

Trabalho premiado no GT 6 – Informação, Educação e Trabalho,  
do XXII Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação (ENANCIB 2022)

 [10.58876/rbbd.2024.2012063](https://doi.org/10.58876/rbbd.2024.2012063)

## Uso das mídias sociais em bibliotecas universitárias: análise da atuação, desafios e perspectivas bibliotecárias

Use of social media in university libraries: analysis of librarian activities, challenges and perspectives

### Júlio César Pinto Fernandes

Mestre em Ciência da Informação pela  
Universidade Federal do Ceará (UFC).  
E-mail: [juliocesarpfernandes@gmail.com](mailto:juliocesarpfernandes@gmail.com)

### Gabriela Belmont de Farias

Doutora em Ciência da Informação pela Universidade  
Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho (UNESP).  
Docente do Departamento de Ciência da Informação da  
Universidade Federal do Ceará (UFC).  
E-mail: [gabibfarias@gmail.com](mailto:gabibfarias@gmail.com)

## RESUMO

ju

Apresenta uma análise da atuação bibliotecária em relação ao uso das mídias sociais nas bibliotecas universitárias brasileiras, cujo objetivo foi evidenciar as habilidades infocomunicacionais, os desafios e perspectivas dos bibliotecários que atuam nas atividades de comunicação que utilizam as mídias como ferramenta de trabalho. A pesquisa é de caráter exploratório, quali-quantitativa. 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. Os participantes do estudo foram 75 bibliotecários que atuam em bibliotecas universitárias brasileiras, públicas e privadas, das cinco regiões do Brasil. 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 que as mídias sociais são utilizadas como ferramentas de comunicação e divulgação dos produtos e serviços informacionais e já está consolidada nas bibliotecas universitárias brasileiras, os bibliotecários participantes demonstraram que possuem uma consciência das habilidades infocomunicacionais para uma atuação eficaz; os desafios apontados envolvem a capacitação na área das mídias sociais e suas aplicações no contexto das bibliotecas, foi evidenciado a necessidade de haver políticas e diretrizes bem estabelecidas para o uso dessas ferramentas no âmbito institucional. Conclui apontando que as mídias sociais trazem para as bibliotecas universitárias novas perspectivas principalmente no que tange a atuação e desenvolvimento de habilidades para os bibliotecários; há o reconhecimento de que as mídias sociais se consolidaram ainda mais nas atividades profissionais, lançando olhares para uma ressignificação de das práticas de atuação. Evidenciou-se a necessidade das bibliotecas universitárias terem políticas e diretrizes para o uso das mídias sociais.

**Palavras-chave:** Atuação Bibliotecária. Competência em Informação. Competência Midiática. Competência Infocomunicacionais. Bibliotecas Universitárias. Mídias Sociais.

## ABSTRACT

It presents an analysis of librarian activities in relation to the use of social media in Brazilian university libraries, whose objective was to highlight the infocommunication skills, challenges and perspectives of librarians who work in communication activities that use media as a work tool. The research is exploratory,



qualitative and quantitative in nature. As a technique to analyze qualitative data, categorization and coding were used, which are phases of the content analysis method proposed by Bardin. The study participants were 75 librarians who work in Brazilian university libraries, public and private, from the five regions of Brazil. 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 that social media is used as communication and dissemination tools for information products and services and is already consolidated in Brazilian university libraries. Participating librarians demonstrated that they have an awareness of infocommunication skills for effective action; the challenges highlighted involve training in the area of social media and its applications in the context of libraries, the need for well-established policies and guidelines for the use of these tools at the institutional level was highlighted. It concludes by pointing out that social media brings new perspectives to university libraries, especially regarding the performance and development of skills for librarians; There is recognition that social media has become even more consolidated in professional activities, looking towards a redefinition of performance practices. The need for university libraries to have policies and guidelines for the use of social media was highlighted.

**Keywords:** Librarian activity. Information Literacy. Media Literacy. Infocommunication Literacy. University Libraries. Social Media.

## 1 INTRODUÇÃO

O estabelecimento das mídias sociais na sociedade contemporânea traz marcas significativas para as relações pessoais e interpessoais, além de afetar o processo de mediação da informação e as relações de comunicação e divulgação dos produtos e serviços informacionais. 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 é marcada pelas conexões em redes virtuais, em uma sociedade marcada cada vez mais pelo derretimento da rigidez das instituições e seus processos e estruturas.

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, já era sinalizado por Lévy (1999). 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.

E é justamente neste cenário que as bibliotecas universitárias (BUs), como organizações que são, também sofreram modificações em suas estruturas consoante a esse paradigma tecnológico-comunicacional. 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, servidores), mas também para a sociedade em geral. Tais instituições ao longo dos anos, passaram a se adaptar ao contexto tecnológico adentrando nos ambientes e fazendo uso das ferramentas digitais para prestações de serviços e produtos informacionais para sua comunidade.

Zaidan (2016, p.95) traz que “[...] as plataformas de redes sociais, como um todo, são bastante populares, motivo pela qual merecem ser consideradas atentamente por parte das bibliotecas [...]”, enfatizando uma realidade de uso das mídias sociais que já se estabeleceu na sociedade hodierna, e que o bibliotecário precisa atuar com consciência e efetividade.

A partir de tais considerações o presente artigo apresenta a análise da atuação bibliotecária em relação ao uso das mídias sociais, a partir das habilidades infocomunicacionais necessárias para o uso das mesmas, levando em conta também os desafios enfrentados e os caminhos que apontam para sua atuação eficiente mediante o cenário das bibliotecas universitárias. Salienta-se que os dados analisados e apresentados são um recorte de uma pesquisa desenvolvida durante o mestrado acadêmico em Ciência da Informação, na qual teve financiamento da Fundação Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – (CAPES).

## 2 BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS E AS MÍDIAS SOCIAIS



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).

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). 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.

Já no século XXI, tem-se a consolidação do 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. Ai entra o papel das mídias sociais, onde Gottschalg-Duque (2016) traz que as mesmas podem ser usadas nas bibliotecas como **canais comunicacionais e recursos de marketing**, onde elas podem servir 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; como **objetos de aprendizagem**, servindo como recursos digitais dinâmicos e interativos que oferecem ambientes de aprendizagem para os usuários na utilização de alguns serviços e produtos informacionais, como no serviço de referência e no desenvolvimento de cursos de capacitação de usuários; e como terceira **objetos de estudo para as bibliotecas**, estabelecendo 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 mesma.

Percebe-se, portanto, que a consolidação das mídias sociais no presente século, permitem as bibliotecas a explorarem diversos mecanismos de atuação, expandindo suas fronteiras, engajando e agregando mais usuários, o que traz impactos diretos para a atuação bibliotecária.

### 3 ATUAÇÃO BIBLIOTECÁRIA E MÍDIAS SOCIAIS: HABILIDADES, DESAFIOS E PERSPECTIVAS

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. 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.

Em se tratando da mediação informacional nas mídias sociais, é necessário ressaltar a importância do bibliotecário atuar com consciência ao se utilizar de tais ferramentas, uma vez que este trabalho não deve ser realizado sem um planejamento adequado, como ressaltam Maciel e Trevisol Neto (2019, p. 390):

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.



Ou seja, o planejamento adequado, com a elaboração de políticas de uso e diretrizes, também se torna algo onde os bibliotecários necessitam estar atentos, para que suas práticas sejam realizadas com eficiência, uma vez que a produção informacional e a busca por tais é feita em larga escala nas mídias sociais, sendo essencial uma mediação que é seguida de diretrizes e políticas de uso das mídias. 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.

Sobre tais considerações, Prado e Correa (2016) apresentam um direcionamento para elaboração de diretrizes, levando em conta cinco aspectos essenciais expostos no quadro 1, a seguir:

**Quadro 1** – Planejamento para o uso das mídias sociais nas bibliotecas universitárias

<b>Onde?</b>	Saber o tipo da biblioteca, que público ela atende, seu objetivo em relação com a universidade, sua missão e seus valores.
<b>Por que?</b>	Saber quais os objetivos e metas da biblioteca estar nas mídias sociais.
<b>Como?</b>	Saber quais as mídias serão utilizadas e a respectiva periodicidade de postagens em cada uma delas.
<b>Quando?</b>	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.
<b>Quem?</b>	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, Murphy e Moulaison (2009) destacam que os bibliotecários, ao fazerem uso das mídias sociais, necessitam estar capacitados, sabendo a função de cada mídia a ser adotada, o que requer dos mesmos também certas habilidades para além das questões de planejamento.

Ou seja, torna-se essencial também que esses profissionais desenvolvam habilidades e competências em infocomunicacionais no que tange ao uso dessas ferramentas em meios digitais. As habilidades informacionais levam o bibliotecário e seus



usuários a terem competência em informação e midiática. 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.

Já no que concerne a Competência em Informação (CoInfo), Belluzzo, Santos e Almeida Júnior (2014, p. 63) definem a mesma 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 [...]”. E é nesse âmbito, que Borges *et al.* (2012) elevam o conceito de CoInfo 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.

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.

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 também podem ser refletidos mediante o contexto de pandemia do SARS-Cov2 em 2020, onde os desafios impostos por tal período, marcado pelo isolamento social necessário para evitar maiores contágios, trouxe novas exigências profissionais (Costa; Miguel; Carvalho, 2020), principalmente no que tange ao uso das mídias sociais em larga escala.

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.

#### **4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

No que se refere à sua abordagem, a pesquisa se caracteriza como qualitativa. Quanto aos objetivos, a pesquisa é de caráter exploratório.

Nesse sentido, os sujeitos de pesquisa foram 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*, que





foi enviado para o *e-mail* pessoal dos bibliotecários por intermédio do canal de comunicação da Comissão Brasileira de Bibliotecas Universitárias da Federação Brasileira de Associações de Bibliotecários, Cientistas de Informação e Instituições (CBBU/FEBAB). Participaram da pesquisa ao todo 75 bibliotecários.

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, 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. Nessa categoria, buscou-se saber como os bibliotecários direcionam o uso das mídias sociais em seus serviços.

A segunda categoria definida foi, **habilidades necessárias para o uso das mídias sociais**, teve como base analisar quais habilidades os bibliotecários julgam como necessárias para o uso das mídias sociais, partindo das classificações da competência infocomunicacionais de Borges (2018) e Borges *et al.* (2012).

Como terceira categoria, apresentam-se os **desafios relativos ao uso das mídias sociais**, 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** concerne ao objetivo de 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.

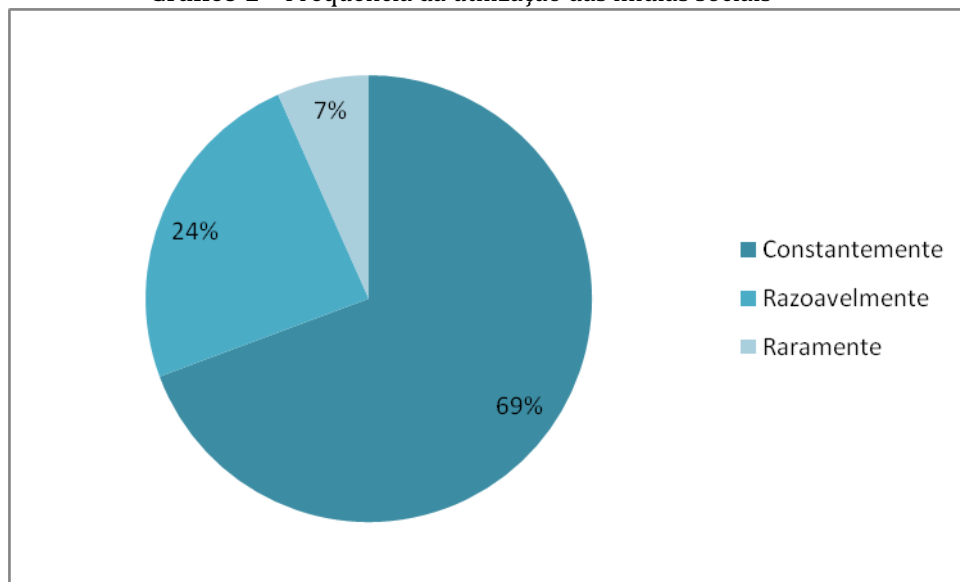
## 5 RESULTADOS

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.

### 5.1 CATEGORIA 1: UTILIZAÇÃO DAS MÍDIAS SOCIAIS

Nesta categoria, foi analisado o quanto os bibliotecários fazem uso das mídias sociais em suas atividades, quais as mídias mais utilizadas e para que serviços os profissionais as utilizam. Os dados estão evidenciados no gráfico 1:

**Gráfico 1** – Frequência da utilização das mídias sociais



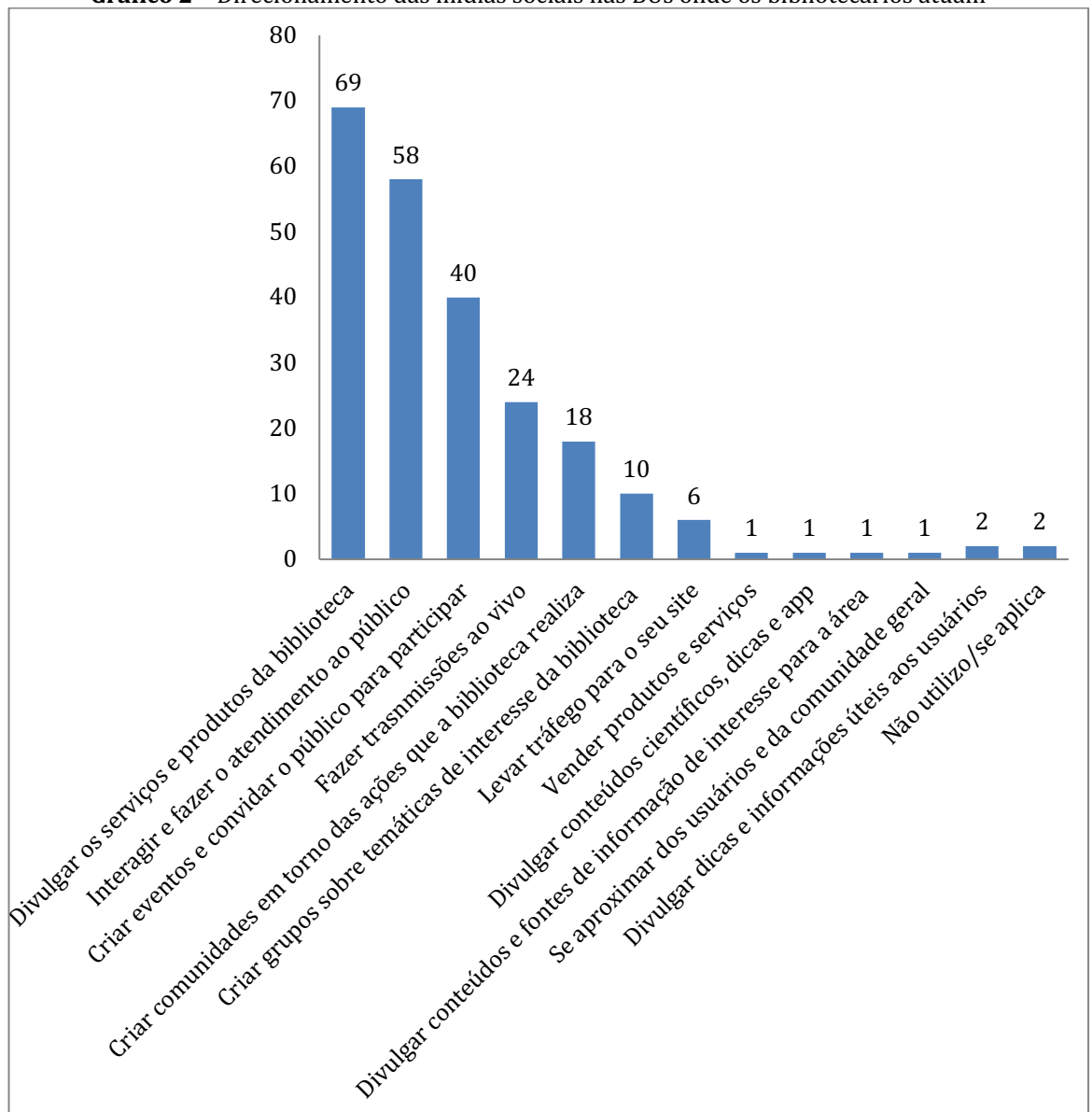
Fonte: Dados da pesquisa (2023).

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.

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, como pode ser visto no gráfico 2, a seguir:

**Gráfico 2** – Direcionamento das mídias sociais nas BUs onde os bibliotecários atuam



Fonte: Dados da pesquisa (2023).

Ademais, os dados corroboram para evidenciar que o uso das mídias sociais nas BUs, agrega valor e gera maior engajamento para com seus usuários. Assim, cada vez mais diversas mídias são incorporadas 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.

Nesse cenário, os dados do gráfico 2 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.

## 5.2 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 3, no qual as habilidades foram classificadas de acordo com o referencial teórico indicado na metodologia:

**Quadro 3** – Análise das habilidades listadas pelos bibliotecários para uso eficiente das mídias sociais

<b>Habilidades Operacionais</b>	<b>Total de marcações</b>
a) Identificar e utilizar ferramentas como computadores, celulares, tablets e outras;	59
b) Operar em redes sociais e outras plataformas digitais.	58
<b>Habilidades Informacionais</b>	<b>Total de marcações</b>
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
<b>Habilidades Comunicacionais</b>	<b>Total de marcações</b>
a) Se expressar nas mídias sociais levando em conta aspectos éticos e legais;	54
b) Interagir com os usuários nas mídias sociais.	57

Fonte: 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 conteúdo



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.

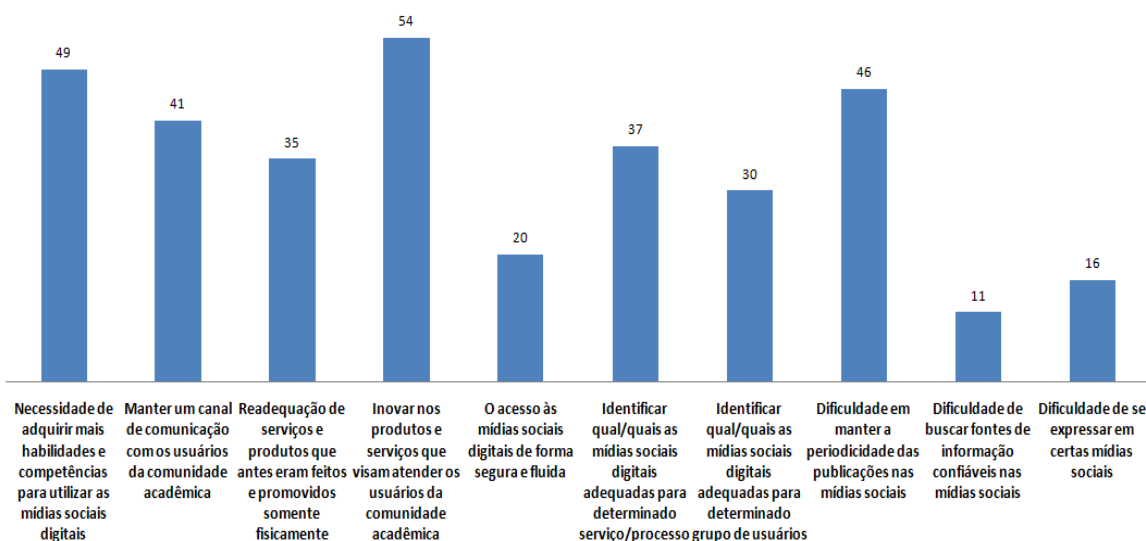
Os dados evidenciam que os bibliotecários possuem a noção de que as habilidades infocomunicacionais são necessárias, endossando uma necessidade das mesmas já serem abordadas e trabalhadas desde a sua formação inicial, a fim de que os profissionais estejam aptos para atuar e superar os desafios oriundos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

### 5.3 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 4:



**Gráfico 4** – Desafios mais enfrentados pelos bibliotecários no uso das mídias sociais



Fonte: 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. 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.

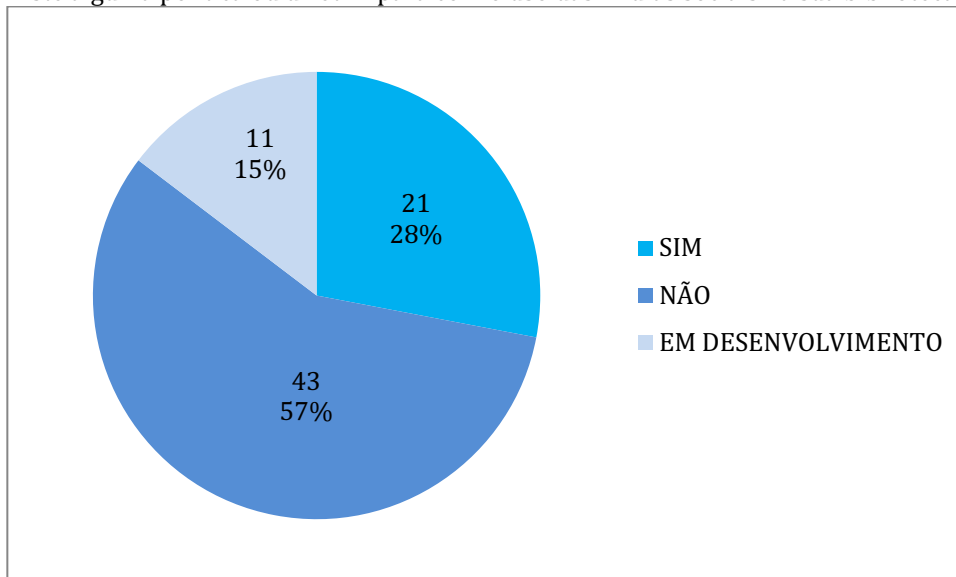
**Necessidade de adquirir mais habilidades e competências para utilizar as mídias sociais** (49 bibliotecários) – Já nesta opção, dos 22 participantes que atuam entre 1 e 10 anos, 16 listaram tal desafio, cerca de 72%, e dos que atuam em menos de 1 ano (03 participantes), todos também indicaram tal desafio.

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).

**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 5:

**Gráfico 5** – Existe alguma política ou diretriz para com o uso das mídias sociais na sua biblioteca?



Fonte: 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.

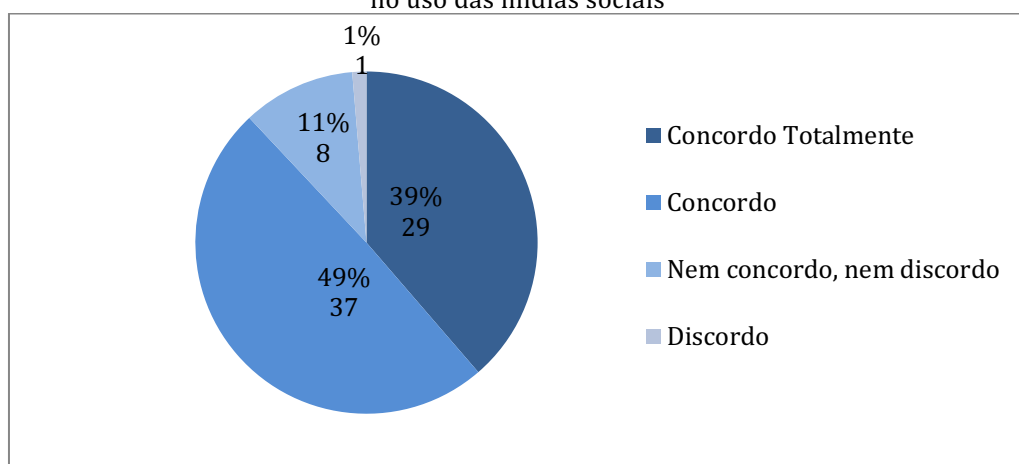


Ademais, a elaboração de políticas e diretrizes para o uso das mídias sociais é essencial para que o bibliotecário não faça o “*uso pelo uso*” da mídia social, necessitando compreender quais os objetivos e metas da biblioteca estar nas mídias sociais.

#### 5.4 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 6, a seguir, evidencia-se que a maioria concordou (49% - 37 bibliotecários) com tal afirmação. Apenas um bibliotecário apontou discordância:

**Gráfico 6** – Contribuição do contexto pandêmico para aquisição e/ou aprimoramento de habilidades no uso das mídias sociais



Fonte: Dados da pesquisa (2023).

O contexto pandêmico fez emergir novas formas de atuação 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). 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).

A fala acima do Bibli 02 destaca, a pandemia consolidou, cada vez mais, a incorporação do contato *online*, mediado por tais ferramentas. Ademais, acrescenta-se que tais observações, evidenciadas tanto no gráfico 6, 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 4, 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 4** – Análise das habilidades adquiridas pelos bibliotecários no uso das mídias sociais

TIPOS DE HABILIDADES	HABILIDADES DESCRITAS PELOS BIBLIOTECÁRIOS
<b>Habilidades Operacionais</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Saber utilizar determinadas plataformas novas, como o <i>Microsoft Teams, Zoom e Meet</i>;</li> <li>- Habilidades em conhecer as ferramentas que estavam à disposição, mas não usava;</li> <li>- Uso das diversas ferramentas de Tecnologia da Informação (plataformas digitais, sistemas de produção de conteúdo (vídeo e áudios).</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaboração de informáticos digitais;</li> </ul>

<p><b>Habilidades Informacionais</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pesquisa e elaboração de novos e confiáveis conteúdos utilizando recursos mais atrativos como <i>Canva</i><sup>1</sup> e <i>Trello</i><sup>2</sup>;</li> <li>- Necessidade de cumprir princípios éticos e legais;</li> <li>- Avaliar melhor os canais de divulgação de cada tipo de Fonte de informação e/ou serviço;</li> <li>- Aprimoramento na busca por informações relevantes e de qualidade e aprimoramento na habilidade de criar conteúdo informacionais.</li> </ul>
<p><b>Habilidades Comunicacionais</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicação com o público atendido;</li> <li>- Dominar a linguagem das redes sociais;</li> <li>- Melhor comunicação interpessoal;</li> <li>- 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;</li> <li>- Falar através de vídeo/gravação.</li> </ul>

Fonte: Elaborado pelos autores com base nos dados da pesquisa (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**

<sup>1</sup> Plataforma disponível em: [https://www.canva.com/pt\\_br/](https://www.canva.com/pt_br/)

<sup>2</sup> Plataforma disponível em: <https://trello.com/pt-BR>

**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.

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).

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 06).

**Inclusão digital** e maior efetividade na comunicação com a comunidade acadêmica (Bibli 07).

Acho que a redes sociais só vem [sic] para **agregar mais os usuários**, a biblioteca e seus serviços (Bibli 08).

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).

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 12).

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).

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 18).

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 19).

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 20).

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** (Bibli 21).



A concretização da **figura do bibliotecário que atende a distância de fato** (Bibli 22).

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 resignificá-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).

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.



## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

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.

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 conteúdo 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.





Já 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.

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

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; 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 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; BEZERRA, Lucas; DIOMONDES, Simone; COUTINHO, Leandro. 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.

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

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.

CUNHA, Murilo Bastos da; CAVALCANTI, Cordélia, Robalino de Oliveira. **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.

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.

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.

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.

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

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

MACIEL, Camila Emilia Catoni Custódio; TREVISOL NETO, Orestes. Diretrizes para uso de mídias sociais nas bibliotecas universitárias da Associação Catarinense das Fundações Educacionais - ACADE. **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.

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.

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](https://www.researchgate.net/publication/317540270_SERVICOS_ON-LINE_DAS_BIBLIOTECAS_UNIVERSITARIAS_BRASILEIRAS). Acesso em: 10 jun. 2022.

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.

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.

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.

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.

ZAIDAN, Tiago Eloy. As mídias digitais online no contexto da comunicação organizacional das bibliotecas. **Biblos: Revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação**, Rio Grande, v. 30, n. 2, 2016. Disponível em: <https://periodicos.furg.br/biblos/article/view/5434/4437>. Acesso em: 12 set. 2021.

## AGRADECIMENTOS

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

Recebido em: 31 de março de 2024  
Aprovado em: 10 de agosto de 2024  
Publicado em: 12 de agosto de 2024

