

A IMPORTÂNCIA DA COMUNICAÇÃO DURANTE A PANDEMIA COVID-19: RELATO DE CASO NOS CANAIS DE COMUNICAÇÃO DA BIBLIOTECA CENTRAL IRMÃO JOSÉ OTÃO DA PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DO RIO GRANDE DO SUL (PUCRS)

1

The importance of communication during the COVID-19 pandemic: a case report in the communication channels of the Main Library Irmão José Otão of the Pontifical Catholic University of Rio Grande do Sul (PUCRS)

Sabrina Rosa Vicari Especialista em Educação a Distância e em Gestão de Pessoas pela Universidade do Sul de Santa Catarina (Unisul). Bibliotecária na Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUC RS).
sabrina.vicari@pucrs.br

Clarissa Jesinska Selbach Especialista em Gestão Empresarial pela Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do SUL (PUC RS). Bibliotecária na Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUC RS).
clarissa.selbach@pucrs.br

Ana Paula Medeiros Magnus Mestra em Comunicação e Informação pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS). Bibliotecária na Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUC RS).
ana.magnus@pucrs.br

RESUMO

O presente artigo aborda o relato de experiência da comunicação realizada através dos canais de comunicação da Biblioteca Central Irmão José Otão da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul durante a pandemia COVID-19. Disserta-se sobre a importância da comunicação entre bibliotecas e usuários antes e durante a pandemia e apresenta-se o Grupo de Trabalho de Comunicação (GTCOM), responsável pela comunicação da Biblioteca da PUCRS, contextualizando seu histórico, formação e atribuições. No decorrer do artigo, relata-se o processo de planejamento de publicações pelo GTCOM durante a pandemia, políticas e diretrizes que norteiam o trabalho da equipe, além das ferramentas utilizadas para dinamizar as atividades desenvolvidas. Demonstra-se estatísticas relativas aos conteúdos publicados no site, nas mídias sociais (Facebook e Twitter) e boletins informativos, incluindo as postagens que mais marcaram o período de distanciamento social, além de exemplos de outras publicações para contextualizar o trabalho do GTCOM. Conclui-se que o papel da comunicação entre as bibliotecas e seus usuários é essencial, principalmente neste momento de distanciamento social e alterações dos atendimentos presenciais nas instituições. Ainda, para as bibliotecas universitárias, é importante continuar presente, por meio da comunicação, na vida de seu público a fim de contribuir para a informação de qualidade e formação dos alunos.

Palavras-chave: Comunicação. Mídias sociais. Bibliotecas universitárias. COVID-19.

ABSTRACT

This article discusses the experience of communication through the communication channels of the Main Library Irmão José Otão of the Pontifical Catholic University of Rio Grande do Sul during the pandemic COVID-19. It is about the importance of communication between libraries and users before and during the pandemic and presents the Communication Working Group (GTCOM), responsible for the communication of the PUCRS Library, contextualizing its history, formation and

attributions. Throughout the article, the publication planning process by GTCOM during the pandemic is reported, also talks about policies and guidelines that guide the team's work and the tools used to streamline the activities developed. Statistics related to the content published on the website, social media (Facebook and Twitter) and newsletters are shown, including the posts that most marked the period of social distance, as well as examples of other publications to contextualize the work of GTCOM. It is concluded that the role of communication between libraries and their users is essential, especially at this time of social distance and changes in face-to-face attendance at the institutions. Still, for university libraries, it is important to remain present through communication, in the lives of their audience in order to contribute to the quality information and training of students.

Keywords: Communication. Social media. University libraries. COVID-19.

1 INTRODUÇÃO

A pandemia do novo coronavírus (COVID-19), declarada pela Organização Mundial da Saúde (OMS) em 11 de março de 2020, tornou necessária a adaptação de atividades essenciais em todas as áreas para garantir a segurança e a proteção de todos. Na Educação, as universidades fecharam e as aulas passaram a ser transmitidas no formato on-line. Assim, outros setores das instituições precisaram adaptar suas estruturas, mantendo a oferta de produtos e serviços durante o distanciamento social (medida eficaz para o combate ao COVID-19).

As bibliotecas mantiveram seus canais de comunicação on-line ainda mais ativos e adaptaram serviços para a nova realidade. Em meio a tantas mudanças, a comunicação se torna fundamental em um ambiente de incertezas. Para que todos os usuários possam estar atualizados quanto ao que está ocorrendo na sua unidade de informação, manter os canais de comunicação atualizados é tarefa essencial. Além disso, o papel das bibliotecas no combate às Fake News se faz imprescindível, auxiliando os órgãos oficiais a compartilhar notícias confiáveis e evitar a desordem e o temor nas pessoas que recebem todo tipo de informação através das mídias sociais.

A Biblioteca Central Irmão José Otão da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUCRS) possui um grupo de trabalho responsável pela comunicação da Biblioteca. Desde 2004, com adequações ao longo do tempo, o grupo planeja publicações nas mídias sociais, no site e nos boletins de acordo com as necessidades dos usuários e executa o trabalho de forma completa. A contar de 18 de março de 2020, quando a Biblioteca Central da PUCRS fechou para atendimentos presenciais, os canais de comunicação foram atualizados diariamente, informando o funcionamento em plantões presenciais, divulgando serviços que foram mantidos e promovendo outros que foram criados para atender à comunidade acadêmica durante a pandemia do COVID-19.

Com base neste contexto, o artigo tem por objetivo descrever a importância da comunicação entre biblioteca e usuários, através dos canais de comunicação neste período tão atípico, por meio do relato de experiência da Biblioteca Central da PUCRS. Vale ressaltar que o artigo tem foco nos canais de comunicação utilizados pela Biblioteca Central, sendo eles: mídias sociais Facebook e Twitter (@bibliotecapucrs), site da Biblioteca e boletins enviados por e-mail aos seus usuários.

2 A COMUNICAÇÃO DE BIBLIOTECAS DURANTE A PANDEMIA

A comunicação é o processo de emitir, receber e responder informação. Durante uma pandemia, esse processo se torna ainda mais importante para que as informações fidedignas sejam transmitidas e recebidas de forma a não gerar dúvida e confusão na população. Ainda, no contexto das organizações, a comunicação engloba a manutenção da credibilidade e da imagem da organização, além da divulgação de produtos e serviços para ampliação de vendas e interações com os clientes. Em tempos de distanciamento social, a internet é fundamental para que essa comunicação ocorra e as pessoas mantenham suas atividades de forma completa. A pesquisadora Suely Deslandes afirma em entrevista que “A internet tem o papel fundamental de manter uma certa rotina e parâmetros de ‘normalidade’ nesse momento de suspensão das atividades presenciais.” (DESLANDES, 2020). Percebe-se que a conexão digital é uma das poucas formas de se viver no mundo real e é neste contexto que as bibliotecas precisam disponibilizar produtos e serviços também no formato on-line, pois “[...] as ferramentas digitais têm se mostrado eficientes facilitando o acesso e a comunicação de informações diversas de forma rápida.” (SELBACH, 2020). A utilização destes meios de comunicação torna a transferência e o uso de informações mais ágil e eficaz.

Com o número excessivo de informações disponíveis na internet, busca-se qualidade na informação pesquisada, de preferência em sites de órgãos oficiais que possuam respaldo científico, evitando assim, as Fake News. As bibliotecas universitárias, por estarem vinculadas a instituições de cunho acadêmico-científico, são veículos de informações confiáveis ainda mais durante uma pandemia, como confirmam Tanus e Sánchez-Tarragó (2020):

As bibliotecas universitárias têm aqui uma oportunidade para mostrar que são instituições essenciais para o acesso a fontes de informação confiáveis e verdadeiras, tanto para a comunidade acadêmica, quanto para a sociedade em geral, apesar de suas portas estarem fechadas.

Além do papel de disseminar informações fidedignas, as bibliotecas podem divulgar os serviços que estão sendo oferecidos de forma on-line, promover serviços criados para atender demandas específicas durante a pandemia e compartilhar ações culturais e dicas que possam auxiliar as pessoas nesse período de incertezas. Tanus e Sánchez-Tarragó (2020) observaram em pesquisa com bibliotecas universitárias brasileiras, que a divulgação de informações foi uma das questões centrais assim que as atividades presenciais foram suspensas, “[...] desde a divulgação dos serviços das bibliotecas, passando por informações sobre cultura, entretenimento, utilidades públicas, chegando às informações especializadas da área da saúde.” As autoras também verificaram que as mídias sociais foram os meios de comunicação de maior relevância com os usuários. Para fins de esclarecimento dos termos utilizados, ressalta-se que uma rede social é “[...] toda e qualquer estrutura social onde as pessoas compartilham interesses, seja de forma on-line ou presencial” (SELBACH, 2020, p. 4-5) e uma mídia social é a plataforma exclusivamente on-line onde ocorrem esse tipo de compartilhamento de interesses (SELBACH, 2020).

Wang e Lund (2020) corroboram com Tanus e Sánchez-Tarragó (2020) ao afirmar que a biblioteca pode ser uma fonte de atualizações para a comunidade, oferecendo os serviços remotos disponíveis, além de treinamentos on-line. Na recente pesquisa realizada em bibliotecas públicas americanas, os autores verificaram que o foco das divulgações nas mídias sociais era relativo às operações das bibliotecas e afirmam que, com o advento da internet e das mídias sociais, a capacidade das bibliotecas de desempenhar o papel de disseminadora de informações confiáveis aumentou, assim como a comunicação das bibliotecas com seu público.

Em um ambiente de constantes mudanças, a capacidade de adaptação e a flexibilidade são fundamentais para qualquer unidade de informação, assim como a adoção de novas tecnologias digitais, que imperam no comportamento informacional dos usuários. Para atender às necessidades deles, se faz necessário o planejamento de estratégias voltadas à comunicação efetiva e personalizada nas mídias sociais (ARAÚJO; PINHO NETO; FREIRE, 2016).

3 GRUPO DE TRABALHO DE COMUNICAÇÃO

O Grupo de Trabalho de Comunicação (GTCOM), anteriormente chamado de Núcleo de Comunicação (NUCOM), foi criado em 2004 e atualmente conta com cinco bibliotecários formando uma equipe multidisciplinar. Inicialmente seu objetivo era trabalhar com a comunicação interna da Biblioteca Central com seus diversos setores. A partir de 2013, com a criação da página da Biblioteca no Facebook, o Grupo passou a ser responsável pela elaboração de publicações para a mídia social, além de incluir em suas pautas as publicações no Twitter, cujo perfil havia sido criado em 2009, juntamente com notícias para o site da Biblioteca. Em 2016, após adequações na organização administrativa da Biblioteca, passou a denominar-se Grupo de Trabalho de Comunicação (GTCOM).

Entre as atribuições do GTCOM destacam-se:

- a) organizar e manter uma estrutura de comunicação com o público externo e setores da Biblioteca;
- b) pesquisar e organizar informações sobre serviços e recursos oferecidos pela Biblioteca para divulgação através das mídias sociais, boletins, mural digital, site da Biblioteca e canais de comunicação da Universidade;
- c) interagir com outros grupos de trabalho e comitês da Biblioteca na sua área de atuação;
- d) propor ações na sua área de atuação para os projetos estratégicos.

Para executar suas atividades o Grupo conta com o apoio da Assessoria de Comunicação e Marketing da PUCRS (ASCOM) que orienta nas diretrizes de publicação da Universidade e presta apoio às divulgações.

3.1 POLÍTICAS NORTEADORAS DO GTCOM

O GTCOM possui políticas e diretrizes que norteiam o trabalho diário e que estão de acordo com a proposta da Assessoria de Comunicação e Marketing da Universidade (ASCOM). A *Política de Comunicação da Biblioteca Central Irmão José Otão*, criada em 2016 e atualizada em 2019, tem o objetivo de definir os padrões de comunicação da Biblioteca Central, através dos canais externos e internos de comunicação, levando em consideração os diferentes públicos. Em 2018, foram aprovadas as *Diretrizes do Grupo de Trabalho de Comunicação da Biblioteca Central Irmão José Otão*, que definem os procedimentos para aplicação da Política de Comunicação da Biblioteca Central, através do GTCOM.

A *Política de Comunicação em Gerenciamento de Crise na Biblioteca Central Irmão José Otão*, criada em 2019 e atualizada em julho de 2020, rege diretrizes sobre como agir em situações adversas e em relação a comentários negativos nas mídias sociais. Todos os documentos foram elaborados e são atualizados conforme orientações da equipe de comunicação da PUCRS e do *Guia de Redes Sociais da PUCRS*, elaborado pela ASCOM.

3.2 ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELO GTCOM

O GTCOM reúne-se mensalmente para planejar a pauta das postagens do mês subsequente. Após definição do cronograma, a elaboração das postagens é dividida entre os integrantes do grupo, que preparam o conteúdo para posterior aprovação. Após validação de conteúdo e imagem, faz-se as adequações necessárias antes da publicação, se necessário. As artes são desenvolvidas dentro do layout criado pela ASCOM para a Biblioteca, mantendo o padrão visual da imagem organizacional da PUCRS. Utiliza-se o software ABCD¹ para gerenciar o fluxo de trabalho, controlar as publicações e arquivar as postagens.

Além das atividades relacionadas às publicações do site e mídias sociais, o GTCOM também é responsável pela elaboração de cartazes, atualização do Mural Digital, localizado na recepção da Biblioteca Central, atualização do mural interno de comunicação entre a equipe da Biblioteca, News (boletim informativo) e envio de conteúdo para os canais de comunicação da Universidade.

Com a confirmação da pandemia pelo coronavírus (COVID-19) pela Organização Mundial da Saúde em março de 2020, seguido pelo fechamento de estabelecimentos comerciais e de prestação de serviços, a Biblioteca Central da PUCRS também precisou optar pelo seu fechamento, conforme definições da Universidade, dos órgãos governamentais do município de Porto Alegre e do Estado do Rio Grande do Sul.

Diante disso, o Grupo de Trabalho de Comunicação (GTCOM) da Biblioteca precisou reorganizar o planejamento de suas atividades bem como o cronograma de publicações, com o intuito de nos aproximar mais dos usuários e reforçar os serviços disponibilizados

¹ Software livre para automação de bibliotecas. Disponível em:
<https://sites.google.com/site/abcdlibraryautomationsoftware/>

pela Biblioteca neste momento, além de divulgar conteúdos científicos, sejam eles gratuitos ou pagos pela Universidade, de fornecedores e editores.

Já com o cenário da pandemia, a reunião mensal para o planejamento das postagens e das notícias a serem criadas e divulgadas se manteve, porém, duas situações foram observadas e fizeram aumentar a demanda e o fluxo de trabalho do Grupo:

- a) a comunicação entre os membros passou a ser mais dinâmica e começamos a utilizar com mais frequência os aplicativos de mensagens instantâneas como o WhatsApp e Microsoft Teams;
- b) o aumento na frequência das postagens, que passou a ser diária, algumas vezes sendo mais de um post por dia nas mídias sociais (Facebook e Twitter), além das notícias publicadas no site e informações enviadas através de boletins da Biblioteca.

Em relação aos conteúdos, são publicadas postagens dos seguintes assuntos:

- a) acervos: divulgação e dicas para utilização de coleções na Biblioteca. Exemplo: localização de material na estante, divisão do acervo, novidades do acervo, dentre outros.
- b) datas comemorativas: divulgações relacionadas a datas específicas, como nascimento, inaugurações, festas, feriados, criações e demais datas especiais;
- c) dicas de leitura: indicação de livros de literatura de lazer e técnicos, incluindo frases de autores consagrados;
- d) dicas de normalização de documentos: divulgação dos modelos de normas técnicas, dicas e exemplos de normas da APA, ABNT e Vancouver;
- e) eventos: divulgação de eventos e vinculados à Biblioteca e à PUCRS e visitas à Biblioteca;
- f) notícias da Biblioteca: avisos relacionados ao horário e demais atividades da Biblioteca;
- g) notícias da PUCRS: notícias divulgadas pela ASCOM ou relacionadas à Universidade;
- h) notícias de outras fontes: notícias diversas com conteúdo interessante para o público acadêmico;
- i) recursos e serviços da Biblioteca: equipamentos disponíveis, como autodevolução, autoempréstimo, scanner, dentre outros; e serviços, como acesso remoto, empréstimo, orientação para pesquisa, dentre outros.
- j) recursos de pesquisa: divulgação e dicas para utilização de coleções on-line, métricas, gerenciadores de referência, dentre outros;
- k) treinamentos: capacitações presenciais e on-line oferecidas pela Biblioteca ou por terceiros.

Durante o período da pandemia foi necessário rever os assuntos publicados. As postagens já planejadas referentes aos espaços físicos e serviços oferecidos apenas presencialmente foram alteradas. Com o fechamento da Biblioteca, foram priorizados os

conteúdos sobre serviços que se mantiveram no formato on-line e recursos de pesquisa eletrônicos.

3.3 CANAIS DE COMUNICAÇÃO GERENCIADOS PELO GTCOM

O GTCOM da Biblioteca Central da PUCRS utiliza diversos canais de comunicação para a divulgação de informações tanto para o público interno (colaboradores da Biblioteca) quanto para o público externo (comunidade acadêmica e público em geral), sendo estes canais: Facebook; Twitter; Flickr; News (boletim informativo); site; Mural Digital (televisão localizada no térreo do prédio da Biblioteca); canais de comunicação da PUCRS (revistas, mídias sociais, site, dentre outros); CORE – Central Otimizada de Relatórios e Estatísticas (sistema gerenciado pelo Setor de Suporte e Desenvolvimento da Biblioteca para a comunicação interna entre os colaboradores); Interativo (publicação periódica interna desenvolvida para os colaboradores da Biblioteca); e mural interno para comunicação aos colaboradores da Biblioteca.

Em função da pandemia e do fechamento da Biblioteca Central, alguns canais de comunicação foram temporariamente suspensos. Por isso, para este artigo daremos ênfase aos canais de comunicação Facebook, Twitter, notícias no site da Biblioteca e boletins informativos.

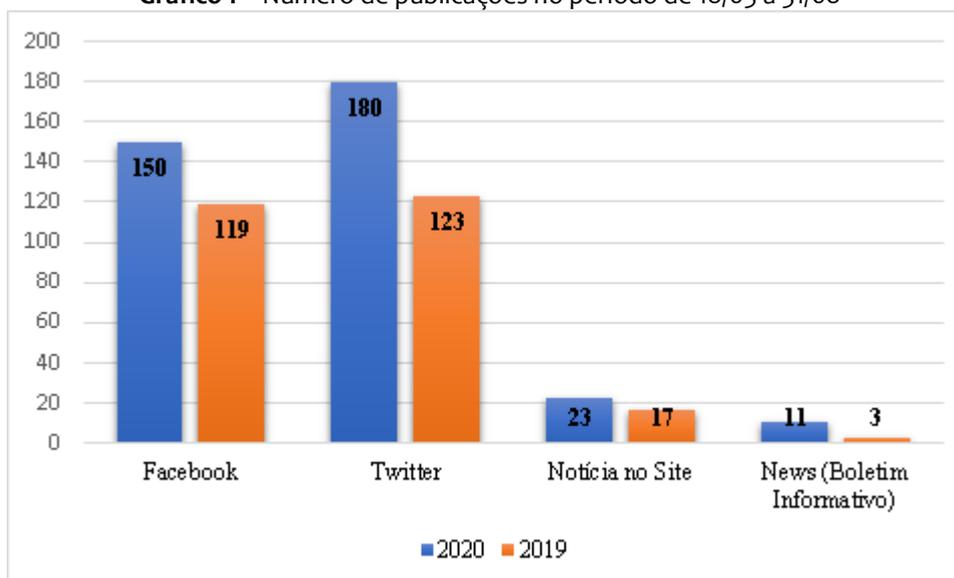
4 PUBLICAÇÕES DURANTE A PANDEMIA DO COVID-19

No início da pandemia, o GTCOM precisou se organizar de forma ágil para atender as demandas de comunicação da Biblioteca, já que foi preciso divulgar conteúdo sobre os horários de atendimento e quais serviços atenderíamos naquele período.

Com todos os bibliotecários trabalhando na modalidade teletrabalho, inicialmente, criou-se uma pasta compartilhada com a equipe no OneDrive (software disponibilizado pela PUCRS) onde armazenamos o cronograma e as artes das postagens. Transcorrido os dias de teletrabalho, alguns integrantes da equipe puderam acessar seus computadores de forma remota, via Rede Virtual Privada (VPN), possibilitando a retomada no uso do sistema ABCD para o controle e registro das publicações.

Conforme comentado em seção anterior, o aumento na demanda de postagens entre os anos de 2019 e 2020, no recorte temporal de 18/03 a 31/08, pode ser verificado no Gráfico 1. Em relação ao número de postagens de um ano para o outro houve um aumento de 26% para o Facebook, 46% para o Twitter, 35% para as notícias no site da Biblioteca e 267% para as News (boletins informativos) enviados aos nossos usuários.

Gráfico 1 – Número de publicações no período de 18/03 a 31/08



Fonte: Dados da Biblioteca Central da PUCRS (2020)

Após este momento inicial de isolamento social e a percepção de que esta situação iria permanecer por tempo indeterminado, o GTCOM, em conjunto com os demais bibliotecários da Biblioteca, focou seus esforços na criação de conteúdo com base nas demandas recebidas dos usuários pelos comentários nas mídias sociais, e-mails recebidos pela Coordenação e Setor de Serviços e WhatsApp da Biblioteca. Neste contexto, verifica-se abaixo, na Tabela 1, os tipos e quantitativo de postagens divulgadas no Facebook e Twitter da Biblioteca Central da PUCRS.

Tabela 1 – Tipo de conteúdo postado nas mídias sociais Facebook e Twitter

Tipo de conteúdo das postagens	Facebook	Twitter
Acervo on-line/Dica de leitura	13	13
Divulgação de conteúdo/recursos de bases de dados científicas e/fornecedores	23	27
Formatação (Word, ficha catalográfica)	7	7
Horário de funcionamento (fechamento, reabertura, plantões de atendimento)	6	6
Informações/Dicas culturais/Curiosidades	14	33
Institucional (informações e divulgações da PUCRS)	19	28
Manutenção sistema	2	2
Normas técnicas (ABNT, APA, Vancouver)	10	11
Procedimentos COVID-19	2	2
Recursos/Dicas de pesquisa no site da Biblioteca	4	3
Serviços da Biblioteca	33	33
Treinamentos oferecidos pela Biblioteca	10	8
Treinamentos oferecidos por fornecedores	7	7
Total de Postagens	150	180

Fonte: Dados da Biblioteca Central da PUCRS (2020)

Percebe-se diferença no número de publicações em postagens relacionadas a Informações/Dicas culturais/Curiosidades (14 para o Facebook e 33 para o Twitter) e informações institucionais da Universidade (19 para o Facebook e 28 para o Twitter) pelo fato de que houve mais compartilhamentos de informações de outras instituições no Twitter, considerada “[...] a segunda mídia social mais utilizada por bibliotecas universitárias, sendo caracterizada por informações rápidas com no máximo 280 caracteres de texto, podendo ser adicionados imagens, gifs ou vídeos.” (SELBACH, 2020, p. 11).

A seguir ilustramos algumas postagens publicadas no Facebook e Twitter da Biblioteca Central da PUCRS e que marcaram este momento de pandemia.

Figura 1 – Postagem: aviso de fechamento da Biblioteca Central da PUCRS



Fonte: Acervo Biblioteca Central da PUCRS (2020)

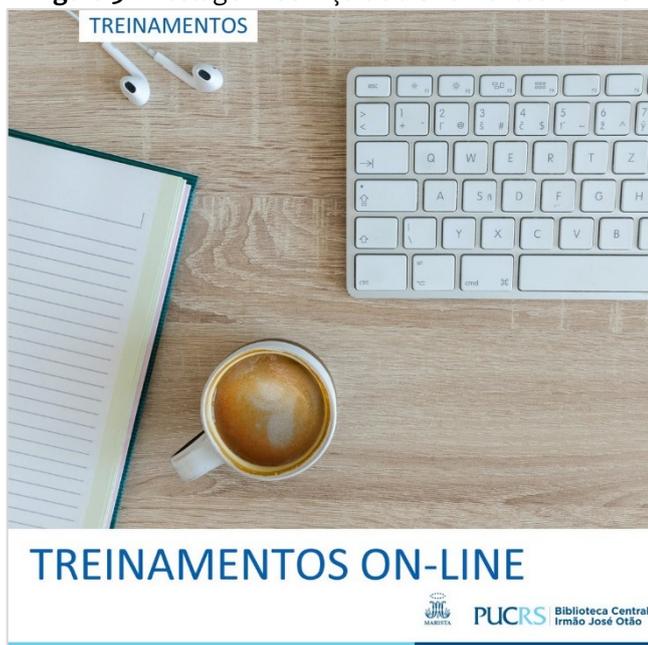
A Figura 1 mostra a postagem no dia em que a Biblioteca fechou suas portas, após 41 anos de funcionamento, devido a situação do COVID-19.

Figura 2 – Postagem: serviço de atendimento via WhatsApp



Fonte: Acervo Biblioteca Central da PUCRS (2020)

Figura 3 – Postagem: serviço de treinamentos on-line



Fonte: Acervo Biblioteca Central da PUCRS (2020)

Já as Figuras 2 e 3 trazem as postagens de divulgação de dois novos serviços criados durante a pandemia:

- a) atendimentos individuais e de turmas na modalidade a distância: treinamentos para resolução de dúvidas relacionadas ao uso das bases de dados ou normas técnicas de documentação, bem como atendimentos solicitados por professores aos seus alunos de temas sobre pesquisa científica, gerenciadores de referências e normas da ABNT;

- b) atendimento das demandas dos usuários via mensagens pelo aplicativo WhatsApp.

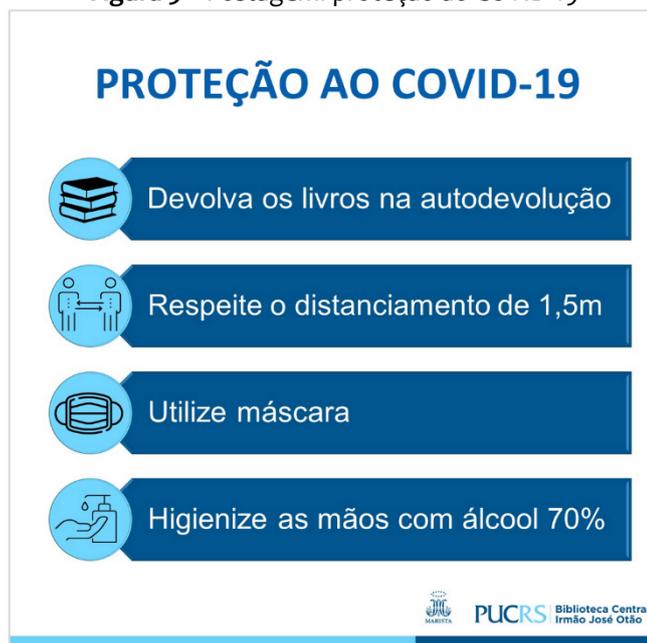
Figura 4 – Postagem: plantão de atendimento



Fonte: Acervo Biblioteca Central da PUCRS (2020)

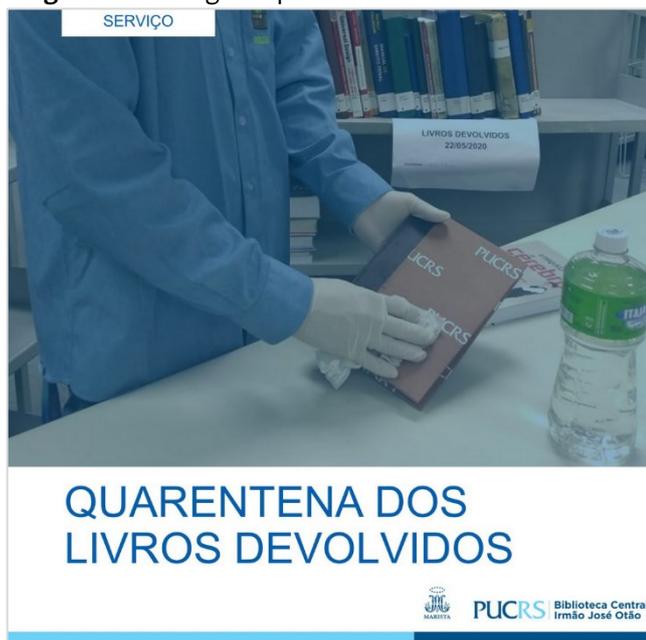
A Figura 4 traz a postagem divulgada quando a Biblioteca, após 49 dias de fechamento do seu espaço físico, retomou o atendimento no formato de plantão (3 horas diárias em 3 dias da semana) para a comunidade acadêmica somente para empréstimos com agendamento prévio e devoluções de materiais.

Figura 5 – Postagem: proteção ao COVID-19



Fonte: Acervo Biblioteca Central da PUCRS (2020)

Figura 6 – Postagem: quarentena dos livros devolvidos



Fonte: Acervo Biblioteca Central da PUCRS (2020)

Em relação aos procedimentos adotados para a prevenção ao COVID-19, as figuras 5 e 6 mostram quais medidas foram adotadas para o recebimento dos usuários nos plantões de atendimento (Figura 5), bem como os processos praticados para a higienização dos materiais devolvidos após o período de quarentena (isolamento por 5 dias) antes de seguir para o acervo ou para o próximo usuário (Figura 6).

Após 26 dias de atendimento por plantão, no dia 01/06, a Biblioteca Central da PUCRS voltou a abrir diariamente em horário reduzido (de segunda a sexta, das 9h às 17h) ainda atendendo empréstimos através de agendamentos, devoluções de materiais e, como nova retomada, reabertura do espaço para estudos dos 8º e 9º pavimentos, com restrição de número de pessoas simultâneas, conforme recomendação dos órgãos oficiais. Vale ressaltar que, ainda assim, o acervo da Biblioteca permaneceu fechado aos usuários e de acesso restrito somente aos seus colaboradores (Figura 7). Porém, após três semanas, devido às instruções e recomendações do Governo do Estado e da Universidade, no dia 23 de junho a Biblioteca retomou o atendimento em regime de plantão, com abertura de 3 horas diárias, 3 vezes na semana, para atendimentos exclusivos de empréstimos agendados e devoluções de materiais (Figura 8).

Figura 7 – Postagem: reabertura da Biblioteca Central da PUCRS



Fonte: Acervo Biblioteca Central da PUCRS (2020)

Figura 8 – Postagem: retorno ao plantão de atendimento da Biblioteca Central da PUCRS



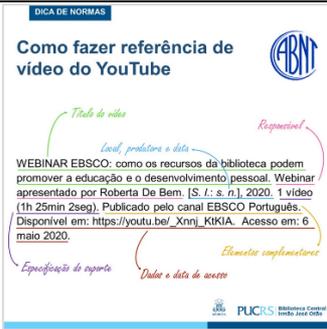
Fonte: Acervo Biblioteca Central da PUCRS (2020)

Quanto às notícias publicadas no site da Biblioteca o destaque foi para informações relacionadas ao horário de funcionamento e à divulgação dos serviços da Biblioteca Central da PUCRS, com 6 e 7 notícias, respectivamente. Com o fechamento da Biblioteca, o GTCOM sentiu a necessidade de direcionar as publicações para estas temáticas para fortalecer os laços com os usuários da Biblioteca e demonstrar a eles que estávamos presentes e prontos para ajudar, mesmo que a distância.

No entanto, também não se deixou de publicar conteúdos já usuais e previstos pré-pandemia. Conforme os exemplos que seguem no Quadro 1, publicou-se informações de serviços já oferecidos e que permaneceram na lista de serviços ofertados durante a pandemia, dicas culturais, de leitura, de pesquisa e de normas técnicas de documentação, além dos treinamentos prestados pela equipe da Biblioteca.

Quadro 1 – Exemplos de postagens no Facebook e Twitter da Biblioteca Central da PUCRS

Imagem utilizada	Tipo de postagem
	<p>Postagem de serviços oferecidos pela Biblioteca Central da PUCRS</p>
	<p>Postagem de dica de leitura</p>
	<p>Postagens de dicas culturais</p>
	<p>Postagens de dicas culturais</p>

	 <p>DICA DE NORMAS</p> <p>Como fazer referência de vídeo do YouTube</p> <p>WEBINAR EBSCO: como os recursos da biblioteca podem promover a educação e o desenvolvimento pessoal. Webinar apresentado por Roberta De Bem [S. l. : s. n.], 2020. 1 vídeo (1h 25min 23seg). Publicado pelo canal EBSCO Português. Disponível em: https://youtu.be/_Xnnj_KtKIA. Acesso em: 6 maio 2020.</p>		<p>Postagem de dica de norma técnica de documentação</p>
	 <p>PESQUISA</p> <p>AND NOT OR</p> <p>OPERADORES BOOLEANOS</p>		<p>Postagem de dica de pesquisa</p>
	 <p>AGENDA</p> <p>TREINAMENTOS ON-LINE ABNT</p> <p>3 de junho 19h às 20h 8 de junho 15h às 16h</p>		<p>Postagem de treinamento oferecido pela Biblioteca Central da PUCRS</p>

Fonte: Acervo Biblioteca Central da PUCRS (2020)

As divulgações da Biblioteca Central da PUCRS mostraram-se imprescindíveis para a disseminação dos recursos e serviços oferecidos e possíveis para este momento de isolamento social. Contudo, o monitoramento das reações ou comentários dos usuários nas mídias sociais também se fez necessário. Segundo Selbach (2020, p. 7):

Zaidan (2016)² corrobora com a ideia, afirmando que as organizações devem monitorar a internet a todo momento, principalmente aos comentários negativos que devem ser respondidos. Uma resposta concreta, com atenção e respeito é suficiente para sanar o problema, captando o usuário e tornando-o um aliado.

Salienta-se que o monitoramento das mídias sociais durante a pandemia seguiu da mesma forma como anteriormente. Um bibliotecário, integrante do GTCOM, é responsável por acompanhar diariamente as reações, comentários e compartilhamentos das postagens. A interação da Biblioteca com seu público é realizada através de reações (pelo botão curtir) e respostas a comentários. Em caso de comentários negativos, o GTCOM procede com atendimento especializado e, dependendo do teor do comentário, informa à

² ZAIDAN, Tiago Eloy. As mídias digitais online no contexto da comunicação organizacional das bibliotecas. **Biblos**: Revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação, Rio Grande, v. 30, n. 2, p. 86-114, 2016. Disponível em: <https://periodicos.furg.br/biblos/article/view/5434>. Acesso em: 03 set. 2020.

Coordenação da Biblioteca e à ASCOM para resolução da situação com maior brevidade possível. Além disso, o grupo de trabalho segue as instruções do *Guia de Redes Sociais* da ASCOM e da *Política de Comunicação em Gerenciamento de Crise na Biblioteca Central Irmão José Otão* para as tomadas de decisão.

5 CONSIDERAÇÕES

Desde o início da pandemia, o site e as mídias sociais da Biblioteca Central da PUCRS foram essenciais para manter uma comunicação efetiva aos usuários. Buscou-se formas de divulgar os serviços on-line, manter a atualização referente ao funcionamento da Biblioteca, instruir o público a respeito da pandemia e dos cuidados necessários para proteção de todos, além de disponibilizar recursos de pesquisa oferecidos pelos editores durante a pandemia. As publicações no Facebook e Twitter da Biblioteca (@bibliotecapucrs) são diárias e as notícias no site são publicadas conforme a necessidade de desenvolvimento do conteúdo. Também foram enviados boletins informativos por e-mail a todos os usuários vinculados à Biblioteca, com informações importantes sobre o funcionamento durante o distanciamento social. As Políticas e Diretrizes da Biblioteca Central foram fundamentais para o trabalho da equipe. Araújo, Freire e Côrtes (2018) confirmam a importância das diretrizes para nortear o trabalho com o planejamento, levando em consideração o conteúdo e a periodicidade de cada publicação, além de registrar informações relativas aos objetivos de alcance nas mídias sociais, como se relacionar e criar laços entre bibliotecas e usuários, incluindo instruções para proceder às críticas negativas.

Durante a pandemia, as publicações realizadas nas mídias sociais, site e boletim foram o meio que mantiveram a Biblioteca próxima dos usuários, proporcionando informações seguras e confiáveis para o andamento das atividades no formato on-line. Ainda, a Biblioteca se preocupou em diversificar os conteúdos publicados, incluindo dicas de leitura, culturais, de pesquisa, de normas técnicas de documentação e de eventos e treinamentos on-line da Biblioteca e da Universidade.

Para ações futuras, entende-se que a Biblioteca Central da PUCRS precisa se manter presente nas mídias sociais, estudando diferentes formas de alcançar e engajar cada vez mais seu público e avaliando novas mídias sociais que possam surgir. Além disso, a dinamicidade da atualização da informação na internet faz com que as bibliotecas universitárias, de uma forma geral, assumam papéis de mediadoras de fontes de informações confiáveis contribuindo para a formação de seus usuários.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, Walqueline Silva; FREIRE, Gustavo Henrique Araújo; CÔRTEZ, Gisele Rocha. Marketing de relacionamento em bibliotecas: estratégia de comunicação em ambiente web. **Informação & Informação**, Londrina, v. 23, n. 3, p. 544-564, set./dez. 2018. Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/28282/pdf>. Acesso em: 19 set. 2020.

ARAÚJO, Walqueline Silva; PINHO NETO, Júlio Afonso Sá; FREIRE, Gustavo Henrique Araújo. O uso das mídias sociais pelas bibliotecas universitárias com foco no marketing de relacionamento.

Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação, Florianópolis, v. 21, n. 47, p. 2-15, set./dez., 2016. Disponível em:

<https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2016v21n47p2>. Acesso em: 03 set. 2020.

BIBLIOTECA CENTRAL IRMÃO JOSÉ OTÃO. [**Perfil do Facebook**]. Porto Alegre: Biblioteca Central Irmão José Otão, 2020. Facebook: @bibliotecapucrs. Disponível em:

<https://www.facebook.com/bibliotecapucrs/>. Acesso em: 03 set. 2020.

BIBLIOTECA CENTRAL IRMÃO JOSÉ OTÃO. [**Perfil do Twitter**]. Porto Alegre: Biblioteca Central Irmão José Otão, 2020. Twitter: @BibliotecaPUCRS. Disponível em:

<https://twitter.com/BibliotecaPUCRS>. Acesso em: 03 set. 2020.

BIBLIOTECA CENTRAL IRMÃO JOSÉ OTÃO. [**Site**]. Porto Alegre: Biblioteca Central Irmão José Otão, 2020. Disponível em: <https://biblioteca.pucrs.br/>. Acesso em: 03 set. 2020.

DESLANDES, Sueli. **O papel das redes sociais durante a pandemia**. [Entrevista cedida a] Mayra Malavé. Rio de Janeiro: IFF/Fiocruz, 2020. Disponível em: <http://www.iff.fiocruz.br/index.php/8-noticias/675-papel-redes-sociais#:~:text=O%20acesso%20%C3%A0%20internet%20possibilita,e%20as%20formas%20de%20prote%C3%A7%C3%A3o>. Acesso em: 03 set. 2020.

SELBACH, Clarissa Jesinska. Mídias sociais em bibliotecas universitárias do Rio Grande do Sul.

RevIU - Revista Informação & Universidade, Brasília, v. 2, n. 2, p. 1-23, jan./jun. 2020. Disponível em: <http://reviu.febab.org.br/index.php/reviu/article/view/10/18>. Acesso em: 03 set. 2020.

TANUS, Gabrielle Francinne de S. C.; SÁNCHEZ-TARRAGÓ, Nancy. Atuação e desafios das bibliotecas universitárias brasileiras durante a pandemia de COVID-19. **Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud**, Ciudad de La Habana, [2020]. Preprint. Disponível em:

<https://preprints.scielo.org/index.php/scielo/preprint/download/744/1007/1050>. Acesso em: 03 set. 2020.

WANG, Ting; LUND, Brady. Announcement Information Provided by United States' Public Libraries during the 2020 COVID-19 Pandemic. **Public Library Quarterly**, [s. l.], v. 39, n. 4, p. 283-

294, 2020. Disponível em: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/01616846.2020.1764325>. Acesso em: 03 set. 2020.