

# CRIATIVIDADE E INOVAÇÃO DA BIBLIOTECA DA FFC NO CONTEXTO DA PANDEMIA: SERVIÇOS E AÇÕES ADAPTADOS A UMA NOVA REALIDADE

Creativity and innovation of the FFC Library in the context of the pandemic:  
services and actions adapted to a new reality

1

Maria Elisa Valentim Pickler Nicolino

Doutoranda em Ciência da Informação pela  
Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho  
(UNESP). Bibliotecária na mesma instituição.  
[maria.elisa@unesp.br](mailto:maria.elisa@unesp.br)

Janaina Celoto Guerrero de Mendonça

Mestre em Ciência da Informação pela Universidade  
Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho (UNESP).  
Bibliotecária na mesma instituição.  
[janaina.celoto@unesp.br](mailto:janaina.celoto@unesp.br)

## RESUMO

O presente texto, de caráter empírico, tem o objetivo de apresentar as ações que a Biblioteca da FFC da Unesp, em trabalho conjunto com as demais bibliotecas da Rede Unesp, tem promovido durante o período da pandemia. Apresenta as mudanças e adaptações realizadas no oferecimento de serviços de referência, como atendimentos individuais e capacitações coletivas à distância; a construção de um Guia Prático de Fontes de Informação para auxiliar os usuários na busca por informações e recursos digitais confiáveis; o aumento do uso das mídias digitais e redes sociais para interação com a comunidade acadêmica e a promoção da Semana Virtual do Livro e das Bibliotecas da Unesp constituído de ampla programação acadêmica, social e cultural. Conclui que as Bibliotecas da Rede Unesp, embora já realizassem muitas dessas atividades há anos, durante esse ano atípico de 2020 conseguiram, em um trabalho conjunto, se adaptar e continuar oferecendo os serviços de atendimento aos usuários, atividades de formação a diferentes segmentos da comunidade acadêmica nos campi e a realização de um evento virtual. As bibliotecas da Rede Unesp têm trabalhado constantemente para mostrar à sua comunidade que, mesmo à distância, continua disponível para acolher, atender, sanar suas dúvidas e ajudar a suprir suas necessidades informacionais, na incansável busca pela formação de indivíduos autônomos e protagonistas de sua própria aprendizagem.

**Palavras-chave:** Biblioteca universitária. Serviço de Referência. Competência em Informação. Semana Nacional do Livro e da Biblioteca. Mídias sociais.

## ABSTRACT

The present text, of an empirical character, aims to present the actions that the FFC Library of Unesp, in joint work with the other libraries of the Unesp Network, has been promoting during the period of the pandemic. It presents the changes and adaptations made in the provision of reference services, such as individual assistance and collective distance training; the construction of a Practical Guide to Information Sources to assist users in the search for reliable information and digital resources; the increase in the use of digital media and social networks for interaction with the academic community and the promotion of the Unesp Virtual Book Week and Libraries, which comprises a wide academic, social and cultural program. It concludes that the Libraries of the Unesp Network, although they had been carrying out many of these activities for years, during this atypical year of 2020 they managed, in a joint work, to adapt and continue offering

services to users, training activities to different segments of the community on campuses and holding a virtual event. The Unesp Network libraries have been constantly working to show their community that, even at a distance, they are still available to welcome, answer, answer their questions and help meet their information needs, in the relentless search for the formation of autonomous individuals and protagonists of their own learning.

**Keywords:** Academic library. Reference Service. Informational literacy. National Book and Library Week. Social media.

## 1 INTRODUÇÃO

O ano letivo de 2020 teve início no mês de março na Unesp. Alunos veteranos e ingressantes estavam retornando à vida acadêmica. A Biblioteca da Faculdade de Filosofia da Unesp, campus de Marília, havia se preparado para receber os alunos, como nos demais anos.

O Treinamento de Ingressantes, por meio do qual a Biblioteca, seus serviços e recursos são apresentados aos novos alunos, já estava disponível *on line* e centenas de alunos já o tinham realizado para poderem se cadastrar na Biblioteca.<sup>1</sup>

Todo o país acompanhava o avanço do coronavírus pelo mundo e, inevitavelmente, a pandemia chegou ao Brasil. No município de Marília, unidade da Faculdade de Filosofia e Ciências da Unesp, o primeiro caso de Covid-19 foi registrado em março. Para prevenir o avanço da doença, a direção da unidade decidiu suspender as aulas e atividades presenciais no campus. A Biblioteca, assim como demais seções técnico-administrativas, foi fechada e os funcionários passaram a atuar em teletrabalho (*home office*); uma mudança brusca e sem precedentes na rotina de professores, alunos e funcionários da Universidade.

Com o avanço da pandemia no Brasil e no estado de São Paulo, todas as outras unidades da Unesp tomaram semelhante decisão e em pouco tempo todas as bibliotecas da Rede Unesp estavam com suas atividades presenciais suspensas.

A Biblioteca Universitária é o coração da universidade. Local de estudo, acolhimento, fornecimento de material de informação, ponto de encontro para estudantes ávidos pelo saber. Subitamente, o acesso a esse local vital para a vida acadêmica foi suspenso. Portas fechadas, sem atendimento presencial nem empréstimos de livros impressos.

Sobre os gestores bibliotecários pairavam alguns questionamentos: Como a biblioteca pode continuar ajudando os alunos? Como pode continuar próxima deles? Como continuar a oferecer fontes de informação de qualidade para que eles não se sintam perdidos em meio a tanta desinformação existente no mundo digital? Como dar seguimento ao trabalho educativo e formativo que a biblioteca desempenha com seus usuários, mesmo à distância?

O contato virtual, por meio dos sites institucionais e das redes sociais, tem sido fundamental durante esse período. Desde o início do distanciamento, para avisar que as

---

<sup>1</sup> Em 2019 405 alunos fizeram o treinamento. Em 2020, com o fechamento das bibliotecas na segunda quinzena de março, apenas 248 ingressantes o fizeram. O conteúdo do treinamento fica disponível durante o ano letivo corrente no site da Biblioteca da FFC (UNESP, 2020).

bibliotecas estavam fechadas, tranquilizar quanto ao vencimento dos materiais emprestados, divulgar telefones e e-mails de contato e, sobretudo, mostrar para os alunos que, mesmo distantes, a Biblioteca continuava disponível para eles. Foi necessária uma rápida adaptação às mudanças que o contexto exigia; foi preciso mostrar que eles ainda podiam contar com a Biblioteca.

Assim, por meio de muitas reuniões virtuais, os bibliotecários da unidade (FFC), e também da Rede de Bibliotecas da Unesp como um todo, foram pensando em formas de atuação à distância, ações que a Biblioteca poderia realizar para continuar exercendo seu importante papel na vida acadêmica de seus usuários. Foi necessário se adaptar, se reinventar.

O presente texto, de caráter empírico, tem o objetivo de apresentar as ações que a Biblioteca da FFC da Unesp, em trabalho conjunto com as demais bibliotecas da Rede Unesp, tem promovido durante o período da pandemia, com o distanciamento físico de seus usuários e mesmo entre os servidores, atuando à distância e oferecendo serviços e recursos digitais e virtuais para continuar subsidiando o tripé da universidade: ensino, pesquisa e extensão.

## 2 SERVIÇO DE REFERÊNCIA E ATENDIMENTO À DISTÂNCIA

O serviço de referência tem o objetivo de atender ao usuário em suas diversas dúvidas em relação à biblioteca e seus serviços, ao acervo e sobre o desenvolvimento dos trabalhos acadêmicos que decorrem do curso, seja em relação a busca e uso de materiais para subsidiar o conteúdo, seja em relação a normalização e formatação dos trabalhos realizados.

Em 1990, em clássico artigo sobre o Serviço de Referência, Macedo afirma que o atendimento *peçoal* do bibliotecário ao usuário é a essência do conceito de Referência. Para a autora, em sentido amplo, o Serviço de Referência consiste em uma interface entre a informação e o usuário (MACEDO, 1990).

Dessa forma, vemos que o entendimento de Serviço de Referência proposto pela autora supracitada ainda é plenamente válido, uma vez que o mesmo continua a exercer seu papel de mediar informação e usuário, prestar atendimento de forma a sanar dúvidas e auxiliar na busca por satisfazer as necessidades informacionais dos usuários. Ao longo dos anos e com o advento das Tecnologias Digitais de Informação e Comunicação, todo esse trabalho, que outrora era realizado sobretudo presencialmente, passou a ser realizado também de forma remota, seja por telefone ou e-mail mas, em essência, o Serviço de Referência se faz no contato e interação pessoal e presencial entre o usuário e o bibliotecário de referência.

Entretanto, em 2020, no contexto da pandemia, com a Biblioteca fechada e atendimento presencial suspenso, os alunos passaram a contatar a biblioteca unicamente de forma remota, por e-mail, redes sociais e telefone. Todos os serviços prestados aos usuários precisaram ser repensados para que a biblioteca continuasse oferecendo suporte informacional a sua comunidade universitária.

Alguns serviços, que exigiam presença e contato físico, tiveram de ser suspensos: atendimento presencial, acesso à Biblioteca e ao acervo impresso, empréstimo domiciliar local e entre bibliotecas de materiais impressos. Outros serviços puderam ser adaptados a essa nova realidade.

A Seção Técnica de Atendimento ao Usuário e Documentação (STRAUD) da Biblioteca da FFC oferece, sob agendamento, capacitações em grupo sobre normalização e pesquisa em bases de dados. Esse trabalho geralmente é realizado na biblioteca ou em sala de aula, agendado por um docente.

Entretanto, no período da pandemia as aulas da graduação e pós graduação, inicialmente suspensas, no segundo semestre de 2020 passaram a ser ministradas à distância, reconfigurando as características do ensino superior público.

Dessa forma, houve também demanda pelas capacitações da Biblioteca e, assim, mais um serviço de referência foi repensado e adaptado ao presente contexto, e as bibliotecárias da STRAUD passaram a ministrar as capacitações de normalização e de pesquisa em bases de dados à distância, on line. Embora a demanda tenha sido menor do que costuma ser em períodos de aulas presenciais, foram ministradas, entre agosto e outubro, 3 aulas de pesquisa em bases de dados e 3 de normalização para turmas de graduação, 1 aula de pesquisa para a pós-graduação e 1 aula de pesquisa para grupo de pesquisa.

Quanto ao conteúdo ministrado em ambas as aulas (normalização e pesquisa em bases de dados), cabe notar que, além do conteúdo habitual, enfatizou-se o uso dos recursos e fontes de informação disponíveis remotamente, além de mostrar aos alunos o site da Biblioteca, com todas as orientações e informações lá disponíveis, como slides, normas técnicas, orientações para formatação de trabalhos, links e dicas de pesquisas em bases de dados, orientações de prevenção ao plágio e diversos tutoriais.

Essa atividade se mostrou essencial no contexto do fechamento das bibliotecas, uma vez que, sem acesso ao acervo físico, a comunidade acadêmica precisa possuir habilidades e competências para buscar, selecionar e utilizar fontes de informações e recursos digitais. Mais do que nunca, a importância desse trabalho de educação e formação de usuários para a aquisição de competências em informação ficou evidente<sup>2</sup>.

Nesse novo contexto de atendimento remoto, o serviço de referência da Biblioteca da FFC passou a oferecer, também, atendimentos individuais com os alunos também mediados por computador. Esse tradicional serviço de referência, de atender usuários para dirimir suas dúvidas em relação a fontes de informação, pesquisa ou normalização bibliográfica foi atualizado para esse novo contexto a distância e digital. A atendimento é feito mediante agendamento e realizado via Meet, serviço de videoconferência do Google.

---

<sup>2</sup> Para conhecer melhor as ações de promoção e desenvolvimento de competências informacionais realizadas pela Biblioteca da FFC, consultar Nicolino e Casarin (2020).

### 3 MÍDIAS DIGITAIS, REDES SOCIAIS E FONTES DE INFORMAÇÃO REMOTAS

Diante do novo cenário, de distanciamento físico, o maior uso das mídias digitais e redes sociais foi fundamental para que a Biblioteca conseguisse manter o vínculo com seus usuários.

O site da Biblioteca passou a ter atualizações mais frequentes, com mais conteúdo informativo e formativo; o Facebook tornou-se o principal canal de comunicação entre a Biblioteca e sua comunidade e percebeu-se a necessidade de a Biblioteca possuir um perfil também no Instagram, para maior interação e visibilidade das postagens<sup>3</sup>.

As bibliotecárias do serviço de referência da Biblioteca da FFC e, também de outras unidades, se organizaram e trabalharam em parceria para produzir conteúdo informativo para postagens nas redes sociais: informações sobre a Biblioteca, seus serviços e recursos; sobre fontes de informações confiáveis para os alunos fazerem suas buscas; sobre cursos gratuitos para fazer on line; sobre treinamentos e capacitações oferecidos por editoras de revistas e de bases de dados, entre muitos outros conteúdos.

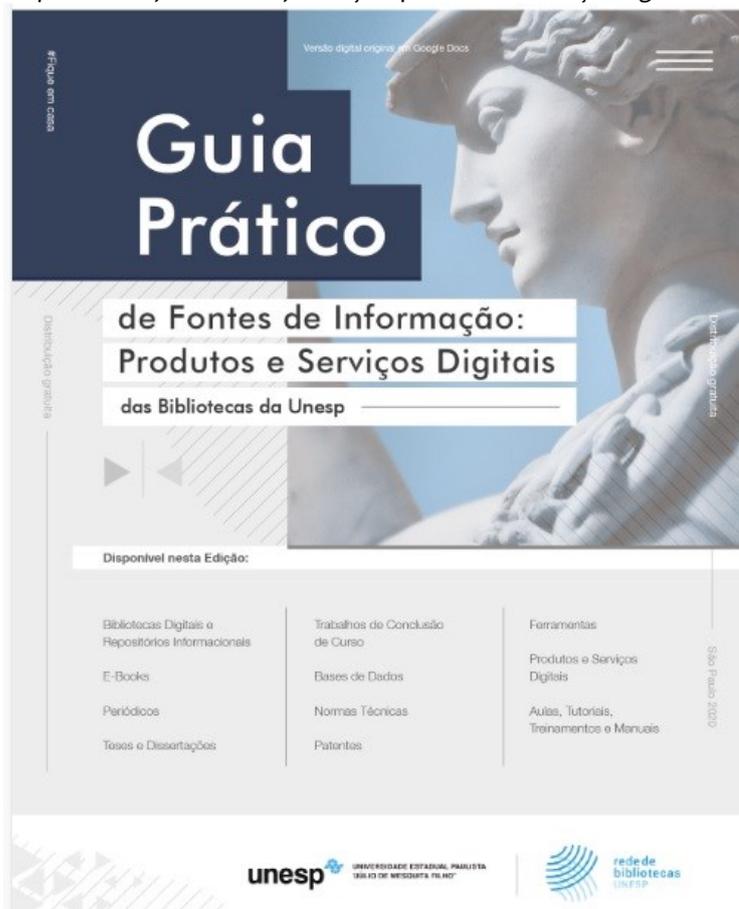
Nesse ínterim, surgiu a ideia, por uma das bibliotecárias da rede, de produzir um documento, um arquivo de texto, com uma lista de todos os recursos e serviços digitais que a Unesp disponibiliza à sua comunidade acadêmica, de forma a facilitar a busca dos usuários por materiais de qualidade e confiabilidade para suas pesquisas. Para esse fim, um grupo composto por bibliotecárias de várias unidades da Unesp se uniu (virtualmente) e produziu o *Guia prático de fontes de informação: produtos e serviços digitais das Bibliotecas da Unesp*:

O Guia Prático de Fontes de Informação é o resultado de um esforço conjunto de parte da equipe de bibliotecárias da Rede de Bibliotecas da Unesp, que pretende oferecer um guia com informações precisas e confiáveis sobre as diferentes fontes de informação e ferramentas que possuem acesso aberto ou são assinadas pela Universidade, sobre serviços realizados on-line e um rol de aulas, tutoriais, treinamentos e manuais, produzidos pelos profissionais da Rede, pela Unesp ou disponibilizados pela Capes. Além disso, divulga o site da Coordenadoria Geral de Bibliotecas da Unesp e de suas 33 bibliotecas, que compõem a Rede. (GUIA, 2020, p. 21).

O Guia reúne, de forma sistematizada, todos os produtos, serviços e recursos que a Unesp disponibiliza a sua comunidade acadêmica: bases de dados, portais de periódicos, de e-books, tutoriais, normas técnicas, manuais, entre outros. O formato de arquivo editável foi escolhido para que o Guia seja um material constante e facilmente atualizado. A Figura 1 traz a capa do Guia.

<sup>3</sup> O site da Biblioteca está disponível em: <https://www.marilia.unesp.br/#!/biblioteca/>. O perfil da Biblioteca no Facebook está disponível em: <https://www.facebook.com/bibliotecaunespmarilia>. O Perfil da Biblioteca no Instagram é @bibliotecaunespmarilia e está disponível em: <https://www.instagram.com/bibliotecaunespmarilia>. Acesso em: 27 out. 2020.

**Figura 1** - Capa do Guia prático de fontes de informação: produtos e serviços digitais das Bibliotecas da Unesp



Fonte: Bibliotecas UNESP (2020).

O Guia tem sido amplamente divulgado à comunidade acadêmica, tanto pela Coordenadoria Geral de Bibliotecas (CGB) quanto pelas bibliotecas das unidades, por e-mail, nos respectivos sites e redes sociais das bibliotecas.

A elaboração do Guia surtiu grande e positivo efeito na comunidade acadêmica. Em retorno, a Coordenadoria Geral de Biblioteca e as bibliotecárias que o organizaram receberam, por e-mail, muitos elogios e cumprimentos por tal material, ressaltando que o mesmo consiste em importante fonte para guiar as buscas por informações e recursos diversos, porém confiáveis. Esse trabalho e o retorno obtido com ele demonstram que a Rede de Bibliotecas Unesp é constituída de profissionais altamente qualificados que possuem amplo comprometimento e preocupação com a educação, a formação e o desenvolvimento das competências em informação dos usuários que atendem.

Sabe-se que, com amplo acesso à internet e a milhões de dados e informações disponíveis, as bibliotecas tradicionais e seus acervos impressos muitas vezes são vistos como obsoletos ou desnecessários. Entretanto, justamente por essa quantidade massiva de informação disponível digitalmente, fica cada vez mais difícil discernir entre notícias confiáveis e *fake news*, por exemplo, assim como muitas pessoas sentem dificuldade em procurar, selecionar e mesmo utilizar de forma correta as informações que necessitam. No ambiente acadêmico - mas não nele - é imprescindível possuir competências em informação.

A competência em informação pressupõe aprendizado ao longo da vida, ou seja, as pessoas devem estar sempre dispostas a aprender algo novo, a aprender a pensar, a aprender a aprender, visto que a velocidade com que as informações são atualizadas e modificadas exige esta postura de todos. Atuando no contexto da biblioteca universitária, o Serviço de Referência deve oferecer condições para que o usuário desenvolva competências em informação por meio de um trabalho de formação. (NICOLINO; CASARIN, 2020, p.1).

Nesse contexto, a biblioteca universitária atua como promotora do desenvolvimento de competências em informação de modo a procurar desenvolver em seus usuários as competências e habilidades necessárias para identificar uma necessidade de informação, saber onde procurar informações confiáveis, saber selecionar e obter essas informações, saber usar as informações obtidas com ética e responsabilidade. Mata e Casarin afirmam que

As práticas e ações educacionais realizadas por bibliotecários, sobretudo aquelas voltadas para a competência informacional, têm muito a contribuir para o aprendizado dos indivíduos no que diz respeito ao universo informacional e aos seus processos, preparando-os para agregar valor aos conhecimentos adquiridos ao longo de sua formação. Sendo assim, os profissionais bibliotecários devem atuar tendo em vista sua responsabilidade social, visando cooperar com a formação de cidadãos conscientes de seus direitos e deveres, responsáveis pela construção da cultura informacional. (MATA; CASARIN, 2018, p. 2-3).

Embora a Rede de Bibliotecas da Unesp ainda não possua um programa de competência em informação formalizado, suas bibliotecas já promovem, localmente, diversas ações educativas e formativas para o desenvolvimento das habilidades e competências em informação dos seus usuários.

No serviço de referência da Biblioteca da FFC, além dos atendimentos habituais da Seção, são realizados também atendimentos presenciais com os usuários, mediante agendamento, que se destinam a tirar dúvidas sobre Pesquisa em Bases de Dados (levantamento bibliográfico), normalização de trabalhos (trabalhos de conclusão de curso, dissertações, teses, artigos de periódicos, artigos de evento) em diversas normas (principalmente APA, Vancouver, ABNT), orientações sobre uso do ORCID e Turnitin (ferramenta de originalidade), entre outras. Os agendamentos para orientações podem ser individuais e também em grupo, em formato de aulas ou oficinas. Os atendimentos de capacitação em grupo geralmente são feitos por professores para seus alunos da graduação, pós-graduação ou para grupos de pesquisa e ministrados em sala de aula. Também costumam ser parte de eventos acadêmicos da unidade, como o Congresso de Iniciação Científica da Unesp, por exemplo, que oferece oficinas de ABNT e Pesquisa anualmente, e que normalmente são ministrados pelas bibliotecárias da Referência.

## 4 CRIATIVIDADE E INOVAÇÃO: A SEMANA VIRTUAL DO LIVRO E DAS BIBLIOTECAS DA UNESP

A Rede de Bibliotecas da Unesp, juntamente com a Coordenadoria Geral de Bibliotecas (CGB) comemora, anualmente, a Semana Nacional do Livro e da Biblioteca, com programações locais compostas de atividades diversas.

No campus de Marília, a Semana Nacional do Livro e da Biblioteca trouxe, ao longo dos anos, atividades como exposições de obras de arte como quadros, esculturas, fotografias e artesanato; oficinas de origami, de escultura em argila, de produção de livros sensoriais em feltro; palestras de temas acadêmicos, como Currículo Lattes, Repositórios institucionais, Software gerenciador de referência, entre muitos outros. As programações costumam ser bastante variadas em temas e atividades, para tentar atingir público de diferentes perfis, considerando a heterogeneidade dos usuários que compõe a comunidade acadêmica da FFC.

Desde o ano de 2017 tem sido oferecido o Aberto de Xadrez da FFC, em parceria com a Associação Cultural Clube da Mente<sup>4</sup>, de Marília, em busca de incentivar a prática do xadrez na cidade e no ambiente acadêmico. Participam do torneio alunos, professores e membros da comunidade externa. Após três edições anuais, o Aberto de Xadrez da FFC está se tornando um evento tradicional na Semana da Biblioteca.

Nos anos de 2018 e 2019 a Semana da Biblioteca ocorreu em parceria com o Comitê Atividades Culturais (CAC) local, resultando na Semana Cultural, do Livro e da Biblioteca, de forma a incluir mais atividades culturais em sua programação, tais como apresentações musicais, sarau literário, danças circulares, Yoga, contação de histórias, oficina de RPG (*Role Playing Game*), entre outras. Mas, em 2020, com as Bibliotecas fechadas, não seria possível realizar a Semana Nacional do Livro e da Biblioteca. Ao menos não como sempre foi realizada, com atividades presenciais.

Diante desse cenário, uma bibliotecária da Rede de Bibliotecas teve a excelente ideia de organizar uma Semana Nacional do Livro e das Bibliotecas em conjunto com todas as bibliotecas da Rede, mas no formato virtual, para não deixar de oferecer aos usuários esse tradicional evento anual.

Assim, formou-se um grupo, composto de funcionários de bibliotecas de todas as unidades da Rede, trabalhando intensamente na organização, divulgação e realização do evento.

A *Semana Virtual do Livro e das Bibliotecas da Unesp* ocorreu entre os dias 5 e 9 de outubro de 2020. A equipe de divulgação criou a identidade visual, o logo e um site próprio (SEMANA..., 2020), onde é possível conferir toda a programação, a equipe que organizou as atividades, depoimentos de usuários sobre a importância da biblioteca em suas vidas acadêmicas, exposição de fotos das Bibliotecas, dicas culturais e muito mais.

Na Figura 2 vemos a imagem da tela inicial do site da Semana Virtual, com a logo e identidade visual criada.

---

<sup>4</sup> Para saber mais sobre a Associação Cultural do Clube da Mente e conhecer melhor o trabalho desenvolvido, consulte o site, disponível em: <https://clubedamente.wordpress.com/>. Acesso em: 27 out. 2020.

Figura 2 - Imagem do site da Semana Virtual

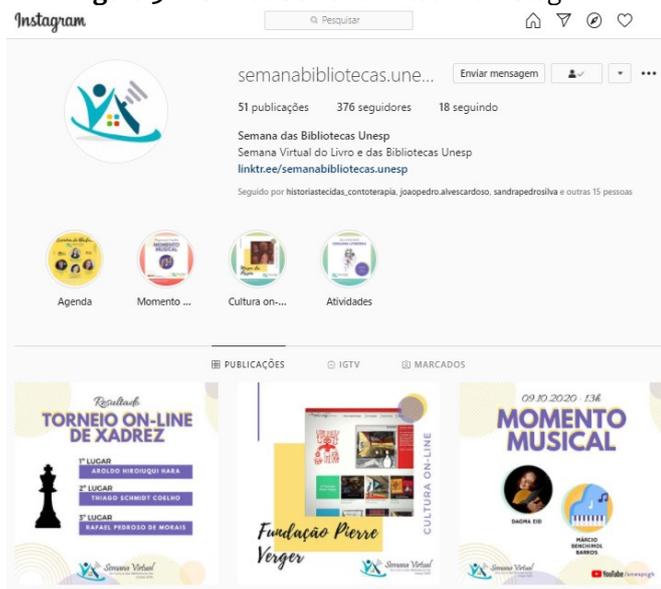


Fonte: SEMANA..., 2020.

Além de site, a Semana Virtual também contou com perfil próprio no Instagram (@semanabibliotecas.unesp) e Evento no Facebook para ampla divulgação das atividades promovidas. O perfil da CGB no Facebook foi usado para divulgação e o do Youtube para a transmissão ao vivo das *lives* de oficinas, palestras e atrações musicais (CGB 2020a, 2020b).

Na Figura 3 vemos a imagem do perfil do Instagram e na Figura 4 o site *Link Tree* criados para a Semana Virtual. O *Link Tree* é um *site* que possibilita reunir todos os links de páginas, canais ou perfis de redes sociais.

Figura 3 - Perfil da Semana Virtual no Instagram



Fonte: Instagram, perfil: @semanabibliotecas.unesp. 2020.

**Figura 4** - Site da Semana Virtual no Link Tree



Fonte: <https://linktr.ee/semanabibliotecas.unesp>. 2020.

Por ser um evento conjunto, com cerca de trinta pessoas de cidades e unidades diferentes trabalhando juntas, foi possível reunir ideias de atividades diversas em uma programação bastante rica, contemplando atividades acadêmicas, sociais e culturais. A programação foi definida com sugestões de atividades técnicas e culturais já realizadas pelas Bibliotecas da Rede, tais como palestras, oficinas, apresentações musicais, exposições. O que mudaria seria apenas o formato das apresentações, que no caso foram todas *on-line*. A programação foi então organizada a partir das sugestões de temas e nomes de palestrantes. A sugestão de oficinas e palestras tiveram como base temas atuais e também dúvidas mais recorrentes dos usuários de todas as Bibliotecas da Rede.

Nas capacitações de caráter acadêmico, procurou-se oferecer temas que são de grande importância para os alunos, tanto de graduação quanto de pós-graduação, tais como: Currículo Lattes, Plano de Gestão de Dados e Comunicação Científica. As capacitações foram transmitidas pelo Canal da CGB no Youtube (CGB, 2020b) e continuam disponíveis, de forma que, mesmo as pessoas que não conseguiram assistir no dia da transmissão, podem assistir a qualquer momento.

Na Figura 5 vemos imagens de divulgação das capacitações promovidos na Semana Virtual.

**Figura 5** - Divulgação de oficinas e capacitações abrangendo conteúdo acadêmico



Fonte: Material de divulgação.

Entre as diversas atividades culturais, compunham a agenda: gincana literária, hora do conto (com diferentes contos todos os dias da Semana); torneio de xadrez *on line*, exposição de fotos de todas as Bibliotecas da Rede Unesp, depoimentos em textos e em vídeos de usuários discorrendo sobre a importância da Biblioteca em sua vida pessoal e acadêmica. A Figura 6 apresenta algumas imagens de divulgação de atividades culturais.

**Figura 6** - Atividades culturais oferecidas na Semana Virtual



Fonte: Material de divulgação.

Entre as atividades sociais, foram oferecidas palestras e mesas de conversa de importantes temas para a sociedade como um todo, tais como: “Nem toda tristeza é depressão e toda angústia é humana”; “Feminicídio e suicídio”; “Pensamento crítico”; “A literatura de Maria Firmina dos Reis, Ruth Guimarães e Carolina Maria de Jesus”; “Leitura e Intertextualidade”; “Meditação e *Mindfulness* para elevar o bem-estar”. Na Figura 7 vemos as imagens de divulgação de algumas atividades sociais.

Figura 7 - Atividades Sociais oferecidas na Semana Virtual



Fonte: Imagens de divulgação.

As informações de palestrantes e links estão disponíveis no site da Semana Virtual e os vídeos também estão disponíveis no canal da CGB (CGB, 2020b).

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As bibliotecas universitárias têm evoluído ao longo dos anos e das mudanças de paradigmas trazidos pelo desenvolvimento das Tecnologias Digitais de Informação e Comunicação para se adequarem ao contexto em que se encontram e à comunidade de usuários que atendem.

Embora continue a exercer seu tradicional papel de preservar o conhecimento produzido em materiais impressos, as bibliotecas se atualizam constantemente, tornando-se híbridas, dotadas de materiais impressos e digitais, livros raros, clássicos e atuais, com serviços tradicionais da área e, também, com novos serviços, repensados e atualizados de acordo com as mudanças da comunidade onde atuam e a realidade dos usuários que atendem.

O Serviço de Referência, sempre presente nas bibliotecas universitárias, embora tenha incorporado em suas práticas e ações cotidianas todas as mudanças necessárias no que tange às tecnologias, continua exercendo seu papel de mediar informação e usuário e contribuir para a educação e formação dos alunos de forma que os mesmos desenvolvam habilidades e competências em informação não só no âmbito acadêmico, mas que estejam preparados para lidar com a informação afora os muros da universidade, formando-os pessoas competentes para a vida.

Mediante todo o exposto no presente trabalho, foi possível notar que, mesmo em meio a pandemia do Coronavírus, com o distanciamento físico e atendimentos presenciais suspensos por tempo indeterminado, as Bibliotecas da Unesp continuaram o trabalho educativo e formativo com seus usuários.

A Biblioteca da FFC, assim como todas as unidades da Rede Unesp, mesmo à distância, manteve ativas as suas funções de informar, interagir, auxiliar na educação e formação de sua comunidade, promovendo o desenvolvimento de suas competências em informação.

Além do papel educativo e formativo, a Biblioteca, por meio do evento *Semana Virtual do Livro e das Bibliotecas da Unesp*, também proporcionou momentos de entretenimento cultural, com apresentações musicais, torneio de xadrez, hora do conto, desafio literário, procurando levar alegria para os que acompanharam a programação, uma vez que o contexto da pandemia tem trazido muita tensão e preocupação à vida das pessoas.

O evento conseguiu congrega, com excelência, atividades de cunho acadêmico, cultural e social, abrangendo a riqueza de possibilidades de interação com seus diversos perfis de usuários.

Cabe ressaltar, por fim, que as Bibliotecas da Rede Unesp, durante todo esse ano atípico de 2020 têm trabalhado árdua e constantemente para mostrar à sua comunidade que, mesmo à distância, continuam disponíveis para acolher, atender, sanar suas dúvidas e ajudar a suprir suas necessidades informacionais, na incansável busca pela formação de indivíduos autônomos e protagonistas de sua própria aprendizagem.

## REFERÊNCIAS

GUIA prático de fontes de informação: produtos e serviços digitais das Bibliotecas da Unesp. 2020. Disponível em:  
[https://docs.google.com/document/d/1iUgnyimZltpzke\\_Tp\\_jucCiJsjaTelEEs7oLNL5wluo/edit](https://docs.google.com/document/d/1iUgnyimZltpzke_Tp_jucCiJsjaTelEEs7oLNL5wluo/edit).  
Acesso em: 19 out. 2020.

COORDENADORIA GERAL DE BIBLIOTECAS. Facebook. 2020a. Disponível em:  
<https://www.facebook.com/cgbunesp/>. Acesso em: 16 out. 2020.

COORDENADORIA GERAL DE BIBLIOTECAS. Youtube. 2020b. Disponível em:  
<https://www.youtube.com/user/unespccb>. Acesso em: 16 out. 2020.

MACEDO, Neusa Dias de. Princípios e reflexões sobre o serviço de referência e informação. **Revista brasileira de biblioteconomia e documentação**, São Paulo, v. 23, n. 1-4, p. 9-37, 1990. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/392/366>. Acesso em: 26 out. 2020.

MATA, Marta Leandro da; CASARIN, Helen de Castro Silva. Inserção de disciplinas sobre competência informacional nos cursos de Biblioteconomia do Brasil. **Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Florianópolis, v. 23, n. 51, 2018.

NICOLINO, Maria Elisa Valentim Pickler; CASARIN, Helen de Castro Silva. Ações de competência informacional para a comunidade acadêmica da FFC UNESP. In: VALENTIM, Marta L. P.; BELLUZZO, Regina (org.). **Perspectivas em competência em informação**. Abecin, 2020. No prelo.

SEMANA Virtual do Livro e das Bibliotecas da Unesp. 2020. Disponível em:  
<https://www2.unesp.br/portal#!/cgb/semana-nacional-do-livro-e-da-biblioteca>. Acesso em: 22 out.  
2020.

UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA (UNESP). BIBLIOTECA DA FFC/UNESP. **Treinamento on line para ingressantes**. Disponível em: <https://www.marilia.unesp.br#!/biblioteca/ingressantes-2019/>. Acesso em: 22 out. 2020.