



UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ
CENTRO DE HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

JÚLIO CÉSAR PINTO FERNANDES

**A ATUAÇÃO BIBLIOTECÁRIA E O USO DAS MÍDIAS SOCIAIS: UMA ANÁLISE
DAS HABILIDADES, DESAFIOS E PERSPECTIVAS**

FORTALEZA

2023

JÚLIO CÉSAR PINTO FERNANDES

A ATUAÇÃO BIBLIOTECÁRIA E O USO DAS MÍDIAS SOCIAIS: UMA ANÁLISE DAS
HABILIDADES, DESAFIOS E PERSPECTIVAS

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal do Ceará, como requisito parcial à obtenção do título de Mestre em Ciência da Informação. Área de concentração: Representação e Mediação da Informação e do Conhecimento. Linha de pesquisa: Mediação e Gestão da informação e do Conhecimento.

Orientadora: Prof.^a Dra. Gabriela Belmont de Farias.

FORTALEZA

2023

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação
Universidade Federal do Ceará
Sistema de Bibliotecas

Gerada automaticamente pelo módulo Catalog, mediante os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

F399a Fernandes, Júlio César Pinto.

A Atuação Bibliotecária e o uso das mídias sociais : uma análise das habilidades, desafios e perspectivas / Júlio César Pinto Fernandes. – 2023.
95 f. : il. color.

Dissertação (mestrado) – Universidade Federal do Ceará, Centro de Humanidades, Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Fortaleza, 2023.
Orientação: Profa. Dra. Gabriela Belmont de Farias.

1. mídias sociais. 2. bibliotecas universitárias. 3. bibliotecário. 4. habilidades infocomunicacionais. 5. atuação bibliotecária. I. Título.

CDD 020

JÚLIO CÉSAR PINTO FERNANDES

A ATUAÇÃO BIBLIOTECÁRIA E O USO DAS MÍDIAS SOCIAIS: UMA ANÁLISE DAS
HABILIDADES, DESAFIOS E PERSPECTIVAS

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal do Ceará, como requisito parcial à obtenção do título de Mestre em Ciência da Informação. Área de concentração: Representação e Mediação da Informação e do Conhecimento. Linha de pesquisa: Mediação e Gestão da informação e do Conhecimento.

Aprovada em: 29/03/2023

BANCA EXAMINADORA

Prof.^a Dra. Gabriela Belmont de Farias (Orientadora)
Universidade Federal do Ceará (UFC)

Prof. Dr. David Vernon Vieira (Membro Externo)
Universidade Federal do Cariri (UFCA)

Prof.^a Dra. Maria Giovanna Guedes Farias (Membra Interna)
Universidade Federal do Ceará (UFC)

A Deus, autor da minha fé.

À minha querida avó Anita (*in memoriam*).

AGRADECIMENTOS

Aos meus pais, Ana e Danilo minhas referências que sempre lutaram pela minha educação e sempre estão ao meu lado. Amo-os.

Aos meus queridos irmãos Caio e Karol, e à minha querida tia Maria.

À minha orientadora, Professora Dr^a. Gabriela Belmont de Farias, agradeço por todos os ensinamentos, pela paciência, e por sempre querer extrair o melhor de mim. Agradeço pelos seus conselhos, pelas oportunidades acadêmicas que me deu, como a participação no grupo de pesquisa Competência e Mediação em Ambientes de Informação (CMAI). Sou grato por ter me acolhido e me compreendido nos momentos difíceis. Obrigado pelas horas gastas, e por não desistir de mim.

Ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal do Ceará, e a todos os professores que fazem parte do Programa. Agradeço também à Veruska Maciel, por atuar com excelência na secretaria do PPGCI, sempre disposta a ajudar aos discentes. Agradeço a coordenação do PPGCI, na pessoa do Professor Dr. Luiz Tadeu Feitosa, por toda a assistência.

À Comissão Brasileira de Bibliotecas Universitárias (CBBU) e à Federação Brasileira de Associações de Bibliotecários, Cientistas de Informação e Instituições (FEBAB), pela divulgação do questionário de coleta de dados, e a todos os bibliotecários que participaram do estudo.

À Professora Dr^a. Maria Giovanna Guedes Farias por participar da minha banca, e pelas oportunidades no grupo de pesquisa CMAI.

Ao Professor Dr. David Vernon Vieira pela disponibilidade de participar da banca de avaliação.

Às Professoras Dr^a. Thiciane Mary Carvalho Teixeira e Dr^a Priscila Machado Borges Sena pela disponibilidade de participarem como suplentes.

À Professora Dr^a. Virgínia Bentes que desde a graduação vem contribuindo na minha jornada acadêmica. Agradeço por todo carinho que sempre teve comigo.

À Professora Dr^a. Áurea Montenegro por todo aprendizado, e toda a atenção e carinho que sempre teve comigo.

Ao Professor Dr. Jefferson Veras pelas contribuições acadêmicas.

À Professora Dr^a. Priscila David, pela assistência e empatia em um momento dessa caminhada.

Aos queridos amigos Vitor Bahia, Lucas Albuquerque, Lucas Teixeira, Patricia e Giovanna. Obrigado pela amizade sincera de vocês.

Aos estimados colegas Escobar, Liliana, Rejane Albuquerque e Erika Chaves por lá no início me incentivarem a entrar no mestrado e me ajudarem.

Aos colegas do grupo de pesquisa CMAI.

Aos colegas de turma de mestrado do semestre 2020.1, em especial a Dai, e à minha querida amiga Rayara pelas boas conversas e pela força e apoio.

O presente trabalho foi realizado com apoio da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – Brasil (CAPES) – Código de Financiamento 001.

RESUMO

Apresenta um estudo cujo objetivo geral é analisar a atuação bibliotecária em relação ao uso das mídias sociais nas bibliotecas universitárias brasileiras, a partir da análise de habilidades infocomunicacionais, dos desafios e perspectivas que as envolvem. Em relação aos objetivos específicos, buscou-se Investigar com que frequência os bibliotecários fazem uso das mídias sociais nas bibliotecas; Analisar quais as habilidades os bibliotecários julgam como necessárias para o uso das mídias sociais; Compreender os principais desafios que os bibliotecários vislumbram ao usar as mídias sociais como ferramenta de comunicação e divulgação de produtos e serviços informacionais e Identificar novas perspectivas da atuação dos bibliotecários com o uso das mídias sociais. A pesquisa é de caráter exploratório, quali-quantitativa. Os participantes do estudo são bibliotecários que atuam em bibliotecas universitárias brasileiras, públicas e privadas, das cinco regiões do Brasil. Participaram ao todo 75 bibliotecários. A coleta de dados foi feita por meio de um questionário semiestruturado e elaborado no Google Forms enviado para os bibliotecários via e-mail do canal de comunicação da Comissão Brasileira de Bibliotecas Universitárias da Federação Brasileira de Associações de Bibliotecários, Cientistas de Informação e Instituições. Os resultados evidenciaram no que tange ao uso das mídias por parte dos bibliotecários, a maioria se utiliza de tais ferramentas em suas práticas, embora poucas possuam políticas e diretrizes para tal uso, o que acarreta em problemas relativos ao monitoramento de publicações em plataformas e de interação com os usuários. Evidenciou-se também que os bibliotecários possuem uma consciência de quais habilidades infocomunicacionais são necessárias para uma atuação crítica e eficiente nas mídias sociais, porém encontram desafios que envolvem a capacitação para a aquisição de tais habilidades, onde se lança uma reflexão para a formação inicial dos bibliotecários. Conclui-se apontando para um futuro, onde os bibliotecários reconhecem a consolidação do uso das mídias sociais em suas práticas, que foi potencializado no contexto de pandemia dos SARS-Cov2, buscando, portanto, uma ressignificação de suas práticas e reflexões acerca de um novo perfil a ser formado já nos cursos de graduação para a formação de profissionais com competências infocomunicacionais.

Palavras-chave: mídias sociais; bibliotecas universitárias; bibliotecário; habilidades infocomunicacionais; atuação bibliotecária.

ABSTRACT

It presents a study whose general objective is to analyze the librarian's role in relation to the use of social media in Brazilian university libraries, based on the analysis of infocommunication skills, the challenges and perspectives that involve them. Regarding the specific objectives, we sought to investigate how often librarians use social media in libraries; Analyze which skills librarians deem necessary for the use of social media; Understand the main challenges that librarians envision when using social media as a communication and dissemination tool for informational products and services and Identify new perspectives for librarians' work with the use of social media. The research is exploratory, qualitative and quantitative. Study participants are librarians who work in Brazilian university libraries, public and private, from the five regions of Brazil. A total of 75 librarians participated. Data collection was carried out through a semi-structured questionnaire prepared in Google Forms sent to librarians via email from the communication channel of the Brazilian Commission of University Libraries of the Brazilian Federation of Associations of Librarians, Information Scientists and Institutions. The results showed, regarding the use of media by librarians, most use such tools in their practices, although few have policies and guidelines for such use, which leads to problems related to the monitoring of publications on platforms and interaction with users. It was also evident that librarians are aware of which infocommunication skills are necessary for a critical and efficient performance in social media, but they face challenges that involve training for the acquisition of such skills, where a reflection is launched for the initial training of librarians. It concludes by pointing to a future, where librarians recognize the consolidation of the use of social media in their practices, which was enhanced in the context of the SARS-Cov2 pandemic, seeking, therefore, a re-signification of their practices and reflections on a new profile to be trained in undergraduate courses to train professionals with infocommunication skills.

Keywords: social media; academic libraries; librarian; infocommunication skills; librarian work.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Formas que as mídias sociais podem ser utilizadas em Bibliotecas Universitárias.....	25
Figura 2 – O processo de <i>feedback</i> nas mídias sociais digitais.....	33
Figura 3 – Logo da Campanha da IFLA que buscou a colaboração comunicacional de bibliotecários em escala global	49
Figura 4 – Nuvem de palavras sobre perspectivas de atuação apontadas pelos bibliotecários.....	74

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Faixa etária dos participantes da pesquisa.....	59
Gráfico 2 – Tempo de atuação dos bibliotecários.....	59
Gráfico 3 – Regiões do Brasil em que atuam os bibliotecários.....	60
Gráfico 4 – Frequência da utilização das mídias sociais.....	62
Gráfico 5 – Mídias sociais mais utilizadas pelos bibliotecários.....	63
Gráfico 6 – Direcionamento das mídias sociais nas BU's onde os bibliotecários atuam.....	64
Gráfico 7 – Desafios mais enfrentados pelos bibliotecários no uso das mídias sociais.....	67
Gráfico 8– Existe alguma política ou diretriz para com o uso das Mídias Sociais na sua Biblioteca?.....	69
Gráfico 9 – Contribuição do contexto pandêmico para aquisição e/o Aprimoramento de habilidades no uso das mídias sociais.....	71

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Possibilidades de produtos e serviços nas mídias sociais pelas Bibliotecas Universitárias.....	27
Quadro 2 – Planejamento para o uso das mídias sociais nas Bibliotecas Universitárias.....	29
Quadro 3 – Habilidades necessárias para os bibliotecários no uso das mídias sociais.....	39
Quadro 4 – Competências e habilidades operacionais e comunicacionais do bibliotecário no uso das mídias sociais.....	43
Quadro 5 – Competências e habilidades informacionais do bibliotecário no uso das mídias sociais	45
Quadro 6 – Habilidades e ações necessárias ao bibliotecário em face dos Desafios do uso das mídias sociais.....	52
Quadro 7 – Análise das Habilidades listadas pelos bibliotecários para o uso eficiente das mídias sociais.....	65
Quadro 8 – Análise das habilidades adquiridas pelos bibliotecários no uso das mídias sociais.....	72

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	14
2 BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS E AS MÍDIAS SOCIAIS.....	17
2.1 Breve histórico e evolução das bibliotecas universitárias.....	18
2.2 Mídias sociais em serviços e produtos informacionais nas bibliotecas universitárias.....	23
2.3 Políticas e diretrizes para o uso das mídias sociais nas bibliotecas universitárias.....	28
3 ATUAÇÃO BIBLIOTECÁRIA E O USO DAS MÍDIAS SOCIAIS: HABILIDADES E COMPETÊNCIAS.....	35
3.1 Habilidades informacionais.....	36
3.2 Competência em Informação (CoInfo).....	41
3.3 Competências Infocomunicacionais	42
4 ATUAÇÃO BIBLIOTECÁRIA E O USO DAS MÍDIAS SOCIAIS: DESAFIOS E PERSPECTIVAS	48
5 METODOLOGIA	57
6 ANÁLISE DOS DADOS E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	62
6.1 Categoria 1: Utilização das mídias sociais	62
6.2 Categoria 2: Habilidades necessárias para o uso das mídias sociais.....	65
6.3 Categoria 3: Desafios relativos ao uso das mídias sociais	67
6.4 Categoria 4: Perspectivas futuras da atuação bibliotecária com o uso das mídias	70
7 CONCLUSÃO	79
REFERÊNCIAS.....	81
APÊNDICE A – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO	91
APÊNDICE B – QUESTIONÁRIO PARA COLETA DE DADOS	92

1 INTRODUÇÃO

A Sociedade da Informação, caracterizada pelo advento de novas tecnologias, e conseqüentemente pela gradativa evolução dos meios de comunicação e informação, reflete uma mudança no comportamento social dos indivíduos no que se refere à interação e busca por informação e conhecimento. Da mesma forma, as organizações hodiernas passaram a remodelar as suas práticas em face da grande valia que a informação passou a ter nesse contexto, buscando tornarem-se ambientes de promoção de informação para a geração de conhecimentos que propiciem o seu constante desenvolvimento.

Neste aspecto, Castells (2002) enfatiza que a revolução tecnológica, centrada nas tecnologias da informação, remodelou a sociedade global contemporânea em várias esferas, como, por exemplo, nas relações de trabalho. As organizações passaram a ser cada vez mais descentralizadoras, saindo de uma visão individualizada de cada setor, e de cada processo, para uma visão sistêmica organizacional, onde cada setor, cada processo e cada colaborador estão interligados, integrados, buscando uma cooperação em redes. Essas conexões em rede se potencializaram com o desenvolvimento da Internet e da Web 2.0, mudando a forma de comunicação entre os indivíduos.

E é justamente neste cenário que as bibliotecas, como organizações que são, também sofreram modificações em suas estruturas consoante a esse paradigma tecnológico-comunicacional. Essas instituições, por tratarem diretamente com a informação, precisaram se adaptar diante das mudanças sociais, principalmente em virtude da consolidação das mídias sociais como novos espaços de interação e comunicação social, modificando, portanto, a velocidade na qual as informações são acessadas, compartilhadas e disseminadas.

Tratando-se especificamente das Bibliotecas Universitárias (BUs), essas unidades passaram a se adaptar ao contexto tecnológico, utilizando os ambientes e as ferramentas digitais para prestações de serviços à comunidade acadêmica. Essas unidades possuem uma grande responsabilidade no que tange a contribuir para o cumprimento da missão das Universidades, sob o tripé pesquisa, ensino e extensão, tendo papel essencial para que as mesmas devolvam o conhecimento produzido para a sociedade, requerendo dos bibliotecários, que atuam nesses ambientes, novas habilidades para lidar com os desafios oriundos do contexto midiático.

Fez-se necessária, portanto a adaptação do bibliotecário haja vista a exigência de uma práxis impactada pelas mudanças nas formas de trabalho, almejando se tornar um mediador e provedor da informação em um contexto mais dinâmico e colaborativo das mídias sociais (RODRIGUES; CRESPO, 2006), ou seja, as mídias sociais podem permitir que os bibliotecários ampliem os seus horizontes de prestação de serviços informacionais, e que esses profissionais desenvolvam cada vez mais novas habilidades na sua atuação.

Diante dessas considerações, apresenta-se a seguinte **questão norteadora** do estudo: Qual o panorama geral do uso das mídias sociais a partir da atuação bibliotecária em bibliotecas universitárias brasileiras?

Como **objetivo geral**, propõe-se analisar a atuação bibliotecária em relação ao uso das mídias sociais, a partir das habilidades infocomunicacionais e tendo em vista os desafios e as perspectivas que as envolvem.

Os **objetivos específicos** definidos são:

- a) Investigar com que frequência os bibliotecários fazem uso das mídias sociais nas bibliotecas;
- b) Analisar quais habilidades os bibliotecários julgam como necessárias para o uso das mídias sociais;
- c) Compreender os principais desafios que os bibliotecários vislumbram ao usar as mídias sociais como ferramenta de comunicação e divulgação de produtos e serviços informacionais;
- d) Identificar as perspectivas futuras para a atuação dos bibliotecários com o uso das mídias sociais.

Do ponto de vista pessoal, julga-se necessário compreender os aspectos e as nuances que caracterizam o desenvolvimento de habilidades informacionais na atuação bibliotecária em relação ao uso das mídias sociais. Recuero (2011, p. 14), por exemplo, conceitua mídia social partindo da sua complexidade como fenômeno, “[...] que abarca o conjunto de novas tecnologias de comunicação mais participativas, mais rápidas e mais populares e as apropriações sociais que foram e que são geradas em torno dessas ferramentas [...]”, apropriações essas que trazem impactos nas diversas esferas sociais contemporâneas, onde a alfabetização e a competência em informação e midiática dos indivíduos tornam-se essenciais.

Em relação às contribuições científicas para as áreas de Biblioteconomia e Ciência da Informação (CI), entende-se que o estudo pode contribuir com reflexões

que envolvem cada vez mais os impactos das mídias sociais nas formas de comunicação, no tratamento da informação e nas relações sociológicas. Desse modo, ao discutir a consolidação das mídias sociais, Pereira (2018) relata como a CI passou a estudar os impactos dessas ferramentas nos diversos processos que envolvem a informação, principalmente sobre a produção, divulgação, transmissão, uso, busca, recuperação, gestão, descrição, disseminação, acesso e organização, o que impacta diretamente na atuação dos profissionais que trabalham com informação, dentre eles, os bibliotecários.

Do ponto de vista social, a temática torna-se importante, pois pode contribuir para que os bibliotecários reflitam sobre a responsabilidade de mediar o conhecimento nas BUs, visando atender às demandas da Universidade, que necessita devolver a sociedade o conhecimento gerado nesses espaços (CULTRI; BAZILIO; GOMES, 2020), pois o advento da Sociedade da Informação, ou Sociedade do Conhecimento, conceito que designa essa nova forma de organização social, econômica e cultural que tem como base a informação e o conhecimento, redefine o papel das instituições de ensino dentro da sociedade (MURIEL-TORRADO *et al.*, 2016).

Após essa contextualização, dividiu-se o trabalho em sete seções. A primeira, como vimos, trata da parte introdutória, que traz a questão norteadora da pesquisa e os objetivos definidos para o estudo. A segunda seção discorre sobre bibliotecas universitárias e o uso das mídias sociais nesses ambientes, mostrando as suas possibilidades e como podem ser aplicadas nas BUs. Na terceira seção, apresentam-se a atuação bibliotecária e o uso das mídias sociais, enfatizando as habilidades necessárias para que os bibliotecários se mantenham atualizados e capacitados. Em seguida, a quarta seção discorre acerca dos desafios e das perspectivas de atuação dos bibliotecários. A quinta seção traz o percurso metodológico do estudo, e a sexta discute a análise dos resultados alcançados. Por fim, na sétima seção, tem-se a conclusão das contribuições do estudo.

Conforme se verá adiante, pensar a atuação do bibliotecário em face das mudanças sociais pode trazer panoramas atuais a serem melhorados e perspectivas futuras a serem visualizadas, gerando uma colaboração forte para que as BUs atuem de maneira eficiente na disseminação do conhecimento para a sociedade.

2 BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS E AS MÍDIAS SOCIAIS

O estabelecimento das mídias sociais na sociedade contemporânea traz marcas significativas para as relações entre os indivíduos. As relações sociais, que antes estavam postas sob uma perspectiva definida em suas formas mais rígidas e sólidas, cada vez mais começam a assumir formas múltiplas, tendo uma série de possibilidades para além dos parâmetros fixos de outrora (BAUMAN, 2001), ou seja, o espaço físico-temporal não é mais um fator limitante para a comunicação de uma sociedade que marcada pelas conexões em redes virtuais, em uma sociedade marcada cada vez mais pelo derretimento da rigidez das instituições e seus processos e estruturas.

Nessa mudança de paradigma, Lévy (1999) chama a atenção para a consolidação do ciberespaço, sendo este um espaço de comunicação aberto pela interconexão mundial que se expande permanentemente além dos limites físicos, e que vai se tornando cada vez mais universal. Ainda de acordo com o autor, novas maneiras de organização do trabalho também surgem neste ciberespaço, explorando ao máximo os recursos de documentos compartilhados, as conferências eletrônicas, o acesso à distância e a transferência via *download* de arquivos, gerando, desta feita, cooperação de trabalho em redes (LÉVY, 1999). Ou seja, na sociedade atual informatizada, a utilização da Internet e da Web no ambiente profissional torna-se uma realidade incontornável, essencial para o desenvolvimento das organizações e das comunidades sociais (GRAÇA; OLIVEIRA, 2014). Outrossim, o relacionamento entre indivíduos nesses ambientes se amplia com o surgimento das mídias sociais.

Com isso, as relações entre as organizações e a comunidade à qual ela atende passam a ser vistas de uma maneira mais dinâmica, onde os indivíduos agora acessam as informações em diferentes dispositivos e locais em larga escala, sem a limitação de tempo e espaço, trazendo desafios para elas no que tange a atenderem as expectativas desses indivíduos.

Trazendo essa realidade para o âmbito das bibliotecas, em especial as bibliotecas universitárias, essas organizações evoluíram ao longo dos anos, acompanhando as mudanças que ocorreram nas Universidades, tornando-se um setor importante onde se trabalha sob o norte do tripé pesquisa, ensino e extensão. Neste aspecto, Cunha e Cavalcanti (2008, p. 53) definem as BUs como sendo unidades “[...] mantidas por uma instituição de ensino superior e que atende às

necessidades de informação dos corpos docente, discente e administrativo, tanto para apoiar as atividades de ensino, quanto de pesquisa e extensão [...]”, constatando-se, portanto, a sua relevância para o desenvolvimento das instituições acadêmicas, bem como para a disseminação do conhecimento científico, que pode ser de grande valia não apenas para a comunidade acadêmica (docentes, discentes, pesquisadores), mas também para a sociedade em geral.

Sobre a função dessas Unidades de Informação, Fujita (2005) traz algumas delas: **Armazenar o conhecimento** cuidando da memória da produção científica e tecnológica, e levando em conta noções de preservação e conservação de coleções; **Organizar o conhecimento** com qualidade de tratamento, favorecendo o intercâmbio de registros entre bibliotecas e sua recuperação; **Promover o acesso ao conhecimento**, possibilitando o acesso simultâneo a toda comunidade acadêmica. Ou seja, as BUs são essenciais para o desenvolvimento das Universidades, armazenando, organizando e promovendo o acesso ao conhecimento. Portanto, não podem se caracterizar como ambientes que permaneçam estagnados diante das mudanças da sociedade e de seus avanços tecnológicos.

De acordo com Viana (2013), esses ambientes se desenvolveram ao longo dos séculos em três períodos, a saber: biblioteca tradicional, biblioteca automatizada e biblioteca ubíqua, que serão retratados no tópico posterior.

2.1 Breve histórico e evolução das bibliotecas universitárias

A origem das bibliotecas universitárias no ocidente dá-se a partir do surgimento de Universidades na Europa, em meados do século XII, apesar de que o embrião desse tipo de biblioteca surgiu antes entre os séculos V e X, com as bibliotecas dos mosteiros durante a Idade Média. Nesse sentido, as primeiras Universidades na Europa eram ligadas às instituições religiosas, bem como suas respectivas bibliotecas, onde o acesso aos livros era restrito às autoridades religiosas e a poucos intelectuais (ANZOLIN; CORRÊA, 2008). Até o fim da Idade Média ainda persistiu uma visão custodial sobre as bibliotecas, que eram vistas como grandes depósitos de livros, nas quais os bibliotecários eram os guardiões desses depósitos.

Somente a partir do século XV é que se iniciam as mudanças nesses ambientes como reflexos da corrente humanista oriunda do Renascimento que invade a Europa, ocorrendo paralelamente à explosão bibliográfica promovida pela invenção da

imprensa, desenvolvida por Gutenberg em 1453 (NUNES; CARVALHO, 2016). Essa explosão bibliográfica como resultado da imprensa ocorreu porque os livros passaram a ser popularizados, impulsionando, assim, o mercado editorial na produção de mais livros, aumentando o acervo das bibliotecas e incentivando a criação de outras, possibilitando, desta feita, um maior acesso à informação para as pessoas.

No século XVII surgem os periódicos, a fim de suprir a demanda informacional da comunidade científica; e no século XVIII a Revolução Francesa trouxe um aumento das produções científicas e de suas divulgações. Em outro cenário, nos séculos XIX e XX, iniciam-se as construções das bibliotecas com grandes acervos e o estabelecimento da visão de amplo acesso à informação para todos (SILVEIRA, 2014), que será seguido do processo de automação das BUs, dividindo-se em dois momentos: biblioteca automatizada e ubíqua.

A biblioteca automatizada tem início no século XX, onde se começa o período de evolução tecnológica nas organizações, inclusive nas bibliotecas, que trouxe para essas Unidades de Informação uma grande diversificação dos seus serviços, produtos e dos suportes informacionais disponíveis, requerendo das mesmas um desenvolvimento baseado na flexibilidade, adaptabilidade, interdependência e cooperação (ANZOLIN; CORRÊA, 2008). Ou seja, as bibliotecas tiveram que se adaptar em face ao advento das tecnologias, em especial as Tecnologias Digitais da Informação e Comunicação (TDICs), a fim de desenvolverem novos serviços e produtos informacionais, bem como readaptarem aqueles existentes e consolidados.

Nesse cenário, a automação de procedimentos e serviços nas bibliotecas teve origens iniciais nos Estados Unidos, nos anos 60, mais especificamente na *Library of Congress* (Biblioteca do Congresso Americano), e inicialmente resultou em uma otimização de um dos principais serviços das bibliotecas: o de empréstimo de material bibliográfico. Nos anos 70, tem-se a idealização de programas em gestão de base de dados, que proporcionaram uma agilidade maior no tratamento e na recuperação da informação, onde, inicialmente, esses programas eram de alto custo e desenvolvidos para solucionar problemas específicos das bibliotecas, mas posteriormente surgiram *softwares* de menor custo e que resolviam necessidades gerais das bibliotecas (RODRIGUES; PRUDÊNCIO, 2009).

No Brasil, conforme indica Ohira (1992), a automação em bibliotecas começou a partir de 1980, por meio da utilização de computadores e outras tecnologias em serviços e atividades, e se deu em razão de alguns fatores fundamentais: a) o

estabelecimento de redes de informação computadorizadas; b) a introdução de tecnologias da informação; c) a utilização do computador no ensino da Biblioteconomia e Ciência da Informação; d) a educação continuada dos profissionais que atuam na área de informação; e) a criação de grupos de usuários nos estados do Brasil.

Esses fatores se consolidaram ao longo dos anos, na medida em que o acesso à informação passou a ser a matriz para as ações das bibliotecas e dos bibliotecários, fazendo com que os serviços de informação fossem otimizados para melhor atender às necessidades de informação dos usuários. Ou seja, as TDICs possibilitaram uma primeira transformação significativa da atuação das bibliotecas e da Biblioteconomia perante a sociedade.

Nessa mesma direção, Viana (2016) ressalta outros aspectos que contribuíram para a automação das bibliotecas no Brasil, que foram:

- a) o conhecimento em informática adquirido pelos bibliotecários recém-graduados; a abertura do mercado de *hardware* e *software* em 1992;
- b) o aumento da quantidade de literatura sobre automação de bibliotecas;
- c) os eventos realizados durante os anos de 1984 e 1997, com foco específico em automação de bibliotecas;
- d) a disponibilização do *software* CDS/ISIS em 1985 pela UNESCO;
- e) a publicação das diretrizes e bases da educação nacional (Lei nº 9.394/1996) por parte do Ministério da Educação.

Todos esses fatores serviram como base para uma necessidade das BUs no país, que eram de se modernizar em relação aos seus serviços informacionais, acompanhando toda a revolução tecnológica causada nas organizações sociais, tendo em vista que as bibliotecas universitárias devem promover o acesso à informação, contribuindo para o avanço da pesquisa científica, do ensino, da extensão, e administração das instituições de ensino superior.

Chegando ao século XXI, a biblioteca ubíqua consolida o uso das TDICs nas bibliotecas, em especial nas BUs. Nesse contexto, estas vêm sendo, cada vez mais, impactadas pelas TDICs, tornando-se um ambiente que promove serviços informacionais híbridos, onde seus produtos e serviços são disponibilizados em ambiente digital, mas sem desconsiderar a oferta de produtos em ambiente físico, criando, assim, novos serviços e aperfeiçoando os já oferecidos (MORIGI; PAVAN,

2004; SANTA ANNA; CALMON, 2016). Portanto, o foco das bibliotecas no século XXI, passa a ser o de promover a partir dos novos canais informacionais, uma autonomia para os seus usuários, possibilitando a realização de determinados serviços sem a necessidade de deslocamento até o espaço físico da biblioteca.

A afirmação da Internet e da Web 2.0, e a consequente consolidação das mídias sociais nos diversos meios de produção do conhecimento, nos âmbitos das relações de trabalho e da comunicação social, trouxe novas perspectivas de estudos para a Biblioteconomia e para a atuação dos bibliotecários.

E é justamente nesse cenário que as bibliotecas, como organizações que são, também sofreram modificações em suas estruturas frente ao paradigma tecnológico. Essas instituições, por tratarem diretamente com a informação, precisaram se adaptar diante das mudanças sociais fortemente impactadas pelas TDICs e pela consolidação da Internet e da Web 2.0 como novos espaços de relação e comunicação social, modificando, portanto, a velocidade na qual as informações são acessadas e compartilhadas, ampliando, desta feita, a disseminação de conteúdos, conforme mencionado por Silveira (2014, p. 71):

Com o advento da Internet e das Tecnologias de Informação e Comunicação, especialmente nas bibliotecas universitárias, a disseminação do conhecimento se tornou mais fácil, exigindo das bibliotecas e dos profissionais uma adaptação aos novos conceitos, trazendo a necessidade de um posicionamento convergente com as mudanças, de maneira a ampliar seu espaço de atuação.

Dessa forma, a biblioteca 2.0 passa a ser estudada em diversos artigos científicos, trazendo uma concepção de biblioteca além do espaço físico, e que pode ser consultada e acessada a partir de meios de comunicação digitais, ou seja, é a própria biblioteca dentro da Web, interagindo com a tecnologia multimídia, dentre elas, as mídias sociais, que possibilitaram a ampliação dos serviços prestados pelas bibliotecas.

Como já mencionado, a Internet ampliou os espaços de comunicação entre as pessoas, possibilitando um rompimento com os empecilhos causados pelo tempo e pelo espaço. Não importa o horário ou o lugar em que o indivíduo esteja, boa parte das bibliotecas contemporâneas permite a consulta ao seu acervo, por meio dos catálogos digitais. É como se as bibliotecas perpassassem o espaço físico e ampliassem os seus horizontes, o seu local de atuação e a prestação de serviços.

Nesse cenário, as Bus já contam com diversos suportes informacionais, como catálogos *online*, bases de dados de periódicos, de teses e dissertações, serviços de disseminação seletiva da informação via *e-mail*, dentre outros serviços, assim como o uso de novas ferramentas que possibilitam o acesso a serviços e produtos informacionais pelos usuários, tais como *tablets*, celulares, *notebooks*, e que trazem uma nova missão para as BUs nesse contexto atual que é “[...] tornar absolutamente ubíquos e pervasivos o acesso à informação, a comunicação e a aquisição de conhecimento [...]” (SANTAELLA, 2010, p. 19), ou seja, a biblioteca passa a buscar a ampliação de seus horizontes, fazendo-se presente em diversos locais e possibilitando seu acesso remoto, digital e a qualquer hora.

Essa necessidade de disponibilizar o amplo acesso à informação abre o espaço para que, cada vez mais, as BUs utilizem as mídias sociais nos seus serviços. “A adoção das mídias sociais têm surgido, nos últimos anos, como a grande novidade para bibliotecas e bibliotecários que, aos poucos, se aproximam e se apropriam destas ferramentas [...]” (CALIL JÚNIOR, 2013, p. 1062), incorporando novos ambientes de atuação para as BUs, o que pode resultar numa adaptação das abordagens tradicionais usadas para a divulgação de seus serviços e produtos, proporcionando uma variedade de recursos comunicacionais, sendo ferramentas que permitem diversas formas de envio de mensagens, sejam elas em vídeos, áudios ou imagens interativas (GOTTSCHALG-DUQUE, 2016).

Além dessas considerações, as mídias sociais possibilitam para as organizações uma nova forma de comunicação para com o seu público-alvo, modificando a forma de exposição de produtos e prestação de serviços, gerando, segundo Recuero (2011), uma hiperconexão em rede, onde, além de possibilitar que as pessoas se “conectem” umas com as outras, permite transcrever grupos sociais, propiciando novas formas de interação, circulação, filtragem, difusão e compartilhamento das informações disponibilizadas nessas mídias.

Ressalta-se, então, que, no contexto atual, a transformação da visão das bibliotecas passa pelas mesmas que outras organizações também passam, onde as mídias sociais possibilitam a criação de canais de comunicação que permitem a colaboração entre profissionais em escala global. Isso permite que as bibliotecas acompanhem as tendências, padronizem seus serviços, capacitem a sua rede de trabalhadores, aumentem a sua influência na comunidade por meio da operação tanto no espaço físico, como nos ambientes digitais, visualizem as novas formas de

aprendizados dos indivíduos, seus comportamentos informacionais, suas ferramentas de busca por informação, e compreendam, ainda, o seu valor sociológico em uma estrutura onde a informação passa a ter um valor significativo nos setores sociais.

Desta feita, as mídias sociais possibilitam que as BUs não apenas criem novos serviços e produtos, mas também a readequação de outros, cuja abordagem era tradicional, como, por exemplo, a divulgação do acervo da biblioteca que pode ser feita no ambiente das redes sociais, permitindo a ampla divulgação e interação com seus usuários, bem como os serviços de referência e disseminação seletiva de informação, que podem também ser oferecidos em espaços digitais, como se verá na próxima subseção.

2.2 Mídias sociais em serviços e produtos informacionais nas bibliotecas universitárias

Como visto anteriormente, a consolidação das TDICs nas organizações do século XXI fez com que as bibliotecas criassem novos serviços e readaptassem outros que seguiam um modelo mais tradicionalista.

Nesse viés, Silveira, Karpinski e Varvakis (2020) trazem que os serviços de informação neste contexto de transformações tecnológicas desenvolveram-se a partir de três perspectivas: **do ponto de vista social**, onde o acesso à informação passa a ser o propósito que direciona os serviços; **do ponto de vista econômico**, onde os serviços se moldaram a partir do interesse e do valor informacional; e **do ponto de vista da evolução tecnológica**, onde os serviços se adaptaram às dinâmicas de acesso e disseminação da informação, amparados pelas TDICs e pelas mídias sociais.

A informação, como direcionamento dos serviços informacionais, revela uma mudança nas estruturas dos serviços informacionais, bem como na forma que os mesmos foram planejados. Como visto nas seções anteriores, as bibliotecas atuavam sob uma ótica de custódia dos livros, onde os serviços eram elaborados partindo das perspectivas dos bibliotecários, com uma visão limitada da promoção de acesso, e de uma forma impessoal para com os usuários.

Por outro lado, desde quando se passou a entender a importância que o acesso não somente aos livros, mas sim à informação em qualquer tipo de suporte, tem para com o desenvolvimento da sociedade foi que os serviços informacionais passaram a

ser elaborados a partir das perspectivas dos usuários, estruturados de maneiras cada vez menos rígidas, custosas. Isso fez com que a informação passasse a ter diversos valores de acordo com cada um dos setores sociais, sejam esses valores para fins políticos, educacionais, sociais, organizacionais (valor estratégico para planejamentos, avaliações, diagnósticos, monitoramentos, tomadas de decisões) e científicos.

Do ponto de vista da evolução tecnológica, diversos serviços informacionais realizados nas bibliotecas, em especial nas BUs, foram impactados pelo advento das novas TDICs e das mídias sociais, o que trouxe uma série de responsabilidades para esses ambientes no que tange a oferecer serviços e produtos informacionais, agora em ambientes de amplo acesso. Sobre essas considerações, Silveira (2014) traz que as BUs precisaram se adaptar a essa nova realidade tendo em vista duas atitudes principais: **incluindo serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação e aumentando as formas de comunicação com os usuários**. Desse modo, ao incluir serviços de TDICs, as BUs agregam novas ferramentas que podem ser de grande valia no atendimento aos seus usuários.

É “por meio das mídias sociais [que] uma instituição cria uma imagem, mostra a sua cultura e conquista fãs virtuais e na vida real [...]” (FRANÇA; CARVALHO, 2017, p. 263), ou seja, as mídias sociais permitem que as BUs aumentem e mostrem seu campo produtivo, estreitando os laços comunicacionais com seus usuários, e buscando alcançar potenciais novos usuários, uma vez que as mídias sociais possibilitam um alcance em larga escala global como ressalta Zaidan (2016, p.95) ao trazer que “[...] as plataformas de redes sociais, como um todo, são bastante populares, motivo pela qual merecem ser consideradas atentamente por parte das bibliotecas [...]” (ZAIDAN, 2016, p. 95).

Ao refletir sobre como essas ferramentas podem auxiliar as bibliotecas universitárias, Gottschalg-Duque (2016, p. 168) elenca três formas como as BUs podem utilizar as mídias sociais, conforme podem ser visualizadas na figura abaixo:

Figura 1 – Formas que as mídias sociais podem ser utilizadas em bibliotecas universitárias



Fonte: Adaptado de Gottschalg-Duque (2016).

Explicando cada uma dessas funções descritas por Gottschalg-Duque (2016), temos as seguintes considerações a serem feitas: na primeira função, **Mídias Sociais como canais comunicacionais e recursos de *marketing***, as mídias sociais podem ser utilizadas nas BUs para o estabelecimento de uma linha de comunicação com os seus usuários, servindo como ferramentas de *marketing* para exposição de produtos e serviços e possibilitando uma ponte comunicacional entre biblioteca/bibliotecário e usuários. Na segunda função, **Mídias Sociais como objetos de aprendizagem**, as mídias sociais como recursos digitais dinâmicos e interativos oferecem ambientes de aprendizagem para os usuários na utilização de alguns serviços e produtos informacionais nas BUs, como no serviço de referência e no desenvolvimento de cursos de capacitação de usuários. Por último, a terceira função, **Mídias Sociais como objetos de estudo para as bibliotecas**, estabelece os meios de obtenção de *feedbacks* por parte dos usuários, que servirão para que a equipe da biblioteca analise e avalie desde possíveis aquisições de acervo até a qualidade dos serviços e produtos oferecidos pela biblioteca.

Ainda no que tange às possibilidades e funções que as mídias sociais podem oferecer e exercer no contexto dos serviços de informação dentro das BUs, Izuagbe, Ifijeh e Israel (2021, tradução nossa) elencam cinco aspectos que envolvem o uso das

mídias sociais nos serviços de informação das bibliotecas universitárias, a saber:

a) Adaptam as bibliotecas para um contexto mais híbrido de prestação de serviços, dando a elas relevância digital, profissional e global;

b) O uso das mídias sociais melhora a imagem profissional das bibliotecas acadêmicas no que tange à interação e promoção de serviços para com a comunidade acadêmica em geral;

c) Tornam essas unidades de informação cada vez mais relevantes, deixando-as mais competitivas e receptivas às necessidades informacionais dos usuários, atendendo-os mesmo em situações de isolamento social decorrentes do contexto pandêmico atual;

d) Ampliam os horizontes para a promoção dos serviços de informação, bem como possibilitam agregar um público maior, por meio do *marketing* consciente de produtos de informação e serviços nesses ambientes digitais;

e) Promovem a ampla divulgação das publicações científicas, otimizando os serviços feitos nas plataformas de divulgação de periódicos, teses, dissertações, e outras publicações científicas.

Ou seja, é importante ressaltar o quanto o uso das mídias sociais nas bibliotecas universitárias pode oferecer como ferramentas ligadas aos serviços informacionais. De uma maneira sintetizada, as mídias em relação aos serviços prestados pelas BUs visam, além da promoção destes, aperfeiçoá-los, redefini-los, ampliá-los, torná-los mais relevantes e com engajamento maior para com os usuários.

Assim, como o advento das mídias sociais trouxeram um grande impacto para os serviços das bibliotecas, elas também possibilitaram a criação de novos produtos informacionais. Silva e Santos (2020, p. 51), conceituam os produtos informacionais como “[...] instrumentos criados com a finalidade de disseminar, facilitar o acesso e satisfazer o usuário de uma determinada unidade de informação [...]”, devendo, portanto, ser promovidos como objetivo de suprir às necessidades dos usuários. Dessa forma, os produtos informacionais dentro das BUs devem ser elaborados em consonância com o que será importante para o atendimento da comunidade acadêmica.

Trazendo tais considerações para o cenário atual pandêmico, diversos novos produtos informacionais foram ofertados pelas BUs, visando não deixar a comunidade acadêmica desamparada. Esses novos produtos estão estritamente ligados ao uso cada vez mais constante das mídias sociais, onde as BUs estão buscando se engajar

no aprimoramento da prestação de suas demandas informacionais (serviços e produtos), através dos Websites, das redes e mídias sociais, como Instagram, Twitter e Facebook (PAULA; SILVA; WOIDA, 2020). Desse modo, essas mídias sociais possibilitam que as bibliotecas universitárias criem e gerenciem canais no YouTube, contas no Instagram, páginas no Facebook, dentre outras possibilidades, agregando pessoas e se mantendo ativa, apesar das dificuldades impostas pela pandemia.

Tendo em vista tais considerações, foi elaborado um rol, apresentado no quadro a seguir, de possíveis serviços e produtos que podem ser criados pelas Bus ao se utilizarem de algumas mídias sociais de larga escala de usuários no mundo.

Quadro 1 – Possibilidades de produtos e serviços nas mídias sociais pelas bibliotecas universitárias

	<p>As BUs podem criar canais nessa plataforma de vídeo, alimentando-os com transmissões de eventos em tempo real, as chamadas “<i>lives</i>”, permitindo interação em tempo real com os usuários; As BUs também podem disponibilizar videoaulas de cursos para treinamento de usuários; Uma vez criado um canal nesse espaço, os usuários podem se inscrever, ativar notificações para quando novos conteúdos são inseridos, além de reagir com “<i>likes</i> ou <i>deslikes</i>”, que são formas de <i>feedbacks</i> positivos e negativos ao conteúdo postado.</p>
	<p>Nessa rede social, as BUs podem criar uma página oficial da instituição, onde podem divulgar seus produtos e serviços, e essas postagens podem ser compartilhadas em massa pelos usuários seguidores da página. Permite que os usuários reajam instantaneamente a postagens das BUs, com comentários e reações rápidas através dos chamados <i>emojis</i>, que revelam as expressões de cada indivíduo em relação ao que foi postado. Essas reações podem ser quantificadas para possíveis <i>feedbacks</i>, necessitando que os bibliotecários compreendam as linguagens próprias dessa rede. Permitem divulgação de novos títulos do acervo, bem como indicação de títulos para os usuários.</p>
 <p>Instagram</p>	<p>Permite que, assim como o Facebook, as BUs criem perfis oficiais que divulguem serviços e produtos que podem receber comentários instantâneos por parte dos usuários. Permite, ainda, que as publicações recebam os chamados “<i>likes</i>”, que podem ser quantificados como um <i>feedback</i> positivo, além de possibilitar que as BUs façam transmissões ao vivo, as chamadas <i>lives</i>, assim como no YouTube.</p>

Fonte: Elaborado pelo autor (2023).

Na medida em que as BUs passam a utilizar as mídias sociais, elas ampliam seus canais de compartilhamento de produtos e serviços com o usuário, ampliando também a comunicação entre a biblioteca e a comunidade acadêmica, construindo, assim, redes de comunicação que visam prover as necessidades informacionais dos usuários e expandir a visibilidade dos seus acervos, produtos e serviços, favorecendo, desta feita, o acesso aos conteúdos informacionais.

Diante dessa realidade, muitas são as possibilidades das BUs poderem ofertar serviços e produtos informacionais nas mídias sociais, o que faz com que esses ambientes estejam se afirmando cada vez mais e mostrando aos seus usuários uma organização ativa, a qual deve ser consciente do mundo que a cerca em face das necessidades dos seus usuários. Assim, necessita-se que as BUs, ao fazerem uso dessas mídias, estabeleçam diretrizes para que tais necessidades sejam atendidas com eficiência e responsabilidade, considerações estas que serão abordadas na próxima subseção.

2.3 Políticas e diretrizes para o uso das mídias sociais nas bibliotecas universitárias

Ao vermos as possibilidades que as mídias sociais podem trazer para as BU's no que concerne à promoção de serviços e produtos informacionais, faz-se necessária uma reflexão sobre como as BUs devem incrementar essas ferramentas em seus processos de uma forma eficiente. Para isso, Maciel e Trevisol Neto (2019, p. 390) ressaltam que:

O uso de mídias sociais configura-se como uma ferramenta de comunicação para as bibliotecas, uma vez que possibilita divulgar serviços e relacionar-se com os interagentes. Para tanto, a atividade deve ser empregada assim como as demais tarefas no dia a dia da unidade de informação, seguindo roteiros e instruções específicas de execução que permitam eficácia e eficiência do trabalho.

As BUs, por conseguinte, devem ter diretrizes que vão dar um norte quando alguma mídia for utilizada para determinada ação, sendo assim interessante que a equipe que atua nesses espaços leve em consideração certos aspectos sociais, culturais, comportamentais de seus usuários, ou de sua comunidade de usuários, evitando, assim, um “uso pelo uso” das mídias sociais. Além dessas questões que envolvem os seus usuários, devem ser consideradas outras questões relativas às

estruturas das bibliotecas, aos recursos disponíveis e à capacidade da equipe em fazer uso de certas mídias.

Isso é muito importante de ser ressaltado, pois um uso das mídias sem direcionamento pode levar as BUs a fazerem uso de maneiras ineficazes, como, por exemplo, quando a equipe da biblioteca resolve criar um perfil oficial no Instagram apenas por entender que essa ação se faz necessária em virtude de “todas” as organizações estarem adentrando nesse espaço, ou apenas para passar uma imagem de modernidade, sem nenhum planejamento de como esse perfil será utilizado. Proceder desse modo pode acarretar que esse perfil não gere interatividade efetiva com os usuários, não gerando engajamento dos mesmos. A própria página pode passar meses “esquecida”, sem interação, sem postagem de conteúdo, o que acaba desagregando valor para a própria imagem da instituição.

Nesse sentido, Prado e Correa (2016) estabelecem diretrizes para o uso das mídias sociais de uma maneira eficiente por parte das BUs, que são: a) planejamento; b) aspectos sociais e comportamentais; c) aspectos éticos e jurídicos; d) linguagens e criação de conteúdos monitoramento; e) gestão de crises e avaliação dos serviços e produtos nas mídias sociais.

A primeira diretriz apontada por Prado e Correa (2016), isto é, o planejamento do uso das mídias sociais nas bibliotecas, envolve os aspectos de se saber quais são as mídias mais adequadas para cada tipo de serviço e quais recursos (financeiros, humanos) estão disponíveis, identificando quais mídias o público-alvo utiliza e quais as ferramentas mais adequadas para a prestação de serviços e ofertas de produtos nesses espaços (SELBACH, 2020). Os autores ainda elencam algumas perguntas que devem nortear as bibliotecas na elaboração do planejamento do uso das mídias sociais, as quais podem ser visualizadas no quadro a seguir:

Quadro 2 – Planejamento para o uso das mídias sociais digitais nas bibliotecas universitárias

Onde?	Saber o tipo da biblioteca, que público ela atende, seu objetivo em relação com a universidade, sua missão e seus valores.
Por que?	Saber quais os objetivos e metas da biblioteca estar nas mídias sociais.
Como?	Saber quais as mídias serão utilizadas e a respectiva periodicidade de postagens em cada uma delas.
Quando?	Como a dinâmica informacional em rede é muito rápida, é importante apresentar uma data de validade ou período de atualização das diretrizes adotadas pela biblioteca.

Quem?	Saber quais são os profissionais envolvidos com as mídias sociais da biblioteca e quais suas respectivas tarefas.
--------------	---

Fonte: Adaptado de Prado e Correa (2016, p. 175-176).

Ao considerar cada uma dessas questões no planejamento do uso de determinada mídia pelas BUs, essas unidades começam, portanto, a ter um norte para verificar qual mídia é mais adequada, identificando pontos fortes e fracos no que tange ao uso de certas mídias, se esse uso servirá para o alcance de determinado objetivo referente à promoção de serviços e produtos.

Em 2014, a Secretaria Especial de Comunicação Social do Governo Federal (SECOM) disponibilizou diretrizes para o uso das mídias sociais, a fim de serem usadas pelos agentes da Secretaria e para as instituições públicas federais, contemplando também as bibliotecas da rede federal. O documento ressalta que, no planejamento, após serem consideradas as questões norteadoras, avança-se para pesquisas, análises dos ambientes digitais a serem escolhidos. Posteriormente, os cronogramas de implementação são elaborados ainda no planejamento, identificando os meios de comunicação necessários, bem como se necessita de algum aporte financeiro. Por fim, delimitam-se os objetivos para que determinada mídia seja utilizada, estabelecendo indicadores de controle e avaliação.

A segunda diretriz, apontada por Prado e Correa (2016), aborda os aspectos sociais e comportamentais, sendo necessário, portanto, que as BUs compreendam sua missão perante a comunidade acadêmica e, da mesma forma, correspondam aos anseios da comunidade de usuários a que atendem. Nessa perspectiva, visando atender da melhor maneira possível às expectativas e necessidades dos seus usuários, é importante saber utilizar a mídia mais adequada para atingir os seus perfis de públicos (ARAUJO; PINHO NETO; FREIRE, 2016), uma tarefa essencial para a prestação de serviços informacionais, uma vez que, segundo Freire (2004, p. 219), “[...] o universo de usuários é imenso e suas necessidades são variadas, já que a rede, de certa forma, é uma reprodução da sociedade humana globalizada, com sua diversidade de expressão cultural [...]”, exigindo um esforço da equipe das BUs em conhecer para quem se destina tais serviços.

Ainda sobre essa diretriz, é necessário, portanto, que a equipe atuante nas BUs seja capaz de contextualizar seu público-alvo, bem como identificar possíveis novos usuários. A partir dessas considerações, algumas questões devem ser levantadas pela equipe das bibliotecas:

- a) Com que frequência o público-alvo utiliza tal mídia social?
- b) Eles interagem com a biblioteca? O que falam? Com que frequência?
- c) Como eu vou me conectar com esse público nesta plataforma?
- d) Preciso investir em publicidade para alcançá-lo? (Adaptado de BRASIL, SECOM, 2014).

Fica, portanto, a reflexão para as BUs sobre a necessidade de se compreender para quem se destinam os seus serviços e produtos, e conseqüentemente para quem as mídias sociais serão úteis, a quem elas vão atender e o que de fato a instituição ganhará no que tange à interação com a sua comunidade de usuários de informação. Sintetizando ainda mais para o contexto universitário, é essencial que as BUs reflitam com base nos seguintes questionamentos: As mídias escolhidas são adequadas para os docentes? E para os pesquisadores? E para os discentes? E para os demais servidores da Universidade? Será que eles são capacitados a utilizar tais mídias? Será que a equipe da biblioteca é capacitada? Serão necessários cursos, treinamentos, oficinas para o aprendizado da equipe e dos usuários? Certamente estas são questões pertinentes, que devem ser levadas em conta na formulação de políticas de uso de mídias sociais nas BUs.

Além desses aspectos, é necessário que, ao adentrar no ambiente digital, os bibliotecários atuantes nas BUs tenham consciência ética, compreendendo as políticas que regulam cada mídia social digital a ser utilizada, bem como que estejam atentos aos aspectos que envolvem o uso de imagens, textos, buscando evitar plágios e violação de direitos autorais (PRADO; CORREA, 2016). Além disso, é necessário que os bibliotecários permaneçam cientes dos termos de condições de uso de cada plataforma, bem como das políticas de privacidade que as envolvem. O senso de responsabilidade nesses ambientes faz com que as BUs tenham credibilidade para com seus usuários. Neste aspecto, é preciso que a equipe das BUs tenha conhecimento acerca da existência de regimentos, resoluções, portarias, dentre outros documentos normativos que regulamentam cada uso das mídias sociais pelas instituições universitárias, adequando à sua realidade cada uma das diretrizes vigentes.

Após compreender e diagnosticar os comportamentos informacionais dos seus usuários, bem como as políticas de uso de cada mídia social, é que se avança para a linguagem e criação de conteúdos por parte das BUs nessas mídias. Nesta etapa,

define-se que tipo de linguagem será utilizada em determinadas mídias sociais. Por exemplo, ao se fazer uma divulgação de novos títulos do acervo em uma rede social, será adequado o uso de linguagens mais informais ou formais? Essas questões dependem tanto de se saber o perfil dos usuários que utilizam determinadas redes sociais, ou como as mesmas são estruturadas para cada, bem como a natureza do tipo de conteúdo que será disponibilizado.

Uma vez definidas as linguagens e os conteúdos, faz-se necessário o monitoramento do uso das mídias sociais, que visa saber se realmente determinada mídia está adequada a um determinado objetivo proposto, se os usuários estão interagindo nas mesmas, dentre outras ações. Outrossim, o monitoramento das mídias sociais permite às BUs o reconhecimento de possíveis novas oportunidades de geração e disseminação de certos conteúdos, a verificação de quantos usuários participam com os serviços prestados, qual o tipo de serviço ou produto gera mais engajamento por parte dos usuários etc. Em posse desses dados, a equipe das BUs pode identificar possíveis crises que devem ser geridas de forma transparente.

Em determinadas redes sociais, por exemplo, ao anunciar um serviço ou produto, ou ao postar algum informe ou outro tipo de mensagem, pode ocorrer da biblioteca receber comentários negativos, que ficam publicizados. Sobre isso, o manual de diretrizes da Secom (BRASIL, 2014, p. 104) traz algumas recomendações:

Em muitas situações, a melhor forma de se combater uma crise – principalmente quando ela já se fizer conhecida pela ampla maioria dos usuários – é agindo de forma transparente e muito rapidamente. Para tanto, a instituição deve utilizar os seus canais nas mídias sociais para explicar a situação aos usuários, expondo as causas do problema, as medidas que estiverem sendo tomadas e as expectativas claras de solução [...]

Outro aspecto importante que contribui para o gerenciamento de crises é o monitoramento nesses ambientes, com atenção aos *feedbacks* dos usuários. Em alguns casos, quando um serviço ou produto é ofertado em uma rede social, por exemplo, os usuários podem deixar seu *feedback*, como possíveis dúvidas, dentre outros comentários, expostos nas publicações. Nesse sentido, o processo de *feedback* em mídias sociais pode ser visualizado na figura a seguir:

Figura 2 – O processo de *feedback* nas mídias sociais



Fonte: SECOM (BRASIL, 2014, p. 72).

Observa-se, portanto, que, ao publicar um conteúdo, os comentários podem servir para que a equipe da biblioteca faça alguns ajustes, caso necessário, na hora de oferecer um serviço ou produto, ou até mesmo para avaliar se algum deles é viável de ser repetido em outra oportunidade. Muitas vezes, as BUs podem responder, de imediato, a algumas questões, tendo, assim, uma interação em tempo real com seu usuário, e essa interação traz respostas importantes para a biblioteca, no sentido de que ela poderá adaptar certos conteúdos a partir dos comentários, sugestões ou questionamentos de seus usuários.

A relevância do *feedback* aplica-se, ainda, quando a equipe da biblioteca realiza a avaliação geral sobre o uso das mídias sociais, pois certamente trará respostas que auxiliem a verificar se os objetivos para tais usos foram alcançados, se realmente as mídias escolhidas tiveram alguma finalidade, se realmente foram adequadas e se é necessário ajustar alguma política de uso por parte da unidade em relação à utilização das mídias.

Ao discorrer acerca de tais questões, compreende-se que, mais do que fazer uso das mídias sociais, as BUs precisam compreender qual o sentido de se fazer uso delas. Sabe-se que cada biblioteca possui o seu contexto próprio, bem como cada uma possui a sua política de uso das mídias, com diretrizes adequadas para sua realidade. Neste aspecto, esta subseção abordou questões gerais que permeiam os planejamentos para o uso das mídias sociais no contexto das BUs.

Ressalta-se, ainda, a importância de que o bibliotecário atuante nesses espaços compreenda todas essas nuances, visualizando o quão importante as mídias podem ser no que tange a atender a comunidade de usuários da Universidade com eficiência. Além do mais, esse profissional necessita entender onde está inserido, a quem atende, a fim de planejar, com objetivos bem estabelecidos, como cada mídia social disponível pode ser utilizada.

Na próxima seção, discutem-se outros vieses de atuação dos bibliotecários que atuam nas BUs, com ênfase nas habilidades profissionais e na utilização das mídias sociais nesses ambientes de informação.

3 ATUAÇÃO BIBLIOTECÁRIA E O USO DAS MÍDIAS SOCIAIS: HABILIDADES COMPETÊNCIAS

A atuação bibliotecária foi se desenvolvendo ao longo dos séculos, incorporando certas características e se modificando em outras, assim como o papel das bibliotecas, conforme visto na seção anterior. Ao passo que, por muito tempo, as bibliotecas foram vistas como depósitos para a guarda e preservação dos livros, os bibliotecários apareciam como guardiões dos acervos. Sobre a atuação do bibliotecário na era contemporânea, Freire (2012) identifica que esse profissional deve ser o mediador entre as produções informacionais e os usuários de informação, ou seja, possui um papel fundamental para o desenvolvimento da produtividade na sociedade atual.

A informação, além de ser o principal insumo para as organizações sociais na contemporaneidade, também passa a ser o objeto de estudo da Biblioteconomia, sendo o ponto que norteia a atuação do bibliotecário contemporâneo (VALENTIM, 2000). Assim como as bibliotecas adaptaram certos serviços e criaram outros, os bibliotecários do século XXI precisam acompanhar os movimentos de democratização da informação (TARGINO, 2010), tendo clara a importância de saber o que representa o significado tal objetivo.

O bibliotecário, nos dias de hoje, deve estar consciente do dever de estudar e implementar novas mediações da informação, que visam, além de promover o acesso à informação aos usuários, conferir-lhes autonomia para saber fazer suas buscas, o que implica em os bibliotecários serem capazes de reestruturarem canais de distribuição e comunicação informacional (VALENTIM, 2000).

Como já exposto nas seções anteriores, o advento das TDICs e a explosão informacional, percebidas após a Segunda Guerra Mundial, trouxeram impactos significativos para as BUs, causando uma remodelagem de seus aspectos de atuação. Essas instituições foram e são diretamente afetadas por essas mudanças, uma vez que a produção de conhecimento científico passou a se expandir, em face aos diversos canais de comunicação oriundos, onde, cada vez mais, os serviços e produtos informacionais oferecidos por essas instituições imergem para os ambientes digitais, sendo fundamental a ativa atuação do bibliotecário nessas organizações para que agreguem valor às Universidades.

Sendo organizações direcionadas para a construção e promoção do conhecimento, é natural que as Universidades, e conseqüentemente as BUs, sejam afetadas pelos rápidos progressos das tecnologias de informação, notadamente os computadores, telecomunicações e redes. Isso faz com que os bibliotecários atuantes nas BUs busquem estar sempre atentos às mudanças sociais, no sentido de permanecerem aptos para quando se fizer necessário utilizar as TDICs e as mídias sociais digitais em serviços e ofertas de produtos, visando atender, desse modo, à comunidade acadêmica.

Para isso, a interação com os usuários por meio das mídias sociais é de suma importância para as BUs, “[...] devendo se constituir num processo contínuo, pois são muitos os canais de comunicação e as fontes de informação que podem ser acessados a qualquer hora e em qualquer lugar [...]” (ARAÚJO; PINHO NETO; FREIRE, 2016, p. 9). Para que essa interação com os usuários ocorra, é essencial a postura do bibliotecário em selecionar as tecnologias e as mídias adequadas para cada tipo de serviço a ser prestado, e a cada tipo de produto a ser oferecido, bem como para cada grupo de usuário a quem serão destinados os produtos e serviços.

Para tais objetivos, é crucial, ainda, que esses profissionais desenvolvam habilidades e competências em informação no que tange ao uso de ferramentas em meios digitais, o que possibilitam que o bibliotecário seja capaz também de orientar seus usuários para o desenvolvimento. Daí entra a importância da alfabetização informacional dos bibliotecários nas BUs, que visa fazer com que os usuários usufruam de todo seu potencial informacional com habilidades digitais que possibilitem, no contexto das TDICs, reconhecer as ferramentas, as mídias e as operações de informática, bem como acessar informações na Internet (SOUZA, 2020), sendo essencial, portanto, o papel dos bibliotecários em dar o suporte necessário para a realização de tais ações.

3.1 Habilidades informacionais

No documento sobre Competência em Informação - Padrões para o Ensino Superior, publicado pela Associação Americana de Bibliotecários (ALA), a alfabetização informacional é definida como “[...] o processo pelo qual se adquirem habilidades de reconhecer a necessidade de informação, ser capaz de identificar a fonte adequada, buscar, avaliar e usar a informação de maneira eficiente e eficaz [...]”

(AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION, 2000, p. 2, tradução nossa), ou seja, permite que o indivíduo desenvolva habilidades no que concerne aos processos de informação.

Especificando para o contexto digital, a alfabetização em novas tecnologias digitais de informação e de comunicação passou a ser uma condição primordial para a atuação dos bibliotecários deste século atual (TARGINO, 2010), onde as tecnologias e as mídias sociais permeiam as atividades organizacionais, sociais, laborais e cognitivas. Nesse sentido, Eshet-Alkalai (2004) aprofunda ainda mais essa questão, ao apresentar a questão da alfabetização digital, chamando a atenção para que isso vai além de saber operar ferramentas tecnológicas de informação e comunicação digital, mas sim adquirir habilidades que permitam que os indivíduos atuem dentro dos ambientes digitais tendo entendimento e compreensão:

A alfabetização digital envolve mais do que a mera capacidade de usar trabalhar em ambientes digitais e fornecer a acadêmicos e desenvolvedores um meio de comunicação mais eficaz em avaliar a qualidade e validade das informações - e ter um software ou operar um dispositivo digital; inclui uma grande variedade de complexos cognitivos, motores, sociológicos e emocionais, visando projetar melhores ambientes orientados ao usuário para a promoção de habilidades os usuários precisam para funcionar efetivamente em ambientes digitais (ESHET-ALKALAI, 2004, p. 93, tradução nossa).

Entende-se, portanto, a complexidade que envolve a alfabetização digital e como esta se torna importante para os indivíduos inseridos nessa Sociedade da Informação, onde o ambiente informacional digital converte-se, cada vez mais, em desafiador, requerendo que os bibliotecários estejam habilitados buscando se manter ativos estrategicamente na sociedade, estando preparados para auxiliar seus usuários e capacitá-los para conferir-lhes autonomia e criticidade na busca, acesso à informação também nos espaços digitais, por meio de estratégias que facilitem o cumprimento de tais objetivos, o que contribui para o próprio desenvolvimento científico e cidadão dos indivíduos.

Como já exposto, a alfabetização informacional visa também contribuir com o desenvolvimento de habilidades por parte dos indivíduos. Tratando-se dos bibliotecários, esses profissionais podem desenvolver habilidades informacionais que são necessárias para uma atuação eficaz na sociedade contemporânea, que acompanha o progresso científico e tecnológico, ampliando, assim, os espaços informacionais para além do físico.

Acerca das habilidades informacionais, Gasque (2013, p. 6) define como sendo a “[...] realização de cada ação específica e necessária para alcançar determinada competência [...]”, ou seja, as habilidades informacionais levam o bibliotecário e seus usuários a terem competência informacional. Van Deursen e Van Dijk (2009) detalham as ações relacionadas para se ter habilidade informacional, que envolvem: saber escolher sistemas de busca de localização de informações, definir opções de busca, avaliar as fontes de informação e saber selecionar a informação adequada.

No contexto das bibliotecas, as habilidades informacionais designam um conjunto de aspectos que, segundo Morrison e Markless (1992 *apud* CAREGNATO, 2000, p. 50), envolvem “[...] habilidades no uso da biblioteca, habilidades de estudo, habilidades cognitivas necessárias para a manipulação da informação e algumas habilidades adicionais como, por exemplo, capacidade de fazer planejamentos [...]”, e se tratando das mídias sociais, estas podem ser utilizadas para fomentar ações que promovam a aquisição de novas habilidades informacionais para os bibliotecários, incorporando novas práticas de atuação que os permitam inovar em serviços e produtos, visando contribuir para o desenvolvimento das bibliotecas. Além disso, as mídias sociais podem servir como ferramentas de aprendizagem para os usuários também adquirirem novas habilidades informacionais, sob a mediação do bibliotecário devidamente capacitado e engajado.

A partir de tais considerações, são elencadas, a seguir, algumas habilidades necessárias para os bibliotecários em relação à consolidação do uso dessas mídias sociais nas bibliotecas, de acordo com Vidotti, Lanzi e Ferneda (2014):

- a) Ser capaz de mediar os anseios dos usuários – o que é desafiador em um contexto em que as informações circulam com rapidez;
- b) Ser capaz de buscar soluções inovadoras com o uso das novas TDICs e adentrar nas redes sociais, que crescem constantemente;
- c) Ser capaz de se atualizar, procurando estar antenado às novas linguagens da Web e às novas redes de comunicação.

Todas essas habilidades trazem um reflexo de um profissional que deve ter uma postura dinâmica, buscando sempre estar atento ao entorno que envolve as bibliotecas para o aprimoramento de novas práticas de trabalho. É tendo uma postura engajada, buscando superar os desafios impostos pelo contexto social, que o bibliotecário vai assumindo posições, remodelando estruturas, criando novos olhares

sobre as relações de mediação da informação.

Murphy e Moulaison (2009) trazem que os bibliotecários, ao fazerem uso das mídias sociais, necessitam estar capacitados, desde saberem quais as funções de cada mídia a ser adotada até serem capazes de interagir com seus usuários nesses ambientes. A seguir, estão algumas habilidades descritas por esses autores:

Quadro 3 – Habilidades necessárias para os bibliotecários no uso das mídias sociais

Habilidades	Descrição
Compreender e articular sites, redes sociais e suas funções	O bibliotecário necessita saber quais as funções das mídias sociais; compreender o valor que as mesmas podem agregar na prestação de serviços e oferta de produtos informacionais para a comunidade acadêmica; enxergar novas possibilidades de integração de novos usuários.
Criar conteúdos nas mídias sociais	O bibliotecário não só deve conhecer as mídias, mas também possuir habilidades que o permita criar conteúdo informacionais nas mesmas.
Ser capaz de avaliar informações nas mídias sociais	O bibliotecário deve ser capaz de avaliar se as informações oriundas das diversas mídias sociais são verdadeiras, e no caso das BUs, a preocupação com o embasamento científico é primordial. O bibliotecário pode ensinar aos usuários certas habilidades para que os mesmos também sejam capazes de avaliar certos tipos de informação.
Ser capaz de aplicar informações de forma ética e legal	Ao disponibilizar informações nas mídias sociais, os bibliotecários devem respeitar as políticas e diretrizes éticas de cada tipo mídia, agindo de forma legal e respeitando questões de direitos autorais, propriedades intelectuais que são estabelecidas em <i>sites</i> e redes sociais.
Ser capaz de pesquisar e navegar nas mídias sociais	O bibliotecário deve saber buscar as ferramentas de pesquisa existentes nas redes sociais, sabendo navegar por esses ambientes, e onde localizar e disponibilizar informações.
Ser capaz de interagir	O bibliotecário deve saber interagir com os usuários nos canais oferecidos pelas mídias sociais, ampliando os espaços de atendimentos.
Ser capaz de ensinar	O bibliotecário pode ensinar aos seus usuários a como buscarem por informações nas mídias sociais, bem como a utilizarem os canais de comunicação estabelecidos nessas mídias.
Ter habilidade em prestar Serviços de Informação	O bibliotecário deve saber identificar quais serviços se encaixam em determinadas mídias, desenvolvendo fluxos de trabalho a partir do uso das mesmas, visando melhorar cada vez mais a prestação de serviços para os usuários.

Percebe-se, então, que, com essas habilidades, tem-se um perfil de um profissional que não está alheio às mudanças, e que busca sempre se engajar para se tornar um profissional ativo. Destacam-se, nas habilidades acima descritas, a importância dos bibliotecários no contexto do uso das mídias sociais, em serem capazes não apenas de identificar novos canais de comunicação, mas também de ensinar seus usuários a como usar esses canais, sabendo ouvir suas necessidades informacionais, para saberem como fazer melhorias em seus serviços. Neste aspecto, o uso das mídias sociais exige, ainda, habilidades para buscar soluções inovadoras, diante de toda dinâmica social e, no caso das BUs, em face à dinâmica da produção do conhecimento científico.

Ainda nessa perspectiva, Izuagbe, Israel e Ilo (2021, tradução nossa) acrescentam mais algumas habilidades que os bibliotecários devem buscar nesse contexto atual, impactado diretamente pelo uso dessas mídias:

- a) Saber identificar e compreender o seu público;
- b) Ser capaz de desenvolver uma variedade de serviços;
- c) Ser capaz de identificar os serviços de informação e as ferramentas de mídia social relevantes;
- d) Ser capaz de construir comunidades de mídia social.

Interpretando cada uma dessas habilidades, visualiza-se que os bibliotecários devem perceber que as maneiras de fornecer serviços informacionais nos moldes da biblioteca tradicional, com serviços apenas presenciais em seus espaços físicos, foram modificadas há décadas, ampliando, assim, os espaços de comunicação com os usuários para além das paredes das bibliotecas. Além de ampliar os espaços comunicacionais com seus usuários, os bibliotecários devem saber qual o público a ser atendido, no caso das BUs, quem são os usuários que compõem a comunidade acadêmica, compreendendo de que forma os mesmos utilizam as mídias sociais na busca por informações, bem como saber quais as mídias sociais mais adequadas para prestação de serviços e ofertas de produtos para a comunidade à qual a biblioteca atende e, do mesmo modo, quais as tecnologias móveis que são mais utilizadas pelos usuários, tornando o público social mais relevante nesses processos.

3.2 Competência em Informação (ColInfo)

O conjunto de todas essas habilidades gera um profissional capaz de atuar frente a esse contexto. A partir daí, entra a questão de o bibliotecário buscar ter competência informacional, com habilidades que lhe forneçam capacidade de atuar de forma eficaz no uso das mídias sociais, nos ambientes digitais diversos. Nesse sentido, Dudziak (2003, p. 29) define competência informacional (ColInfo) como:

[...] um processo de aprendizado contínuo que envolve informação, conhecimento e inteligência. É transdisciplinar, incorporando um conjunto integrado de habilidades, conhecimentos, valores pessoais e sociais; permeia qualquer fenômeno de criação, resolução de problemas e/ou tomada de decisões.

Por sua vez, Belluzzo, Santos e Almeida Júnior (2014, p. 63) definem ColInfo como sendo “[...] um conjunto de competências e habilidades que uma pessoa necessita incorporar para lidar, de forma crítica e reflexiva, com os diversos recursos informacionais existentes [...]”. Diferenciando-se das habilidades informacionais, que tratam mais precisamente do “saber fazer/executar algo”, as competências abrangem um conjunto de habilidades, conhecimentos e atitudes que tornam a pessoa capacitada para determinada atividade. A competência em informação, portanto, é “[...] considerada como um processo que tem por finalidade desenvolver competências e habilidades informacionais para aprimorar o pensamento crítico e analítico das pessoas em relação ao universo informacional [...]” (BELLUZZO; SANTOS; ALMEIDA JÚNIOR, 2014, p. 61), envolvendo habilidades e alfabetização informacional.

No contexto das organizações de trabalho, ColInfo é um processo que visa auxiliar o desenvolvimento de competências e habilidades para a busca, recuperação, organização, avaliação e utilização da informação, o que ajuda nas tomadas de decisão das organizações. Portanto, a ColInfo envolve: a capacidade para compreender e usar as TDICs; as habilidades para a localização dos recursos informacionais; o conhecimento do contexto em que as informações foram produzidas; e as noções que envolvem o manejo das TDICs – almejando-se saber quais as ferramentas mais indicadas para que pesquisadores busquem por informações, colem dados e tenham acessos a pesquisas. A ColInfo na organização está ligada a quais dos sistemas de informação podem ser mais adequados para uma determinada tarefa dentro da mesma.

Ainda nesse contexto, Belluzzo (2017, p. 62) acrescenta que “[...] a ColInfo é aquela que habilita as pessoas para lidar com todas as fontes de informação, no sentido de organizar, filtrar e selecionar o que de fato é importante para a tomada de decisões no ambiente organizacional [...]”, e as bibliotecas inserem-se entre as organizações onde a competência informacional deve ser buscada pelos bibliotecários, bem como ser desenvolvida para seus usuários.

Em relação a isso, a ALA define que uma pessoa competente em informação “[...] deve ser capaz de reconhecer quando uma informação é necessária e deve ter a habilidade de localizar, avaliar e usar efetivamente a informação [...]” (AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION, 1989, *webpage*, tradução nossa), ou seja, ser competente em informação envolve habilidades informacionais, comunicacionais, operacionais, sociais e cognitivas, onde os profissionais da informação são desafiados em uma realidade marcada pela consolidação das mídias sociais.

No contexto das BUs, o bibliotecário competente em informação pode ser um agente educador, contribuindo para a comunidade acadêmica de forma que faça com que os indivíduos se tornem autônomos nos processos e uso da informação. O bibliotecário, como agente educacional, deve direcionar o seu trabalho para a mediação do aprendizado, que se torna possível quando consegue convencer o aprendiz de sua própria competência, conferindo-lhe autonomia e independência (DUDZIAK, 2003), ressaltando, pois, que a ColInfo contribui para que os indivíduos não somente tenham um acesso informacional de modo eficiente, mas também saibam utilizar as informações de uma maneira crítica, sabendo também como buscar de forma sofisticada as informações que suprem suas necessidades, com o aporte das tecnologias e das mídias sociais.

3.3 Competências Infocomunicacionais

É nesse cenário das TDICs e das mídias sociais que Borges *et al.* (2012) elevam o conceito de ColInfo para Competências Infocomunicacionais, que são definidas pela confluência de competências operacionais, competências informacionais e competências comunicacionais aplicadas ao ambiente digital.

As competências operacionais envolvem habilidades de saber manipular os dispositivos eletrônicos computadores, celulares, *tablets*, onde se pode acessar as mídias sociais – também envolve conhecimento sobre redes, *hardware* e *software*

(VAN DEURSEN; VAN DIJK, 2009), ou seja, as competências operacionais estão relacionadas às habilidades de operação dos dispositivos tecnológicos, dos seus comandos de funcionamento.

Já as competências comunicacionais tratam das habilidades que os indivíduos possuem, que proporcionam interagir com os outros por meio da linguagem (BORGES *et al.*, 2012). Aplicando-as ao contexto digital das mídias, envolve saber se comunicar em ambientes onde a socialização ocorre de uma maneira dinâmica, com linguagens bem características dos ambientes digitais. É saber se comunicar em redes sociais de massa, onde a informação pode chegar a vários locais do mundo em poucos instantes.

A partir das competências operacionais e comunicacionais listadas por Borges *et al.* (2012), o quadro a seguir apresenta as habilidades necessárias para tais, adaptadas à atuação bibliotecária em relação às mídias sociais:

Quadro 4 – Competências e habilidades operacionais e comunicacionais do bibliotecário no uso das mídias sociais

Competências Operacionais	Habilidades operacionais necessárias
Saber operar os artefatos eletrônicos	Saber a funcionalidade de cada ferramenta
Saber operar em um navegador de Internet	Saber abrir páginas de redes sociais e de outras mídias; Saber salvar, abrir e imprimir arquivos em vários formatos que são disponibilizados;
Saber operar em recursos para a produção de conteúdos	Saber submeter informações nas mídias;
Competências Comunicacionais	Habilidades comunicacionais necessárias
Estabelecer comunicação	Saber se expressar nas mídias sociais, compreendendo a linguagem de cada tipo de mídia;
Construir conhecimento em colaboração	Saber utilizar redes sociais para conseguir ajuda quando precisa; Conseguir trabalhar em cooperação via rede;
Avaliar a comunicação	Considera aspectos legais e éticos da comunicação; Saber avaliar a própria comunicação nas mídias sociais;

Fonte: Adaptado de Borges *et al.* (2012).

Desta feita, as competências infocomunicacionais no ambiente digital e no uso das mídias sociais abrangem: o saber operacional (saber usar as ferramentas e os dispositivos tecnológicos onde se podem acessar determinadas mídias sociais); o

saber informacional (saber lidar com consciência e crítica com as operações que envolvem a informação desde sua busca até o acesso e uso); e o saber comunicacional (saber se comunicar em redes, saber compartilhar informações nas mídias, dominar as linguagens necessárias a cada ambiente digital).

Trazendo essas concepções para a atuação bibliotecária, entende-se que, no contexto das mídias sociais, é essencial que os bibliotecários sejam capazes de utilizar os recursos de dispositivos tecnológicos e saibam operar nos aparelhos, tendo um conhecimento técnico que os permita saber fazer o uso adequado de determinada mídia para determinado fazer. Além disso, cabe ao bibliotecário atuar como um educador, buscando se aperfeiçoar nos processos informacionais e aperfeiçoar seus usuários, visando conferir-lhes autonomia na busca, coleta, filtragem e acesso das informações nas mídias sociais.

Cabe também ao bibliotecário saber se comunicar com seus usuários nas mídias sociais, compreendendo o perfil dos usuários que acessam determinada mídia e compreendendo linguagens e termos próprios que cada uma delas possui. Um exemplo: o bibliotecário deve compreender que quando um usuário der um “like” em uma postagem no Instagram, em algum conteúdo postado em um canal da biblioteca no YouTube, o mesmo está dizendo que o conteúdo ali colocado foi avaliado positivamente por ele, entendendo que o termo “like” indica que o usuário, de alguma forma gostou, sentiu-se satisfeito com o conteúdo.

Estabelecendo, portanto, que as competências infocomunicacionais nos ambientes digitais envolvem tanto essas competências (operacionais, informacionais e comunicacionais), quanto as habilidades nelas envolvidas, e compreendendo sempre que as competências são formadas pelo conjunto de certas habilidades, é que foi elaborado um quadro (a seguir) com as habilidades necessárias para os bibliotecários no uso das mídias sociais, com foco nas habilidades informacionais, entendendo que estas podem ser aplicadas no contexto de atuação profissional mediante as mídias sociais, uma vez que o bibliotecário tem um papel social importante em fazer com que as bibliotecas se tornem espaços de construção de conhecimento e que contribuam para o desenvolvimento social em uma era informacional, onde as mídias sociais são parte cada vez mais do cotidiano, influenciando culturas e fazendo surgir novos hábitos, novas formas de comunicação, de fazer, de produzir, de compartilhar o conhecimento.

Quadro 5 – Competências e habilidades informacionais do bibliotecário no uso das mídias sociais

Competências informacionais	Habilidades informacionais necessárias
Perceber uma Necessidade de Informação	<ul style="list-style-type: none"> • Saber identificar e conhecer as necessidades informacionais de seus usuários.
Acessar Informações	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar as principais fontes de informação nas mídias sociais que atendem necessidades dos usuários; • Saber utilizar as fontes especializadas nas mídias sociais para buscar informações; • Compreender os diferentes formatos de informação nas mídias sociais.
Avaliar a Informação	<ul style="list-style-type: none"> • Avaliar as informações nas mídias sociais quanto a aspectos que envolvem confiabilidade, pertinência, correção e veracidade; • Ser capaz de diferenciar informação factual de opinião; • Interpretar conteúdos em distintos contextos, e em distintas mídias, a fim de determinar o valor da informação para cada situação particular.
Analisar a Informação	<ul style="list-style-type: none"> • Manter senso de orientação entre as várias fontes e formatos de informação nas mídias sociais; • Identificar a autoridade da fonte.
Compreensão	<ul style="list-style-type: none"> • Ser capaz de compreender o funcionamento específico de cada mídia social; • Compreender as informações acessadas e as mensagens recebidas; • Compreender o papel que as tecnologias e as mídias sociais desempenham na sociedade e seus possíveis efeitos.
Criar conteúdo	<ul style="list-style-type: none"> • Ser capaz de criar e disponibilizar produtos e serviços informacionais nas mídias sociais; • Desenvolver conteúdos inovadores nas mídias sociais; • Praticar a leitura social e colaborativa (compartilhar análises de leitura, avaliações, opiniões, recomendações).

Fonte: Adaptado de Borges *et al.* (2012) e Borges (2018).

Importante ressaltar que tais habilidades já podem e devem ser adquiridas pelos bibliotecários ainda durante a graduação. As Diretrizes Curriculares Nacionais para o curso de graduação em Biblioteconomia, publicadas pelo Ministério da Educação (BRASIL, 2001), estabelecem algumas habilidades que os graduados devem buscar, nas quais se destacam aqui as relativas ao contexto tecnológico-midiático contemporâneo:

- a) Desenvolver e utilizar novas tecnologias;
- b) Responder a demandas sociais de informação produzidas pelas transformações tecnológicas que caracterizam o mundo contemporâneo;
- c) Criticar, investigar, propor, planejar, executar e avaliar recursos e produtos de informação;
- d) Trabalhar com fontes de informação de qualquer natureza;
- e) Processar a informação registrada em diferentes tipos de suporte, mediante a aplicação de conhecimentos teóricos e práticos de coleta, processamento, armazenamento e difusão da informação.

Percebe-se, então, que a aquisição de tais habilidades torna-se essencial para os bibliotecários no contexto atual, onde devem mediar a informação com competência em acessá-la, avaliá-la, usá-la, tendo conhecimento dos recursos, das fontes informacionais. Assim, o bibliotecário poderá ser um profissional empoderado, consciente de seu papel profissional e social, atuando com eficiência, ética e criticidade. Em suma, o bibliotecário necessita hoje manter-se atualizado no que concerne às mídias sociais e aos sistemas digitais, a fim de estar apto a disponibilizar as informações de uma maneira rápida e eficiente, fazendo o uso dessas mídias para aperfeiçoar serviços e atender cada vez mais necessidades informacionais de seus usuários (ALVARES; AMARO; ASSIS, 2017).

Um indivíduo capaz de agregar competências infocomunicacionais consegue participar ativamente da sociedade atual, não sendo apenas um sujeito passivo em face da dinâmica informacional e comunicacional que impacta nas diversas camadas sociais, mas sim um indivíduo que é capaz de acessar, produzir e disseminar, com criticidade e autonomia, conteúdos informacionais. E se tratando da atuação de um bibliotecário nas BUs, essas competências tornam-no protagonista na Universidade, sendo um agente educador para com seus usuários, conferindo-lhes tanto criticidade quanto autonomia nos processos informacionais, proporcionando aprendizados que

lhes possam ser úteis ao longo do tempo. Ademais, uma vez consciente de tais necessidades, o bibliotecário deve, então, estar preparado para os constantes desafios que surgem com o advento cada vez mais veloz de novas mídias sociais que impactam diretamente as diversas esferas da sociedade, como será visto na próxima seção.

4 ATUAÇÃO BIBLIOTECÁRIA E O USO DAS MÍDIAS SOCIAIS: DESAFIOS E PERSPECTIVAS

Como já visto nas seções anteriores, as TDICs e as mídias sociais estão cada vez mais presentes nas atividades cotidianas da sociedade em rede, o que traz desafios para os profissionais que lidam com a informação. Castells (2002) afirma que a evolução das novas tecnologias determinou a capacidade produtiva da sociedade, impactando nos padrões de vida e estabelecendo conexões infinitas que transformaram as atividades humanas, o que ele chama de uma Sociedade em Rede.

De acordo com Araújo, Freire e Côrtes (2018), essa nova forma de comunicação que se apresenta com o advento das TDICs gera a apropriação das pessoas em relação às tecnologias e projeta um conjunto de fenômenos agenciados nas mídias sociais, onde a comunicação interativa global é o aspecto que mais se destaca.

Nesse cenário, conforme Garcia e Sá (2017, p. 109), trazendo desafios para os bibliotecários, as bibliotecas

[...] necessitam lidar com as novas ferramentas e tecnologias desenvolvidas em uma velocidade cada vez maior, com um universo de informação cada vez mais amplo, compartilhado e dinâmico, com novas demandas informacionais e com usuários cada vez mais conectados nos sites de redes sociais [...]

Ainda em relação à atuação das bibliotecas e dos bibliotecários nesse contexto, um documento produzido pela International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA), elaborado em 2016, apontou cinco questões sociais relacionadas ao uso das novas tecnologias, bem como das mídias sociais, que as bibliotecas do século XXI devem refletir, quais sejam:

- a) As novas tecnologias expandirão e limitarão quem tem acesso a informações;
- b) A educação *online* democratizará e interromperá a aprendizagem global;
- c) Os limites da privacidade e proteção de dados serão redefinidos;
- d) As sociedades hiperconectadas ouvirão e capacitarão novas vozes e grupos;
- e) A economia global da informação será transformada pelas novas tecnologias.

Ou seja, para além da otimização de serviços e produtos das bibliotecas, a IFLA traz questões que envolvem aspectos sociológicos, econômicos, políticos e educacionais, que foram remodelados nessa sociedade inserida em redes sociais de comunicação na Internet, tornando, assim, o contexto ainda mais desafiador. É importante, portanto, que os bibliotecários compreendam o seu entorno, o ambiente no qual estão inseridos, haja vista as tendências e os fenômenos informacionais que impactam em diferentes formas os diversos segmentos sociais.

Em publicações posteriores, como em 2018, a IFLA lança a campanha *Our vision, our future* (BRASIL, 2018), ressaltando a necessidade de criação de redes e canais de comunicação entre bibliotecários pelo mundo, para que as bibliotecas atuais superem os desafios impostos em face de toda a dinâmica tecnológica e midiática refletida na sociedade, bem como visando apontar perspectivas futuras para que possam se desenvolver a partir da atuação bibliotecária.

Figura 3 – Logo da campanha da IFLA que buscou a colaboração comunicacional de bibliotecários em escala global



Fonte: Portal de Notícias da Biblioteca Nacional (BRASIL, 2018).

Nessa perspectiva, Valentim (2000) traz que os bibliotecários, em consonância com as mudanças indicadas no novo milênio, principalmente no contexto tecnológico comunicacional, devem atuar sob seis pontos fundamentais, a fim de superarem as barreiras impostas pelas referidas mudanças: **realidade, identidade, foco, processos, recursos e perspectivas**.

No que concerne à realidade, estão envolvidos os aspectos do contexto social onde o bibliotecário atua. Nesse sentido, faz-se necessário que o bibliotecário

conheça o cenário digital que envolve as bibliotecas, atuando para que elas tenham presença relevante no ciberespaço independentemente de sua tipologia (CASTRO, 2017), tornando a biblioteca relevante perante a sociedade.

Em se tratando das BUs, os bibliotecários que nelas atuam possuem desafios ainda maiores, uma vez que o contexto acadêmico é dinâmico, e as necessidades de pesquisa vão surgindo acompanhadas das mudanças sociais. Hubner e Kuhn (2017) ressaltam a importância que as BUs possuem nas atividades acadêmicas ao contribuir no crescimento intelectual e profissional da comunidade acadêmica, exercendo um papel central no cotidiano das Universidades.

É essencial que os bibliotecários compreendam esse papel fundamental que as BUs possuem em conferir o acesso informacional com confiabilidade e responsabilidade para a comunidade acadêmica. Os bibliotecários que atuam nas Universidades necessitam, portanto, adquirir novas e contínuas competências, comungadas a partir da soma de novos conhecimentos, experiências, habilidades e atribuições conforme os desafios das bibliotecas universitárias (SANTA ANNA; CALMON, 2016).

Esse fato chama a atenção para que o bibliotecário tenha a noção de identidade, sabendo quem ele é, onde quer chegar, e o que precisa para atuar com eficiência. Dentro das BUs, Silveira (2014) resalta que o papel do bibliotecário é extremamente importante no processo de transformação pelo qual as bibliotecas universitárias estão passando, na busca por se adaptarem a essa nova sociedade, e que a atuação desse profissional é fundamental para a garantia de possibilidades de criação e pesquisa, além de uma otimização dos serviços para os usuários das Universidades. E para garantir o acesso informacional aos usuários, é crucial que o bibliotecário saiba identificar os processos, serviços e produtos que são prestados e oferecidos, e quais podem ser prestados no futuro.

Ainda no âmbito das BUs, Carvalho (2002) afirma que, pelo fato dos bibliotecários atuantes nesses ambientes fazerem parte do capital intelectual da Universidade, isso lhes confere uma situação privilegiada por estarem em uma instituição voltada para a educação, aprendizagem e pesquisa, permitindo que os mesmos aprofundem conhecimentos de modo contínuo, tendo a compreensão de manter serviços e produtos voltados para a necessidade de informação e para o atendimento à comunidade acadêmica de uma maneira organizada, dando atenção aos processos essenciais para tal objetivo.

Além de saber identificar os processos e serviços na biblioteca onde atua, o bibliotecário também deve ser capaz de identificar quais os recursos informacionais que possam possibilitar o uso e quais os mais adequados para cada tipo de serviço e produto, assim como também a sua promoção. As TDICs, por exemplo, estão disponíveis para o auxílio de suas atividades, fazendo com que os bibliotecários tenham a percepção de saber identificá-las e as buscar caso necessário, além de se capacitarem para poder utilizá-las, visando ter o máximo de domínio das ferramentas tecnológicas, no intuito de inseri-las nos seus ambientes de informação.

Neste aspecto, Castro (2017, p. 5) acrescenta que:

Assim, o bibliotecário precisa ser capaz de gerir sua unidade de informação de forma a unir os conhecimentos técnicos da profissão às novas tecnologias disponíveis, tornando a biblioteca um ambiente plenamente acessível a seus usuários, utilizando-se de recursos tecnológicos facilitadores, organizando os dados e permitindo a disseminação das informações.

Faz-se necessário, então, que o bibliotecário necessite manter-se atualizado no que concerne às tecnologias, às mídias e aos sistemas digitais, a fim de poder lidar com seu acervo e dar rápidas e eficientes respostas a seus usuários (ALVARES; AMARO; ASSIS, 2017). Desse modo, será possível superar os desafios impostos pela velocidade dos fluxos informacionais. Reconhecer e buscar ter um domínio sobre os recursos informacionais disponíveis trazem para o bibliotecário uma segurança em aprimorar a sua atuação, buscando sempre atender às necessidades informacionais de uma sociedade que, cada vez mais, busca, usa, opera, trabalha e produz com base em informação e conhecimento.

A partir de tais considerações, foi feito um cruzamento, apresentado no quadro 6 (a seguir), entre as habilidades informacionais e comunicacionais e as ações necessárias para que o bibliotecário supere os principais desafios impostos pelo uso das mídias sociais:

Quadro 6 – Habilidades e ações necessárias ao bibliotecário em face aos desafios das mídias sociais

Desafios	Habilidades	Ações necessárias
Manter um canal de comunicação com os usuários	<ul style="list-style-type: none"> • Compreender as informações acessadas; • Compreender as mensagens recebidas; • Compreender as linguagens de cada mídia; • Ser capaz de monitorar periodicamente os canais de comunicação com os usuários nas mídias sociais. 	<ul style="list-style-type: none"> • Permitir a reciprocidade nas mídias sociais; • Interagir e se desenvolver com as mídias sociais; <ul style="list-style-type: none"> • Usar a mídia social para contribuir com a comunidade e aproximar-se dela de modo colaborativo.
Acessar as mídias sociais de forma segura e fluida	<ul style="list-style-type: none"> • Ser capaz de compreender o funcionamento de cada mídia social a ser utilizada (termos de uso); • Entender/aplicar o Direito Autoral. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ter responsabilidade social; <ul style="list-style-type: none"> • Ser ético; • Buscar adquirir experiência com o uso das mídias sociais.
Identificar qual/quais as mídias sociais adequadas para determinado serviço/processo	<ul style="list-style-type: none"> • Ser capaz de compreender o funcionamento de cada mídia social a ser utilizada (termos de uso). 	<ul style="list-style-type: none"> • Ser proativo, buscando conhecer que tipos de produtos ou serviços a biblioteca pode oferecer em determinadas mídias sociais.
Identificar qual/quais as mídias sociais adequadas para determinado grupo de usuários	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar o perfil da comunidade de usuário a ser atendida, bem como suas necessidades informacionais; • Identificar quais mídias geram mais engajamento por parte dos usuários. 	<ul style="list-style-type: none"> • Atuar onde a comunidade está presente e respeitar a dinâmica de cada mídia social.
Se expressar em certas mídias sociais	<ul style="list-style-type: none"> • Compreender as linguagens de cada mídia e seus procedimentos éticos e legais de expressão. 	<ul style="list-style-type: none"> • Engajar-se em processos de autoaprendizagem.

Buscar fontes de informação confiáveis nas mídias sociais	<ul style="list-style-type: none"> • Avaliar as informações nas mídias sociais quanto a aspectos que envolvem confiabilidade, pertinência, correção e veracidade. 	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar pesquisas, levantamentos sobre fontes confiáveis de acesso.
Inovar nas mídias sociais	<ul style="list-style-type: none"> • Ser capaz de desenvolver conteúdo inovador em mídias sociais – compreendendo os fenômenos informacionais e comunicacionais proporcionado pelas mídias sociais. 	<ul style="list-style-type: none"> • Requer um perfil dinâmico, criativo, empreendedor e versátil, com visão interdisciplinar, atualizado, flexível e voltado para o futuro.
Manter a periodicidade das publicações nas mídias sociais	<ul style="list-style-type: none"> • Ser capaz de monitorar os conteúdos publicados nas mídias sociais. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ser proativo; • Manter-se sempre atento ao que é publicado nas mídias sociais.
Criar conteúdos nas mídias sociais	<ul style="list-style-type: none"> • Saber criar conteúdos que agreguem valor e gerem engajamento. 	<ul style="list-style-type: none"> • Participar em colaboração na alimentação de mídias sociais; • Praticar a leitura social e colaborativa (compartilhar análises de leitura, avaliações, opiniões, recomendações, anotações).

Fonte: Adaptado de Prado e Correa (2016), Lankes (2016), Castro (2017), Borges (2018), e Izuagbe; Israel; Ilo (2021).

Gimenez (2010) também lista algumas barreiras a serem superadas em relação ao uso das mídias sociais por parte das bibliotecas e dos bibliotecários:

- a) Falta de tempo – que pode comprometer a periodicidade de conteúdos;
- b) Falta de recursos – nem sempre as mídias sociais são gratuitas;
- c) Falta de treinamento do pessoal – nem sempre os bibliotecários e os outros colaboradores da biblioteca são capacitados para fazer uso das mídias sociais;
- d) Relutância das instituições – nem todas as instituições optam por esses canais abertos de comunicação com o público;
- e) Imagem distorcida das mídias sociais – pode haver dúvidas sobre a relevância de se utilizar tais canais como espaço de presença da própria biblioteca.

Ressalta-se que muitos são os desafios inerentes ao contexto midiático-informacional, requerendo que os bibliotecários sejam os protagonistas na busca por superar tais desafios. Uma vez que esse profissional esteja alheio a isso, essas barreiras não superadas podem trazer impactos diretos na sua atuação.

Vale ressaltar que as bibliotecas servem à sociedade, e como esta é dinâmica, não faz sentido que essas organizações, bem como os bibliotecários que nelas atuam, não compreendam a necessidade de estarem atentos às mudanças sociais, buscando crescer gradativamente e demonstrando capacidade de adaptação de suas práticas de atuação e trabalho (SANTA ANNA, 2015). A falta de habilidades e de ações necessárias para com o uso das mídias sociais pode trazer impactos no que se refere à limitação da realização de certas atividades, comprometendo a gestão do tempo, haja vista que as mídias sociais podem promover compartilhamento de informações em pouco tempo, dinamizando a promoção de serviços e produtos e a comunicação com os usuários em larga escala.

Diante disso, torna-se essencial, portanto, que o bibliotecário busque a formação continuada, mais especificamente para saber operar e se comunicar nas mídias sociais, o que faz com que estes profissionais busquem, quando necessário, ressignificar práticas de atuação por meio de novas habilidades e competências adquiridas. De acordo com Santos e Crivellari (2019, p. 15),

A educação continuada para o bibliotecário exerce um papel importante, oferecendo oportunidades para o crescimento profissional, além de atualização, aquisição de novas informações, que poderão ser transformadas em conhecimento útil para as suas práticas [...]

Nesse sentido, a educação dos bibliotecários deverá, no século XXI, priorizar “[...] a condição humana, enfatizando princípios como o conhecimento pertinente, o aprender a ser, a comunicar-se e a compreender outros indivíduos [...]” (SILVA; CUNHA, 2002, p. 81), pois estão inseridos no contexto em que a sociedade já se desenvolve envolta das relações nas mídias sociais, um ambiente onde os indivíduos não apenas recebem informações, mas também produzem e disseminam conteúdos informacionais.

Evidencia-se, então, que o bibliotecário deve olhar para o seu presente, buscando se capacitar para ser um protagonista da informação na unidade em que atua, visando perceber com criticidade as perspectivas futuras para a sua atuação, o que pode contribuir para a consolidação de uma nova imagem profissional de

bibliotecas acadêmicas em termos de interação e promoção de serviços para suas comunidades (IZUAGBE; ISRAEL; ILO, 2021), a partir do uso competente das mídias sociais.

Lankes (2016), por sua vez, aponta que, neste cenário, os bibliotecários futuramente deverão estar buscando ter cada vez mais engajamento e envolvimento com as tecnologias; acompanhar as tecnologias através das gerações; criar e manter uma efetiva presença digital das bibliotecas; e usar as tecnologias para a construção coletiva de conhecimento por meio das diversas possibilidades de interações que as mesmas oferecem, isto é, os bibliotecários, mais do que nunca, devem sempre avaliar a sua atuação, compreendendo o quanto as mídias modificam cada vez mais as estruturas sociais.

E se tratando do uso das mídias sociais e seus impactos, os vislumbres da atuação bibliotecária podem ser refletidos mediante o contexto de pandemia de Covid-19, na qual foram necessários os esforços do bibliotecário em fazer uso das mídias sociais para atendimento dos seus usuários, fazendo com que o ambiente informacional das bibliotecas tenha se tornado cada vez mais híbrido, alternando entre serviços presenciais e remotos (BRANDÃO, 2020), ressignificando, desta feita, certos padrões de atuação preestabelecidos.

Nesse sentido, apesar das mídias sociais já serem exploradas há algum tempo por parte das bibliotecas, bem como na relação virtual entre biblioteca-usuário, os impactos da pandemia global fizeram com que os bibliotecários buscassem condições para que o processo de mediação continuasse a acontecer ininterruptamente (SALA *et al.*, 2020), passando, assim, a explorar as mídias sociais de uma maneira mais intensa.

Ou seja, a complexidade da Era da Informação, a Infoera, e os desafios impostos pelo contexto pandêmico, marcado pelo isolamento social necessário para evitar maiores contágios, trouxeram novas exigências profissionais (COSTA; MIGUEL; CARVALHO, 2020). Se outrora a atuação dos bibliotecários já deveria acompanhar as mudanças informacionais e comunicacionais surgidas nessa Sociedade em Rede, o contexto pandêmico reafirmou a necessidade desses profissionais serem capazes de atuar preenchendo os ambientes digitais visando ao atendimento de seus usuários.

O bibliotecário precisa, então, pensar sobre a sua atuação no presente e no futuro, tendo a clareza do entorno social que o cerca e quais os desafios que estão surgindo, a fim de buscar a capacitação para a aquisição de habilidades e

competências necessárias à superação das barreiras, principalmente no que tange ao uso das mídias sociais na contemporaneidade.

5 METODOLOGIA

No que se refere à sua abordagem, a pesquisa em baila se caracteriza como quali-quantitativa. Essa abordagem possibilita uma análise dos dados de uma forma mais completa, permitindo, ao mesmo tempo, quantificá-los, mas também descrevê-los, e perceber certas particularidades subjetivas, “assim, o estudo quantitativo pode gerar questões para serem aprofundadas qualitativamente, e vice-versa [...]” (MINAYO; SANCHES, 1993, p. 247).

Quanto aos objetivos, a pesquisa é de caráter exploratório, tendo em vista que, segundo Gil (2008), esta permite desenvolver, esclarecer e modificar certos conceitos, possibilitando a familiaridade com o problema formulado, abrindo caminhos para a formulação de futuras hipóteses e estudos posteriores.

Nesse sentido, os sujeitos de pesquisa são bibliotecários que atuam em bibliotecas universitárias brasileiras de caráter público e privado.

A coleta de dados foi realizada por meio de um questionário semiestruturado elaborado no Google Forms. Em uma primeira etapa, foi feito um questionário pré-teste contendo 14 perguntas, sendo quatro discursivas e 10 objetivas, o qual foi enviado por *e-mail*, no dia 14 de fevereiro de 2022, a sete bibliotecários que atuam em bibliotecas universitárias brasileiras. Como prazo de resposta estipulado na fase de pré-teste, o *link* de acesso ao questionário ficou disponível para respostas até o dia 18 de fevereiro de 2022.

Dos sete bibliotecários que foram convidados a participar da pesquisa, seis concordaram com o termo de consentimento e responderam ao questionário, adicionando os seus *feedbacks*. Apenas um convidado optou por não responder ao questionário. O objetivo do pré-teste foi registrar o *feedback* dos participantes da pesquisa, visando obter possíveis melhorias para a elaboração do questionário final, que foi enviado, posteriormente, para os mesmos bibliotecários que haviam participado do pré-teste. Além destes, o questionário final também foi enviado para outros bibliotecários via *e-mail*, por intermédio do canal de comunicação da Comissão Brasileira de Bibliotecas Universitárias (CBBU) da Federação Brasileira de Associações de Bibliotecários, Cientistas de Informação e Instituições (FEBAB).

Neste aspecto, cabe ressaltar que, de acordo com informações disponibilizadas

no site oficial da CBBU¹, tal organização se apresenta como sendo um órgão assessor da FEBAB, cuja finalidade é promover o desenvolvimento das bibliotecas universitárias brasileiras. A filiação à FEBAB² por parte dos bibliotecários pode ocorrer de duas formas: por filiação dos mesmos a alguma Associação de Bibliotecários Estadual; ou individualmente em caso de estados que não possuem tais Associações, como é orientado em seu site oficial. Ainda segundo informações disponíveis nele, atualmente a FEBAB conta com 17 Associações Estaduais filiadas, que, além do Distrito Federal, compreendem os seguintes estados da federação: Alagoas, Bahia, Ceará, Espírito Santo, Goiás, Mato Grosso do Sul, Minas Gerais, Pará, Paraíba, Pernambuco, Piauí, Rio de Janeiro, Rio Grande do Norte, Rio Grande do Sul, Santa Catarina e Sergipe.³

Dessa forma, o questionário final foi enviado via *e-mail* da CBBU no dia 14 de abril de 2022, e ficou disponível até o dia 07 de maio de 2022, contendo 17 perguntas, sendo três discursivas e 14 objetivas (ver Apêndice B). Assim, participaram da pesquisa 75 bibliotecários, sendo 69 destes filiados à CBBU e atuantes em bibliotecas universitárias brasileiras, além dos seis bibliotecários que haviam participado do pré-teste. Ademais, a pesquisa contemplou bibliotecários que atuam em bibliotecas universitárias públicas (total de 66 bibliotecários) e privadas (total de nove bibliotecários).

Sobre os procedimentos éticos da pesquisa, foi disponibilizado no questionário pré-teste um termo de consentimento livre e esclarecido (ver Apêndice A), de acordo com a Resolução nº 510/2016 do Conselho Nacional de Saúde (CNS), visando esclarecer alguns aspectos da coleta dos dados e facultando aos participantes a opção de responderem, ou não, ao questionário. O mesmo termo foi contemplado na versão final do questionário.

Na composição do questionário, num primeiro momento, foram apresentados os dados relativos **ao perfil dos participantes**, que compreende as questões de 01 a 05, buscando saber questões relativas à idade dos bibliotecários, tempo de exercício da profissão no local onde trabalha, suas localidades de atuação, seus setores de atuação na biblioteca universitária, e se essas bibliotecas são públicas ou privadas. Assim, nesta primeira parte, buscou-se traçar o perfil dos participantes da pesquisa.

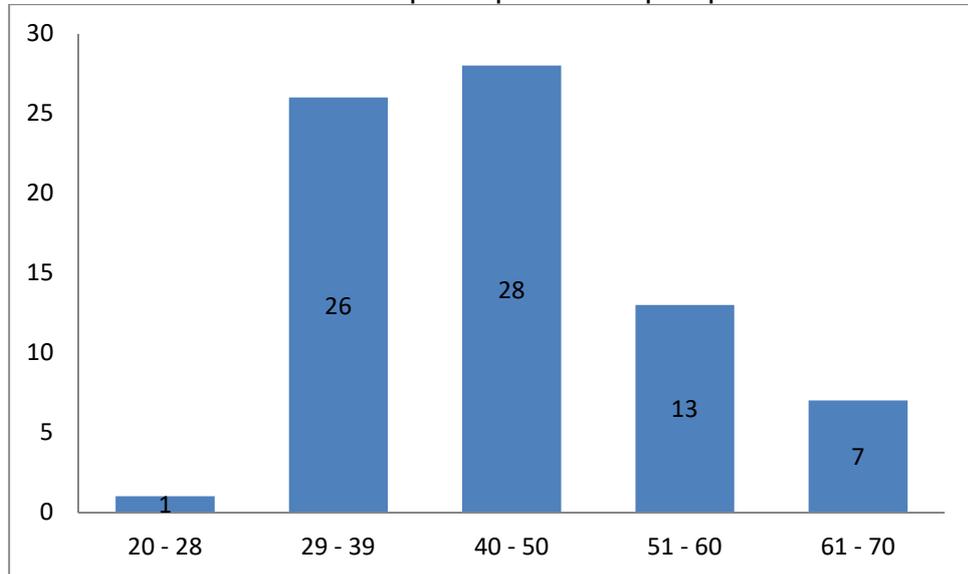
¹ Disponível em: <https://www.febab.org/cbbu/sobre-a-cbbu/>

² Disponível em: <https://febab.org/afiliacao/>

³ Disponível em: <https://febab.org/sobre/associacoes/>

O gráfico a seguir mostra a faixa etária dos profissionais, onde a maioria, equivalente a 28 respondentes, possui entre 40 e 50 anos de idade (ver gráfico 1):

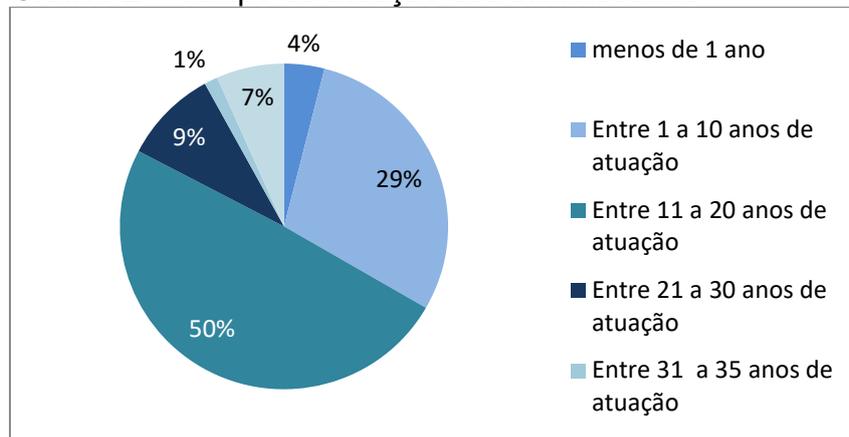
Gráfico 1 – Faixa etária dos participantes da pesquisa



Fonte: Elaborado pelo autor a partir dos dados da pesquisa (2023).

Ademais, buscou-se saber o tempo de atuação de cada bibliotecário participante do estudo. O gráfico 2 apresenta o tempo de atuação que os profissionais têm nas BUs. Desta feita, a maioria possui entre 11 e 20 anos de atuação:

Gráfico 2 – Tempo de atuação dos bibliotecários

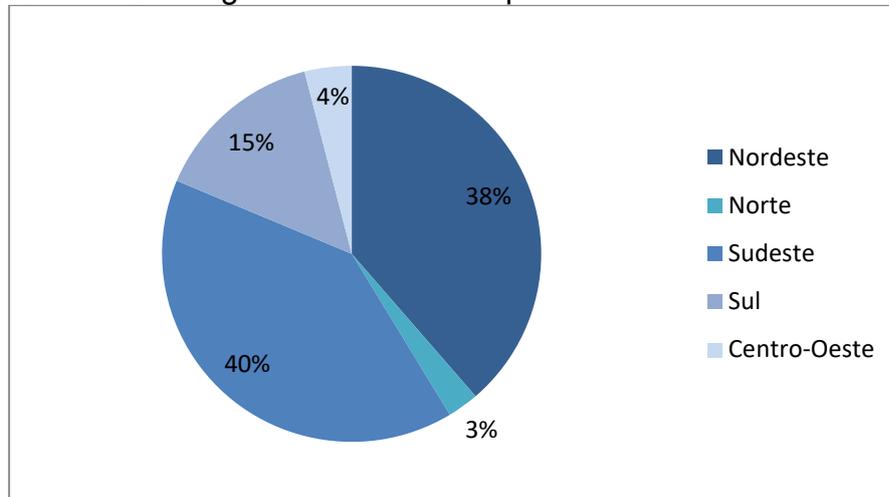


Fonte: Elaborado pelo autor a partir dos dados da pesquisa (2023).

Os dados tanto do gráfico 1 quanto do gráfico 2 evidenciam que os participantes da pesquisa, em sua maioria, possuem um tempo de atuação consideravelmente longo. No que tange à faixa etária, boa parte está entre 29 e 50 anos, então consideradas adultas segundo a classificação do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, [202-]).

No gráfico 3, constam as regiões do Brasil onde os bibliotecários atuam. Em relação à abrangência da pesquisa, participaram bibliotecários de todas as regiões do país, sendo em maior número no Sudeste (40%) e Nordeste (38%):

Gráfico 3 – Regiões do Brasil em que atuam os bibliotecários



Fonte: Elaborado pelo autor a partir dos dados da pesquisa (2023).

O fato de abranger todas as regiões do Brasil torna-se importante para possíveis evidências sobre a atuação dos bibliotecários em relação ao uso das mídias sociais, bem como reflete a maior participação de bibliotecários das duas regiões mencionadas acima, as quais possuem o maior número de Instituições de Ensino Superior do país, de acordo com os dados da Secretaria de Modalidades Especializadas de Educação (SEMESP, 2022).

Como técnica para analisar os dados qualitativos, foram utilizadas a categorização e codificação, que são fases do método da análise de conteúdo proposta por Bardin (2016). Desta feita, o objetivo foi de se ter inferências sobre certos conhecimentos relativos aos parâmetros de investigação dos objetivos específicos predefinidos nesta pesquisa. Para tanto,

Classificar elementos em categorias impõe a investigação do que cada um deles tem em comum com outros. O que vai permitir o seu agrupamento é a parte comum existente entre eles. [...] A análise de conteúdo assenta implicitamente na crença de que a categorização (passagem de dados brutos a dados organizados) não introduz desvios (por excesso ou por recusa) no material, mas que dá a conhecer índices invisíveis, ao nível dos dados brutos. [...] (BARDIN, 2016, p. 148-149).

A primeira categoria, **usabilidade das mídias**, traz questões relativas à frequência do uso das redes sociais, contemplando as questões 6, 7, 7.1, 8 e 9, indo ao encontro do seguinte objetivo específico: investigar com que frequência os

bibliotecários fazem uso das mídias sociais nas bibliotecas. Nessa categoria, buscou-se saber como os bibliotecários direcionam o uso das mídias sociais em seus serviços, quais as mídias os profissionais mais utilizam e com que frequência fazem uso das mídias sociais em seus serviços.

A segunda categoria definida foi: **habilidades necessárias para o uso das mídias sociais**, que compreendeu a questão 10 e teve como base o objetivo específico que visa analisar quais habilidades os bibliotecários julgam como necessárias para o uso das mídias sociais, partindo das classificações sobre competências infocomunicacionais de Borges (2018) e Borges *et al.* (2012).

Como terceira categoria, apresentam-se os **desafios relativos ao uso das mídias sociais**, que se relacionam às questões 11 e 11.1 e estão alinhadas ao objetivo específico que almeja compreender os principais desafios que os bibliotecários vislumbram ao usar as mídias sociais como ferramenta de comunicação e divulgação de produtos e serviços informacionais.

Por fim, a quarta categoria intitula-se **perspectivas futuras da atuação bibliotecária com o uso das mídias** e concerne às questões 12 e 12.1 e ao último objetivo específico desta pesquisa, a saber: identificar as perspectivas futuras para a atuação dos bibliotecários com o uso das mídias sociais, buscando saber quais habilidades foram adquiridas pelos mesmos no uso das mídias sociais e as perspectivas futuras da atuação bibliotecária mediante o uso dessas mídias, levando também em consideração os desdobramentos do contexto pandêmico que potencializou a utilização dessas ferramentas nos serviços das bibliotecas.

As respostas descritivas possuem a identificação dos bibliotecários sob a codificação Bibli N°. Desta feita, cada uma das categorias definidas será apresentada na próxima seção, como parte da análise dos dados obtidos e discussão dos resultados alcançados.

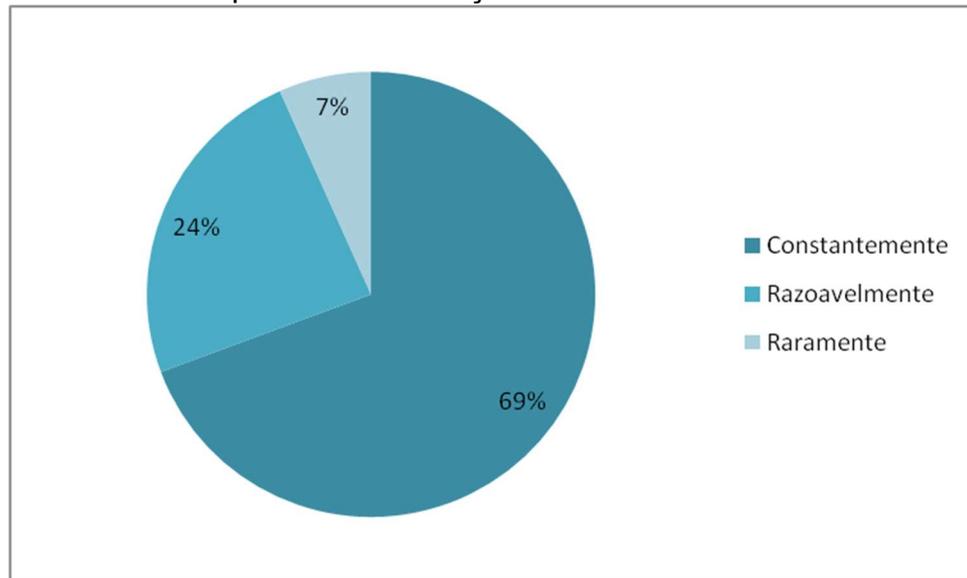
6 ANÁLISE DOS DADOS E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

De posse dos achados da pesquisa, e para que fosse possível a análise dos dados com base no percurso metodológico apresentado anteriormente, as próximas subseções foram estruturadas de acordo com cada objetivo específico deste trabalho, que refletem cada uma das categorias de análise predeterminadas na metodologia.

6.1 Categoria 1: Utilização das mídias sociais

Nesta categoria, analisaram-se o quanto os bibliotecários fazem uso das mídias sociais nas suas atividades, quais as mídias mais utilizadas e para que serviços os profissionais as utilizam. Os dados estão evidenciados no gráfico 4:

Gráfico 4 – Frequência da utilização das mídias sociais

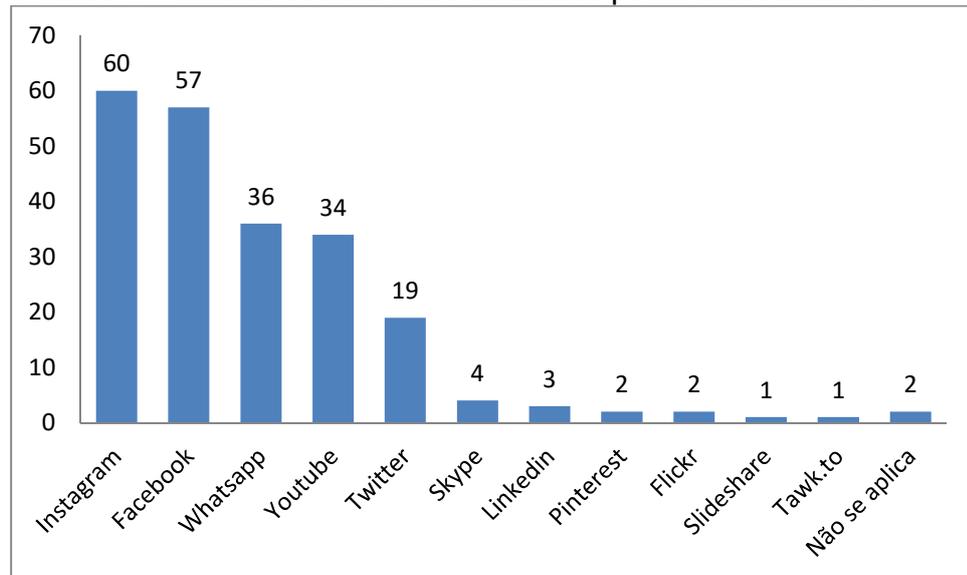


Fonte: Elaborado pelo autor a partir dos dados da pesquisa (2023).

Percebe-se, portanto, que a maioria dos participantes (69%) faz uso das mídias sociais constantemente em suas práticas de atuação nas Bus, indo ao encontro do que acrescentam Santa Anna e Calmon (2016), ao ressaltarem que, na sociedade contemporânea, as BUs e os bibliotecários que nelas atuam utilizam cada vez mais as novas TDICs, e conseqüentemente as mídias sociais, onde os produtos e serviços da unidade também passam a ser disponibilizados em ambientes digitais. Desta feita, os dados evidenciam a consolidação de tais ferramentas nos processos dentro das BUs.

Ademais, buscou-se saber quais das mídias sociais são as mais utilizadas pelos bibliotecários nas suas práticas. Foi permitido que os profissionais assinalassem mais de uma opção. Nesse sentido, as mídias sociais mais destacadas, conforme o gráfico 5, foram: Instagram (60 bibliotecários), Facebook (57 bibliotecários), WhatsApp (36 bibliotecários) e YouTube (34 bibliotecários). Destaca-se também o Twitter, assinalado por 19 bibliotecários:

Gráfico 5 – Mídias sociais mais utilizadas pelos bibliotecários



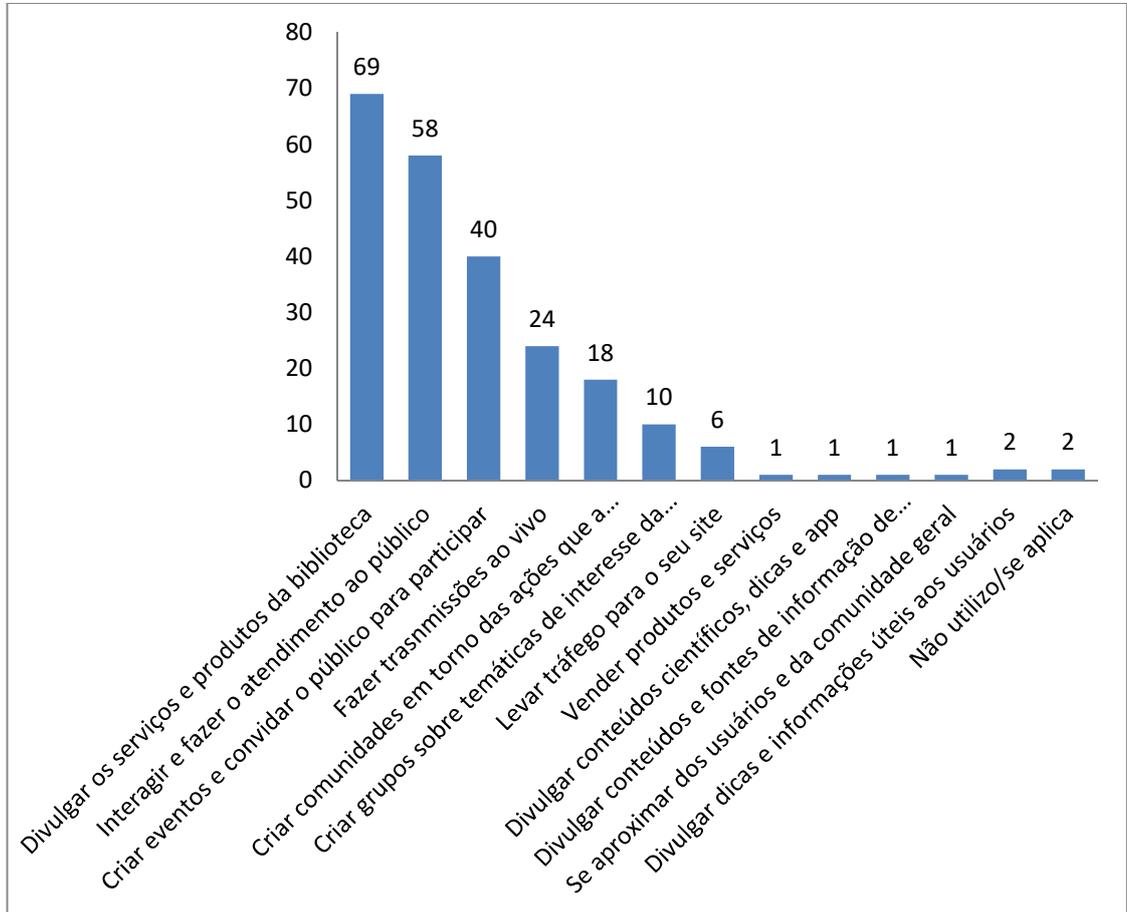
Fonte: Elaborado pelo autor a partir dos dados da pesquisa (2023).

Destacando o uso do Instagram nas bibliotecas, Garcia e Sá (2017, p. 110) apresentam que essa rede social “[...] pode colaborar com a ideia de biblioteca centrada no usuário, facilitando sua comunicação e interação com o mesmo, sendo parte da sua rede de contatos e amigos [...]”, sendo um canal de divulgação da própria biblioteca. Em relação ao Facebook, Gimenez (2010) traz que, para as bibliotecas, tal rede social ajuda a atender às necessidades dos usuários de forma eficiente, sendo um canal de comunicação direta, além de ser uma ferramenta poderosa para a divulgação da biblioteca. Sobre o WhatsApp, Muriel-Torrado *et al.* (2016) afirmam que essa ferramenta deve ser um campo a ser explorado, pois o atendimento através deste aplicativo pode ajudar as bibliotecas e os bibliotecários a ficarem mais perto dos seus usuários e lhes oferecer os melhores serviços.

Percebe-se o quanto essas mídias tornaram-se importantes no que tange a divulgações da biblioteca, de seus serviços e produtos, bem como à interação com os usuários, ao observar o gráfico 6, a seguir, o qual comprova que essas duas ações

são as que os bibliotecários mais utilizam ao gerenciar as mídias sociais nas BUs onde atuam:

Gráfico 6 – Direcionamento das mídias sociais nas BUs onde os bibliotecários atuam



Fonte: Elaborado pelo autor a partir dos dados da pesquisa (2023).

Ademais, os dados corroboram para evidenciar que o uso das mídias sociais nas BUs visa ampliar os horizontes para a promoção dos serviços e produtos e criação de eventos para os usuários (IZUAGBE; IFIJEH; ISRAEL, 2021), o que agrega maior engajamento por parte de seu público. Assim, cada vez mais diversas mídias são agregadas a conferir valor estratégico para as instituições, e chama a atenção que tal consideração é bem mostrada também pelos bibliotecários participantes do estudo.

No que concerne à interação e ao atendimento para com os usuários, as mídias sociais podem possibilitar uma ponte comunicacional entre biblioteca/bibliotecário e usuários (GOTTSCHALG-DUQUE, 2016), gerando maior interação deles para com as BUs, haja vista que tais ferramentas permitem uma comunicação ampla e em larga escala.

Acerca dessas considerações é que Maciel e Trevisol Neto (2019, p. 389) destacam o caráter “[...] notável que a cultura virtual que se estabelece na atualidade

provoca às bibliotecas e seus profissionais reverem a forma como se comunicam e divulgam seus serviços no ambiente digital [...]”. Nesse cenário, os dados do gráfico 6 mostram justamente que boa parte dos bibliotecários incorporou as mídias sociais na comunicação com seus usuários e na divulgação de produtos, serviços e eventos, o que faz necessária também a incorporação de certas habilidades que permitam que tais atividades sejam feitas de um modo eficiente, como será visto na categoria a seguir.

6.2 Categoria 2: Habilidades necessárias para o uso das mídias sociais

Nesta categoria, analisaram-se quais habilidades os bibliotecários participantes da pesquisa julgaram como essenciais para o uso eficiente das mídias sociais nas BUs, podendo indicar mais de uma habilidade e também outras não listadas nas opções da pergunta. Os resultados estão evidenciados no quadro 7, no qual as habilidades foram classificadas de acordo com o referencial teórico indicado na metodologia:

Quadro 7 – Análise das habilidades listadas pelos bibliotecários para uso eficiente das mídias sociais

Habilidades Operacionais	Total de marcações
a) Identificar e utilizar ferramentas como computadores, celulares, tablets e outras;	59
b) Operar em redes sociais e outras plataformas digitais.	58
Habilidades Informacionais	Total de marcações
a) Conhecer e avaliar as principais fontes de informação para atender as necessidades dos usuários;	56
b) Perceber a volatilidade da informação <i>on-line</i> , e, portanto, saber organizá-la para sua recuperação;	33
c) Criar e disponibilizar conteúdos em mídias sociais (textos, imagens, áudios, vídeo se outros);	65
d) Criar produtos e serviços nas mídias sociais;	49
e) Avaliar a comunicação com os usuários bem como os canais onde ela ocorre.	53
Habilidades Comunicacionais	Total de marcações
a) Se expressar nas mídias sociais levando em conta aspectos éticos e legais;	54

b) Interagir com os usuários nas mídias sociais.	57
--	----

Fonte: Elaborado pelo autor a partir dos dados da pesquisa (2023).

Nas habilidades operacionais, percebe-se um equilíbrio de escolhas. Entretanto, evidencia-se que **identificar e utilizar ferramentas como computadores, celulares, tablets e outras** foi assinalada por 59 bibliotecários. Ou seja, os bibliotecários reconhecem que saber operar as ferramentas que disponibilizam o acesso às mídias sociais é fundamental para o uso eficiente dessas plataformas em suas práticas, em um contexto onde Dudziak (2013) afirma que cada vez mais os dispositivos móveis e novos recursos midiáticos convivem com modelos tradicionais de comunicação e informação, fazendo-se necessário que os bibliotecários saibam operá-los. Não basta somente conhecer as mídias sociais, mas também ter habilidades relativas ao funcionamento operacional dos recursos eletrônicos que permitem o acesso a essas ferramentas.

A **operabilidade das redes sociais e outras plataformas digitais** foi outra habilidade bastante assinalada (58 bibliotecários). Neste aspecto, o bibliotecário deve saber identificar as ferramentas de pesquisa existentes nas redes sociais, sabendo navegar por esses ambientes, e onde localizar e disponibilizar informações (MURPHY; MOULAISON, 2009). Essas duas habilidades trazem que os bibliotecários consideram importante saber manipular as ferramentas nas quais as mídias sociais estão disponibilizadas.

Em relação às habilidades informacionais, **criar e disponibilizar conteúdos em mídias sociais (textos, imagens, áudios, vídeos e outros)** foi a habilidade mais destacada (65 bibliotecários), inclusive no geral. O bibliotecário não apenas deve conhecer as mídias, mas também possuir habilidades que o permitam criar conteúdos informacionais nas mesmas (MURPHY; MOULAISON, 2009), o que é importante para que as BUs mantenham esses canais ativos com os usuários.

Conhecer e avaliar as principais fontes de informação para atender às necessidades dos usuários foi outra habilidade destacada (56 bibliotecários), onde se percebe a necessidade, portanto, que as BUs compreendam a comunidade de usuários a que atendem, sabendo identificar e avaliar quais os recursos informacionais, as mídias mais adequadas para seus usuários (PRADO; CORREA, 2016).

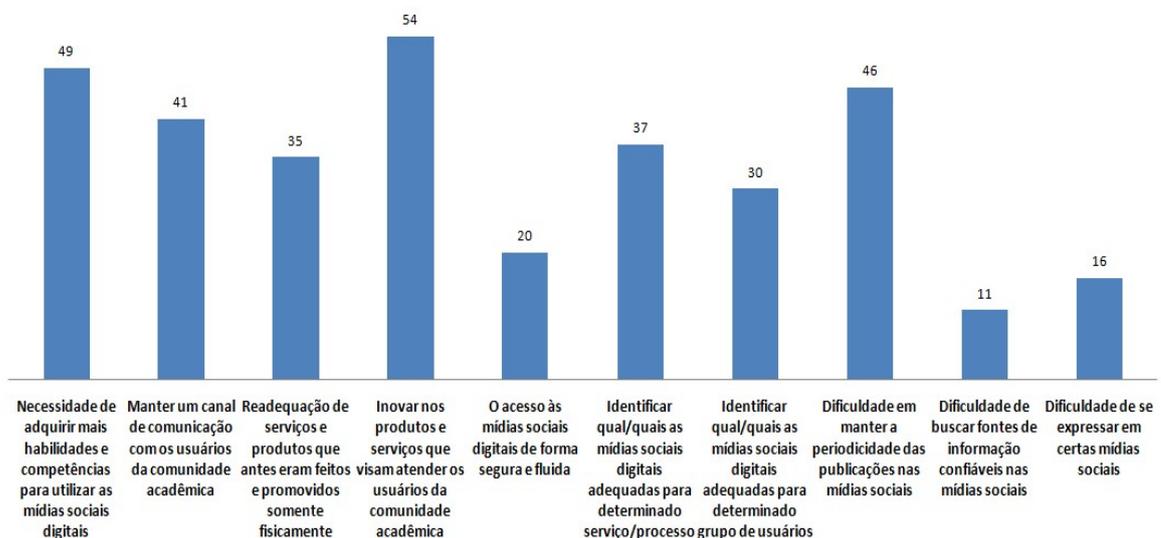
Concernente às habilidades comunicacionais, **interagir com os usuários nas mídias sociais** foi assinalado por 57 bibliotecários. Nesse sentido, o bibliotecário deve saber interagir com os usuários nos canais oferecidos pelas mídias sociais, ampliando, dessa forma, os espaços de atendimentos (MURPHY; MOULAISON, 2009) e buscando criar comunidades de usuários em mídias que permitem essa ação.

Os dados evidenciam que os bibliotecários possuem a noção de que as habilidades infocomunicacionais são necessárias, endossando uma necessidade das mesmas já serem abordadas e trabalhadas desde a sua formação inicial, a fim de que os profissionais estejam aptos para atuar e superar os desafios oriundos de tal contexto, que serão evidenciados na categoria a seguir.

6.3 Categoria 3: Desafios relativos ao uso das mídias sociais

Visando compreender os principais desafios enfrentados pelos bibliotecários ao fazerem uso das mídias sociais, foi pedido que os participantes do estudo assinalassem tais desafios, como se veem no gráfico 7:

Gráfico 7 – Desafios mais enfrentados pelos bibliotecários no uso das mídias sociais



Fonte: Elaborado pelo autor a partir dos dados da pesquisa (2023).

A seguir, analisam-se os desafios mais listados, com a ressalva de que poderia ser assinalada mais de uma opção.

Inovar nos produtos e serviços que visam atender os usuários da comunidade acadêmica (54 bibliotecários) – O uso das mídias sociais melhora a

imagem profissional das bibliotecas universitárias no que tange à interação e inovação na promoção de serviços para a comunidade acadêmica em geral (IZUAGBE; ISRAEL; ILO, 2021). Vale ressaltar que, dos 54 bibliotecários que assinalaram esse desafio, 17 possuem entre 1 e 10 anos de atuação. O total de participantes que indicou este tempo de atuação corresponde a 22 participantes, conforme visto no gráfico 2. Ou seja, desses 22, cerca de 77% assinalaram essa opção. Do número total de participantes, apenas 03 atuam em menos de 1 ano, e 100% desse grupo assinalou tal opção.

Necessidade de adquirir mais habilidades e competências para utilizar as mídias sociais (49 bibliotecários) – Já nesta opção, dos 22 participantes que atuam entre 1 e 10 anos, 16 listaram tal desafio, cerca de 72%, e dos que atuam em menos de 1 ano (03 participantes), todos também indicaram tal desafio.

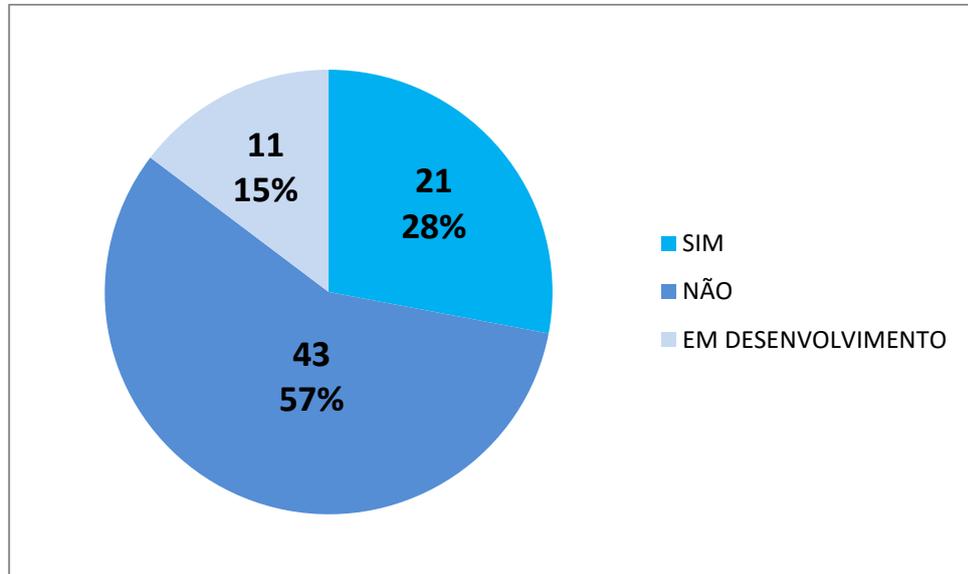
O que se pode inferir é que mesmo aqueles com tempo de atuação não muito longo sentem dificuldades no que tange a adquirir novas habilidades, bem como a inovar nas mídias sociais. Isso fica mais evidente quando os dados mostram que todos os bibliotecários com menos de 1 ano também assinalaram tais opções. Sugere-se que reflexões acerca da formação de tais profissionais devam ser feitas, pois é “[...] necessário que o profissional da informação adquira novas e contínuas competências, comungadas a partir da soma de novos conhecimentos, experiências, habilidades e atribuições [...]” (SANTA ANNA; CALMON, 2016, p. 49), agregando novas competências e habilidades para dar conta das demandas do contexto atual tecnológico-midiático (CASTRO, 2017).

Pode-se pensar também sobre o que está posto na formação inicial dos bibliotecários para o contexto do uso de tais ferramentas, que, para Castro (2017), a formação inicial do bibliotecário a partir do uso das mídias sociais em larga escala na sociedade deverá ser ampla e envolvida com as TDICs, buscando desenvolver habilidades e competências informacionais e visando corroborar com uma atuação mais empoderada de tais profissionais, permitindo-lhes, desta feita, serem capazes de ensinar seus potenciais usuários a terem também habilidades e competências nos processos de busca por informações nas mídias sociais, o que pode conferir-lhes autonomia.

Dificuldade em manter a periodicidade das publicações nas mídias sociais foi outro desafio bastante citado (46 bibliotecários). Neste último, pode-se inferir como causa o fato de que a maioria das BUs em que os participantes da

pesquisa atuam não possui políticas e diretrizes para o uso das mídias sociais (57%), como pode ser visto no gráfico 8:

Gráfico 8 – Existe alguma política ou diretriz para com o uso das mídias sociais na sua biblioteca?



Fonte: Elaborado pelo autor a partir dos dados da pesquisa (2023).

Chama a atenção o fato de grande parte das BUs analisadas no estudo não possuírem políticas e diretrizes para a implementação eficiente das mídias sociais em seus serviços. Acerca dessa temática, Araújo, Freire e Côrtes (2018) afirmam que a elaboração de políticas e diretrizes, além de nortear o trabalho das BUs, colabora para o planejamento de uma linearidade nas publicações; para a realização de estudos sobre o conteúdo que será publicado; para o monitoramento do intervalo de tempo entre as publicações; e para o acompanhamento da comunicação com os usuários, fazendo com que eles dominem com consciência suas práticas em tais ferramentas.

Corroborando essas considerações, Selbach (2020) afirma que a atualização constante das informações nas mídias sociais é essencial para garantir uma fonte correta, permitindo que o usuário perceba a informação como atual, pois manter a atualização das informações nas mídias sociais é algo primordial para as organizações presentes no ambiente digital.

Ademais, a elaboração de políticas e diretrizes para o uso das mídias sociais é essencial para que o bibliotecário não faça o “*uso pelo uso*” da mídia social, necessitando compreender quais os objetivos e metas da biblioteca estar nas mídias sociais (*por que?*), saber quais as mídias serão utilizadas e a respectiva periodicidade de postagens em cada uma delas (*como?*), quais as mais adequadas para

determinados objetivos (*para quê?*) e para determinados grupos de usuários (*para quem?*), entendendo que somente o fato de utilizar essas ferramentas sem um planejamento adequado pode trazer dificuldades no que tange a manter atualizada as publicações nesses ambientes (PRADO; CORREA, 2016).

Indo ao encontro dessas assertivas, têm-se outros dois desafios que foram bastante listados pelos bibliotecários: **Identificar qual/quais as mídias sociais adequadas para determinado grupo de usuários e Identificar qual/quais as mídias sociais adequadas para determinado serviço/processo** (listados por 30 e 37 bibliotecários respectivamente, conforme o gráfico 7).

Tais dados podem indicar que, apesar das mídias serem utilizadas pela grande maioria das bibliotecas, a falta de políticas e diretrizes para o uso das plataformas levanta certas considerações no que se refere a saber até que ponto a utilização de tais ferramentas está sendo feita de uma maneira eficiente, planejada e adequada para cada realidade de trabalho e cada público atendido. Em uma questão a ser analisada mais à frente, fez-se um recorte de uma fala de um dos participantes, que atentou justamente para tal fato:

[...] enxergo a necessidade da **criação de uma política de utilização de mídias sociais digitais**, na Universidade que atuo, haja vista a necessidade de padronização na comunicação do Sistema de Bibliotecas e, também, para permitir aos bibliotecários o desenvolvimento de suas atribuições com todo o suporte necessário (Bibli 01).

Esta fala sintetiza muito bem as considerações feitas acima, destacando a importância que uma política bem definida para o uso das mídias sociais permite o desenvolvimento de novas atribuições, o que pode abrir caminhos para novas competências e para uma atuação planejada e consciente.

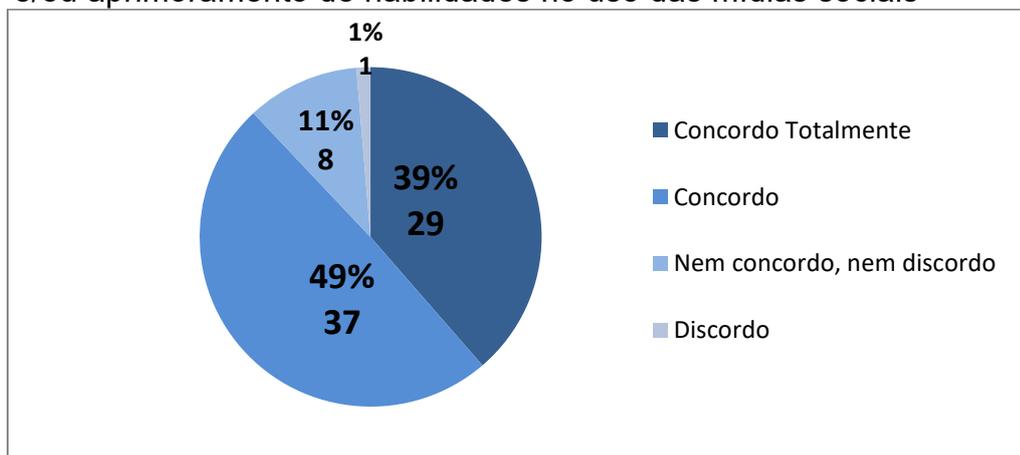
Finalizando as categorias de análise, será visto, a seguir, um panorama das perspectivas futuras de atuação bibliotecária.

6.4 Categoria 4: Perspectivas futuras da atuação bibliotecária com o uso das mídias

Nesta última categoria, buscou-se identificar novas perspectivas de atuação dos bibliotecários com o uso das mídias sociais. Levando em consideração o contexto pandêmico, foi perguntado se os bibliotecários concordavam que a pandemia os fez

adquirir novas habilidades em relação ao uso das mídias sociais. Conforme o gráfico 9, a seguir, evidencia-se que a maioria concordou (49% - 37 bibliotecários) com tal afirmação. Apenas um bibliotecário apontou discordância:

Gráfico 9 – Contribuição do contexto pandêmico para aquisição e/ou aprimoramento de habilidades no uso das mídias sociais



Fonte: Elaborado pelo autor a partir dos dados da pesquisa (2023).

O contexto pandêmico fez emergir novas formas do bibliotecário se reinventar, fazendo com que esse profissional tivesse que “sair da caixa” e aprender a usar novas tecnologias e mídias sociais a fim de dar continuidade ao trabalho de atendimento aos seus usuários (COSTA; MIGUEL; CARVALHO, 2020, p. 7). Os dados da questão evidenciam esse fato, apontando que essa premissa se estabeleceu nas práticas de grande parte dos bibliotecários participantes do estudo.

Corroborando essa análise, destaca-se, a seguir, a fala de um dos bibliotecários que, ao relatar sobre perspectivas futuras da atuação, citou o contexto pandêmico e seus impactos nas práticas bibliotecárias:

Acredito que a divulgação dos serviços e produtos, o atendimento e o contato *online* através das mídias sociais será uma tendência. **A pandemia foi uma porta para esse nicho.** Muitas atividades surgiram com a pandemia e que ficarão como rotina no presencial. O *online* facilita em muitos momentos para o usuário que não pode estar presente na biblioteca (Bibli 02).

Uma vez que as BUs buscam servir a comunidade acadêmica, no que tange à organização, ao ensino, à pesquisa e extensão, os desafios impostos pelo contexto pandêmico tiveram de ser superados pelos bibliotecários que atuam nesses espaços, seja por meio de aquisição ou aprimoramento de práticas, de atividades, de serviços, principalmente no que se refere aos espaços a serem explorados nas mídias sociais. Como a fala acima do Bibli 02 destaca, a pandemia consolidou, cada vez mais, a

incorporação do contato *online*, mediado por tais ferramentas.

Dentro da realidade pandêmica, Sala *et al.* (2020, p. 29) acrescentam que “[...] diversas iniciativas começaram a surgir buscando ampliar a atuação das bibliotecas, e da BU pela função que desempenha em prol do desenvolvimento social, científico, tecnológico e cultural [...]”, dentre elas, o uso de *sites* e redes sociais para a disseminação da informação e atendimento aos seus usuários.

Ademais, acrescenta-se que tais observações, evidenciadas tanto no gráfico 9, quanto na fala de um dos bibliotecários, além de trazerem à tona que o contexto pandêmico contribuiu com a aquisição de habilidades em relação às mídias sociais, possibilitam uma reflexão a ser feita sobre como os serviços nas bibliotecas estão ou estarão sendo prestados nos tempos vindouros, atentando para o fato de que as habilidades para o uso dessas mídias devem ser trabalhadas no que concerne à formação inicial dos futuros bibliotecários, já envolvidos nessa conjuntura atual.

Na sequência, foi solicitado que os participantes da pesquisa que apresentaram concordância, ou concordância total, descrevessem quais habilidades foram adquiridas ou aprimoradas. Desta feita, no quadro 8, serão listadas as habilidades mais destacadas, que foram categorizadas e analisadas, segundo a técnica de Bardin (2016), a partir do referencial teórico descrito na metodologia.

Quadro 8 – Análise das habilidades adquiridas pelos bibliotecários no uso das mídias sociais

TIPOS DE HABILIDADES	HABILIDADES DESCRITAS PELOS BIBLIOTECÁRIOS
Habilidades Operacionais	<ul style="list-style-type: none"> - Saber utilizar determinadas plataformas novas, como o <i>Microsoft Teams</i>, <i>Zoom</i> e <i>Meet</i>; - Habilidades em conhecer as ferramentas que estavam à disposição, mas não usava; - Uso das diversas ferramentas de Tecnologia da Informação (plataformas digitais, sistemas de produção de conteúdo (vídeo e áudios).
Habilidades Informacionais	<ul style="list-style-type: none"> - Elaboração de informáticos digitais; - Pesquisa e elaboração de novos e confiáveis conteúdos utilizando recursos mais atrativos como <i>Canva</i>⁴ e <i>Trello</i>⁵; - Necessidade de cumprir princípios éticos e legais; - Avaliar melhor os canais de divulgação de cada tipo de Fonte de informação e/ou serviço;

⁴ Plataforma disponível em: https://www.canva.com/pt_br/

⁵ Plataforma disponível em: <https://trello.com/pt-BR>

	- Aprimoramento na busca por informações relevantes e de qualidade e aprimoramento na habilidade de criar conteúdos informacionais.
Habilidades Comunicacionais	- Comunicação com o público atendido; - Dominar a linguagem das redes sociais; - Melhor comunicação interpessoal; - Habilidades na utilização de uma linguagem voltada para ambiente digital, sem deixar de lado a norma culta e a ética, pois o perfil da biblioteca representa a Universidade; - Falar através de vídeo/gravação.

Fonte: Elaborado pelo autor (2023).

Percebe-se que o quadro acima evidencia as habilidades operacionais, informacionais e comunicacionais adquiridas pelos bibliotecários a partir do uso contínuo das mídias sociais frente ao momento de pandemia, habilidades estas essenciais para que os bibliotecários mantenham as BUs em desenvolvimento e buscando atender às necessidades informacionais da comunidade acadêmica.

Nas habilidades operacionais, destaca-se o **saber operar em plataformas digitais**, como Google Meet e Zoom, que se colocaram como “novos” canais de interação com os usuários e de promoção de serviços que antes eram feitos exclusivamente na forma presencial. Chama a atenção, concomitantemente, a percepção que os bibliotecários tiveram em destacar que certas mídias sociais, embora já existissem, ainda não haviam sido incorporadas para o serviço dentro das bibliotecas.

Nas habilidades informacionais, percebe-se que a **criação de conteúdos nas mídias sociais e a avaliação de tais ferramentas** foram bastante citadas, uma vez que, como já exposto no gráfico 6, as principais atividades que envolvem as mídias sociais listadas pelos bibliotecários envolvem a divulgação de serviços e produtos em tais espaços, além do atendimento ao público. Isto também se observa justamente quando se têm as habilidades comunicacionais listadas, onde as mais destacadas foram as que envolvem a **comunicação interpessoal, o domínio das linguagens características de cada mídia**, bem como terem versatilidades no que concerne a **realizarem transmissões com o público**.

Revela-se, então, que há nos bibliotecários uma percepção de que eles necessitaram buscar tais aquisições de habilidades, não ficando alheios ao contexto social pandêmico que os cercou, catalisando tanto o uso das mídias sociais quanto a aquisição de habilidades, o que pode revelar tendências e perspectivas de atuação

bibliotecária no futuro.

Diante dessas considerações, foi solicitado, posteriormente, que os participantes do estudo indicassem as possíveis perspectivas de atuação bibliotecária com o uso das mídias sociais. Como resultados, dois bibliotecários disseram que não enxergavam nenhuma perspectiva, e outros dois afirmaram não saber elencar tais considerações.

Dito isto, foi elaborada uma nuvem de termos mais utilizados nas respostas dos bibliotecários que inseriram as suas perspectivas:

Figura 4 – Nuvem de palavras sobre as perspectivas de atuação apontadas pelos bibliotecários



Fonte: Dados da pesquisa (2023).

Devido à grande similaridade de respostas, serão listadas, a seguir, algumas que melhor sintetizam as principais visões abordadas pelos bibliotecários.

A primeira observação feita atentou para o fato de que o bibliotecário haverá de ter, cada vez mais, habilidades comunicacionais que envolvem interação e atendimento eficiente para com os usuários.

Usar as mídias sociais como um **canal de atendimento** que seja a extensão do trabalho de atendimento presencial, pois muitas vezes, não se usam esses canais para a efetiva realização para o atendimento de demandas ou de **comunicação direta**, restringindo muitas vezes as mídias sociais apenas a espaços de divulgação de produtos e serviços das bibliotecas. Além disso, é preciso ter em mente que o público certo, ou seja, o público atendido por essas bibliotecas, precisa ser estimulado a se engajar, **interagir** e se envolver com os conteúdos postados, portanto, o contexto pandêmico também mostrou que não basta postar conteúdos aleatórios, pois é preciso planejar, avaliar, criar, testar, mensurar e acompanhar o que está entregando aos seus usuários. Isso é essencial para não correr o risco de engajar outros tipos de audiência que estão fora do escopo da biblioteca, além do fato de não ter os conteúdos produzidos consumidos pelos usuários atendidos que fazem parte da instituição (Bibli 03).

As mídias sociais são **canais de comunicação** que teve [sic] seu uso amplificado durante a pandemia do Sars-Cov2 e penso [que] não haverá

retrocesso, ao contrário, temos que nos aprimorar e ampliar a oferta de serviços através dos canais disponíveis (Bibli 04).

Acredito que cada vez mais será exigido do/a bibliotecário/ao conhecimento de criação de conteúdos para redes sociais, além da capacidade de promover **atendimentos** e capacitações virtuais (Bibli 05).

Entendo que é mais um **meio de comunicação**, divulgação e formação (quando utilizada para treinamentos etc.). Com a pandemia, este tipo de comunicação/evento tornou-se mais comum e mais aceitável. Com o retorno das atividades, percebo que não houve o "abandono" das novas práticas, apenas a readequação no novo contexto (Bibli 06).

Estas falas revelam o caráter interativo que as mídias sociais possuem, conforme Zaidan (2016, p. 95) ressalta ao trazer que as mesmas “[...] possuem em suas essências a interatividade, a troca, o compartilhamento, o protagonismo e as vias múltiplas de comunicação [...]”, ampliando sobremaneira os espaços comunicacionais entre as bibliotecas/bibliotecários e seus usuários, o que pode ser uma ponte para gerar engajamentos maiores de seus usuários, como será visto também nos comentários abaixo:

Buscar **captar mais usuários** através das redes sociais para usufruir mais os serviços oferecidos pela biblioteca, tanto física como digital (Bibli 07).

Inclusão digital e maior efetividade na comunicação com a comunidade acadêmica (Bibli 08).

Acho que a redes sociais só vem [sic] para **agregar mais os usuários**, a biblioteca e seus serviços (Bibli 09).

Tem-se, então, a partir das falas dos bibliotecários, que os participantes da pesquisa enxergam que as mídias sociais podem corroborar para a inclusão de mais usuários para as BUs, uma perspectiva bem salientada pelos comentários acima, onde a incorporação de tais ferramentas pelas bibliotecas pode promover um relacionamento diferenciado para com seus usuários, sendo um elemento fundamental na atual sociedade em rede (ARAÚJO; PINHO NETO; FREIRE, 2016), contribuindo para a ampla divulgação, participação e utilização dos serviços e produtos que as BUs oferecem.

Ademais, vê-se, ainda, que muitos ressaltaram que, além das mídias sociais abrirem possibilidades para novos canais de comunicação para angariar mais usuários, as plataformas são percebidas como uma oportunidade de também serem espaços cada vez maior de divulgação de serviços e produtos para a comunidade acadêmica:

Eu creio que o uso tende a crescer, pois é importante ter uma boa **divulgação de serviços e produtos**. A biblioteca precisa manter uma visão de **venda de produtos e serviços**, mesmo que esteja situada em uma instituição pública (Bibli 10).

Manter as mídias sociais atrativas e **proporcionar a divulgação de informações focadas na comunidade** (Bibli 11).

São um recurso fundamental na mediação da informação, na **promoção dos serviços digitais**, e compartilhamento do conhecimento (Bibli 12).

Acredito ser uma ferramenta que continuará auxiliando na **divulgação de produtos e serviços da biblioteca**, além de ser um canal de comunicação com o usuário (Bibli 13).

Entende-se, então, o contexto atual que aponta as mídias sociais cada vez mais presentes no cotidiano das BUs, passando a ser uma ferramenta viável de comunicação para estas unidades de informação, gerando grandes transformações nas mesmas no que concerne à interação com seu público (MACIEL; TREVISOL NETO, 2019), e divulgação de serviços e produtos para uso mais abrangente, o que requer aquisições de novas habilidades por parte dos bibliotecários, buscando melhorar ainda mais sua atuação perante a comunidade acadêmica.

Outras falas ressaltaram que os bibliotecários enxergam o futuro de suas atuações como oportunidades para a busca por capacitação profissional para o desenvolvimento de habilidades e competências visando ao uso das mídias sociais, conforme evidenciadas nos trechos a seguir:

Entendemos que no futuro teremos que ter **habilidades** para sermos gestores da informação *online* e que devemos **ser capazes** de oferecer aos usuários o máximo de serviços de forma não presenciais, uma vez que esta é [sic] uma excelente ferramenta de otimização do tempo, tanto do usuário quanto do profissional da informação (Bibli 14).

Acredito que as perspectivas são boas e largas, no entanto é preciso que os **profissionais se capacitem** a fim de fazer o uso efetivo das plataformas (Bibli 15).

Um **novo campo de atualização** para o bibliotecário, **especialização** (Bibli 16).

[...] **aprendizado constante** com o uso das mídias digitais (Bibli 17).

O profissional bibliotecário deverá atentar-se cada vez mais à possibilidade de seu trabalho ser cada vez menos presencial, com um consequente aumento da demanda e **da aquisição de conhecimentos** em *softwares*, funcionamento e recursos de redes sociais e plataformas de aprendizagem, uso de aplicativos, exploração de novas formas de comunicação, como o uso massivo de aplicativos de mensagens como o *whatsapp*, por exemplo, como forma de ampliar seu canal de comunicação com o usuário (Bibli 18).

Acredito que as perspectivas são boas e largas, no entanto é preciso que os profissionais se **capacitem** a fim de fazer o uso efetivo das plataformas (Bibli 19).

Ressaltam-se também falas que trouxeram olhares sobre a ressignificação da atuação bibliotecária em perspectivas futuras:

As mídias sociais digitais, é [sic] uma realidade que foi intensificada na pandemia da qual não existe retorno das instituições. O **futuro das bibliotecas e de seus profissionais estão ligados diretamente as mídias sociais** (Bibli 20).

Perspectivas de **crescimento da atuação profissional** no uso das mídias para **promoção das bibliotecas e dos profissionais bibliotecários**, ocupando espaços importantes nas mídias fomentando discussões diversas acerca desse universo (Bibli 21).

É preciso o bibliotecário **se reinventar** e deixar de lado crenças de que esse papel, de gestor de mídias, não pertence a ele. Nosso lugar **é onde o usuário está** (Bibli22).

A concretização da **figura do bibliotecário que atende a distância de fato** (Bibli23).

Desse modo, as falas evidenciam que os bibliotecários conseguem vislumbrar os caminhos da atuação bibliotecária, reafirmando que as mídias sociais são uma realidade ainda mais intensificada, necessitando que eles busquem capacitação profissional, e muitas vezes reinventarem as suas práticas, como trazem Maciel e Trevisol Neto (2019) ao afirmarem que as bibliotecas, no contexto atual, são desafiadas a repensar os serviços tradicionais a fim de ressignificá-los para promover formas diversificadas de socializar a informação, o que exige dos bibliotecários que se atualizem e busquem uma formação continuada.

A qualificação do bibliotecário torna-se essencial nesse novo cenário, o que pode ser a garantia de adaptação da biblioteca a essa conjuntura social que emerge a partir de uma cultura voltada para o virtual (ARAÚJO; PINHO NETO; FREIRE, 2016). Reafirma-se, portanto, que é importante ser considerada a forma como essa capacitação deverá ser fomentada ainda na graduação, onde o estudo teórico/prático das habilidades e competências infocomunicacionais pode ser fundamental para constituir um novo perfil de bibliotecário atuante nos contextos presente e vindouro.

Em síntese, os dados da pesquisa expostos e analisados trazem questões a serem consideradas a partir das percepções dos bibliotecários com o uso das mídias sociais, que vão desde a frequência da utilização de tais ferramentas nestes espaços

à falta de uma política de implementação das mesmas em boa parte das bibliotecas nas quais os bibliotecários participantes estão inseridos. Além disso, constatam-se a necessidade que esses profissionais possuem em buscar a aquisição de habilidades infocomunicacionais para fazerem uso eficiente das mídias sociais, por meio da formação continuada (especializações, treinamentos, cursos etc.), e o fato de que a formação inicial pode ser revista, no intuito de levar ao campo da atuação bibliotecária profissionais competentes em uma realidade voltada para o digital.

Além dessas considerações, tem-se refletido o impacto que a pandemia de Covid-19 trouxe para a atuação bibliotecária, massificando o uso das mídias sociais por parte dos bibliotecários nas BUs, a fim de atender, ainda que haja limitações, os anseios da sua comunidade de usuários. Ao mesmo tempo, um panorama de buscar se adaptar aos novos canais de interação e de prestação de serviços e produtos também foi ressaltado pelos bibliotecários do estudo, tendo em vista que foi enxergada uma nova perspectiva de atuação bibliotecária em face do uso cada vez mais constante das mídias sociais.

7 CONCLUSÃO

Diante das possibilidades que as mídias sociais podem trazer para as BUs, percebeu-se que elas podem ser ferramentas que trazem novas perspectivas de atuação e de desenvolvimento de habilidades para os bibliotecários.

No que concerne ao objetivo de analisar o quanto as mídias sociais estão sendo utilizadas nas bibliotecas universitárias, constatou-se que há um grande uso dessas ferramentas, evidenciando o contexto hodierno que se impõe aos bibliotecários a trabalharem com tais plataformas. Também pôde-se notar que as mídias sociais são utilizadas em grande parte para a divulgação de serviços e produtos e da própria unidade de informação, tendo em vista a proposta de ampliação da comunicação com os usuários atendidos pelas BUs.

Por outro lado, acerca do objetivo de analisar as habilidades necessárias para o uso das mídias sociais, verificou-se que diversas habilidades operacionais, informacionais e comunicacionais foram assinaladas, com destaque para habilidades que envolvem identificar as ferramentas para uso das mídias sociais, criar conteúdos informacionais em tais espaços e interagir com os usuários nos canais de comunicação disponíveis em certas mídias – indicando que os bibliotecários possuem consciência da importância de tais habilidades para atuação nos diversos tipos de mídias sociais que devem ser trabalhadas e desenvolvidas já na formação inicial destes profissionais.

Quanto ao objetivo de compreender os principais desafios que os bibliotecários enfrentam ao se utilizarem as mídias sociais, ficou evidente que a necessidade de adquirir habilidades e competências e saber inovar ao se utilizarem de tais ferramentas são obstáculos a serem superados até mesmo para aqueles bibliotecários com um tempo de atuação relativamente menor, no sentido de que estes graduaram-se já imersos no ambiente digital.

Ademais, percebeu-se que grande parte das BUs, nas quais os bibliotecários participantes do estudo atuam, não possui políticas e diretrizes para o uso das mídias sociais, o que faz surgir uma dificuldade em manter a periodicidade de publicações em certas mídias, uma vez que falta planejamento com objetivos e técnicas de monitoramento bem definidas para as ações desenvolvidas nestes espaços. Compreende-se que, apesar da maioria das BUs fazer uso das mídias sociais, o reduzido número das que possuem tais medidas de direcionamento lança

questionamento sobre a eficiência de tal uso.

No que se refere a identificar novas perspectivas da atuação dos bibliotecários com o uso das mídias sociais, evidenciou-se que o contexto pandêmico trouxe ainda mais a necessidade dos bibliotecários buscarem novas habilidades para o uso das plataformas em seus serviços, sejam elas operacionais, informacionais ou comunicacionais, atentando para o fato de que o bibliotecário deverá ser um profissional cada vez mais engajado em saber se comunicar e interagir com os seus usuários em tais ferramentas, buscando atendê-los da melhor forma possível.

Ressalta-se, portanto, que a necessidade do uso das mídias sociais nas bibliotecas universitárias é uma realidade, o que traz uma responsabilidade para que os bibliotecários dessas unidades se mostrem capazes de utilizar tais ferramentas de maneira consciente e eficiente, resignificando, desta feita, as suas práticas para superar os desafios que são e serão impostos, e isso passa muito pela busca por capacitação profissional, mediante a educação continuada.

O presente estudo reafirma, ainda, considerações a serem feitas no que tange à formação inicial dos bibliotecários para o contexto que se apresenta, no qual as habilidades e competências são essenciais para a atuação bibliotecária, abrindo possibilidades para estudos posteriores no que diz respeito a investigar o panorama de ensino de tais habilidades e competências nos cursos de graduação em Biblioteconomia.

Por fim, salienta-se, como limitações do estudo, o seu desenvolvimento durante o período de pandemia de Covid-19, fato este que resultou em impactos sanitários sociais emergenciais para evitar contágios maiores, como distanciamento e isolamento social, ficando suspensa durante certo período a realização de atividades presenciais nos espaços acadêmicos.

REFERÊNCIAS

ALVARES, Lilian; AMARO, Bianca; ASSIS, Tainá Batista de. A participação do bibliotecário na gestão da informação e do conhecimento institucional. *In*: RIBEIRO, Anna Carolina Mendonça Lemos; FERREIRA, Pedro Cavalcanti Gonçalves (org.). **Biblioteca do século XXI: desafios e perspectivas**. Brasília: Ipea, 2017. p. 135-156.

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. Association of College and Research Libraries. **Information Literacy Competency Standards for Higher Education**. Chicago, Illinois: ACRL/ALA, 2000. Disponível em: <https://alair.ala.org/handle/11213/7668>. Acesso em: 10 mar. 2021.

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. Association of College and Research Libraries. **Presidential Committee on Information Literacy: Final Report**. Chicago, Illinois: ACRL/ALA, 1989. Disponível em: <http://www.ala.org/acrl/publications/whitepapers/presidential>. Acesso em: 11 jun. 2022.

ANZOLIN, Heloisa Helena; CORRÊA, Rosa Lydia Teixeira. Biblioteca universitária como mediadora na produção de conhecimento. **Revista Diálogo Educacional**, Curitiba, v. 8, n. 25, p. 801-817, set./dez. 2008. Disponível em: <https://www.redalyc.org/pdf/1891/189116827015.pdf>. Acesso em: 12 out. 2021.

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. 2018. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/108379>. Acesso em: 12 out. 2021.

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**, v. 21, n. 47, p. 2-15, set./dez. 2016. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/34443>. Acesso em: 12 out. 2021.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Tradução: Luís Antero Reto e Augusto Pinheiro. São Paulo: Edições 70, 2016.

BAUMAN, Zygmunt. **Modernidade líquida**. Rio de Janeiro: Zahar, 2001.

BELLUZZO, Regina Celia Baptista. O estado da arte da competência em informação (ColInfo) no Brasil: das reflexões iniciais à apresentação e descrição de indicadores de análise. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 13, p. 47-76, jan./jun. 2017. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/648>. Acesso em: 15 abr. 2022.

BELLUZZO, Regina Célia Baptista; SANTOS, Camila Araújo dos; ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. A competência em informação e sua avaliação sob a ótica da mediação da informação: reflexões e aproximações teóricas. **Informação & Informação**, Londrina, v. 19, n. 2, p. 60-77, maio/ago. 2014. Disponível em: <https://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/19995>. Acesso em: 15 abr. 2022.

BORGES, Jussara. Competências infocomunicacionais: estrutura conceitual e indicadores de avaliação. **Informação & Sociedade: Estudos**, v. 28, n. 1, 2018. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/90962>. Acesso em: 06 abr. 2022.

BORGES, Jussara *et al.* Competências infocomunicacionais: um conceito em desenvolvimento. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, v. 5, n. 1, 2012. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/119451>. Acesso em: 06 abr. 2022.

BORGES, Mônica Erichsen Nassif *et al.* A Ciência da Informação discutida à luz da perspectiva cognitiva: resultados de pesquisas e perspectivas de estudos. *In*: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 5., 2003, Belo Horizonte. **Anais** [...]. Belo Horizonte: ANCIB, 2003. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/174465>. Acesso em: 06 abr. 2022.

BRANDÃO, Ana Clara. Biblioteca Centro de Ciências Sociais – C (Direito): reflexões e estratégias de gestão de coleções especiais em tempos de pandemia. **CAJUR: Caderno de Informações Jurídicas**, Brasília, v. 7, n. 2, p. 65-70, jul./dez. 2020. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/153426>. Acesso em: 10 jun. 2021.

BRASIL. Biblioteca Nacional. IFLA estabelece canal de propostas para a biblioteca do futuro. **Biblioteca Nacional**. [Rio de Janeiro]: Site da BN, 9 out. 2018. Disponível em: <https://antigo.bn.gov.br/acontece/noticias/2018/10/ifla-estabelece-canal-propostas-biblioteca-futuro>. Acesso em: 13 fev. 2022.

BRASIL. Ministério da Educação. Conselho Nacional de Educação. Diretrizes Curriculares Nacionais. [**Curso de Biblioteconomia**]. Brasília: MEC, 2001. Disponível em: <https://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/CES0492.pdf>. Acesso em 01 mar. 2022.

BRASIL. Ministério da Saúde. Conselho Nacional de Saúde. **Resolução nº 510, de 7 de abril de 2016**. [Brasília, DF]: CNS, 2016. Disponível em: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/cns/2016/res0510_07_04_2016.html. Acesso em: 07 maio 2023.

BRASIL. Secretaria de Comunicação Social. **Manual de orientação para atuação em mídias sociais**: identidade padrão de comunicação digital do Poder Executivo Federal. Brasília, DF: SECOM, 2014.

CALDAS, Rosângela Formentini; SILVA, Rafaela Carolina da. Híbridez em tempos de pandemia: como as tecnologias aproximam as bibliotecas da sociedade. **Liinc em Revista**, Rio de Janeiro, v. 16, n. 2, p. 1-17, dez. 2020. Disponível em: <https://revista.ibict.br/liinc/article/view/5352>. Acesso em: 10 jun. 2021.

CALIL JUNIOR, Alberto. Mídias sociais nas bibliotecas universitárias brasileiras. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 18, n. 2, p. 1053-1077, jul. 2013. Disponível em: <https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/899>. Acesso em: 10 jun. 2021.

CAREGNATO, Sonia. O desenvolvimento de habilidades informacionais: papel das bibliotecas universitárias no contexto da informação digital em rede. **Revista de Biblioteconomia & Comunicação**, v. 8, n. 1, 2000. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/99818>. Acesso em: 08 jul. 2022.

CARVALHO, Kátia. O profissional da informação: o humano multifacetado. **DataGramZero**, v. 3, n. 5, 2002. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/5395>. Acesso em: 10 jan. 2021.

CASTELLS, Manuel. **A Sociedade em Rede**. São Paulo: Paz e Terra, 2002.

CASTRO, Mariana Ferreira. Biblioteca Universitária: desafios diante das tecnologias da informação e da comunicação no Brasil. **Bibliotecas Universitárias: pesquisas, experiências e perspectivas**, Belo Horizonte, v. 4, n. 2, p. 4-17, jul./dez. 2017. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/107328>. Acesso em: 05 jul. 2022.

CBBU. **Sobre CBBU**. Disponível em: <https://www.febab.org/cbbu/sobre-a-cbbu/>. Acesso em: 20 abr. 2023.

COSTA, Rosa da Penha Ferreira da; MIGUEL, Marcelo Calderari; CARVALHO, Sandra Maria Souza de. A percepção da comunicação digital entre bibliotecários escolares: a integração social em um momento de pandemia. **Liinc em Revista**, Rio de Janeiro, v. 16, n. 2, p. 1-24, dez. 2020. Disponível em: <https://revista.ibict.br/liinc/article/view/5270>. Acesso em: 05 jul. 2022.

CULTRI, Camila do Nascimento; BAZILIO, Ana Paula; GOMES, Verônica de Souza. Bibliotecas universitárias frente à nova realidade causada pela COVID-19: o caso das bibliotecas da universidade federal fluminense. **Revista Tecnologia e Sociedade**, Curitiba, v. 16, n. 43, p. 97-106, 2020. Disponível em: <https://periodicos.utfpr.edu.br/rts/article/view/12341/7603>. Acesso em: 12 fev. 2020.

CUNHA, Murilo Bastos da; CAVALCANTI, Cordélia, R. **Dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia**. Brasília: Briquet de Lemos / Livros, 2008.

DUDZIAK, Elisabeth Adriana. Information literacy: princípios, filosofia e prática. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 32, n. 1, p. 23-35, jan./abr. 2003. Disponível em: <https://revista.ibict.br/ciinf/article/view/1016>. Acesso em: 12 fev. 2020.

ESHET-ALKALAI, Yoram. Digital literacy: a conceptual framework for survival skills in the digital era. **Journal of Educational Multimedia and Hypermedia**, v. 13, n. 1, p. 93-106, 2004. Disponível em: <https://www.learntechlib.org/primary/p/4793>. Acesso em: 10 out. 2021.

FEBAB. **Associe-se**. Disponível em: <https://www.febab.org/cbbu/>. Acesso em: 23 abr. 2023.

FREIRE, Gustavo Henrique. Construindo relações horizontais na internet: estudo de usuários *online*. **Informação e Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 14, n. 2, p. 217-235, jul./dez. 2004. Disponível em: https://www.brapci.inf.br/_repositorio/2010/11/pdf_f725db7e7a_0013113.pdf. Acesso em: 15 jun. 2021.

FREIRE, Isa Maria. Barreiras na Comunicação da Informação. *In*: STAREC, Claudio (org.). **Gestão da Informação, inovação e inteligência competitiva**: como transformar a informação em vantagem competitiva nas organizações. São Paulo: Saraiva, 2012. cap. 2, p. 15-33.

FUJITA, Mariângela Spotti Lopes. Aspectos evolutivos das bibliotecas universitárias em ambiente digital na perspectiva da rede de bibliotecas da UNESP. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 15, n. 2, p. 97-112, jul. 2005. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/91372>. Acesso em: 10 jul. 2022.

GARCIA, Isabele Oliveira dos Santos; SÁ, Maria Irene da Fonseca e. Bibliotecas no Instagram: um estudo sobre o uso do aplicativo por unidades de informação. **Prisma.com**, n. 35, p. 108-151, 2017. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/69658>. Acesso em: 10 jul. 2022.

GARCIA GIMÉNEZ, Daniel. Redes sociales: posibilidades de Facebook para las bibliotecas públicas. **bid: textos universitaris de biblioteconomia i documentació**, n. 24, jun. 2010. Disponível em: <https://bid.ub.edu/24/garcia2.htm>. Acesso em: 10 jul. 2022.

GASQUE, Kelley Cristine Gonçalves Dias. Competência em Informação: conceitos, características e desafios. **AtoZ: Novas Práticas em Informação e Conhecimento**, Curitiba, v. 2, n. 1, p. 5-9, jan./jun. 2013. Disponível em: <https://revistas.ufpr.br/atoz/article/view/41315>. Acesso em: 10 nov. 2021.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GIRARD, Carla Daniella Teixeira; GIRARD, Cristiane Marina Teixeira. A importância da biblioteca universitária como mediadora do processo de ensino-aprendizagem na educação superior: um estudo de caso da Biblioteca Paulo Freire da UEP. **Múltiplos Olhares em Ciência da Informação**, v. 3, n. 2, 2013. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/62332>. Acesso em: 10 mar. 2021.

GOTTSCHALG-DUQUE, Cláudio. Bibliotecas e mídias sociais. *In*: RIBEIRO, Anna Carolina Mendonça Lemos; FERREIRA, Pedro Cavalcanti Gonçalves (org.). **Biblioteca do século XXI: desafios e perspectivas**. Brasília, DF: Ipea, 2017. p. 157-176.

HUBNER, Marcos Leandro Freitas; KUHN, Ana Carolina Araujo. Bibliotecas universitárias como espaços de aprendizagem. **Biblos: Revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação**, Rio Grande, v. 31, n. 1, p. 51-72, jan./jun. 2017. Disponível em: <https://periodicos.furg.br/biblos/article/view/6509>. Acesso em: 10 mar. 2021.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Pirâmide Etária**. [S.l.]: IBGE, [202-]. Disponível em: <https://educa.ibge.gov.br/jovens/conheca-o-brasil/populacao/18318-piramide-etaria.html#:~:text=Em%202021%2C%20os%20grupos%20de,10%2C2%25%20da%20popula%C3%A7%C3%A3o>. Acesso em: 04 fev. 2023.

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS. **IFLA Trend Report 2016**: update. [Ville de Laval]: IFLA, 2016. Disponível em: <https://trends.ifla.org/files/trends/assets/trend-report-2016-update.pdf>. Acesso em: 17 fev. 2020.

ISRAEL, Ifijeh Goodluck. Information Explosion and University Libraries: current trends and strategies for intervention. **Chinese Librarianship**: an International Electronic Journal, [S. l.], n. 30, p. 1-15, 2010. Disponível em: <http://www.white-clouds.com/iclc/cliej/cl30ifijeh.pdf>. Acesso em: 18 nov. 2021.

IZUAGBE, Roland; ISRAEL, Ifijeh Goodluck; ILO, Promise Ifeoma. Retooling the concept of Information Service Provision: imperatives for libraries in developing countries in times of pandemic. *In*: VIRTUAL CONFERENCE OF THE WEST AND CENTRAL AFRICAN RESEARCH AND EDUCATION NETWORK, 6., 2021, São Paulo. **Artigo**. 2021. p. 1-11.

LANKES, R. David. **Expect more**: melhores bibliotecas para um mundo complexo. São Paulo: FEBAB, 2016.

LÉVY, Pierre. **Cibercultura**. São Paulo: Editora 34, 1999.

LIMA, Walter. Mídias sociais conectadas e social machines. *In*: BRAMBILLA, Ana (org.). **Para entender as mídias sociais**. [S. l.: s. n.], 2011. p. 24-27.

MACIEL, Camila Emilia Catoni Custódio; TREVISOL NETO, Orestes. Diretrizes para uso de mídias sociais nas bibliotecas universitárias da Associação Catarinense das Fundações Educacionais - ACAFE. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 15, n. 2, p. 388-409, maio/ago. 2019. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/1222>. Acesso em: 12 jul. 2022.

MINAYO, Maria Cecilia de S.; SANCHES, Odécio. Quantitativo-qualitativo: oposição ou complementaridade? **Cadernos de Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 9, n. 3, 1993.

MORIGI, Valdir José; PAVAN, Cleusa. Tecnologias de informação e comunicação: novas sociabilidades nas bibliotecas universitárias. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 33, n. 1, p. 117-125, jan./abr. 2004. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/20507>. Acesso em: 10 out. 2021.

MURPHY, Joe; MOULAISON, Heather. Social networking literacy competencies for librarians: exploring considerations and engaging participation. *In*: NATIONAL

CONFERENCE OF THE ASSOCIATION OF COLLEGE AND RESEARCH LIBRARIES, 14., 2009, Seattle. **Artigo**. Chicago: Association of College and Research Libraries, 2009. p. 1-6.

MURIEL-TORRADO, Enrique *et al.* Serviços on-line das bibliotecas universitárias brasileiras. *In*: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 17., 2016, Salvador. **Anais [...]**. Salvador: UFBA, 2016. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/317540270_SERVICOS_ON-LINE_DAS_BIBLIOTECAS_UNIVERSITARIAS_BRASILEIRAS. Acesso em: 10 jun. 2022.

NUNES, Martha Suzana Cabral; CARVALHO, Kátia de. As bibliotecas universitárias em perspectiva histórica: a caminho do desenvolvimento durável. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 21, n. 1, p. 173-193, jan./mar. 2016. Disponível em: <https://periodicos.ufmg.br/index.php/pci/article/view/23050>. Acesso em: 12 set. 2021.

OHIRA, Maria Lourdes Blatt. Automação de bibliotecas: utilização do microslis. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 21, n. 3, p. 233-237, set./dez.1992. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/436/436>. Acesso em: 12 set. 2021.

PAULA, Rejane Sales de Lima; SILVA, Elaine da; WOIDA, Luana Maia. A inovação nas bibliotecas universitárias em tempo de pandemia da Região Norte do Brasil. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 18, p. 1-17, 2020. Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/8661184/23300>. Acesso em: 11 out. 2021.

PEREIRA, César Antonio. A mídia na Ciência da Informação. **TransInformação**, Campinas, v. 30, n. 2, p. 141-152, maio/ago. 2018. Disponível em: <https://periodicos.puc-campinas.edu.br/transinfo/article/view/5950>. Acesso em: 11 out. 2021.

PRADO, Jorge Moisés Kroll do; CORREA, Elisa Cristina Delfini. Bibliotecas universitárias e presença digital: estabelecimento de diretrizes para o uso de mídias sociais. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 21, n. 3, p. 165-181, jul./set. 2016. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/35786>. Acesso em: 11 out. 2021.

PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani Cesar de. **Metodologia do trabalho científico**: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico. 2. ed. Novo Hamburgo, RS: Feevale, 2013. p. 67-90. Disponível

em: <https://www.feevale.br/institucional/editora-feevale/metodologia-do-trabalho-cientifico---2-edicao>. Acesso em: 10 jul. 2022.

RECUERO, Raquel. A Nova Revolução: as redes são as mensagens. *In*: BRAMBILLA, Ana (org.). **Para entender as mídias sociais**. [S. l.: s. n.], 2011. p. 14-16.

RODRIGUES, Ana Vera; CRESPO, Isabel. Fonte de informação eletrônica: o papel do bibliotecário de bibliotecas universitárias. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 4, n. 1, p. 1-18, jul./dez. 2006. Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/2032/2154>. Acesso em: 12 mar. 2020.

ROWLEY, Jennifer E. **A biblioteca eletrônica**. 2. ed. Brasília: Briquet de Lemos / Livros, 2002.

SANTA ANNA, Jorge. Trajetória histórica das bibliotecas e o desenvolvimento dos serviços bibliotecários: da guarda informacional ao acesso. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 13, n. 1, p. 138-156, jan./abr. 2015. Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/1585>. Acesso em: 12 mar. 2020.

SANTA ANNA, Jorge; CALMON, Maria Aparecida de Mesquita. O bibliotecário atuante em bibliotecas universitárias no Século XXI: a necessidade de adequação ao moderno profissional da informação (MIP). **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 14, n. 1, p. 49–67, jan./abr. 2016. Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/2127>. Acesso em: 12 mar. 2020.

SALA, Fabiana *et al.* Bibliotecas universitárias em um cenário de crise: mediação da informação por meio das redes sociais durante a pandemia de COVID-19. **Informação em Pauta**, Fortaleza, v. 5, n. 1, p. 10-32, jan./jun. 2020. Disponível em: <http://www.periodicos.ufc.br/informacaoempauta/article/view/43933>. Acesso em: 12 out. 2020.

SANTAELLA, Lucia. A aprendizagem ubíqua substitui a educação formal? **Revista de Computação e Tecnologia da PUC-SP**, São Paulo, v. 2, n. 1, p. 17-22, 2010. Disponível em: <https://revistas.pucsp.br/ReCET/article/view/3852>. Acesso em: 05 nov. 2021.

SANTOS, Ana Paula Lima dos; RODRIGUES, Mara Eliane Fonseca. Biblioteconomia: gênese, história e fundamentos. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 9, n. 2, p. 116-131, jul./dez. 2013.

Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/248>. Acesso em: 12 mar. 2020.

SELBACH, Clarissa Jesinska. Mídias sociais em bibliotecas universitárias do Rio Grande do Sul. **Revista Informação & Universidade**, v. 2, n. 2, p. 1-23, jan./jun. 2020. Disponível em: <http://reviu.febab.org.br/index.php/reviu/article/view/10>. Acesso em: 15 jul. 2020.

SECRETARIA DE MODALIDADES ESPECIALIZADAS DE EDUCAÇÃO. **Mapa do Ensino Superior no Brasil**. 12. ed. [São Paulo]: Instituto Semesp, 2022. Disponível em: <https://www.semesp.org.br/mapa>. Acesso em: 03 jan. 2023.

SILVA, Edna Lúcia da; CUNHA, Miriam Vieira da Cunha. A formação profissional no século XXI: desafios e dilemas. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 31, n. 3, p. 77-82, set./dez. 2002. Disponível em: <https://revista.ibict.br/ciinf/article/view/950>. Acesso em: 03 jan. 2023.

SILVA, Ismaelly Batista dos Santos; SANTOS, Ednaldo de Brito. Difusão de Produtos informacionais: intersecções entre linguagens documentárias, marketing e arquivologia. **Archeion Online**, João Pessoa, v. 7, n. 2, p. 43-61, jan./jun. 2020. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/archeion/article/view/43964>. Acesso em: 03 jan. 2023.

SILVEIRA, Murilo Mauro; KARPINSKI, Cezar; VARVAKIS, Gregório. Serviços Informacionais: aspectos históricos e conceituais. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 30, p. 1-27, jul./set. 2020. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/index.php/ies/article/view/52634/31123>. Acesso em: 01 nov. 2021.

SILVEIRA, Nalin Ferreira. Evolução das bibliotecas universitárias: information commons. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 19, n. 1, p. 69-76, jan./jun. 2014. Disponível em: <https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/923>. Acesso em: 01 nov. 2021.

SOUZA, Maria Aparecida Rodrigues de. **Alfabetização informacional na universidade: implicações no papel das bibliotecas e no papel do/da bibliotecário/a**. 2020. Orientação: Beatriz Cebreiro López e Renata Luiza da Costa. 284 f. 2020. Tese (Doutorado) - Universidade de Santiago de Compostela, Santiago de Compostela, 2020. <https://minerva.usc.es/xmlui/handle/10347/26495>. Acesso em: 12 jan. 2023.

TARGINO, Maria das Graças. A biblioteca do século XXI: novos paradigmas ou

meras expectativas? **Informação & Sociedade**: Estudos, João Pessoa, v. 20, n.1, p. 39-48, jan./abr. 2010. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/2645/3418>. Acesso em: 10 jun. 2021.

VALENTIM, Marta Lígia Pomim. O moderno profissional da informação: formação e perspectiva profissional. **Encontros Bibli**: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação, Florianópolis, n. 9, p. 16-28, 2000. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2000v5n9p16>. Acesso em: 10 jun. 2021.

VAN DEURSEN, Alexander J. A. M.; VAN DIJK, Jan A. G. M. Using the Internet: skill related problems in users' online behavior. **Interacting with Computers**, v. 21, n. 5-6, p. 393-402, dez. 2009. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.intcom.2009.06.005>. Acesso em: 10 jun. 2021.

VIANA, Michelângelo Mazzardo Marques. **A informação e a Biblioteca Universitária**. [S. l.]: Slideshare, 2013. 86 slides, color. Disponível em: https://pt.slideshare.net/miquemv/ss-a-informao-e-a-biblioteca-universitaria?qid=37b679e8-2d3d-46b2-8e71-7aa885fd899b&v=&b=&from_search=7. Acesso em: 13 fev. 2022.

VIANA, Michelângelo Mazzardo Marques. Uma breve história da automação de bibliotecas universitárias no Brasil e algumas perspectivas futuras. **Revista Ibero-Americana de Ciência da Informação**, Brasília, v. 9, n. 1, p. 43-86, jan./jun. 2016. Disponível em: <https://periodicos.unb.br/index.php/RICI/article/view/2187>. Acesso em: 14 set. 2021.

VIDOTTI, Silvana Aparecida Borsetti Gregorio; LANZI, Lucirene Andréa Catini; FERNEDA, Edberto. A mediação da informação aliada ao uso das tecnologias da informação e comunicação em uma biblioteca escolar. **Informação & Informação**, Londrina, v. 19, n. 2, p. 117-137, maio/ago. 2014. Disponível em: https://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/19997/pdf_22. Acesso em: 12 set. 2021.

Z Aidan, 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, 2016. Disponível em: <https://periodicos.furg.br/biblos/article/view/5434/4437>. Acesso em: 12 set. 2021.

APÊNDICE A – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Você está sendo convidado (a) a participar da pesquisa de dissertação de mestrado intitulada “ATUAÇÃO BIBLIOTECÁRIA E O USO DAS MÍDIAS SOCIAIS: UMA ANÁLISE DAS HABILIDADES, DESAFIOS E PERSPECTIVAS”, realizada pelo mestrando Júlio César Pinto Fernandes, do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal do Ceará, sob orientação da professora Doutora Gabriela Belmont de Farias. Participarão do estudo, bibliotecários que atuam em bibliotecas universitárias. O objetivo da pesquisa é analisar de que forma o uso das mídias sociais digitais influenciam nas habilidades informacionais dos bibliotecários que atuam em bibliotecas universitárias. Salieta-se também que a sua participação na pesquisa é voluntária, portanto, sem nenhuma remuneração, bem como não é obrigatória, possibilitando então que você, se desejar, desista ou retire seu consentimento a qualquer momento. As informações conseguidas através da sua participação não permitirão a identificação da sua pessoa, exceto aos responsáveis pela pesquisa, e a divulgação das mencionadas informações só será feita na dissertação, garantindo, portanto o sigilo das mesmas. Todas as diretrizes seguem de acordo com a Resolução nº 510/2016 do CNS. Qualquer dúvida entre em contato com Júlio César Pinto Fernandes, autor da pesquisa, pelo *e-mail*: juliocesarpfernandes@gmail.com.

- () **Concordo em colaborar com a pesquisa.**
- () **Não concordo em colaborar com a pesquisa.**

APÊNDICE B– QUESTIONÁRIO PARA COLETA DE DADOS**1 - Qual a sua idade?****2- Identifique o estado no qual a biblioteca universitária que você atua está localizada.**

- () Acre (AC)
- () Alagoas (AL)
- () Amapá (AP)
- () Amazonas (AM)
- () Bahia (BA)
- () Ceará (CE)
- () Distrito Federal (DF)
- () Espírito Santo (ES)
- () Goiás (GO)
- () Maranhão (MA)
- () Mato Grosso (MT)
- () Mato Grosso do Sul (MS)
- () Minas Gerais (MG)
- () Pará (PA)
- () Paraíba (PB)
- () Paraná (PR)
- () Pernambuco (PE)
- () Piauí (PI)
- () Rio de Janeiro (RJ)
- () Rio Grande do Norte (RN)
- () Rio Grande do Sul (RS)
- () Rondônia (RO)
- () Roraima (RR)
- () Santa Catarina (SC)
- () São Paulo (SP)
- () Sergipe (SE)
- () Tocantins (TO)

3- Há quanto tempo você atua na biblioteca universitária?

**4- Identifique o setor, da biblioteca universitária, que você está atuando.
(Escrever por extenso o nome do setor)**

5- A biblioteca universitária que você atua é:

Pública Privada

6- Com que frequência você faz uso das mídias sociais digitais em sua atuação profissional na Biblioteca Universitária?

Constantemente Raramente Razoavelmente

7- Há uma política de uso das mídias sociais digitais na biblioteca que você atua?

Sim Não Em desenvolvimento

7.1 - Em caso de resposta positiva na questão anterior, de que forma a política ou as diretrizes para o uso das mídias sociais digitais são fundamentadas?

Portarias, Resoluções ou Regimentos Internos da própria biblioteca

Portarias, Resoluções ou Regimentos gerais da instituição de ensino

Portarias, Resoluções ou Regimentos colaborativos entre as bibliotecas da instituição de ensino

8- Quais as mídias sociais digitais que são utilizadas na biblioteca em que você atua?

Facebook

Instagram

LinkedIn

Pinterest

Snapchat

Skype

TikTok

Twitter

WhatsApp

YouTube

Outra

9- O uso das mídias sociais na biblioteca em que você atua está direcionada para (pode assinalar mais de uma opção):

- Criar anúncios pagos para públicos segmentados.
- Criar eventos e convidar o público para participar.
- Criar grupos sobre temáticas de interesse da biblioteca.
- Criar comunidades em torno das ações que a biblioteca realiza
- Divulgar os serviços e produtos da biblioteca
- Fazer transmissões ao vivo
- Interagir e fazer o atendimento ao público
- Levar tráfego para o seu site
- Vender produtos e serviços
- Outros

10 - Quais habilidades e você julga como essenciais ao fazer uso das mídias sociais? (pode selecionar mais de uma opção)

- Concordo Totalmente
- Concordo
- Nem concordo nem discordo
- Discordo Totalmente
- Discordo

11- Quais os principais desafios enfrentados por você no uso das mídias sociais digitais para o atendimento à comunidade acadêmica? (pode assinalar mais de uma alternativa)

- Necessidade de adquirir mais habilidades para utilizar as mídias sociais digitais
- Manter um canal de comunicação com os usuários da comunidade acadêmica
- Readequação de serviços e produtos que antes eram feitos e promovidos somente fisicamente
- Inovar nos produtos e serviços que visam atender os usuários da comunidade acadêmica
- O acesso às mídias sociais digitais de forma segura e fluida
- Identificar qual/quais as mídias sociais digitais adequadas para determinado serviço/processo

- () Identificar qual/quais as mídias sociais digitais adequadas para determinado grupo de usuários
- () Dificuldade em manter a periodicidade das publicações nas mídias sociais digitais
- () Outros

11.1 - De que forma os desafios no uso das mídias sociais listados por você na questão anterior, impactam na sua atuação? (pode escolher mais de uma opção)

12- A utilização das mídias sociais digitais, como ferramenta de trabalho na biblioteca universitária, intensificou o contexto pandêmico?

- () Concordo Totalmente
- () Concordo
- () Nem concordo nem discordo
- () Discordo Totalmente
- () Discordo

12.1 - O uso das mídias sociais no contexto pandêmico, contribuiu de certa forma, para aquisição e/ou aprimoramento de habilidades informacionais?

- () Concordo Totalmente
- () Concordo
- () Nem concordo nem discordo
- () Discordo Totalmente
- () Discordo

12.2 - Em caso de concordância na questão anterior, você poderia elencar quais habilidades foram adquiridas e/ou aprimoradas?

13 - Que perspectivas futuras de atuação bibliotecária você enxerga mediante ao uso das mídias sociais, levando-se em conta também o contexto pandêmico?