantemente em contato com pilares de ensino, pesquisa e extensão das universidades. Para seu funcionamento efetivo, elas precisam oferecer inovações e adequações aos seus variados usuários (Zaninelli; Nogueira; Peres, 2019).

Não vendo as inovações como obstáculos, as bibliotecas podem desenvolver oportunidades de aprimoramento, portanto esta pesquisa busca identificar os impactos e mudanças nos serviços oferecidos pela biblioteca universitária da Unesp Bauru e o problema da pesquisa aqui realizada diz respeito aos desafios do isolamento social ocasionado pela pandemia do COVID-19, que exigiram também o desenvolvimento de competências, como a em informação e midiática.

A pesquisa se tratou de 3 etapas: uma pesquisa bibliográfica contemplando os estudos sobre as temáticas da Competência em Informação, Competência Midiática e Bibliotecas Universitárias; uma observação estruturada, que incluiu grupo focal com diretores da biblioteca da Unesp Bauru e uma pesquisa de opinião com perguntas baseadas nos padrões de competências propostas por Belluzzo (2007).

Os resultados são apresentados de forma que, primeiramente é possível adquirir conhecimentos sobre os temas essenciais aqui tratados, depois entender sobre a biblioteca estudada e serviços que sofreram alterações e finalmente, verificar a opinião e o desenvolvimento da Competência em Informação por aqueles que estudaram durante os anos da pandemia, elencando assim pontos importantes que poderiam ser aprimorados nos serviços e comunicações da biblioteca.

Por fim, este estudo é baseado em uma iniciação científica e parte de um projeto maior, que busca compreender as indagações aqui propostas e perceber o desenvolvimento das Competências em Informação e Midiática e a gestão da informação em uma instituição de Portugal, o que posteriormente permitirá fazer uma comparação dos resultados.

2 OBJETIVOS

Identificar aspectos relevantes no desenvolvimento da Competência em Informação e Midiática na biblioteca universitária da Unesp, Campus de Bauru e seus usuários, no que se refere ao período constituído pelo isolamento social devido à COVID-19, de 2020 a 2021, é o objetivo principal deste estudo, sendo que se pretende: Levantar os aportes teóricos sobre Competências em Informação (CoInfo), Competência Midiática e um breve panorama sobre a história, funções e importância das bibliotecas universitárias; observar e descrever as tecnologias de informação e comunicação (TICs) e serviços oferecidos pela biblioteca universitária apontando as mudanças advindas do isolamento social provocado pela pandemia; e aplicar um questionário para compreender a opinião dos usuários sobre a busca, seleção, acesso a fontes e biblioteca universitária e desenvolvimento da competência em informação pelos usuários durante o período de 2020 e/ou 2021.

3 JUSTIFICATIVA

Este trabalho se justifica na medida em que a Competência em Informação e Midiática são temas relacionados e muito importantes, principalmente se tratando da área de ciência da informação e comunicação. Há um ambiente permeado de mudanças, de uma sociedade informacional que lida com informações, tecnologias e conhecimento (Belluzzo, 2007). A Competência em Informação e Midiática também auxilia no desenvolvimento e exercício da cidadania plena, quando há uma efetiva superação das barreiras tecnológicas, educacionais e outras (Belluzzo, 2020).

As Bibliotecas Universitárias podem ser consideradas organizações, que contemplam os seus públicos e executam funções importantes no ambiente educacional das universidades, principalmente nas atividades de ensino, pesquisa e extensão, precisando estar adequadas às inovações e exigências dos seus públicos (Zaninelli; Nogueira; Peres, 2019).

A pandemia e isolamento social do COVID-19 foi desafiador para a educação, já que promoveu adaptações rápidas às tecnologias, o que já é uma exigência do século atual, mas que se tornou ainda mais explícito, principalmente no meio acadêmico (Nobre *et al.*, 2021).

E, considerando os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, esta pesquisa busca colaborar para o objetivo 4, que diz respeito a Educação de Qualidade e busca “Assegurar a educação inclusiva e equitativa e de qualidade, e promover oportunidades de aprendizagem ao longo da vida para todos” (Ipea, 2019). Mais especificamente, está focada na contribuição para a meta 4.4, que no Brasil diz respeito ao aumento do número de jovens e adultos com competências para exercer emprego, empreendedorismo ou trabalho de forma decente e competente. O indicador tratado nessa meta é o “4.4.1 - Proporção de jovens e adultos com habilidades em tecnologias de informação e comunicação (TIC), por tipo de habilidade” (Ipea, 2019).

Entendendo os aspectos relevantes no desenvolvimento da Competência em Informação e Midiática na biblioteca universitária da Unesp durante a pandemia da COVID-19, pode-se exemplificar melhor em que proporção essas competências vêm sendo adquiridas e quais caminhos para que elas possam continuar sendo desenvolvidas de forma eficiente, contribuindo para o aumento de habilidades de jovens e adultos brasileiros.

Portanto, essa pesquisa articula o campo da comunicação e ciência da informação, bem como contribui para a meta 4.4.1 do Objetivo Sustentável 4, por exemplificar e entender quais habilidades e competências são necessárias para lidar com as tecnologias de informação e comunicação (TIC), exercício da cidadania plena e da educação.

4 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Nesta etapa da pesquisa, foi realizada uma fundamentação teórica sobre Competência em Informação, Competência Midiática e Bibliotecas Universitárias. Para a construção dessa fundamentação teórica a pesquisa bibliográfica, que segundo Gil (1989, p. 71) “é desenvolvida a partir de material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos”. Aqui foram selecionados e apresentados os principais resultados da busca realizada, em artigos e livros consultados digitalmente.

4.1 Competência em Informação

O desenvolvimento da educação propiciou o aumento do uso das bibliotecas e acesso à informação. As pessoas passaram a desenvolver um pensamento crítico, surgindo a partir disso o campo da *Information Literacy* ou Competência em Informação (Belluzzo, 2020), partindo do pressuposto de que “as pessoas também precisam de conhecimentos e habilidades para adotar atitudes para encontrar, avaliar e usar essas informações” (Belluzzo, 2020, p. 2).

O termo Competência em Informação vem do inglês *Information Literacy*, e foi proposto no Brasil em 2011 durante o “XXIV Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação” realizado em Maceió (AL). Também é admitido o uso da sigla “CoInfo”, definido na “Carta de Marília” publicada pela Unesp em 2014. Depois, em material publicado pela Unesco (Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura) foi consolidada de fato a tradução de *Information Literacy* para Competência em Informação (Belluzzo, 2020).

Muitas associações, organizações e pessoas definiram o significado da CoInfo ao redor do mundo. Uma contribuição significativa se deve ao americano Paul Zurkowski (1974 *apud* Belluzzo, 2020, p. 2) que a considera essencial no âmbito social, destacando-a como “o conjunto de técnicas e habilidades para utilizar a vasta gama de recursos de informação na solução de problemas informacionais e, nessa perspectiva, envolve o reconhecimento do valor da informação e a habilidade de ajustar a informação para atender a distintas necessidades”.

A *American Library Association* (2008 *apud* Belluzzo, 2020, p. 2) “definiu a competência em informação (CoInfo) como um conjunto de habilidades que exigem que as pessoas reconheçam quando as informações são necessárias e tenham a capacidade de localizar, avaliar e usar efetivamente as informações necessárias”.

Belluzzo (2006, p. 82) também destaca que para se compreender a Competência em Informação, é necessário lembrar que está relacionada ao “domínio de saberes e habilidades” e “visão crítica do alcance das ações”. Vitorino (2022) complementa que a Competência em Informação não se trata apenas de algo momentâneo, ela é contínua ao longo de toda a vida, pois ela:

Ocorre por meio do desenvolvimento humano e das dimensões técnica (saber fazer, ação), estética (sensibilidade, criatividade, inovação), ética (saber fazer bem o dever, bem comum) e política (social, coletivo), em equilíbrio, na formação inicial ou continuada das pessoas (Vitorino, 2022, p. 14).

A sociedade contemporânea é baseada na mudança, que por sua vez ganha cada vez mais velocidade pelo desenvolvimento dos aparatos tecnológicos e novas tecnologias da informação e comunicação. Entende-se que em uma sociedade informacional, na qual se preza pela aquisição e produção do conhecimento, cada vez mais se exige que seres humanos aprendam a lidar com as informações, dados e desenvolvam uma espécie de inteligência, dessa forma envolvendo a Competência em Informação e também a Competência Midiática (Belluzzo, 2007).

Conectando com o que foi observado por Vitorino (2022) há um processo de aprendizado contínuo, que assim entendido, também precisa da produção permanente de informações. Como enfatizado por Belluzzo (2007), a forma das pessoas lidarem com o conhecimento vai muito além da ideia de simplesmente adquiri-lo, há um processo de aprendizagem a partir do agir, portanto:

O valor do conhecimento é assim previamente definido por sua operacionalidade: mais importante do que saber, é saber fazer, saber buscar informações, saber manejar equipamentos, saber se adaptar a novas funções. É enfatizada a capacidade de o indivíduo construir seu próprio processo de aprendizagem, desenvolvendo atitudes e habilidades como autonomia, auto-avaliação contínua, criatividade, responsabilidade compartilhada, policonição. Parte-se do pressuposto de que toda - ou quase toda - aprendizagem passa pela mediação da ação, de que todo conhecimento supõe uma reconstrução por parte do indivíduo (Belluzzo, 2007, p. 14).

Belluzzo (2007) também complementa que a educação de usuários e receptores para a aquisição das competências, por mais que seja um processo do indivíduo, não pode ser considerada como algo isolado, precisa estar ligada ao dia a dia das pessoas, as vivências em sociedade e interações que vêm do convívio social, por isso pode-se dizer que:

Entretanto, a competência acha-se situada na esfera de um comportamento harmônico que não permite à pessoa ser competente só e isolada. Os meios mobilizáveis pelas pessoas destinados à aquisição de suas competências não se traduzem apenas aos saberes constantes de sua individualidade (saber-saber, saber-fazer e saber-ser). Acham-se também fora das próprias pessoas, inseridos em diferentes ambientes onde se encontram socialmente (Belluzzo, 2007, p. 20).

Também pode-se destacar que a informação tem papel fundamental em toda a sociedade, o que está relacionado com a importância do desenvolvimento da CoInfo, segundo Barreto (1994, p. 2 *apud* Belluzzo, 2006, p. 79) a “informação, quando adequadamente assimilada, produz conhecimento, modifica o estoque mental de informações do indivíduo e traz benefícios ao seu desenvolvimento e à sociedade em que vive”.

Levando em consideração essa presença e importância da Competência em Informação na sociedade, pode-se pensar em outras maneiras de desenvolvê-la de forma eficiente e adaptada a cada local, país e contexto.

Nesse sentido, Vitorino (2022) apresenta o uso de indicadores para planejar e monitorar a Competência em Informação, como por exemplo, os de “compartilhamento, aprendizado, recuperação da informação, transferência e uso da informação, disseminação da informação, ação coletiva, capacidade dos indivíduos de se associarem e estudos sobre usuários” (Vitorino, 2022, p. 24, adaptado).

Para a autora, o conhecimento dos “usuários” faz parte das atividades do profissional de Ciência da Informação, pois é necessário conhecer as pessoas e como elas se comunicam, se relacionam entre si e usam a informação, para que se possam desenvolver esses indicadores e melhorar o acesso à informação. Ela também reforça que “um dos caminhos para desenvolver a competência em informação das pessoas se dá pela via do acesso destas à informação” (Vitorino, 2022, p. 18).

Nesse sentido é elencado pela autora algumas virtudes do uso de indicadores para a Ciência da Informação e desenvolvimento da CoInfo que:

Possibilitam a apreensão de uma realidade complexa; fornecem informações especializadas às pessoas comuns e à comunidade científica; monitoram oportunidades em diferentes áreas; identificam atividades e projetos mais promissores para o futuro; auxiliam nas decisões estratégicas dos gestores da política científica e tecnológica; para ter significado, a abordagem dos indicadores deve ser comparativa, evitando-se excesso de confiança nesses indicadores; os indicadores não são um fim em si mesmo, mas instrumentos práticos para a administração e para a tomada de decisão (Vitorino, 2022, p. 22, adaptado).

Os indicadores exigem muito esforço para serem construídos e podem ser baseados em muitos fatores, como por exemplo, os sociais. Como forma de avaliar a Competência em Informação eles se mostram essenciais, porque “o uso de indicadores de competência em informação pode auxiliar os países a avaliar os efeitos de suas políticas de fortalecimento da competência em informação” (Vitorino, 2022, p. 28).

E, ainda no estudo de Vitorino (2022) é possível perceber que a utilização dos indicadores sociais se mostram interdisciplinares e podem ser potencialmente usados para a avaliação da Competência em Informação, porque:

Ao buscarmos indicadores já amplamente utilizados para estudar a vulnerabilidade social no Brasil, também podemos obter dados valiosos para a estruturação de indicadores que possam medir a vulnerabilidade em informação e subsidiar o

desenvolvimento da competência em informação, inclusive noutros países (Vitorino, 2022, p. 32).

Ao se pensar nas propostas para o desenvolvimento da Competência em Informação e também de outras competências, como a Midiática, Belluzzo (2007) propõe o uso de mapas e da aprendizagem significativa. Nesse sentido, “a aprendizagem significativa acontece quando um conceito implica em significados claros, precisos, diferenciados e transferíveis” (Belluzzo, 2007, p. 71), portanto, a utilização de mapas é essencial para orientar a gestão de informação, já que eles são “importantes ferramentas gráficas que classificam, representam e comunicam as relações servindo como ponto de referência para as tomadas de decisão” (Belluzzo, 2006, p. 84).

Os mapas não são apenas elementos cartográficos, podem ser, conceituais, mentais e da *web*. Cada um deles são extremamente importantes para criar uma aprendizagem significativa, pois podem englobar o que as pessoas já sabem, mostrar a relação entre conceitos, coletar informações, ou esquematizar um trabalho que será desenvolvido (Belluzzo, 2007).

Os mapas conceituais são:

As representações de relações entre conceitos, ou entre palavras que substituem os conceitos, através de diagramas, nos quais o autor pode utilizar sua própria representação, organizando hierarquicamente as ligações entre os conceitos que ligam problemas a serem resolvidos ou pesquisas a serem realizadas (Belluzzo, 2007, p. 75).

O mapa conceitual é importante para fazer com que as informações e conceitos sejam articulados e organizados de uma forma lógica, hierárquica e visível; facilitando com que sejam feitas resoluções de problemas, tomadas de decisões, entre outras atividades (Belluzzo, 2007).

Ao definir os mapas mentais, Belluzzo (2006, p. 86) afirma que eles “possibilitam registrar o pensamento de uma maneira mais criativa, flexível e não linear”. Podem rastrear todo o processo de pensamento humano de forma não sequencial e são apoiados em estrutura de múltiplas conexões”, em outras palavras, os mapas mentais seriam aqueles construídos com base no pensamento de uma pessoa, mas que não seguem uma lógica linear, facilitando a visualização e disponibilização do conhecimento a partir de ligações entre as informações.

Sobre os mapas *web*, a autora aponta que eles também podem ser chamados de *webmaps* ou *sitemaps*, sendo responsáveis por representar “o percurso de navegação, fluxos de interações no ciberespaço” (Belluzzo, 2007, p. 85). Há uma gama de *softwares*

desenvolvidos para esse mapeamento das páginas *web*. Entende-se que esse tipo de mapa se mostra importante, pois conseguem ter flexibilidade, dinamicidade e interatividade, por estarem como parte do ciberespaço e ajudar a conseguir entender as dinâmicas do mesmo (Belluzzo, 2007). Assim, autora destaca que:

Os benefícios dos mapas web são diversos. Eles são úteis para organizar dados, sites, favoritos. Mapear as páginas web mais relevantes, representar trajetória de pesquisa, selecionar de modo mais semântico base de dados, planejar estudos, facilitar produção de projetos, propiciar navegação mais rápida e objetiva, estabelecer conexões entre elementos diversos, identificar facilmente conceitos chaves e às relações entre eles, permitir visualização gráfica mais significativa facilitando produção do conhecimento, tornar mais claro os conceitos reorganizando-os em uma ordem sistemática (Belluzzo, 2007, p. 86).

Assim, as competências podem ser analisadas pela criação de padrões básicos e indicadores de desempenho, Belluzzo (2007, p. 95-103, adaptado) indica que sejam usados alguns padrões como: “Padrão 1 - A pessoa competente em informação determina a natureza e a extensão da necessidade de informação”; “Padrão 2 - A pessoa competente em informação acessa a informação necessária com efetividade”; “Padrão 3 - A pessoa competente em informação avalia criticamente a informação e as suas fontes”; “Padrão 4 - A pessoa competente em informação, individualmente ou como membro de um grupo, usa a informação com efetividade para alcançar um objetivo/obter um resultado”; e “Padrão 5 - A pessoa competente em informação compreende as questões econômicas, legais e sociais da ambiência do uso da informação e acessa e usa a informação ética e legalmente”.

Entende-se, portanto, que a Competência em Informação, pode seguir alguns caminhos para ser estudadas, seja pela utilização de indicadores, que a partir de padrões minuciosamente elaborados avalia o desempenho e performance da CoInfo, identificando o que ainda é necessário para que a competência seja adquirida, ou pelos já citados mapas (Vitorino, 2022). Além disso, pode-se concluir que a Competência em Informação ela está ancorada no processo de aprendizagem que considera outras habilidades e a dimensão social (Belluzzo, 2007).

4.2 Competência Midiática

A Competência Midiática, que também pode ser chamada por distintas nomenclaturas, dentre elas “letramento midiático, alfabetização mediática, competência em mídias, *media literacy*, entre outros” (Ottonicar *et al*, 2021, p. 42), assim como outras

competências, se trata de “uma combinação de conhecimentos, habilidades e atitudes consideradas necessárias para um contexto determinado” (Ferrés; Piscitelli, 2015, p. 3) e pode ser definida como:

Uso das mídias de massa de maneira incisiva ou não, incluindo um entendimento bem informado e crítico das mídias, das técnicas que elas empregam e dos seus efeitos. Incluindo a capacidade de ler, analisar, avaliar e produzir a comunicação em uma série de formatos de mídias (De Farias, 2017, p. 163 *apud* Ottonicar *et al*, 2021, p. 42).

A partir do estudo de Ferrés e Piscitelli (2015) foi possível estabelecer seis dimensões que a Competência Midiática exige como domínio, elas são: Linguagem, Tecnologia, Processos de interação; Processos de produção e difusão, Ideologia e valores, e por fim Estética. Cada uma dessas dimensões pode ser analisada pelo âmbito de análise: “forma como as pessoas recebem e interagem com as mensagens” e âmbito de expressão: “modo como as mensagens são produzidas pelas pessoas” (Borges; Sigiliano; Guida, p. 28, 2021).

A dimensão Linguagem, no âmbito de análise, está relacionada com capacidades de interpretar, avaliar, analisar, compreender e relacionar códigos, estruturas narrativas, informações, textos, entre outros, que estão presentes em diferentes mídias. Já no âmbito da expressão, se relaciona com capacidades de expressar, escolher estilos comunicativos ou conteúdos e modificar produtos já existentes (Ferrés; Piscitelli, 2015, p. 9, adaptado).

A dimensão Tecnologia, no âmbito de análise, está relacionada com compreender as tecnologias, seus papéis e efeitos, interagir e manusear as tecnologias e se desenvolver nos ambientes proporcionados por elas. No âmbito da expressão, compreende a capacidade de manusear ferramentas e adaptar essas tecnologias aos objetivos de comunicação que se almeja, além da capacidade de elaborar e manipular sons e imagens (Ferrés; Piscitelli, 2015, p. 10, adaptado).

A dimensão Processos de interação, no âmbito de análise, se relaciona com as capacidades de selecionar, auto avaliar e revisar o consumo midiático de si mesmo; de discernir entre os meios, produtos e conteúdos, quais lhe agrada; de avaliar os efeitos cognitivos das diferentes emoções; de discernir as desconexões que ocorrem entre a razão e emoção produzidas; perceber a importância do contexto; de conhecer um pouco sobre audiência; de valorizar e apreciar o diálogo intercultural; e de transformar o ambiente midiático como forma de aprender. No âmbito da expressão, diz respeito às capacidades de ter atitude ativa para desenvolver uma cidadania mais plena, interagir com a pluralidade e

multiculturalidade, conhecer sobre possibilidades legais e usar com responsabilidade a possibilidade de fazer reclamações sobre o descumprimento de normas audiovisuais (Ferrés; Piscitelli, 2015, p. 10-11, adaptado).

A dimensão Processos de produção e difusão compreende no âmbito de análise, as capacidades de conhecer “diferenças básicas entre as produções individuais e coletivas, populares e corporativas, e no caso da última, de titularidade pública ou privada”; conhecer os “fatores que convertem as produções corporativas em mensagens submetidas às condições socioeconômicas de toda uma indústria”; conhecer basicamente como são produzidos, programados e difundidos; conhecer os “códigos de regulação e de autorregulação” e quais associações verificam seus cumprimentos. No âmbito expressão, envolvem capacidades de conhecer o processo de produção e infraestrutura necessária; trabalhar colaborativamente na criação de produtos multimídia; de disseminar, selecionar e compartilhar informações e mensagens significativas; “de gerir o conceito de autoria, individual ou coletiva” e preservar a propriedade intelectual; e por fim, a capacidade de “criar redes de colaboração” (Ferrés; Piscitelli, 2015, p. 12-13, adaptado).

A dimensão Ideologia e valores em âmbito de análise, compreende capacidades como: entender como a mídia influencia a percepção da realidade, avaliar se uma informação é confiável, saber buscar e priorizar diversos contextos, identificar interesses e intenções com atitudes críticas, ter atitude ética, compreender e analisar as diferentes identidades, saber sobre as consequências de uma opinião, observar criticamente os processos de identificação emocional, gerir as emoções nas interações, entre outras. No âmbito da expressão, é a capacidade de: “aproveitar as novas ferramentas comunicativas” para melhorias sociais e usar os ambientes para comprometimento cidadão, questionar valores através da elaboração ou modificação de produtos existentes (Ferrés; Piscitelli, 2015, p. 13-14, adaptado).

Por fim, a dimensão Estética em âmbito de análise, compreende as capacidades de: “extrair prazer dos aspectos formais”, usar sensibilidade, se relacionar, se identificar com as tendências, temas e qualidades estéticas. No âmbito da expressão, diz respeito às capacidades de: produzir mensagens que incrementem os níveis de “criatividade, originalidade e sensibilidade” e de “se apropriar e de transformar produções artísticas” (Ferrés; Piscitelli, 2015, p. 14-15, adaptado).

Ainda que essas dimensões sejam interdependentes, muitas vezes acaba-se por priorizar as dimensões das tecnologias (Ferrés; Piscitelli, 2015), mas é importante perceber que a Competência Midiática está além de apenas conhecer as tecnologias e saber como usá-las, ela envolve outras habilidades, que não podem ser entendidas na individualidade; por

isso, também pode-se dizer que a Competência Midiática engloba outras competências em si, como por exemplo, a Social, a Relacional e até mesmo a Competência em Informação, entre outras (de Miranda; da Silva, 2017). A partir disso, entende-se que:

Ao nos focarmos nas dimensões da competência midiática, estamos empreendendo um esforço não só de considerá-la como um conjunto de outras competências, mas de tomá-la sob uma perspectiva interacional em contraposição à perspectiva individualizante que está na gênese da construção desse conceito, principalmente, no país (de Miranda; da Silva, 2017, p. 319).

Ademais, a Competência Midiática pode ser entendida como essencial para um desenvolvimento social e democrático, pois possibilita que sujeitos envolvidos e aqueles que a possuem criem novos significados e formas de ver o mundo, inclusive aplicando isso a sua forma de viver, também conectando pessoas através de relacionamentos mais humanizados (de Miranda; da Silva, 2017).

Importante pontuar que a interação com os produtos e conteúdos midiáticos, as capacidades, atitudes e o desenvolvimento da Competência Midiática tem um potencial no desenvolvimento nas dimensões sociais e políticas, porque os indivíduos “ao saber como funciona a rede e ter discernimento sobre temas contribuem para o juízo crítico, perícia na obtenção de acesso, partilha de saberes, capacidade de tomar decisões” (Valle, 2018, p.11).

4.3 Bibliotecas Universitárias

As bibliotecas surgiram a partir de vários contextos sociais e acompanharam as transformações de cada época. Entende-se que as primeiras Bibliotecas Universitárias (BUs) tenham surgido associadas às *Universitas studii*, associações de aprendizagem para a aquisição de conhecimentos e que deram origem às universidades mais antigas. Nessa época o papel das bibliotecas era atender ao currículo dos cursos (Nunes; Carvalho, 2016).

Com o passar do tempo, as BUs foram tomando novas proporções e formas de se organizarem, além de que também se ampliou cada vez mais o número de acervo e de universidades, bem como o número de leitores, bastante influenciado por novos movimentos históricos e novas tecnologias de produção, principalmente a partir do surgimento da prensa de Gutenberg (Nunes; Carvalho, 2016).

As Bibliotecas Universitárias podem ser entendidas como organizações, já que elas são “conjuntos de pessoas que trabalham coletivamente para um objetivo comum, através do desenvolvimento de atividades especializadas” (Ruão; Kunsch, 2014). No caso das

Bibliotecas Universitárias as atividades especializadas seriam: curadoria e conservação do material/acervo, assistência aos alunos, empréstimos e devolução de acervo, capacitações, comunicação e interação em redes sociais, orientação para o acesso a base de dados, elaboração de fichas catalográficas, entre outros (Gasparini; Casoni; Alcará, 2021). Dessa forma, elas também precisam estar ligadas a inovações para atender melhor às necessidades e mudanças dos seus públicos, principalmente com a chegada de novas gerações nativas digitais nas universidades (Zaninelli; Nogueira; Peres, 2019).

Ademais, as Bibliotecas Universitárias podem ser definidas como:

Centros de cultura e aprendizagem, ou seja, organismos dinâmicos e interativos que têm como objetivo principal mediar a relação entre os produtores e os consumidores do conhecimento científico, sendo essenciais no processo de sua elaboração, além de oferecerem acesso à informação e auxiliarem no processo de ensino, pesquisa e extensão (Zaninelli; Nogueira; Peres, 2019, p. 12).

Ainda segundo Zaninelli, Nogueira e Peres (2019), atualmente se entende que as Bibliotecas Universitárias não são apenas um local para leitura e acesso ao acervo, elas estão passando por várias inovações que criaram nelas um espaço: “compartilhado com computadores para propiciar aos estudantes a possibilidade de realizarem suas pesquisas utilizando a internet, e não somente os livros do acervo” (Zaninelli; Nogueira; Peres, 2019, p. 12); além de que muitas vezes elas realizam empréstimos de dispositivos eletrônicos e internet, as integrando com as novas TICs (Tecnologias da Informação e da Comunicação) e serviços digitais, como por exemplo, serviços de empréstimo, bibliotecas online.

Na verdade, Gasparini, Casoni e Alcará (2021) argumentam a importância dos profissionais que atuam no ambiente das bibliotecas serem bem capacitados para o desempenho do seu trabalho e também para o desenvolvimento da Competência em Informação, primeiramente neles mesmos, porque, segundo as autoras “profissionais capacitados e habilitados terão autonomia para auxiliar os usuários a serem pessoas proativas e protagonistas em relação à busca e uso da informação” (Gasparini; Casoni; Alcará, 2021, p. 7).

Nesse sentido, as autoras enfatizam que com os novos desafios para a profissão, se faz necessário que profissionais que atuam nas áreas das bibliotecas “estabeleçam parcerias com profissionais de outras áreas, ou seja, contribuição de uma equipe multidisciplinar das Instituições de Ensino Superior (IES) tais como: professores, tutores, profissionais de Tecnologia da Informação (TI), pedagogos, psicólogos, secretaria acadêmica, dentre outros” (Gasparini; Casoni; Alcará, 2021, p. 8, adaptado).

Pode-se assim dizer que as Bibliotecas Universitárias são muito importantes, porque elas orientam a formação de pessoas e o desenvolvimento da Competência em Informação, melhorando a autonomia dos usuários em seus relacionamentos com a informação, a partir da oferta de cursos, capacitações, além de livros e serviços digitais, dos quais foram essenciais durante a pandemia do COVID-19 e precisam se manter (Gasparini; Casoni; Alcará, 2021).

5 PESQUISA APLICADA: OBSERVAÇÃO, GRUPO FOCAL E LEVANTAMENTO DE OPINIÃO

5.1 Metodologia

A metodologia da pesquisa é de caráter quali-quantitativo ao utilizar-se de levantamento bibliográfico sobre a temática das competências. Inicialmente, essa revisão permite a fundamentação da literatura, e construção do referencial teórico da pesquisa (Gil, 2002), voltado à competência em informação e midiática e as bibliotecas universitárias. Além destes aporte iniciais com base em dados eletrônica de artigos e livros, especialmente daqueles elementos pertinentes ao projeto, aplicou-se uma pesquisa qualitativa sobre os serviços da Biblioteca Universitária da Unesp - Campus de Bauru, a partir da técnica de observação estruturada *in loco* no espaço físico desta e também a partir da coleta de informações no site da biblioteca e entrevista em profundidade com bibliotecários. Buscando descrever sua estrutura de serviços para levantamento das ações, procedimentos e mudanças advindas do isolamento social provocado pela pandemia.

Considera-se que a observação estruturada é aquela que se caracteriza por ser uma ação minuciosamente planejada, com vista a atender critérios preestabelecidos (Gil, 2008). Portanto, é um método que pode ser empregado para compreender como funciona uma determinada atividade, tarefa e local e por isso, foi importante para que *in loco*, pudessem ser observados quais os serviços oferecidos pela biblioteca, suas dependências físicas e recursos. As fotografias foram usadas apenas com o objetivo de registro da observação *in loco*, estas por sua vez podem ser compreendidos como “um recorte do real”, “congelamento de um instante” e “é um fragmento escolhido pelo fotógrafo pela seleção do tema” (Monteiro, 2006, p. 12 *apud* Rios; Costa; Mendes, 2016, p. 101, adaptado). A coleta de informações no site da biblioteca foi escolhida por complementar o que foi observado presencialmente, já que algumas informações sobre a história, estrutura e serviços também estão disponíveis digitalmente.

Após isso, se realizou uma pesquisa de campo com usuários, de natureza quantitativa, com uso de Pesquisa de opinião pública¹. Esse tipo de pesquisa pode ser aplicado “[...] nas mais diferentes áreas de aferição, incluindo desde as pesquisas eleitorais até sondagens sobre temas de comportamento, consumo, avaliação de gestão e de serviços públicos, entre outros” (Weber; Pérsigo, 2017, p.15). A técnica de coleta de dados na Pesquisa de Opinião foi o questionário *online* (*Google Forms*), sendo que o universo escolhido foi o público usuário dos serviços da biblioteca Unesp Bauru durante os anos de 2020 e/ou 2021, com o objetivo de construir um perfil destes e a relação com a competência em informação e midiática e serviços oferecidos pela biblioteca, mediante a análise quantitativa dos dados, numa amostra voluntária e acidental com aqueles que vivenciaram o período de isolamento social, na condição de universitários na Unesp, campus de Bauru.

Segundo Barros e Lehfeld (2005) o questionário é o instrumento mais usado para o levantamento de informações, mas de acordo com Weber e Pérsigo (2017), também para o levantamento de opiniões ou atitudes de uma população/grupo acerca de uma situação e/ou sobre a caracterização do funcionamento/serviço de organizações. Para melhor elaboração deste instrumento, foram usados os padrões de competência de Belluzzo (2007). Utilizou-se plataformas digitais gratuitas, tais como, *Google Forms* para sua aplicação via internet, precedida por um pré-teste com cinco pessoas. A tabulação e organização dos dados foi feita com apoio das ferramentas do próprio *Google Forms* e a interpretação dos resultados foi feita à luz da literatura sobre competências levantada na pesquisa bibliográfica.

5.2 Observação: *In loco* e no site da biblioteca

Inicialmente a pesquisa qualitativa sobre os serviços da Biblioteca Universitária da Unesp - Campus de Bauru, se deu com a observação *in loco*, que consistiu em ir presencialmente às dependências da biblioteca, além da coleta de fotografias e também da observação do site desta, em que foi coletado informações, principalmente sobre a estrutura, serviços, características e história. A visita ao local foi realizada no dia 26 de outubro de 2023 e foi possível fotografar previamente, alguns dos ambientes da estrutura: o saguão (espaço disponível para socialização e com mesas e sofás para estudo), as salas de estudo, o auditório e o acervo.

A observação *in loco* e no site realizada é não-participante, com observador

¹De acordo com o Parágrafo Único do Art. 1º da Resolução CNS nº 510/16: “Parágrafo único. Não serão registradas nem avaliadas pelo sistema CEP/Conep: I. Pesquisa de opinião pública com participantes não identificados [...]”.

completo e o apoio dos registros fotográficos. A observação não-participante com a presença de um observador completo, ocorre quando este não se inclui no contexto social observado, apenas presencia os acontecimentos, esse tipo de observação pode ser feita com o apoio da TI (tecnologia da informação) (Marietto, 2018), e as gravações, no caso deste trabalho, os registros fotográficos e ficha de observação (APÊNDICE A- Ficha de observação da biblioteca), podem “ampliar a eficácia e o rigor das observações” (Marietto, 2018, p. 16).

Mais tarde foi realizada a busca no site da biblioteca da Unesp de Bauru, principalmente coletando as informações disponibilizadas nas seções: “sobre a biblioteca” e “estrutura administrativa e equipe”, para que se pudesse construir um pequeno histórico e panorama estrutural biblioteca, como a quantidade de servidores, estrutura física e serviços.

5.3 O grupo focal

Para a coleta das informações sobre os serviços, tecnologias da informação e comunicação (TICs) da biblioteca da Unesp Bauru e as mudanças advindas do período da pandemia da COVID-19 foi realizado um grupo focal, que ocorreu no dia 26 de outubro de 2023 às 14 horas, no auditório da biblioteca e teve duração de aproximadamente três horas. Os convidados foram os gestores da biblioteca, tais como a diretora e três diretores de área. Todos assinaram um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) autorizando o uso das informações cedidas para a realização da pesquisa e relatório.

A conversa foi guiada por perguntas semi-estruturadas (APÊNDICE B - Roteiro utilizado no grupo focal), focadas em: o que eles se lembram do período da pandemia, as mudanças percebidas nas ferramentas e recursos que usavam e no atendimento ao usuário, quais foram as necessidades de adaptação e como tudo isso impactou na atuação destes profissionais. O grupo focal foi gravado e depois transcrito para a melhor coleta e apuração das informações.

5.4 A pesquisa de opinião

Como dito, para a pesquisa de opinião com os usuários da biblioteca foi elaborado um questionário na plataforma *Google Forms*, uma ferramenta de criar formulários do *Google Drive*, muito usado por facilitar a coleta e análise dos dados, já que é oferecido de forma gratuita, fácil de acessar e por oferecer a possibilidade de se trabalhar de forma colaborativa (Da Silva Mota, 2019).

O formulário era composto de catorze perguntas, das quais as duas primeiras foram relacionadas ao aceite da participação na pesquisa – abarcava a concordância com um termo de consentimento disponibilizado no formulário e a pergunta: “Você foi aluno da Unesp Bauru durante a pandemia da COVID-19 (2020 e/ou 2021)?”, para garantir que o corpus da pesquisa fosse preservado.

As perguntas foram relacionadas ao período de isolamento, à biblioteca e aos padrões de competência em informação propostas por Belluzzo (2007), expostos anteriormente na etapa de referencial teórico (vide p. 14, desta monografia).

As questões 3, 4, 5, 7, 11, dizem respeito aos Padrões 1: “A pessoa competente em informação determina a natureza e a extensão da necessidade de informação” e 2: “A pessoa competente em informação acessa a informação necessária com efetividade” (Belluzzo, 2007, p.95 e 97) . As questões 8a, 8b e 10, alinham-se com o Padrão 3: “A pessoa competente em informação avalia criticamente a informação e as suas fontes” (Belluzzo, 2007, p. 99). As 6, 6a e 9, correspondem ao Padrão 4: “A pessoa competente em informação, individualmente ou como membro de um grupo, usa a informação com efetividade para alcançar um objetivo/obter um resultado” (Belluzzo, 2007, p. 101), e por fim, a questão 12, se relaciona com o Padrão 5: “A pessoa competente em informação compreende as questões econômicas, legais e sociais da ambiência do uso da informação e acessa e usa a informação ética e legalmente” (Belluzzo, 2007, p. 101). Já a 13 foi elaborada para entender o que os usuários da biblioteca mais desenvolveram em relação à CoInfo durante esse período. A questão 14 foi a última delas sendo opcional, pois era aberta (APÊNDICE C - Questionário da pesquisa de opinião).

O formulário foi disponibilizado entre os dias 28 de agosto e 08 de outubro de 2024 e enviado pelo e-mail institucional dos estudantes, com o apoio das assessorias e sessões técnicas das faculdades presentes no Campus de Bauru, em redes sociais e presencialmente no Campus. Foram coletadas no total, 81 respostas. A seguir, discorre-se sobre os dados colhidos nos levantamentos comentados.

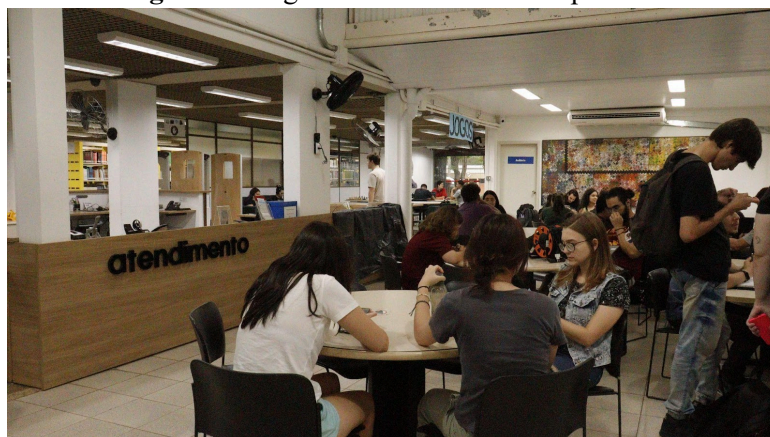
6 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Como comentado a pesquisa desenvolvida a partir de observações na biblioteca no Campus da Unesp em Bauru e no site da mesma, trouxeram os seguintes dados:

Oficialmente chamada de Divisão Técnica de Biblioteca e Documentação do campus de Bauru, foi fundada em 1967, apesar de ter sido registrada no Instituto Nacional do Livro

somente em 1977. Atualmente ela é parte da rede de bibliotecas da Unesp, administrada pelo Grupo Administrativo do Câmpus (GAC) e oferece suporte a alunos das três faculdades contempladas pelo Campus de Bauru, são estas: Faculdade de Arquitetura, Artes, Comunicação e Design (FAAC), Faculdade de Ciências (FC) e Faculdade de Engenharia (FEB) (Unesp Bauru, 2023).

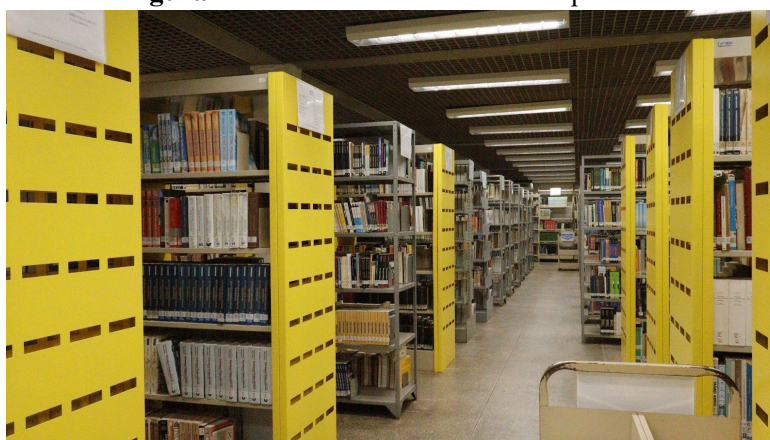
Figura 1 - Saguão da Biblioteca Unesp Bauru



Fonte: Acervo próprio, 2023

A estrutura da biblioteca contempla vários ambientes, distribuídos por uma área de área de 1.466m², podendo ser usados por alunos e professores do campus (Figura 1). Dentre os serviços oferecidos estão: reservas do auditório, reservas de livros, espaço de leitura, salas de estudo, entre outros (Unesp Bauru, 2023) (Figura 2). A biblioteca conta com cerca de 17 servidores, distribuídos entre a Divisão Técnica de Biblioteca e Documentação (DTBD), Seção Técnica de Referência, Atendimento ao Usuário e Documentação (STRAUD), Seção Técnica de Aquisição e Tratamento da Informação (STATI) (Unesp Bauru, 2024).

Figura 2 - Acervo da Biblioteca Unesp Bauru



Fonte: Acervo próprio, 2023

6.1 Serviços da biblioteca e mudanças

Como parte dessa pesquisa, foi realizada a observação estruturada dos serviços oferecidos pela biblioteca, principalmente elencando-os a partir das mudanças advindas da pandemia da COVID-19. Essa se deu com a realização de um grupo focal com seus gestores no qual se detectou que as principais mudanças nos serviços de atendimento da biblioteca, estimulados pelo período da pandemia foram:

- a) **Atendimento e grupo para troca de mensagens (WhatsApp):** Internamente a biblioteca não possuía grupo de WhatsApp para trocas de informações, algo que foi implementado e continua até hoje. Quanto ao atendimento externo por WhatsApp, a biblioteca não possuía e ainda não possui um WhatsApp institucional, mas acabaram usando o WhatsApp pessoal por vezes, inclusive atendendo dúvidas de outras bibliotecas; e atualmente ainda há pessoas que mandam mensagens no WhatsApp pessoal dos colaboradores.
- b) **Guia de Prático de Fontes de Informação - produtos e serviços digitais das Bibliotecas da Unesp:** construído durante a pandemia (em 2020) pela rede de bibliotecas da Unesp e que continua. É atualizado mensalmente e disponibilizado no site. Um material que reúne todas as fontes de informação, assinaturas e instruções de acesso.
- c) **Bibliotecas virtuais:** Inclui-se bibliotecas como a Virtual da Pearson, Minha Biblioteca, entre outros. Algumas das bibliotecas virtuais já eram usadas, mas novas assinaturas foram feitas durante a pandemia conforme a necessidade, inclusive bibliotecas com audiolivros.
- d) **Uso do e-mail institucional:** Durante a pandemia, os novos serviços e instruções eram encaminhados para o e-mail institucional dos usuários. Essa prática já vinha de antes e continua até atualmente.
- e) **Site da biblioteca:** O site da biblioteca possui várias informações sobre os serviços, recados, guias e tutoriais de como usar os serviços. Foi divulgado o site através do e-mail e redes sociais. Uma prática de antes, durante e depois da pandemia
- f) **Redes sociais:** São utilizadas as redes sociais Instagram e Facebook para relacionamento e comunicação. São criadas postagens sobre acervo, indicações

de livros, guias e tutoriais. O Facebook já era anterior à pandemia e continuou durante o período, enquanto o Instagram começou a ser usado em 2022.

- g) **Capacitações, treinamentos e workshops:** Alguns membros da equipe receberam muitas solicitações de capacitações. A Biblioteca se juntou com outras bibliotecas da rede para fazer a Semana do Livro, um evento que ocorreu online, híbrido e atualmente presencial. Havia muitos convites para capacitações e atualmente ainda são enviados convites de capacitações, treinamentos e workshops online
- h) **Iniciativa de inclusão digital:** Projeto da reitoria da Unesp voltado para o empréstimo de notebooks e dispositivos para alunos. Esse projeto continua, mas a biblioteca não é responsável pelos prazos e seleção, apenas pela entrega, controle e relacionamento com os atendidos por esse programa.
- i) **Videochamadas:** O uso de plataformas de videochamadas como o Google Meet continua até hoje. Não é incomum que os servidores atendam alunos de forma remota, também usado para atender alunos de várias localidades, principalmente da pós-graduação.
- j) **Empréstimos de acervo:** Durante a pandemia, depois dos períodos mais críticos, os empréstimos de acervo físico voltaram a ser realizados, mas por agendamento. Se estabeleciam horários para que diminuísse os riscos de contágio da COVID-19, os usuários apenas se dirigiam à biblioteca durante o horário agendado. Atualmente os empréstimos ocorrem normalmente, presencialmente.

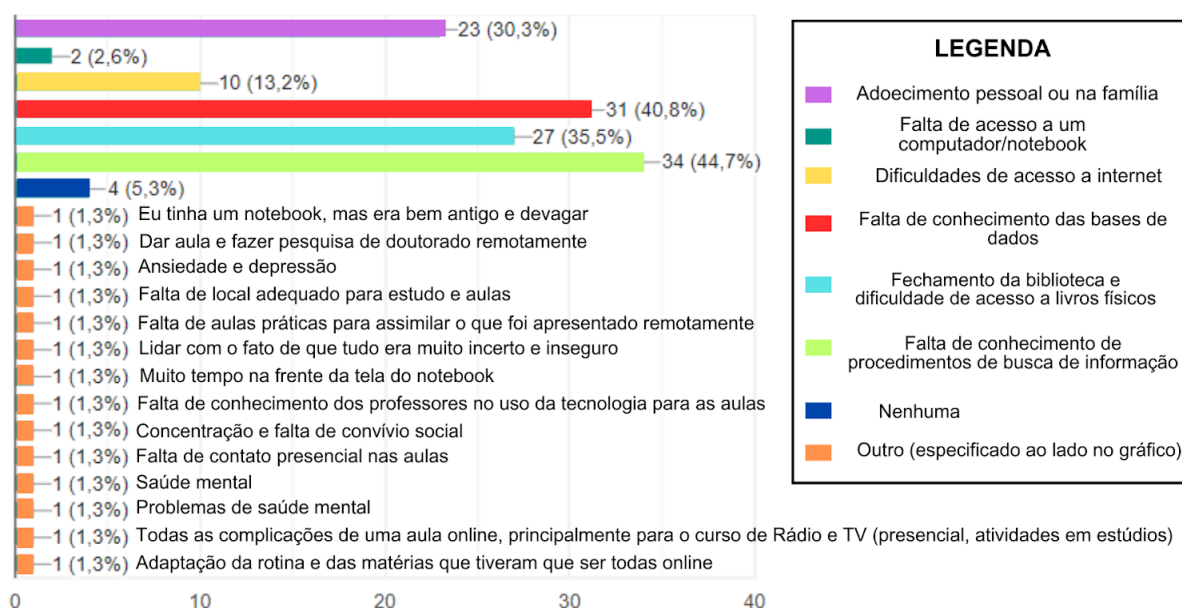
6.2 Resultados da pesquisa de opinião

Na pesquisa de opinião foram coletadas 81 respostas, das quais cinco foram descartadas por se tratar de pessoas que responderam “não” na questão “Você foi aluno da Unesp Bauru durante a pandemia da COVID-19 (2020 e/ou 2021)?”, portanto não faziam parte do *corpus* estabelecido como universo. Todos os respondentes aceitaram participar de forma anônima.

Nos resultados da questão 3: “Quais foram as maiores dificuldades encontradas a respeito de sua formação, durante este período da COVID-19?”, observa-se que “falta de conhecimento dos procedimentos de busca de informação” foi a maior reivindicação,

seguida pela “falta de conhecimento das bases de dados” e em terceiro lugar: “fechamento da biblioteca e dificuldade de acesso a livros físicos”. Essas dificuldades estão muito ligadas à importância das competências em informação, principalmente tendo em vista o padrão 1 e 2, “Padrão 1 - A pessoa competente em informação determina a natureza e a extensão da necessidade de informação” (Belluzzo, 2007, p. 95); “Padrão 2 - A pessoa competente em informação acessa a informação necessária com efetividade” (Belluzzo, 2007, p. 97), mostrando a significativa necessidade de ações para o desenvolvimento destas competências durante esse período.

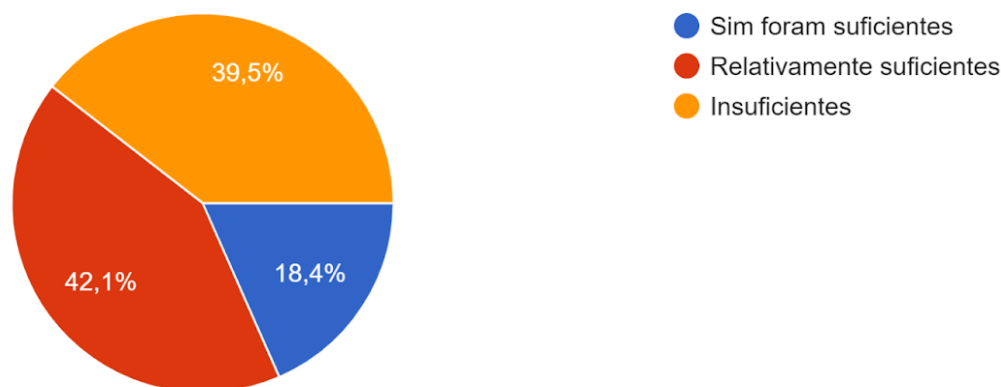
Figura 3 - Gráfico sobre as principais dificuldades de acesso à biblioteca



Observação: nessa questão os usuários poderiam selecionar mais de uma resposta e acrescentar a sua própria

Fonte: Pesquisa direta, 2024

No que diz respeito à questão 4: “As informações de como acessar a biblioteca neste período foram suficientes para apoiar suas atividades acadêmicas?”, 42,1% dos respondentes disseram que foram relativamente suficientes, 39,5% insuficientes e 18,4% suficientes. O que se leva a entender que essas foram parcialmente suficientes, já que uma parcela relativa dos usuários afirmaram ser insuficientes.

Figura 4 - Avaliação da suficiência das informações da biblioteca

Fonte: Pesquisa direta, 2024

Na questão 5: “Qual sua principal dificuldade no acesso às informações/ livros/ periódicos/ revistas/ documentos neste período?”, a maior dificuldade apontada foi: “não ter informações de como usar a biblioteca da Unesp”, com 39,5% , seguida por “não ter acesso a material específico no ambiente online” com 32,9%, enfatizando o observado pela questão 4, ter acesso insuficiente ou parcial as informações da biblioteca e a livros específicos impactaram os usuários no período.

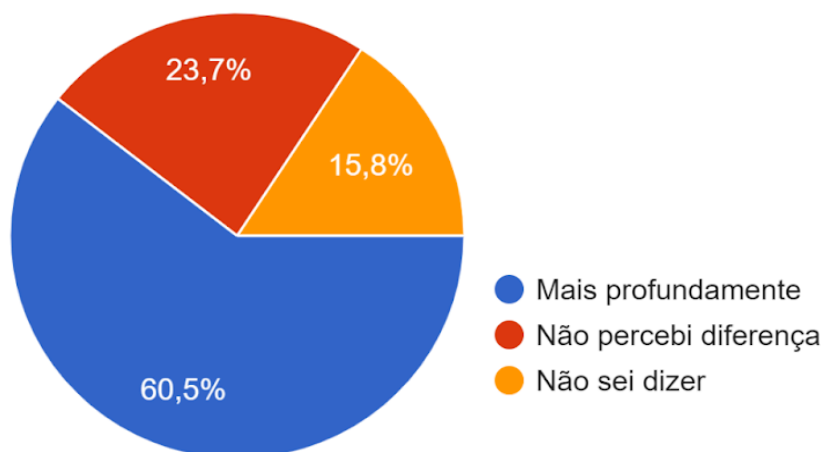
Figura 5 - Principal dificuldade de acesso a livros, periódicos e revistas na pandemia

Fonte: Pesquisa direta, 2024

Na questão 6: “Sobre como fazer pesquisas online - neste período você aprendeu:”, a maior parte dos usuários, relataram que aprenderam mais profundamente (60,5%) e na questão 6a: “Você diria que hoje você:”, a maioria (76,3%) respondeu que “sabe muito mais sobre como fazer pesquisas online do que antes da COVID-19”. O que previamente pode indicar que nesse período uma quantidade expressiva dos usuários pode desenvolver suas

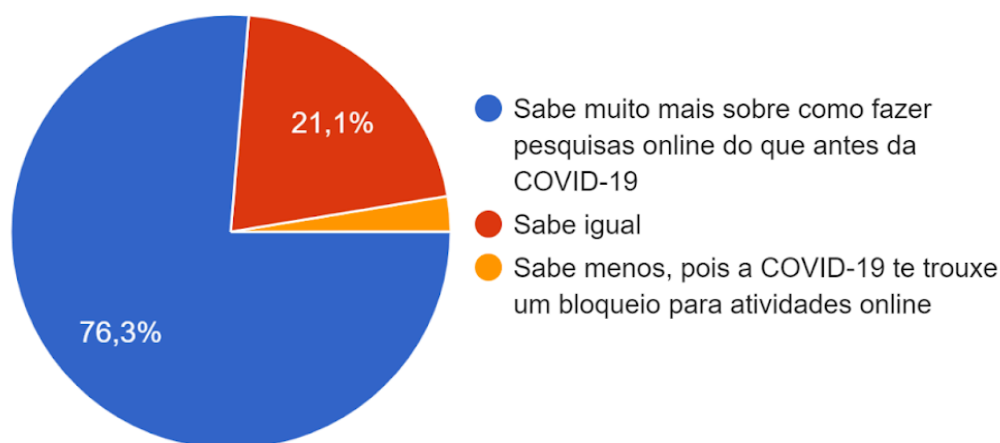
competências em informação, enfatizado pelo Padrão 2, exposto anteriormente e pelo “Padrão 4 - A pessoa competente em informação, individualmente ou como membro de um grupo, usa a informação com efetividade para alcançar um objetivo/obter um resultado” (Belluzzo, 2007, p. 101).

Figura 6 - Avaliação do nível de aprendizado sobre pesquisa online na biblioteca



Fonte: Pesquisa direta, 2024

Figura 7 - Nível de conhecimento declarado sobre como fazer pesquisas online

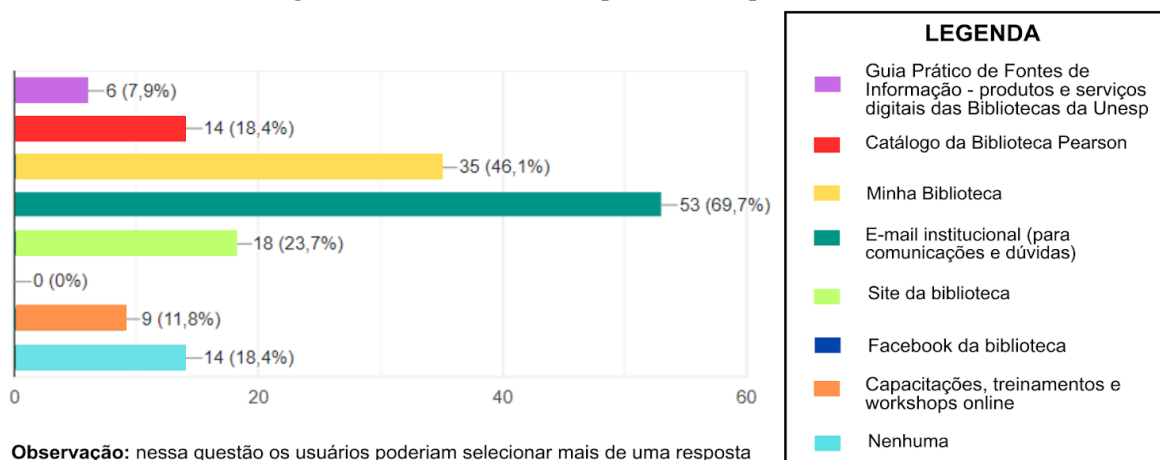


Fonte: Pesquisa direta, 2024

Nos resultados da questão 7: “Você usou algum desses serviços promovidos pela biblioteca da Unesp Bauru neste período?”, observa-se que a maior parte dos participantes usaram o “e-mail institucional (para comunicações e dúvidas)”, correspondendo a 69,7%, em segundo lugar está o Minha Biblioteca, usada por 46,1% dos respondentes, enquanto nenhum

deles usaram o Facebook da biblioteca. Isso mostra que a comunicação e serviços pelo e-mail foi a mais eficiente.

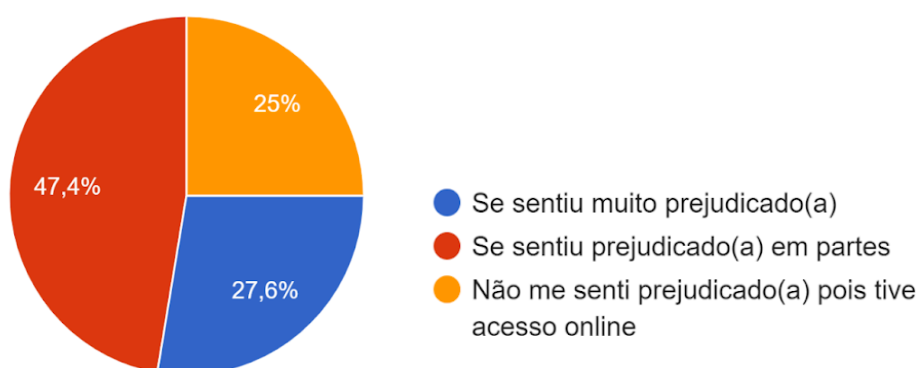
Figura 8 - Uso dos serviços promovidos pela biblioteca



Fonte: Pesquisa direta, 2024

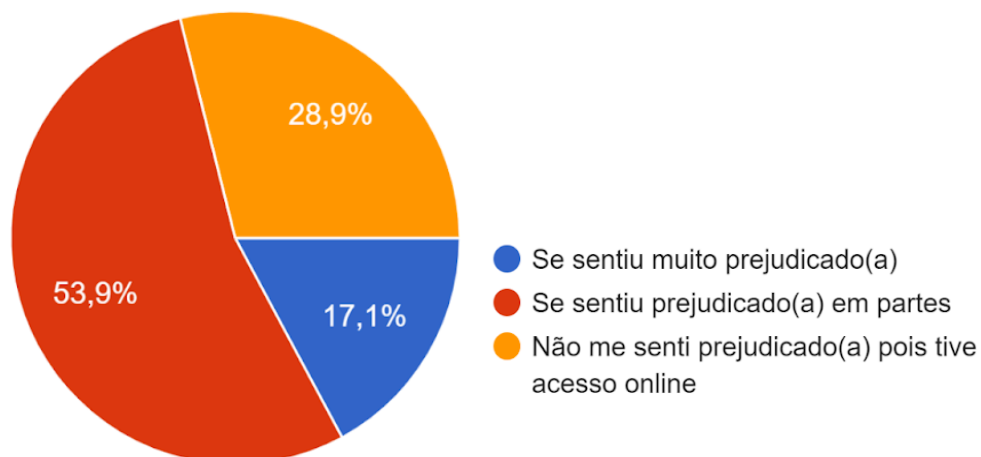
Nas questões 8a: “Quanto ao acesso às informações neste período, você:” e 8b: “Quanto ao acesso à biblioteca da Unesp neste período, você:”, a resposta com mais identificação em ambas foi: “se sentiu prejudicado(a) em partes”, com 53,9% na 8a e 47,4 % na 8b. Importante ressaltar que na biblioteca, a quantidade de pessoas que se sentiu muito prejudicado foi maior que as que não se sentiram prejudicadas.

Figura 9 - Nível de prejuízo ao acesso a informações



Fonte: Pesquisa direta, 2024

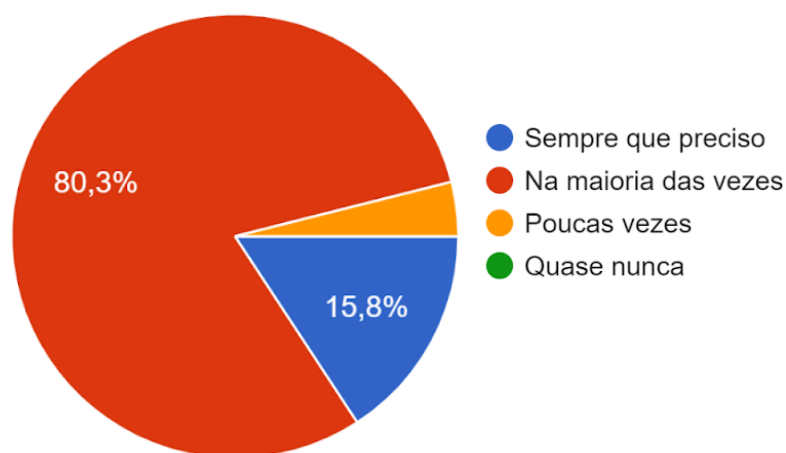
Figura 10 - Nível de prejuízo ao acesso aos serviços da biblioteca



Fonte: Pesquisa direta, 2024

Na questão 9: “Com que frequência você consegue usar a informação com efetividade para alcançar os objetivos e obter resultados positivos para as suas pesquisas?”, correspondente ao padrão 4, citado anteriormente, 80,3% responderam “na maioria das vezes” e nenhum dos respondentes respondeu: “quase nunca”, indicando um possível desenvolvimento nesse padrão.

Figura 11 - Frequência do uso da informação com efetividade em pesquisas

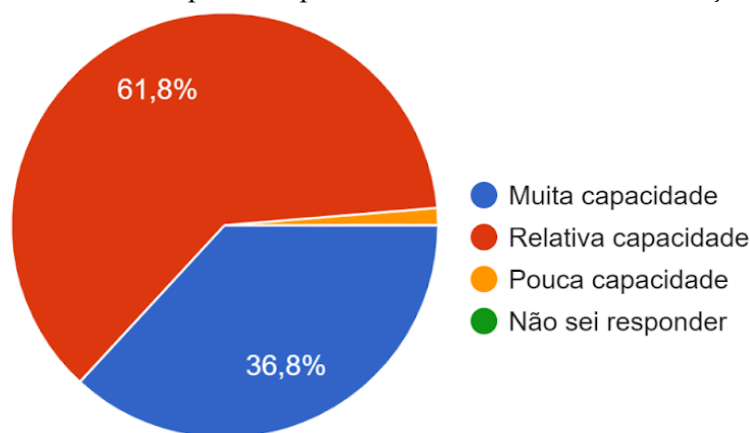


Fonte: Pesquisa direta, 2024

Em relação à questão 10: “Qual seu nível de capacidade para avaliar criticamente a informação e as suas fontes no sentido de garantir a confiabilidade e qualidade para apoiar suas atividades acadêmicas?”, relacionada com o “Padrão 3 - A pessoa competente em

informação avalia criticamente a informação e as suas fontes” (Belluzzo, 2007, p. 99), 61,8% dos respondentes afirmaram ter relativa capacidade, 36,8% afirmou ter muita capacidade.

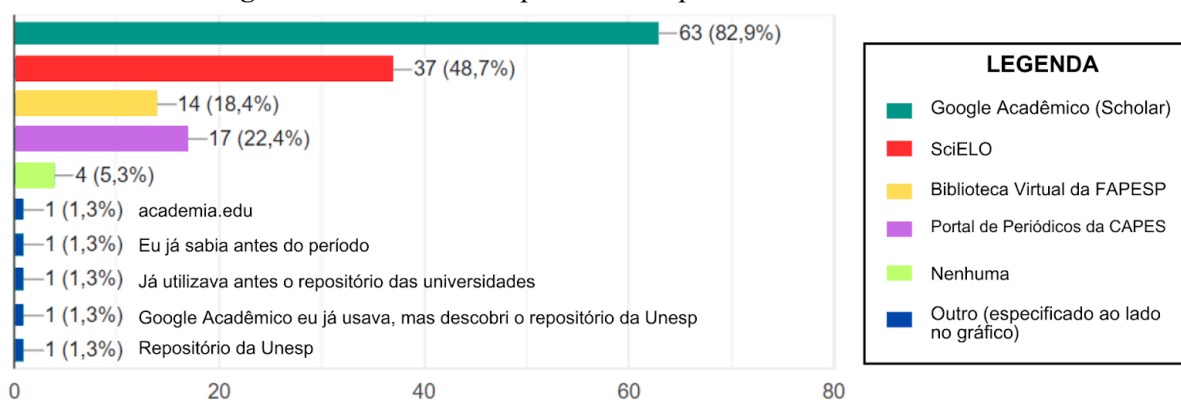
Figura 12 - Nível da capacidade para avaliar criticamente a informação e fontes



Fonte: Pesquisa direta, 2024

Na questão 11: “Das plataformas de busca online citadas abaixo, quais delas você aprendeu a usar neste período de 2020 e/ou 2021?”, relacionado ao conhecimento das plataformas digitais para pesquisa, a maior parte aprenderam a usar o Google Acadêmico (*Scholar*) (82,9%).

Figura 13 - Plataformas aprendidas no período de 2020 e/ou 2021



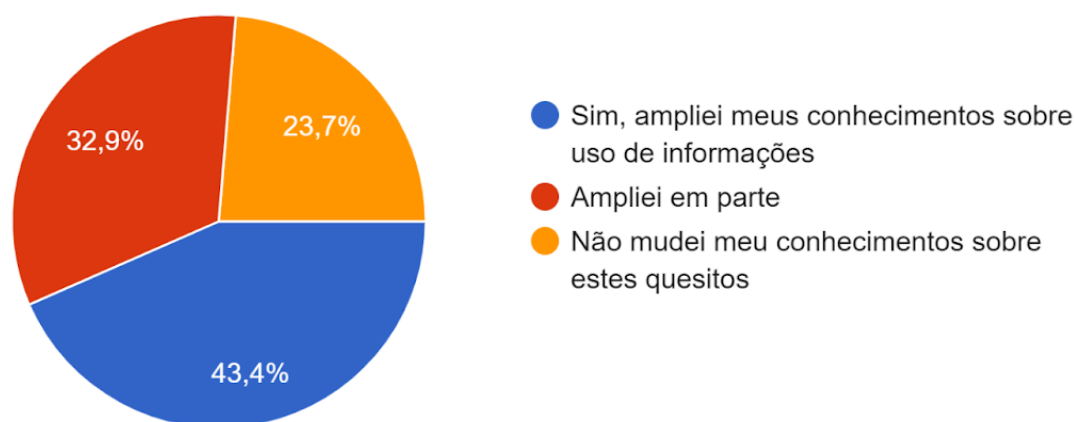
Observação: nessa questão os usuários poderiam selecionar mais de uma resposta e acrescentar a sua própria

Fonte: Pesquisa direta, 2024

A questão 12: “Neste período você ampliou seu conhecimento sobre questões econômicas, legais e sociais do contexto do uso da informação, e sobre a importância de usá-las de forma ética, verdadeira e legal?”, buscou identificar, durante o período da pandemia, ainda que superficialmente, o desenvolvimento do “Padrão 5 - A pessoa

competente em informação compreende as questões econômicas, legais e sociais da ambiência do uso da informação e acessa e usa a informação ética e legalmente” (Belluzzo, 2007, p. 101) nesses usuários, 43,4% deles disseram ter ampliado seus conhecimentos.

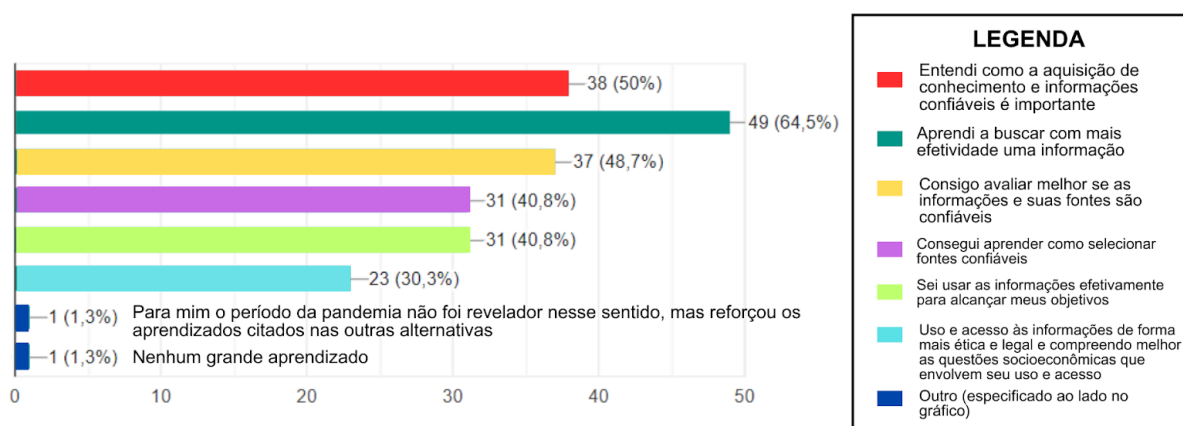
Figura 14 - Avaliação do nível de melhoria no conhecimento sobre questões econômicas, legais e sociais do uso da informação



Fonte: Pesquisa direta, 2024

Na questão 13: “Quais foram os seus maiores aprendizados no uso e acesso à informação nesse período?”, os respondentes aprenderam mais a buscar com mais efetividade uma informação, representado por 64,5% destes. Interessante apontar que 50% destes, também afirmaram ter entendido como a aquisição de conhecimento e informações confiáveis é importante e conseguem avaliar melhor se as informações e suas fontes são confiáveis.

Figura 15 - Maiores aprendizados no uso e acesso à informação



Observação: nessa questão os usuários poderiam selecionar mais de uma resposta e acrescentar a sua própria

Fonte: Pesquisa direta, 2024

Na questão 14: “Gostaria de acrescentar algo sobre a temática que não foi questionado?”, alguns apontamentos e relatos interessantes foram: “O acervo é limitado para vários temas de pesquisa, e alunos de Arquitetura geralmente já recorrem ao repertório online por não ter informações suficientes ou livros demasiadamente antigos na Biblioteca”, “O conhecimento que adquiri ocorreu por conta de uma IC que ocorreu durante a pandemia (...) Tudo o que sabia, já sabia antes, por conta das disciplinas de Metodologia Científica” e “Eu entrei no curso de física em 2021 e não foi nos dado nenhuma instrução clara sobre acesso aos livros virtuais da biblioteca. Sobre pesquisa de informações também nos foi dada pouca instrução na época”. O que possibilita perceber que um dos respondentes já tinham conhecimentos em relação à pesquisa e uso da biblioteca, um deles afirmou que já usava o repertório online e um deles não recebeu informações suficientes sobre a biblioteca, acervos digitais e pesquisa, durante a pandemia.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estudo bibliográfico realizado na primeira etapa deste estudo foi muito importante para a compreensão da Competência em Informação (CoInfo) e Competência Midiática, principalmente proporcionando um conhecimento mais aprimorado dos padrões propostos por Belluzzo (2007), dos quais foram base para a construção do questionário usado na pesquisa de opinião. Ademais, os conhecimentos expostos no referencial teórico permitiram entender as Bibliotecas Universitárias como organizações que precisam se adaptar, seja mediante eventos como a pandemia da COVID-19, ou em relação às novas tecnologias e públicos (Zaninelli; Nogueira; Peres, 2019).

A CoInfo, pode ser entendida como essencial para a área da Ciência da Informação e para a Comunicação, das quais precisam se atentar a conhecimentos nessa competência. Essa importância foi comprovada na pandemia da COVID-19 e as várias mudanças e desafios para o meio acadêmico trazidas por ela (Nobre *et al.*, 2021). Foi possível observar, assim como já elaborado por Belluzzo (2007), que a Competência em Informação não existe de forma isolada, mas sim em relação ao cotidiano, que foi alterado pela pandemia e as vivências sociais.

A Biblioteca da Unesp Bauru atende usuários das três faculdades do Campus de Bauru e a pesquisa qualitativa sobre seus serviços permitiu elencar maior uso das tecnologias da informação e comunicação durante a pandemia, e a necessidade de novas aprendizagens e desenvolvimento de competências, além de que grande parte dos serviços já existiam antes,

mas sofreram adaptações e alguns deles surgiram, como o Guia de Prático de Fontes de Informação - produtos e serviços digitais das Bibliotecas da Unesp.

Na pesquisa de opinião com os usuários da biblioteca, foi possível observar que muitos aprenderam a buscar informações online com mais efetividade durante esse período, mas também se depararam com muitas dificuldades em relação à falta de conhecimento de procedimentos de busca de informação e os padrões de competências. A maioria das respostas sobre seu desenvolvimento foram positivas, porém é importante observar que muitos dos respondentes apontaram não ter informações de como usar a biblioteca da Unesp durante a pandemia e que as informações de como acessá-la neste período foram parcialmente ou insuficientes, podendo ser considerado um ponto que necessita de melhoria.

Por fim, a pesquisa obteve resultados importantes para atender os objetivos propostos inicialmente. Como melhoria poderia ser realizada em um período de tempo maior, porque assim seria possível ampliar a divulgação e coleta de dados, principalmente durante a coleta de dados da pesquisa de opinião, além da possibilidade de comparação com bibliotecas de outras instituições de ensino.

REFERÊNCIAS

BARROS, Aidil de Jesus Paes de; LEHFELD, Neide Aparecida de Souza. **Projeto de pesquisa: propostas metodológicas**. 16. ed. Petrópolis: Vozes, 2005.

BELLUZZO, Regina Célia Baptista. **Construção de mapas: desenvolvendo competências em informação e comunicação**. 2.ed. revista e ampliada - Bauru: Cá Entre Nós, 2007.

BELLUZZO, Regina Célia Baptista. Competência em informação: das origens às tendências. **Informação & Sociedade: Estudos**, v. 30, n. 4, p. 1-28, 2020.

BELLUZZO, Regina Célia Baptista. 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, p. 47-76, 2017. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/648>. Acesso em: 28 nov. 2023.

BELLUZZO, Regina Célia Baptista. O uso de mapas conceituais e mentais como tecnologia de apoio à gestão da informação e da comunicação: uma área interdisciplinar da competência em informação. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, v. 2, n. 2, p. 78-89, 2006.

BORGES, Gabriela; SIGILIANO, Daiana; GUIDA, Vinícius. Competência midiática e formação para a cidadania: oficinas de criação do Observatório da Qualidade no Audiovisual. **Triade: Comunicação, Cultura e Mídia**, v. 9, n. 20, p. 24-50, 2021.

BRASIL. [Constituição (1988)]. Constituição da República Federativa do Brasil. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 04 mar. 2024.

DA SILVA MOTA, Janine. Utilização do google forms na pesquisa acadêmica.

Humanidades & Inovação, v. 6, n. 12, p. 371-373, 2019.

<https://revista.unitins.br/index.php/humanidadeseinovacao/article/view/1106>. Acesso em: 30 jul. 2024.

DE MIRANDA, Lyana Virgínia Thédiga; DA SILVA, Luiza Mônica Assis. Competência midiática e cidadania digital: reflexões teórico-metodológicas. **Revista de Estudos Universitários-REU**, v. 43, n. 2, p. 309-326, 2017.

FERRÉS, Joan; PISCITELLI, Alejandro. Competência midiática: proposta articulada de dimensões e indicadores. **Lumina**, v. 9, n.1, p. 1-16, 2015. Disponível em:

<https://periodicos.ufjf.br/index.php/lumina/article/view/21183>. Acesso em: 05 dez. 2023.

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, n. 2, p. 1-20, 2021.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2002.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 1989.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 2008.

IPEA (org.). **Objetivos de desenvolvimento sustentável: ODS 4**, 2019. Disponível em: <https://www.ipea.gov.br/ods/ods4.html>. Acesso em: 22 abr. 2024.

MARIETTO, Marcio Luiz. Observação participante e não participante: contextualização teórica e sugestão de roteiro para aplicação dos métodos. **Revista Ibero Americana de Estratégia**, v. 17, n. 4, p. 05-18, 2018.

NOBRE, Ana. *et al.* Processos de comunicação digital no sistema educativo português em tempos de pandemia. **Práxis Educacional**, [S. l.], v. 17, n. 45, p. 81-99, 2021. Disponível em: <https://periodicos2.uesb.br/index.php/praxis/article/view/8331>. Acesso em: 04 mar. 2024.

NUNES, Martha Suzana Cabral; CARVALHO, Kátia de. As bibliotecas universitárias em perspectiva histórica: a caminho do desenvolvimento durável. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 21, p. 173-193, 2016.

OTTONICAR, Selma Letícia Capinzaiki *et al.* Competência midiática no processo de inteligência competitiva voltada ao uso das mídias sociais: modelo de inter-relação aplicável nas organizações. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 26, p. 37-57, 2021.

RIOS, Sadraque Oliveira; COSTA, Jean Mario Araújo; MENDES, Vera Lúcia Peixoto Santos. A fotografia como técnica e objeto de estudo na pesquisa qualitativa. **Discursos fotográficos**, v. 12, n. 20, p. 98-120, 2016.

RUÃO, Teresa; KUNSCH, Margarida. A comunicação organizacional e estratégica: nota introdutória. **Comunicação e Sociedade**, v. 26, p. 7-13, 2014.

SANCHES, Tatiana; ANTUNES, Maria Luz; LOPES, Carlos. International Standards and Guiding Documents for Information Literacy: the inspiration for national practices. **LIBER Quarterly: The Journal of the Association of European Research Libraries**, [S. l.], v. 32, n. 1, p. 1-22, 2022. Disponível em: <https://liberquarterly.eu/article/view/11131>. Acesso em: 04 mar. 2024.

Unesp Bauru (org.). **Estrutura Administrativa e Equipe**, 2024. Disponível em: <https://www.bauru.unesp.br/#!/biblioteca/sobre/estrutura-e-equipe/>. Acesso em: 02 abr. 2024.

Unesp Bauru (org.). **Sobre a Biblioteca**, 2023. Disponível em: <https://www.bauru.unesp.br/#!/biblioteca/sobre/>. Acesso em: 02 abr. 2024.

VALLE, Michelle Oliveira. Competência Midiática: Um novo olhar sobre as manchetes: Um estudo sobre literacia midiática na página Caneta Desmanipuladora. **XI ECOMIG – Encontro dos Programas de Pós-Graduação em Comunicação Social de Minas Gerais**. Juiz de Fora: Universidade Federal de Juiz de Fora, p. 1-13, 2018.

VITORINO, Elizete Vieira. Indicadores para a Competência em Informação no Brasil: virtudes, tendências e possibilidades. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 27, p. 7-36, 2022.

WEBER, Andréa Franciéle; PÉRSIGO, Patrícia Milano. **Pesquisa de opinião pública: princípios e exercícios**. Santa Maria: UFSM, 2017.

ZANINELLI, Thais Batista; NOGUEIRA, Cibele Andrade; PERES, Ana Luísa Moure. Bibliotecas universitárias: uma perspectiva teórica sobre inovação em serviços informacionais. **RDBCI: Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, v. 17, p. 1-20, 2019.

APÊNDICES

APÊNDICE A- Ficha de observação da biblioteca

Ficha de observação *in loco* da Biblioteca da UNESP Bauru

Nome do(a) observador(a): Samira P. R. Barbosa

Local: Biblioteca da UNESP Bauru

Data: 26/10/2023

Horário: 16h30-17h30

Observação: Houve a coleta de registros fotográficos.

1- Ambiente

() Aberto e descoberto (x) Aberto e coberto () Fechado

2- Climatização

(x) Ventilador (x) Ar condicionado () Não possui

3- Apontamentos sobre a observação da estrutura e espaços da biblioteca

- A biblioteca possui salas de estudo abertas ao público.
- O saguão da biblioteca possui um número grande de mesas e cadeiras dispostas, em que alunos e usuários podem se sentar. Há sofás (espaço de leitura) e poltronas dispostas.
- Há espaços para conectar notebooks e carregamento de celulares.
- Há um espaço para consulta de acervo por um computador.
- Possui guarda-volumes para entrar no acervo, há uma placa impedindo a entrada dos alunos com mochilas e bolsas.
- No saguão, de frente para a porta principal, há um balcão amplo para atendimento, em que alguns servidores trabalham.
- Há computadores disponíveis para a utilização dos alunos.
- O acervo ocupa uma grande área da biblioteca, sendo dividido em diversas sessões.
- O auditório da biblioteca possui cadeiras acolchoadas, ar condicionado, lousa, televisão, computador e projetor. Pode ser reservado mediante solicitação (acesso restrito).
- Há salas da direção e órgãos administrativos que ficam fechadas (acesso restrito).
- Nas paredes da biblioteca há quadros, enfeites e informativos (livro do mês; proibido entrar com mochilas no local do acervo).

- Placas informativas indicando a direção dos ambientes dentro da biblioteca e mapa do campus da UNESP Bauru.
- No saguão podem ser observadas exposições que estão próximas à porta de entrada.
- Novas aquisições de livros ficam disponíveis em uma prateleira específica.

4- Apontamentos sobre as opções de atendimento e serviços observadas

- Há um balcão de atendimento com profissionais.
- Computadores disponíveis para consulta de acervo
- Reservas e devoluções de acervo realizadas pelo balcão de atendimento e por “autodevolução”.
- Reserva de auditório para realização de apresentações e trabalhos.
- Sala do “Ponto de Apoio da Fapesp” que informa sobre auxílios da Fapesp.

5- Fluxo de pessoas

(x) Alto () Médio () Baixo

6- Horário de atendimento durante o período letivo

- Segunda a sexta-feira das 8h às 21h45; sábados das 8h às 11h45.

APÊNDICE B - Roteiro utilizado no grupo focal

INVESTIGAÇÃO BIBLIOTECA UAB - UNESP

PARTE V – INCIDENTES CRÍTICOS

Entrevista GRUPO FOCAL

INSTRUÇÕES:

A expressão “incidente crítico”, ou seja, as palavras “incidente” ou “crítico” não têm conotação de algo que não deveria ter acontecido ou que foi errado, mas sim refere-se a um episódio, um evento que pode ter sido eficaz ou não, positivo ou negativo, algo marcante.

Incidente crítico na Gestão da informação (GI): Gestão da informação é a área que se ocupa da geração, acesso, organização, transmissão, recuperação, comunicação, uso e usuários da informação, e também lida com o estudo do contexto em que está inserida a informação (BELLUZZO, 2004).

- 1) Quais os incidentes críticos* vivenciados pelo(a) senhor(a) durante o período de maior isolamento social decorrente da pandemia de Covid-19, que impactaram sua atuação junto ao Sistema da Biblioteca no tocante a gestão da informação ?
- 2) Há algum aspecto que gostaria de destacar em relação à Gestão da informação nas Bibliotecas e o desenvolvimento de competências aos usuários durante este período de maior isolamento?
- 3) Quais foram as necessidades de adaptações/adequações na GI da biblioteca devido a cada incidente, se possível pode descrever:
 - a) Qual a adequação realizada:
 - b) Qual o objetivo desta adequação:
 - c) Qual o resultado obtido:
- 4) Quais foram as ações orientadas para o suporte e apoio durante este período, visando atender necessidades e fomentar competência em informação e midiática na gestão da informação:
 - a) no trabalho administrativo da biblioteca?
 - b) no trabalho voltado aos usuários (alunos, docentes e funcionários)?
- 5) O que foi adaptado durante o período de isolamento social quanto a GI nas Bibliotecas e que continua sendo usado depois deste período, por qual motivo?
- 6) Na sua opinião qual foi a alteração de maior impacto na área de GI da Biblioteca no período e por quê? (para fechar a entrevista)

APÊNDICE C - Questionário da pesquisa de opinião

Pesquisa de opinião sobre acesso e uso à Biblioteca Unesp- Bauru durante o isolamento social da COVID-19

Termo de consentimento

Convidamos você para participar voluntariamente da pesquisa sobre a **COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO E MIDIÁTICA EM BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA** para conhecer um pouco sobre o uso e acesso da biblioteca da Unesp Bauru, no período de **2020 a 2021**.

A pesquisa foi aprovada no Edital PROPe Unesp Nº 09/2023 - Iniciação Científica, e é financiada pelo CONSELHO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO CIENTÍFICO E TECNOLÓGICO – CNPq, e seu objetivo é **identificar aspectos relevantes do processo de competência em informação e midiática dos usuários da biblioteca universitária da UNESP, Campus de Bauru, referente ao período constituído pelo isolamento social devido à COVID-19, de 2020 a 2021**.

Sua resposta é muito importante para entender melhor a opinião dos usuários da biblioteca em questão a busca, seleção e acesso a fontes e a biblioteca universitária durante o período de isolamento social

Leia as informações abaixo antes de expressar ou não o seu consentimento para participar da pesquisa.

- Podem participar desta pesquisa qualquer aluno que tenha estudado na Unesp Bauru em 2020 e/ou 2021 e seja maior de 18 anos e que se considere apto(a) para responder a questionários online.

- A pesquisa está sendo conduzida como parte da iniciação científica da aluna Samira de Paula Rodrigues Barbosa, orientada pela professora e pesquisadora Tamara de Souza Brandão Guaraldo, docente da Universidade Estadual Paulista (UNESP), que podem responder a qualquer dúvida que surja a este respeito nos e-mails de contato: samira.barbosa@unesp.br e tamara.guaraldo@unesp.br.

Ao concordar em participar desta pesquisa, você se declara ser maior de 18 anos ter sido informado(a) dos objetivos e justificativa desta, estar plenamente apto(a) para respondê-la, assim como, que está de acordo em participar da mesma.

Você também concorda que foi igualmente informado(a) sobre:

- a) a liberdade de participar ou não da pesquisa, bem como do direito de retirar o seu consentimento, a qualquer momento, e deixar de participar do estudo, sem que isto te traga qualquer prejuízo;
- b) a garantia de receber resposta a qualquer dúvida acerca dos procedimentos e outros assuntos relacionados com a pesquisa;
- c) a segurança de que não será identificado e que se manterá o caráter confidencial das informações registradas.

1- Você aceita participar dessa pesquisa?

☐ Sim ☐ Não

A pesquisa pode ser respondida por pessoas que foram alunos(as) da Unesp Bauru durante o período de isolamento social da COVID-19 (anos de 2020 e/ou 2021).

2- Você foi aluno da Unesp Bauru durante a pandemia da COVID-19 (2020 e/ou 2021)?

☐ Sim ☐ Não

Durante a pandemia o ensino na universidade foi impactado de diversas formas, bem como o acesso a informações, livros e biblioteca da Unesp. Responda às seguintes questões, **considerando o período de isolamento e atividades remotas (2020-2021) devido a COVID-19:**

3- Quais foram as maiores dificuldades encontradas a respeito de sua formação, durante este período da COVID-19 ? (pode assinalar mais de uma resposta)

- ☐ Adoecimento pessoal ou na família
- ☐ Falta de acesso a um computador/notebook
- ☐ Dificuldades de acesso a internet
- ☐ Falta de conhecimento das bases de dados
- ☐ Fechamento da biblioteca e dificuldade de acesso a livros físicos
- ☐ Falta de conhecimento de procedimentos de busca de informação
- ☐ Nenhuma
- ☐ Outros _____

4- As informações de como acessar a biblioteca neste período foram suficientes para apoiar suas atividades acadêmicas? (assinale apenas uma resposta)

- ☐ Sim foram suficientes
- ☐ Relativamente suficientes
- ☐ Insuficientes

5- Qual sua principal dificuldade no acesso às informações/ livros/ periódicos/ revistas/ documentos neste período? (assinale apenas uma resposta)

- ☐ Não ter acesso a material específico no ambiente online
- ☐ Não ter informações de como usar a biblioteca da Unesp
- ☐ Não ter acesso virtual a biblioteca da Unesp neste período
- ☐ Não tive dificuldade de acesso a estes materiais
- ☐ Outros _____

6- Sobre como fazer pesquisas online - neste período você aprendeu: (assinale apenas uma resposta)

- ☐ Mais profundamente
- ☐ Não percebi diferença
- ☐ Não sei dizer

6a- Você diria que hoje você: (assinale apenas uma resposta)

- ☐ Sabe muito mais sobre como fazer pesquisas online do que antes da COVID-19
- ☐ Sabe igual
- ☐ Sabe menos, pois a COVID-19 te trouxe um bloqueio para atividades online

7- Você usou algum desses serviços promovidos pela biblioteca da Unesp Bauru neste período ? (selecione todos os que você usou)

- ☐ Guia Prático de Fontes de Informação - produtos e serviços digitais das Bibliotecas da Unesp
- ☐ Catálogo da Biblioteca Pearson
- ☐ Minha Biblioteca
- ☐ E-mail institucional (para comunicações e dúvidas)
- ☐ Site da biblioteca
- ☐ Facebook da biblioteca

- ☐ Capacitações, treinamentos e workshops online
- ☐ Nenhum

8a- Quanto ao acesso às informações neste período, você: (assinale apenas uma resposta)

- ☐ Se sentiu muito prejudicado(a)
- ☐ Se sentiu prejudicado(a) em partes
- ☐ Não me senti prejudicado(a) pois tive acesso online

8b- Quanto ao acesso à biblioteca da Unesp neste período, você: (assinale apenas uma resposta)

- ☐ Se sentiu muito prejudicado(a)
- ☐ Se sentiu prejudicado(a) em partes
- ☐ Não me senti prejudicado(a) pois tive acesso online

9- Com que frequência você consegue usar a informação com efetividade para alcançar os objetivos e obter resultados positivos para as suas pesquisas? (assinale apenas uma resposta)

- ☐ Sempre que preciso
- ☐ Na maioria das vezes
- ☐ Poucas vezes
- ☐ Quase nunca

10- Qual seu nível de capacidade para avaliar criticamente a informação e as suas fontes no sentido de garantir a confiabilidade e qualidade para apoiar suas atividades acadêmicas? (assinale apenas uma resposta)

- ☐ Muita capacidade
- ☐ Relativa capacidade
- ☐ Pouca capacidade
- ☐ Não sei responder

11- Das plataformas de busca online citadas abaixo, quais delas você aprendeu a usar neste período de 2020 e/ou 2021? (assinale qual/quais)

- ☐ Google Acadêmico (Scholar)

- ☐ SciELO
- ☐ Biblioteca Virtual da FAPESP
- ☐ Portal de Periódicos da CAPES
- ☐ Nenhuma
- ☐ Outros _____

12- Neste período você ampliou seu conhecimento sobre questões econômicas, legais e sociais do contexto do uso da informação, e sobre a importância de usá-las de forma ética, verdadeira e legal? (assinale apenas uma resposta)

- ☐ Sim, ampliei meus conhecimentos sobre uso de informações
- ☐ Ampliei em parte
- ☐ Não mudei meu conhecimentos sobre estes quesitos

13- Quais foram os seus maiores aprendizados no uso e acesso à informação nesse período? (pode assinalar mais de uma resposta)

- ☐ Entendi como a aquisição de conhecimento e informações confiáveis é importante
- ☐ Apreendi a buscar com mais efetividade uma informação
- ☐ Consigo avaliar melhor se as informações e suas fontes são confiáveis
- ☐ Consegui aprender como selecionar fontes confiáveis
- ☐ Sei usar as informações efetivamente para alcançar meus objetivos
- ☐ Uso e acesso às informações de forma mais ética e legal e compreendo melhor as questões socioeconômicas que envolvem seu uso e acesso
- ☐ Outros _____

14- Gostaria de acrescentar algo sobre a temática que não foi questionado? (opcional)
