



Produtos e serviços à luz da mediação e do compartilhamento informacionais em unidades de informação do ensino superior da Paraíba

Products and services in the light of informational mediation and sharing in higher education information units of Paraíba

Suzana de Lucena Lira 

Doutora em Ciência da Informação
Universidade Federal da Paraíba
suzanallira@hotmail.com

Rosilene Agapito da Silva Llerena 

Doutora em Ciência da Informação
Universidade Federal de Alagoas
rosileneagapito@gmail.com

Marco Antônio Almeida Llerena 

Doutor em Ciência da Informação
Instituto Federal da Paraíba
llarenaifpb@gmail.com

Edcleyton Bruno Fernandes da Silva 

Doutor em Gestão e Organização do Conhecimento
Instituto Federal de Alagoas
biblioebfs@yahoo.com.br

Danielle Harlene da Silva Moreno 

Mestra em Ciência da Informação
Universidade Estadual da Paraíba
danielleharlene@gmail.com

Resumo

Esta investigação vislumbrou o entendimento sobre os produtos e os serviços de mediação e compartilhamento da informação nos ambientes virtuais, disponibilizados aos usuários das unidades de informação das Instituições de Ensino Superior Públicas do Estado da Paraíba: a Universidade Federal da Paraíba, a Universidade Federal de Campina Grande, a Universidade Estadual da Paraíba e o Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba. As análises pautaram-se nas páginas web dos sistemas de bibliotecas e de arquivos das instituições em foco. Objetivou compreender as características dos serviços, produtos e ambientes de mediação e de compartilhamento de informação oferecidos remotamente ou por meio das tecnologias, para atendimento às necessidades informacionais e auxílio na construção do conhecimento dos usuários. Caracteriza-se com pesquisa de natureza qualitativa, bibliográfica, exploratório-descritiva e documental. Constatou que a efetividade de produtos e serviços de mediação e de compartilhamento de informação em unidades de informação das instituições públicas paraibanas, por meio das tecnologias utilizadas na conjuntura pandêmica, tem se tornado, cada vez mais, necessária. E, embora esses produtos e serviços sejam oriundos desde muito antes da pandemia, sua potencialização junto às unidades de informação tem auxiliado os processos de ensino e de aprendizagem remota e a construção do conhecimento de seus usuários.

Palavras-chaves

produtos e serviços informacionais; mediação da informação; compartilhamento da informação.

Abstract

This investigation envisioned the understanding about products and services of mediation and sharing of information in virtual environments, made available to users of information units of Public Higher



Education Institutions in the State of Paraíba: the Federal University of Paraíba, the Federal University of Campina Grande, the State University of Paraíba and the Federal Institute of Education, Science and Technology of Paraíba. The analyzes were based on the web pages of the library and archive systems of the institutions in focus. It aimed to understand the characteristics of services, products and mediation and information sharing environments offered remotely or through technologies, to meet informational needs and aid in building users' knowledge. It is characterized by qualitative, bibliographical, exploratory-descriptive and documentary research. It found that the effectiveness of mediation and information sharing products and services in information units of public institutions in Paraíba, through the technologies used in the pandemic situation, has become increasingly necessary. And, although these products and services originated long before the pandemic, their potentialization with the information units has helped the teaching and remote learning processes and the construction of the knowledge of their users.

Keywords:

informational products and services; information mediation; information sharing.

1 INTRODUÇÃO

O contexto de pandemia da Covid-19, que perdurou entre os anos 2020 e 2022, veio antecipar uma condição que já se percebia aproximativa: o compartilhamento da informação em ambiente virtual por meio das tecnologias de informação e comunicação (TIC) com vistas à aprendizagem. Nesse cenário, as tecnologias aliam-se às relações interpessoais (RI) promovidas por elas, gerando um novo termo: tecnologias de relação, informação e comunicação (TRIC). De acordo com Gabelas, Marta-Lazo e Aranda (2012, p. 2), as “[...] práticas culturais e digitais, que experimentam os contextos tecnológicos, são descritas como TRIC (tecnologias + relação + informação + comunicação)” e carregam consigo outro enfoque na educação pelos meios digitais.”

É o que percebem Paiva, Lira e Lira (2019), quando tratam do estímulo dado à educação, envolvendo meios tecnológicos de informação e comunicação, priorizando o olhar para as relações interacionais promovidas pelas redes sociais, pelo intercâmbio e pelo compartilhamento de conhecimentos e de experiências.

Nas organizações educacionais, a prática em mediar e compartilhar a informação para a geração do conhecimento e a aprendizagem estabelece-se pela relação entre os atores da comunidade educacional de maneiras diversas e por instrumentos diversificados, envolvendo setores, pessoas e processos. Nas instituições de ensino superior (IES), essa prática se efetiva nos múltiplos domínios do conhecimento, voltada para a Ciência, Tecnologia e Inovação. Para tanto, as organizações promovem ambientes propícios ao compartilhamento de informação (CT&I), que incentivam a prática de aquisição de conhecimento e a satisfação das necessidades informacionais e, desse modo, reafirmam sua visão, sua missão, seus valores e seus objetivos.

No período pandêmico, os espaços propícios ao compartilhamento e à mediação de informações das IES passam por ampliação nos ambientes tecnológicos, uma vez que, além de terem que cumprir seu papel e sua responsabilidade social perante a instituição e a sociedade, estão se vendo obrigados a adaptarem seus serviços à realidade remota de ensino e, assim, auxiliarem o processo educacional.

Esta realidade está fazendo com que os diferentes setores dessas instituições criem, adaptem ou potencializem serviços específicos existentes que atendam à comunidade universitária e a toda uma demanda social, tanto por meio da mediação da informação necessária ao usuário, como por meio do compartilhamento da informação, a fim de beneficiar o

usuário e as próprias instituições. Portanto, com as unidades de informação (bibliotecas e arquivos) não é diferente! Elas empregam esforços no sentido de promover produtos, serviços e espaços para o compartilhamento e o intercâmbio de informações nas TRIC para o auxílio da geração de conhecimentos e a satisfação das necessidades informacionais dos usuários (ARAÚJO; PEREIRA; OLIVEIRA, 2010).

A partir da realidade que se apresenta, torna-se relevante o entendimento sobre os ambientes de mediação e de compartilhamento de informação que se ampliam nas TRIC, por meio de produtos e de serviços oferecidos pelas unidades de informação das IES. Nesse sentido, buscou-se, nesta pesquisa, para fundamentar as reflexões acerca de seu objeto, as abordagens contemporâneas da Ciência da Informação, vislumbradas nos estudos: a) da cultura organizacional, uma vez que consideram que no ambiente organizacional não existe isoladamente nos indivíduos, mas em comum nas atividades cotidianas, compartilhando e mediando a informação de maneira recíproca, como “[...] uma forma própria de lidar com a informação que é partilhada [...]” (ARAÚJO, 2018, p. 68); e b) da gestão do conhecimento, enquanto uma das subáreas da Ciência da Informação (ARAÚJO, 2014), percebida como aliada ao processo de aprendizagem colaborativa por meio da inclusão de projetos que permitam identificação, coleta, análise, construção, compartilhamento e aplicação prática e sustentável do conhecimento (ESTEBAN NAVARRO; NAVARRO BONILLA, 2003). A partir dessa visão, Esteban Navarro e Navarro Bonilla (2003), afirmam que no contexto da Gestão do Conhecimento nas organizações se discute tanto o compartilhamento como a mediação da informação e do conhecimento para benefícios das organizações em relação à sua visão, à sua missão, aos seus valores e aos seus objetivos.

Sendo assim, esta investigação vislumbrou, de acordo com os autores supracitados, o entendimento sobre os produtos e os serviços de mediação e de compartilhamento da informação nos ambientes virtuais, disponibilizados aos usuários das unidades de informação das IES públicas do Estado da Paraíba, quais sejam, a Universidade Federal da Paraíba (UFPB), a Universidade Federal de Campina Grande (UFCG), a Universidade Estadual da Paraíba (UEPB) e o Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba (IFPB), que se valem dos meios interacionais disponíveis, em situação de isolamento social, e que promovem a aproximação, o entrelaçamento, o compartilhamento da informação de seus usuários, com vistas ao auxílio nos processos de ensino e de aprendizagem e à satisfação das necessidades informacionais de seus usuários. Portanto, o presente estudo objetivou, ainda, mapear e descrever os ambientes, os serviços e os meios de compartilhamento e de mediação de informação disponibilizados nas unidades de informação das instituições que são objeto da pesquisa.

Esses objetivos originaram-se da necessidade em responder o seguinte questionamento: Quais são e como estão estruturados os produtos e os serviços de mediação e de compartilhamento da informação, nos espaços de interação virtual, constituídos pelas unidades de informação das IES públicas paraibanas? Questionamento esse que busca compreender as realidades vivenciadas pelos pesquisadores em suas funções como profissionais e/ou estudantes dessas instituições.

Nesse sentido, este artigo, fruto da investigação, segue estruturado, além desta introdução, com mais quatro seções. A primeira trata das discussões sobre a mediação, o compartilhamento de informação e a sua relação com a satisfação das necessidades dos usuários de unidades de informação das IES, essencialmente das públicas paraibanas, por meio dos produtos e dos serviços que oferecem neste momento pandêmico. Seguem-se os

procedimentos metodológicos e apresentam-se, em seguida, os resultados e as análises do estudo. Por fim, as considerações finais e as referências.

2 PRODUTOS E SERVIÇOS DE UNIDADES DE INFORMAÇÃO À LUZ DA MEDIAÇÃO E DO COMPARTILHAMENTO DA INFORMAÇÃO

A relação entre mediação e compartilhamento da informação pode ser percebida na literatura científica da Ciência da Informação, por meio das reflexões de alguns autores, essencialmente, quando tratam dos produtos e dos serviços ofertados pelas unidades de informação quanto à sua função em produzir e disseminar o conhecimento.

As bibliotecas e os arquivos são, por sua natureza, locais de disseminação da informação e da produção do conhecimento. Nesse sentido, seu desafio está na adequação de sua cultura de compartilhamento ao clima de aprendizado e às demandas informacionais dos usuários que deverão ser satisfeitas por meio da mediação da informação que proporcionam. Isto porque, na sociedade do conhecimento, o capital intelectual passa a ser, cada vez, mais valorizado e, por este motivo, cresce o incentivo para o compartilhamento da informação e do conhecimento (ARAÚJO; PEREIRA; OLIVEIRA, 2010) e se valoriza, cada vez mais, os processos de mediação informacional (RODRIGUES, 2000).

Nesse sentido, a mediação da informação pode ser caracterizada como toda ação de interferência realizada pelo profissional da informação onde se estimula o diálogo rumo à construção de sentidos nos processos interativos sociais humanos, pela busca da satisfação das necessidades informacionais (ALMEIDA JÚNIOR, 2007).

De acordo com Rodrigues (2000), a mediação estabelece interação entre membros de um grupo com o intuito de que os laços entre esses indivíduos sejam fortalecidos num processo de interlocução, utilizando-se de diferentes linguagens e ações comuns para compartilhar o conhecimento.

Por este motivo, está presente nas ações dos profissionais da informação, essencialmente, bibliotecários e arquivistas e qualquer indivíduo pode exercê-la, a fim de contribuir para o compartilhamento do conhecimento e para o desenvolvimento da sociedade, caracterizando-se como um dos instrumentos de modificação do conhecimento e de transformação social (SANCHES; RIO, 2010). Nesse aspecto, segundo Gasque (2013), são os profissionais da informação, um dos responsáveis por mediar e compartilhar a informação, já que lidam, cotidianamente, com ela. Por isso, precisam se adequar à cultura organizacional das unidades de informação a fim de fazê-las cumprir seu papel.

Para Valentim (2002), a cultura organizacional tem papel significativo nos processos de inovação e estão voltadas às interações com os ambientes externo e interno, construindo estímulos que poderão tornar a informação com sentido para a organização. Por este motivo, implica, diretamente, nas práticas de Gestão do Conhecimento, fazendo com que a organização propicie ambientes favoráveis ao compartilhamento; permita uma comunicação externa à organização mais fluida; possibilite o mapeamento e o reconhecimento dos fluxos informais de informação; proporcione tratamento adequado às informações, agregando-lhe valor; utilize as tecnologias de informação e comunicação para favorecer os fluxos, os processos e a mediação informacionais; e, por fim, promova a socialização do conhecimento no ambiente organizacional.

É, a partir disso, que a organização constrói serviços e produtos que beneficiem, não apenas a instituição em suas práticas organizacionais, mas a sociedade em geral. Para tanto, o compartilhamento da informação deve acontecer de maneira eficiente e eficaz. E para que

alcance essa característica deve estar associado à redução de incertezas. Por isso, a importância da integração entre os membros de uma equipe e os atores externos que compõem uma organização, para o estabelecimento de parcerias estratégicas, criação de laços de amizade, troca e obtenção de conhecimento (PEREIRA; VENTURA, 2020).

Nesse sentido, pode-se considerar o conceito de compartilhamento de informação como “[...] ato voluntário de colocá-las à disposição de outros [...]” (DAVENPORT, 1998, p. 115), em que se possibilita a transformação do conhecimento individual em informações que podem ser utilizadas de maneira coletiva (BORELLI; TOMAÉL, 2012).

É nesta ótica que as unidades de informação devem enfatizar a importância da mediação e do compartilhamento da informação para as organizações e para a sociedade, de modo que compactuem com o pensamento de Tomaél e Marteleto (2007), quando afirmam que o compartilhamento da informação deve advir da necessidade de explorar as capacidades interna e externa da organização, em busca de melhores resultados e satisfação das necessidades informacionais dos clientes/usuários dessa organização, oferecendo serviços e produtos informacionais.

Nesse sentido, os objetivos das unidades de informação devem estar na ampliação de sua participação nas mais diferentes instâncias sociais, culturais e educacionais, na possibilidade de acesso à informação e no oferecimento do suporte informacional às instituições de ensino, além da efetividade de seus produtos e serviços de informação com qualidade e confiabilidade, explorando as potencialidades da tecnologia aliadas às capacidades humanas (ARAÚJO; PEREIRA; OLIVEIRA, 2010).

Quando voltadas para as IES, agrega-se a elas a função de contribuir com os processos educacionais de ensino e de aprendizagem, na construção do conhecimento científico, tecnológico e inovação, e na função de mediadora da informação por meio de ferramentas da Web. Esses são pré-requisitos para que as unidades de informação estejam próximas aos seus usuários e possibilitem “[...] a interlocução entre quem produz/oferece serviços e quem os consome/utiliza.” (SANTOS NETO; ALMEIDA JÚNIOR, 2017, p.444).

No contexto pandêmico atual, a mediação da informação realizada por meio das TRIC nas unidades de informação das universidades públicas brasileiras, nordestinas, paraibanas, torna-se fundamental para garantir não apenas o funcionamento da máquina educacional, mas a função de agregadora às situações de auxílio no entendimento das crises da realidade brasileira, potencializada pela crise sanitária da COVID-19: a política, a econômica, a humanitária, a social e, entre outras, sobretudo, a informacional e os aspectos da pós-verdade.

Para tanto, a efetividade de produtos e serviços de mediação e de compartilhamento de informação em unidades de informação, no contexto do ensino superior e por meio das tecnologias utilizadas na conjuntura pandêmica, tem se tornado grande provocação e motivo de reflexões importantes. Para Santos Neto e Almeida Júnior (2017, p. 445), o desafio dessas instituições tem sido, mesmo antes da pandemia, o de se reinventar a todo o momento, “[...] primeiro porque as informações são produzidas e compartilhadas de maneira muito rápida, e segundo, porque para alguns usuários, a tecnologia tem impulsionado cada vez mais, a uma menor procura pelas bibliotecas ‘físicas’.”

Nesse sentido, as atividades e as funções a serem desempenhadas pelas unidades de informação universitárias e sua prestação de serviços e de produtos oferecidos vem sendo aperfeiçoadas e customizadas ao longo do tempo. No entanto, esse aperfeiçoamento está acontecendo em ritmo um pouco mais acelerado – por causa do momento atual –, levando-se em consideração as necessidades informacionais dos usuários, a sua satisfação e a missão de mediar a informação.

Tais produtos e serviços informacionais, considerados por Silva, Costa, Dantas e Llerena (2018, p. 36) como toda assistência fornecida aos usuários para suprir suas necessidades, passando por atividades que abarquem a capacitação “[...] e treinamentos de usuários; intercâmbio de documentos; normalização, tratamento e organização dos documentos; processo de referência e assistência informacional, dentre outros importantes [...]”, passam a se caracterizar uma das principais tarefas dos profissionais que atuam nas unidades de informação.

Analisando o exposto e relacionando-o ao contexto pandêmico, os serviços e os produtos mapeados nas IES podem ser caracterizados como fundamentais em épocas de distanciamento social, pois dinamizam os processos educativos remotos que as universidades propõem. Podem ser instrumentos de compartilhamento de informação quando utilizados para adequar sua cultura ao aprendizado e às demandas dos usuários, e de mediação de informação quando se responsabiliza, socialmente, por fazer a interação entre a informação, o usuário e a instituição, e/ou minimizando as necessidades informacionais dos usuários.

3 PROCESSOS METODOLÓGICOS

A pesquisa é caracterizada como bibliográfica, por se desenvolver a base de material já elaborado. Utilizou-se como procedimento de coleta de dados, a técnica de levantamento documental (GIL, 2002), realizado nas páginas eletrônicas das IES públicas da Paraíba, mais especificamente das bibliotecas e dos arquivos onde foi possível identificar a oferta de produtos e/ou de serviços de mediação e de compartilhamento de informações pelas instituições.

Conforme os objetivos, esta pesquisa caracterizou-se como exploratória e descritiva, por explorar os ambientes virtuais de cada instituição, identificar nas Bibliotecas e nos Arquivos, seus produtos e seus serviços ofertados por meio das TRIC e descrevê-los. Isso com o objetivo de descortinar tarefas que, mesmo de forma simplificada, configuram atividades da mediação e do compartilhamento de informação. Para isso, mapearam-se quatro IES na Paraíba e suas unidades de informação, a saber, UFPB, UFCG, UEPB e IFPB.

De forma complementar, realizou-se um levantamento documental, que trata dos sistemas utilizados nas unidades de informação destas instituições, para descrever a relação entre a atividade desenvolvida, a mediação e o compartilhamento informacional que a cada ação corresponde. Esse relacionamento permitiu a identificação de práticas de compartilhamento de informação pela instituição com seus usuários.

A partir de então, verificaram-se práticas informacionais semelhantes entre as instituições e, ao mesmo tempo, foi possível identificar ações que podem ser implementadas em outras instituições que as não realizam. Outra característica importante, é que, mesmo com os impactos da pandemia, grande parte dos produtos e dos serviços continuou a ser desenvolvido de forma remota, reduzindo os impactos negativos acadêmicos.

4 RESULTADOS E ANÁLISE DO ESTUDO

Em relação aos serviços de mediação, de compartilhamento e de intercâmbio de informação, ofertados pelas instituições, por meio das TRIC, mapearam-se:

1. **SIB UFPB** é composto por uma Biblioteca Central, 16 setoriais e cinco setoriais de *Campi*. Oferece os seguintes serviços de compartilhamento de informação virtuais:

- a) **Acervo Virtual** – Acesso a alguns Portais de Conhecimento como: Dot.Lib; Minha Biblioteca; Target GEDWeb, Ebrary; BMJ *Learning*; Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações (BDTD); Biblioteca Virtual de Apoio à Aprendizagem da Unidade de Educação a Distância (BibVirtual); Portal de Periódicos Científicos Eletrônicos da UFPB; Domínio Público; vLex; Repositório Eletrônico Institucional da Universidade Federal da Paraíba (REI); acesso à base de livros digitais; acervo de Normas Brasileiras (NBR) da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT); livros eletrônicos (e-books); vídeo e áudio na área de saúde; uma base de dados jurídica que integra livros, periódicos e revistas de todo o mundo com o texto completo; Base de teses e dissertações (BDTD) e, no Repositório Eletrônico Institucional, encontram-se produções acadêmicas de discentes (monografias, trabalhos de conclusão de curso e relatórios de conclusão de curso).
- b) **Consultar Acervo** – Catálogo do Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas (SIGAA), que permite a pesquisa no acervo da Biblioteca da UFPB.
- c) **Fale com o Bibliotecário** – Canal de comunicação direta com os bibliotecários do sistema, em que o usuário pode solicitar suas demandas.
- d) **Portais de Pesquisa e Bases de Dados** – Caracterizam-se por bases de dados de textos completos, algumas delas de acesso livre e outras de acesso privado (pago). São elas: Biblioteca Virtual – Pearson, E-volution, Dot.lib, Minha Biblioteca, Target GEDWeb, Ebook Central (EBC), Research Library, vLex, BibVirtual, EduCapes, Portal de Periódicos Científicos Eletrônicos da UFPB, Portal Domínio Público, Repositório Eletrônico Institucional (REI).
- e) **COMUT e SCAD** – Espaço de solicitação de textos e artigos, entre Bibliotecas, que geram custo com relação à impressão ou ao arquivo digital.

2. **SIB UFCG** é composto por uma Biblioteca Central, duas setoriais e seis setoriais de *Campi*. Oferece os seguintes serviços virtuais:

- a) **Biblioteca Virtual** – Caracteriza-se por um acervo de livros digitais, contando com mais de 25 editoras parceiras e com milhares de títulos em diversas categorias profissionais e literárias. É uma iniciativa pioneira que busca tornar o acesso ao conhecimento mais simples, utilizando a tecnologia a favor do usuário.
- b) **BDTD (Acesso Livre)** – Caracteriza-se por uma lista da base de dados nacionais e internacionais de acesso livre por meio da Biblioteca Central.
- d) **Periódicos da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES)** – Acesso aos periódicos de textos completos assinados pela Capes.
- d) **Treinamento Online** – Comunica ao usuário a temática, o dia e horário do treinamento com o objetivo capacitar a comunidade acadêmica e externa para amplo uso de diversas fontes de informação e pesquisa disponíveis.

3. **SIB IFPB** é composto por uma Biblioteca Central e oito setoriais de *Campi*. Oferece os seguintes serviços virtuais:

- a) **Consulta ao Acervo Online** – Para acesso *on-line* ao catálogo da biblioteca, podendo pesquisar o acervo por assunto, autor, título e/ou editora, o usuário utiliza dois terminais e o site do IFPB, no link biblioteca.

- b) **Portal CAPES/CAFÉ** – Acesso, mediante matrícula, para docentes e discentes aos periódicos de textos completos assinados pela Capes.
- c) **Domínio Público** – Este portal constitui-se em um ambiente virtual que permite a coleta, a integração, a preservação e o compartilhamento de conhecimentos, sendo seu principal objetivo promover o amplo acesso às obras literárias, artísticas e científicas.
- d) **Google Acadêmico e SCIELO** – Fontes de informação virtuais que buscam resgatar assuntos solicitados pelos usuários.

4. **SIB UEPB** é composto por uma Biblioteca Central, seis setoriais e oito setoriais de *Campi*. Oferece os seguintes serviços virtuais:

- a) **Acervo Online** – Espaço de pesquisa ao acervo das bibliotecas que compõem o sistema de bibliotecas da UEPB.
- b) **Periódicos da CAPES/CAFÉ** - Acesso aos periódicos de textos completos assinados pela Capes.
- c) **Repositório Institucional** - Objetiva reunir, preservar e permitir acesso à produção científica da Instituição, atuando como um importante mecanismo de gestão da informação institucional junto aos campi da UEPB.
- d) **BDTD** – Registra, armazena e disponibiliza a produção acadêmica da Instituição.
- e) **Guia da ABNT** – Todo trabalho de conclusão de curso deve ser apresentado de acordo com modelo disponibilizado pautado nas normas da ABNT. Para tanto, são apresentados conforme as normas e o padrão exigido pela instituição.
- f) **Bases de Dados de Acesso Livre** – Composto por bases de dados de acesso livre, divididas por áreas do conhecimento.

Os sistemas de bibliotecas, que compõem as instituições públicas, já citadas acima, desempenham funções que se assemelham entre si, além de apresentarem características que as particularizam uma das outras: quantidade, distribuição espacial, sistemas utilizados, peculiaridades dos produtos e dos serviços ofertados, e tipo de administração utilizado. Para tanto, essas unidades de informação se relacionam por fazerem parte de IES e por serem locais de disseminação da informação e da produção do conhecimento. Isto porque, na sociedade do conhecimento, o capital intelectual passa a ser, cada vez mais, valorizado e, por este motivo, cresce o incentivo para o compartilhamento da informação e do conhecimento (ARAÚJO; PEREIRA; OLIVEIRA, 2010).

Essas instituições possuem alguns serviços em comum como: consulta ao acervo de forma remota e o acesso ao Portal de Periódicos da Capes. Há alguns serviços que se destacam: na UFPB, pode-se destacar o Acervo Virtual com o acesso a livros em formato virtual e o Fala com o Bibliotecário, onde é possível retirar suas dúvidas diretamente com o Bibliotecário através de um chat; na UFCG, há o Treinamento Online onde a biblioteca oferta treinamentos que buscam desde a orientação das normas da ABNT até mesmo a educação do usuário, apresentando os produtos e os serviços ofertados pela biblioteca; no IFPB, o destaque vai para o Domínio Público uma base de dados de acesso aberto e na UEPB pode-se destacar o Repositório Digital, que dá acesso a todos os trabalhos de conclusão de curso e a Guia ABNT, onde disponibilizam bases de dados e periódicos digitais de acesso aberto de acordo com várias áreas do conhecimento.

Pois, como ressalta Valentim (2002), a cultura organizacional tem papel significativo nos processos de inovação e estão voltadas às interações com os ambientes externo e interno, construindo estímulos que poderão tornar a informação com sentido para a organização.

No tocante aos serviços desenvolvidos no período da pandemia, foram desenvolvidos alguns como: na UFPB, o Fala com o Bibliotecário; na UFCG, o Treinamento Online; e, na UEPB, as bases de dados de acesso livre todos com o intuito de aproximar os usuários com as unidades de informação e também manter a disseminação da informação e do conhecimento. Para Santos Neto e Almeida Júnior (2017, p. 445), o desafio dessas instituições tem sido, mesmo antes da pandemia, o de se reinventar a todo o momento, “[...] primeiro porque as informações são produzidas e compartilhadas de maneira muito rápida, e segundo, porque para alguns usuários, a tecnologia tem impulsionado cada vez mais, a uma menor procura pelas bibliotecas ‘físicas’.”

Em relação aos produtos e serviços ofertados pelos arquivos das instituições em estudo, chegou-se às seguintes informações:

1. **Arquivo Geral da UFCG** – Apresenta em sua página *links* de pesquisas, orientações técnicas como Apostilas do Curso de Gestão de Arquivo e Documentos.
2. **Coordenação de Memória e Arquivo do IFPB** – Há um espaço físico de memória e arquivo que consta no Repositório Institucional um ambiente denominado Documentação e Arquivos. Todavia, ainda não tem documentação arquivada.
3. **Arquivo Central da UFPB** – Possui uma Central de Atendimento onde se possibilita entrar em contato por e-mail. Disponibiliza documentos arquivísticos sobre a Trajetória Arquivística da UFPB, a história da instituição e a documentação gerada pelos campi.
4. **Arquivo Central da UEPB** - Foi instituído em 16 de março de 2021. Portanto, em desenvolvimento, encontrando-se em fase de planejamento para exposição na rede.

Com relação aos arquivos, todos buscam disponibilizar as informações concernentes às suas instituições. Para tanto, possuem serviços, que ainda necessitam ser aprimorados. O Arquivo Central da UFPB é o único que oferta o serviço de atendimento ao usuário através de uma Central de Atendimento. Esses são pré-requisitos para que as unidades de informação estejam próximas aos seus usuários e possibilitem “[...] a interlocução entre quem produz/oferece serviços e quem os consome/utiliza.” (SANTOS NETO; ALMEIDA JÚNIOR, 2017, p. 444).

É importante destacar a maneira que os sistemas de bibliotecas são representados, estão vinculados a sistemas integrados de gerenciamento bibliotecário (SIB), possuindo inúmeras unidades pertencentes à mesma Biblioteca Universitária (BU). Essas, por sua vez, são gerenciados por uma administração centralizada que, na maioria das BU, a organização do acervo (catalogação, indexação e classificação), bem como a definição de políticas e de normas de comportamento e sistemas de compartilhamento é gerida por uma unidade central.

3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estudo propôs compreender a relação entre os produtos e os serviços informacionais com a mediação e o compartilhamento de informação na UFPB, na UFCG, na UEPB e na IFPB em situação remota, no contexto pandêmico. Constatou-se que a efetividade de produtos e de serviços de mediação e de compartilhamento de informação em unidades de infor-

mação das IES públicas paraibanas, por meio das tecnologias utilizadas na conjuntura pandêmica, tem se tornado, cada vez mais, necessária.

Embora os produtos e os serviços observados nesta investigação tenham efetividade desde antes da pandemia, a partir deste contexto, pressupõe-se que se potencializou, uma vez que os processos de ensino e de aprendizagem das universidades também estão acontecendo de maneira remota, assim como os serviços técnicos e administrativos das instituições.

Embora os produtos e os serviços voltados para os processos de mediação e de compartilhamento do conhecimento das unidades de informação, em estudo, sejam oriundos desde muito antes da pandemia, sua potencialização junto às unidades de informação tem auxiliado os processos de ensino e de aprendizagem remotos e à construção do conhecimento de seus usuários.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA JÚNIOR, O. F. de. Leitura, mediação e apropriação da informação. In: SANTOS, J. P. (Org.). **A leitura como prática pedagógica na formação do profissional da informação**. Rio de Janeiro: Fundação Biblioteca Nacional, 2007, p. 33-45.

ARAÚJO, C. A. Á. Fundamentos da Ciência da Informação: correntes teóricas e o conceito de informação. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, João Pessoa, v. 4, p. 57-79, jan./jun. 2014. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/pgc/article/view/19120/10827>. Acesso em: 6 out. 2021.

ARAÚJO, C. A. Á. **O que é Ciência da Informação**. Belo Horizonte: KMA, 2018.

ARAÚJO, P. C. de; PEREIRA, S. Z.; OLIVEIRA, M. E. P. de. Compartilhamento de informação e conhecimento: inserindo práticas de gestão do conhecimento num sistema de bibliotecas universitárias. **Revista ABC**, [S.L.], v.15, n. 1, p. 244-259, dez. 2010. ISSN 1414-0594. Disponível em: <https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/699>. Acesso em: 08 ago. 2021.

BORELLI, F.; TOMAÉL, M. I. Situações que envolvem o compartilhamento de informação por sistema informatizado. **Em questão**. Porto Alegre: v. 18, n. 2 p. 71-83, jul./dez. 2012. Disponível em: <http://seer.ufrgs.br/index.php/EmQuestao/article/view/21850/24055>. Acesso em: 03 ago. 2021.

BRASIL. Ministério da Educação. Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba. Conselho Superior. **Plano de Desenvolvimento Institucional-PDI**. João Pessoa, PB, 2015. Disponível em: <https://www.ifpb.edu.br/transparencia/pdi>. Acesso em: 04 jul. 2019.

BRASIL. Presidência da República. **Lei nº. 10.419, de 9 de abril de 2002**. Dispõe sobre a criação da Universidade Federal de Campina Grande - UFCG, a partir do desmembramento da Universidade Federal da Paraíba - UFPB, e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10419.htm. Acesso em: 26 ago. 2021.

CAMPINA GRANDE-PB. **Lei Municipal nº 23, de 15 de março de 1966**. Campinha Grande, 1966. Disponível em: <https://silo.tips/download/fundacao-universidade-regional-do-nordeste-campina-grande>. Acesso em: 26 set. 2021.

DAVENPORT, T. H. **Ecologia da Informação**. São Paulo: Futura, 1998. 316 p.

ESTEBAN-NAVARRRO, M. A.; NAVARRO-BONILLA, D. Gestión del conocimiento y servicios de inteligencia: la dimensión estratégica de la información. **El profesional de la información**, v. 12, n. 4, p. 269-281, 2013. Disponível em: <http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/2003/julio/3.pdf>. Acesso em: 14 ago. 2021.

GABELAS, J. A.; MARTA-LAZO, C.; ARANDA, D. Por qué las TRIC y no las TIC. COMeIN. **Revista de los Estudios de Ciencias de la Información y de la Comunicación**, v. 9, n. 3, 2012.

GASQUE, K. C. G. D. Competência em informação: conceitos, características e desafios. **Atoz**, Curitiba, v. 2, n. 1, p. 5-9, jan./jun. 2013. Disponível em: <https://revistas.ufpr.br/atoz/article/view/41315/25246>. Acesso em: 14 ago. 2021.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2002.

PAIVA, E. B.; LIRA, S. L.; LIRA, A. L. Inclusão social e digital de indivíduos portadores de necessidades especiais. In: ENCUENTRO IBÉRICO DE LA ASOCIACIÓN DE EDUCACIÓN E INVESTIGACIÓN EN CIENCIA DE LA INFORMACIÓN DE IBEROAMÉRICA Y EL CARIBE (EDICIC), 9., 2019, Barcelona. **Anais [...]**. Barcelona, 2019.

PARAÍBA. **Lei nº 4.977, de 11 de outubro de 1987**. João Pessoa, 1987. Disponível em: https://www.uepb.edu.br/download/documentos/documentos_2017/Lei-de-criacao-da-UEPB-Estadualizacao.pdf. Acesso em: 26 jul. 2021.

PEREIRA, G. E.; VENTURA, R. C. M. O. Compartilhamento da informação e a geração Z no context organizacional: uma análise sobre essa relação. VI SEMINÁRIO CIENTÍFICO DO UNIFACIG, 6., 2020, Manhuaçu, MG. **Anais [...]**. Manhuaçu, MG, 2020. Disponível em: <https://pensaracademico.unifacig.edu.br/index.php/semiariocientifico/article/viewFile/2230/1852>. Acesso em: 02 ago. 2021.

RODRIGUES, A. D. **Dicionário breve da informação e da comunicação**. Lisboa: Presença, 2000.

SANCHES, G. A. R.; RIO, S. F. Mediação da informação no fazer bibliotecário em bibliotecas universitárias no âmbito das ações culturais. **InCid: Ciência da Informação e Documentação**, Ribeirão Preto, v. 1, n. 2, p. 103-121, jul./dez., 2010. Disponível em: <http://www.revistas.usp.br/incid/article/view/42323/45994>. Acesso em: 3 maio. 2021.

SANTOS NETO, J. A.; ALMEIDA JÚNIOR, O. F. de. Bibliotecas universitárias das instituições estaduais de ensino superior paranaenses e a mediação da informação no facebook. **RDBCI: revista digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, SP, v.15, n.2, p. 442-

468, mai./ago. 2017. Disponível em:

<https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/8648210/pdf>. Acesso em: 09 set. 2021.

SILVA, F. S.; COSTA, M. H.; DANTAS, J. F.; LLARENA, R. A. S. Produtos e serviços informacionais nos arquivos do Mercosul: análise das páginas web dos arquivos nacionais. **Archeion Online**, João Pessoa, v. 6, n. 1, p. 23-47, jan. / jun. 2018. Disponível em:

<https://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/archeion/article/view/36825/20351>. Acesso em: 09 set. 2021.

TOMAÉL, M. I.; MARTELETO, R. M.. Redes sociais: posições dos atores no fluxo da informação. **Encontros Bibli: revista eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Florianópolis, v. 11, n. 1, p. 75-91, 2007. Disponível em:

<https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2007v12nesp1p59/452>.

Acesso em: 03 set. 2021

VALENTIM, M. L. P. Inteligência competitiva em organizações: dado, informação e conhecimento. **Data Grama Zero**, Rio de Janeiro, v.3, n.4, p.1-13, ago. 2002. Disponível em:

http://www.dgz.org.br/ago02/F_I_art.htm. Acesso em: 30 jul. 2021.