

ANA CLAUDIA PHILIPPI PIZZORNO

**COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO DIGITAL E O USO
INSTITUCIONAL DE MÍDIAS SOCIAIS PELAS BIBLIOTECAS
DAS UNIVERSIDADES DA REDE ACADEMICA**

Dissertação apresentada no
Curso de Mestrado Profissional
em Gestão de Unidades de
Informação da Universidade do
Estado de Santa Catarina, como
requisito parcial à obtenção do
título de Mestre em Gestão de
Unidades da Informação.

Orientadora: Prof. Elisa Cristina
Delfini Correa, Dra.

FLORIANÓPOLIS

2016

P76c Pizzorno, Ana Claudia Philippi, 1968-
Competência em informação digital e o uso
institucional de mídias sociais pelas bibliotecas das
universidades da Rede Acafe / Ana Claudia Philippi
Pizzorno. – 2016.
164 f. : il. color.; 30 cm

Orientadora: Elisa Cristina Delfini Correa
Dissertação (mestrado) – Universidade do Estado
de Santa Catarina, Centro de Ciências Humanas e da
Educação, Mestrado em Gestão da Informação.

1. Competência em informação. 2.Redes sociais
on-line. 3. Bibliotecas universitárias. 4. Bibliotecários
universitários. I. Associação Catarinense das
Fundações Educacionais. II. Correa, Elisa Cristina
Delfini. III. Universidade do Estado de Santa Catarina.
Mestrado em Gestão da Informação. III. Título.

CDD: 025.567 - 22. ed.

ANA CLAUDIA PHILIPPI PIZZORNO

Dissertação apresentada no Mestrado Profissional em Gestão de Unidades da Informação do Centro de Ciências Humanas e da Educação da Universidade do Estado de Santa Catarina (FAED/UDESC), como requisito parcial à obtenção do título de Mestre.

Banca examinadora:

Orientadora:

Dra. Elisa Cristina Delfini Correa
Universidade do Estado de Santa Catarina

Membros:

Msc. Daniela F. A. de Oliveira Spudeit
Universidade do Estado de Santa Catarina

Dra. Elaine Rosangela de Oliveira Lucas
Universidade do Estado de Santa Catarina

Dra. Ursula Blattmann
Universidade Federal de Santa Catarina

Florianópolis, 06 de junho de 2016.

RESUMO

Por meio desta pesquisa, investiga-se a existência da relação entre a competência em informação digital dos bibliotecários da Associação Catarinense de Fundações Educacionais (ACAFE) e a presença digital das bibliotecas universitárias da rede ACAFE nas mídias sociais. Para embasar a pesquisa, foi elaborado referencial teórico sobre competência em informação, competência em informação digital, bibliotecas universitárias, mídias sociais em bibliotecas universitárias e bibliotecário 2.0. Utilizou-se o método de triangulação de caráter exploratório/descritivo, tendo como técnicas de coleta de dados a entrevista, questionário e pesquisa bibliográfica e documental. Na análise dos dados foi utilizada a metodologia de Análise de Conteúdo. Os resultados demonstram haver uma relação parcial e indireta entre a competência em informação digital dos bibliotecários da rede ACAFE e a existência ou ausência digital dessas bibliotecas em perfis ativos nas mídias sociais. A partir da coleta de dados foi possível identificar que metade das bibliotecas possuem perfil institucional em mídias sociais sendo que são utilizadas principalmente para divulgação dos seus serviços. Os resultados deste trabalho propiciaram uma reflexão sobre a importância da competência em informação digital na atuação do bibliotecário gestor em bibliotecas universitárias, a fim de promover a presença digital de suas unidades de informação no uso das mídias sociais, como forma de manter as bibliotecas atuantes e participativas com seus interagentes. Como produto resultante da pesquisa, foi elaborado uma bibliografia especializada e comentada de textos, vídeos e outros materiais que pudessem servir de leitura básica à

ampliação de informações sobre o uso de mídias sociais pelos bibliotecários gestores do sistema ACAFE, dentro das dificuldades apontadas pelos respondentes.

Palavras-chave: Competência em informação. Redes sociais on-line. Biblioteca universitária. Bibliotecários universitários. Associação Catarinense das Fundações Educacionais.

ABSTRACT

Through this research, we investigate the existence of the relationship between competence in digital information librarians of Santa Catarina Association of Educational Foundations (ACAFE) and digital presence of university libraries ACADEMIC network in social media. To support the research, it was prepared theoretical framework on information competence, expertise in digital information, university libraries, social media in university libraries and librarian 2.0. We used the exploratory method of triangulation / descriptive, with the interview data collection techniques, survey and bibliographical and documentary research. In the data analysis was used the content analysis methodology. The results show that there is a partial and indirect relationship between competence in digital information of ACADEMIC network librarians and the existence or absence of such digital libraries in active profiles on social media. From the data collection was identified that half the libraries have institutional profile in social media and which are mainly used for dissemination of their services. The results of this study provided a reflection on the importance of expertise in digital information in the managing librarian performance in university libraries in order to promote digital presence of its information units in the use of social media as a way to keep active libraries and participatory with their interactors. As a result of the research product, a specialized bibliography has been prepared and annotated texts, videos and other materials that could serve as a basic reading to the expansion of information on the use of social media by managers librarians ACADEMIC system within the difficulties mentioned by the respondents.

Key words: Information literacy. Online social networks. Academic libraries. College librarians. Santa Catarina Association of Educational Foundations.

LISTA DE SIGLAS

ACAFE- Associação Catarinense das Fundações Educacionais

ALA - American Library Association

BDTD - Biblioteca Digital de Teses de Dissertações

BRAPCI- Base de Dados de Periódicos em Ciências da Informação

BU - Biblioteca Universitária

CBBD - Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação

ColInfo - Competência em Informação

ENANCIB - Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação

IBICT - Instituto Brasileiro de Informação, Ciência e Tecnologia

IES - Instituições de Ensino Superior

IFLA - International Federation of Library Associations and Institutions

PPGInfo - Programa de Pós-Graduação em Gestão da Informação

SINAES - Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior

SNBU -Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias

TIC - Tecnologia da Informação e Comunicação

UDESC - Universidade do Estado de Santa Catarina

UNESCO - Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura

UNISUL- Universidade do Sul de Santa Catarina

UNESC - Universidade do Extremo Sul Catarinense

UNIFEB - Centro Universitário de Brusque

FURB - Universidade Regional de Blumenau

UNIVILLE - Universidade da Região de Joinville

UNOESC - Universidade do Oeste de Santa Catarina

UNC - Universidade do Contestado

UNIBAVI - Centro Universitário Barriga Verde

UNIDAVI - Centro Universitário para o Desenvolvimento do Alto Vale do Itajaí

UNIPLAC - Universidade do Planalto Catarinense

UNIVALI - Universidade do vale do Itajaí

UNOCHAPECÓ - Universidade Comunitária da Região de Chapecó

USJ - Centro Universitário Municipal de São José

UNIARP - Universidade Alto vale do Rio do Peixe

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - WordPress.com.....	48
Figura 2 - LinkedIn.....	49
Figura 3 - Facebook	50
Figura 4 - Youtube.....	51
Figura 5 - Twitter	52
Figura 6 - Perfil da Biblioteca Central da UDESC no Facebook.....	56
Figura 7 - Perfil da Biblioteca Central da UDESC no Twitter	56
Figura 8 - Perfil da Biblioteca Central da PUC-Rio no Twitter.....	57
Quadro 1 - Composição do campo de pesquisa.....	74
Quadro 2 - Categorias de análise.....	82
Quadro 3 - Perfil dos participantes da pesquisa	86

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Perfil do participante tempo de serviço X titulação	91
Tabela 2 - Perfil em mídia social	92
Tabela 3 - Perfil em Mídia social pessoal indicada.....	94
Tabela 4 - Considerações sobre mídias sociais	97
Tabela 5 - Perfil da Biblioteca em mídia social.....	101
Tabela 6 - Mídia social indicada pela biblioteca	101
Tabela 7 - Participação do bibliotecário nas atividades das mídias sociais	106
Tabela 8 - Tipos de postagens nos perfis institucionais	110
Tabela 9 - Vantagens e desvantagens quanto ao uso das mídias sociais na bibliotecas	114
Tabela 10 - Competências digitais do bibliotecário gestor	120

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	17
1.1	OBJETIVO GERAL E OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	20
1.2	JUSTIFICATIVA.....	21
2	FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICO-METODOLÓGICA	25
2.1	COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO	25
2.2	COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO DIGITAL	32
2.3	BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA	38
2.4	MÍDIAS SOCIAIS.....	42
2.5	MÍDIAS SOCIAIS EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS.....	52
2.6	BIBLIOTECÁRIO 2.0	58
2.7	SISTEMA ACAFE	62
3	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	65
3.1	CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA	65
3.2	AMBIENTE E PARTICIPANTES.....	71
3.3	TÉCNICAS DE COLETAS DE DADOS (INSTRUMENTOS).....	75
3.3.1	Entrevista e questionário	76
3.4	TÉCNICA DE ANÁLISE DE DADOS	80

4	APRESENTAÇÃO, ANÁLISE E	E
	INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS	85
4.1	PERFIL DOS PARTICIPANTES	85
4.2	USO PESSOAL DAS MÍDIAS SOCIAIS	92
4.3	USO INSTITUCIONAL DE MÍDIAS SOCIAIS	98
4.4	COMPETÊNCIA DIGITAL DO BIBLIOTECÁRIO	
	GESTOR	117
5	CONCLUSÕES	127
	REFERÊNCIAS	131
	APÊNDICE A – Roteiro de entrevista	149
	APÊNDICE B - Bibliografia proposta para auxiliar no	
	desenvolvimento das competências digitais dos	
	bibliotecários sobre o uso de mídias sociais	153
	ANEXO A – Termo de consentimento livre e	
	esclarecido	159
	ANEXO B- Termo de consentimento para	
	gravações	163

1 INTRODUÇÃO

A informação, no cenário atual, representa componente primordial para as organizações; sua aplicação possibilita que as empresas tenham vantagem competitiva e escolham a melhor estratégia, a fim de se manterem atuantes no mercado. Neste sentido, Molina (2010, p. 147) afirma que “[...] a informação adquiriu um papel econômico, pois se tornou insumo ao desenvolvimento de produtos, à captação de recursos, ao conhecimento de mercado e à própria sobrevivência das empresas”.

A biblioteca se caracteriza como organização que disponibiliza informação por meio de seus produtos e serviços aos seus interagentes¹. Para não ficar alheias a esse novo contexto, no qual as informações aumentam rapidamente, as bibliotecas têm utilizado cada vez mais as tecnologias de informação e comunicação na organização e disponibilização da informação, bem como ferramenta de comunicação.

O uso das novas tecnologias da informação e comunicação (TIC) aumentou consideravelmente neste início de século XXI, fazendo com que a comunicação extrapolasse os espaços físicos, criando novas formas de diálogo. Por meio da internet, surgem as mídias sociais que dispõem de uma comunicação mais interativa, promovendo a troca e o compartilhamento da informação. A TIC, além de influenciar os serviços que as bibliotecas oferecem, alterou significativamente a forma de trabalho dos bibliotecários, fazendo com que novas competências em informação digital sejam desenvolvidas.

¹ Conceito originado por Corrêa (2014) em substituição ao termo usuário para designar a comunidade de frequentadores de unidades de informação.

No ambiente das bibliotecas universitárias, percebe-se uma intensificação do uso das mídias sociais², o que permitiu o surgimento de novos serviços, a fim de suprir as necessidades dos interagentes. As mídias sociais se configuram como um recurso tecnológico que amplia a atuação das bibliotecas universitárias diante da sociedade e de sua comunidade acadêmica. Neste aspecto, elas auxiliam na comunicação, na divulgação de serviços e possibilitam conhecer melhor sua comunidade acadêmica.

A facilidade do acesso à informação disponível na internet fez com que novos conhecimentos e competências fossem criados, tanto para o uso de equipamentos tecnológicos ou à assimilação da informação online; o contexto da sociedade atual demanda a necessidade de se desenvolver competências para atuar em bibliotecas que disponibilizam informação impressa e digital, dentre elas, destaca-se a competência em informação.

A competência em informação (CoInfo)³ está relacionada ao desenvolvimento de habilidades informacionais na obtenção de soluções significativas que permitam o uso racional da informação. (VITORINO; PIANTOLLA, 2009). Refere-se ao conjunto de habilidades que o indivíduo detém no uso da informação, tendo ligação com a maneira como os indivíduos se relacionam com a informação, a fim de se “[...] tornar pessoas capazes de aprender a partir de informações”. (CAMPELLO, 2009, p. 9).

² Nessa pesquisa, optamos pela nomenclatura mídias sociais para representar ferramentas colaborativas e redes sociais da internet.

³ No III Seminário de Competência em Informação na Cidade de Marília(SP), os participantes do evento aprovaram a adoção da sigla CoInfo para o termo Competência em Informação.

Essa competência inclui a capacidade de definir as necessidades informacionais, bem como de buscar, selecionar, interpretar e comunicar a informação. Para atender essa variedade de acesso informacional que a internet propicia, amplia-se o conceito de competência em informação digital, que inclui as habilidades inerentes ao ambiente digital e seus diferentes recursos, dentre eles, o uso das mídias digitais.

A competência em informação digital exige habilidades ao acesso e uso da informação no meio digital. Bawden (2002, p. 395, tradução nossa) se refere à competência digital como “a capacidade de ler e compreender textos e hipertextos multimídia”.

Nesse cenário, o bibliotecário atuante em bibliotecas universitárias (BU) deve desenvolver competências para o uso dessas novas tecnologias, tornando-se profissional atuante, ágil na solução de problemas e com facilidade na comunicação com seus interagentes, por meio dessas ferramentas colaborativas da internet.

Sob o enfoque desta pesquisa, considera-se a competência em informação digital do bibliotecário atuante em BU como elemento central nesse universo de competências. Analisando esse cenário e o papel que as instituições de ensino superior (IES) têm desempenhado na sociedade, selecionaram-se como *corpus* de pesquisa as bibliotecas das 16 IES, que compõem o Sistema da Associação Catarinense das Fundações Educacionais (ACAFE). A ACAFE, desde a sua criação em 1974, exerce importante influência na propagação do ensino superior, bem como no desenvolvimento tecnológico, principalmente, no interior do Estado de Santa Catarina. Por conseguinte, as bibliotecas acompanham o desenvolvimento dessas instituições, através da disponibilização de seus serviços e fontes informacionais.

Diante desse contexto, pergunta-se: Há relação entre a competência em informação digital dos bibliotecários da rede ACADE e a presença ou ausência digital dessas bibliotecas com perfis ativos em mídias sociais?

1.1 OBJETIVO GERAL E OBJETIVOS ESPECÍFICOS

A presente pesquisa teve como objetivo investigar a existência de uma relação entre a competência em informação digital dos bibliotecários da ACADE e a presença ou ausência de suas bibliotecas nos perfis ativos em mídias sociais.

Para atingir o objetivo aqui proposto, foi necessário levantar dados que possibilitassem formar o quadro atual da existência e uso de mídias sociais, partindo de perfis institucionais das bibliotecas do sistema ACADE, por meio dos seguintes objetivos específicos:

- a) Identificar quais mídias sociais da internet são utilizadas pelas bibliotecas da ACADE, a fim de conhecer que usos são feitos, que resultados têm sido observados;
- b) Conhecer as competências em informação digital dos bibliotecários coordenadores das bibliotecas das IES da ACADE, identificando lacunas e necessidades de capacitação em tópicos específicos do tema;
- c) Investigar se é possível relacionar a atuação dos gestores no que concerne à competência em informação digital, à existência/inexistência de perfis institucionais das BU nas mídias sociais;
- d) Discutir o perfil e papel do bibliotecário enquanto gestor de sua unidade de informação na inserção da biblioteca a qual pertence no universo da informação digital.

- e) Elaborar uma lista de referências especializada sobre mídias sociais como proposta de leituras para auxiliar a auto-capacitação dos bibliotecários em sua competência em informação digital, de acordo com as necessidades verificadas na alínea b.

1.2 JUSTIFICATIVA

A proposta se justifica pelo fato de que as novas tecnologias da informação e comunicação trouxeram mudanças significativas nas relações, forma de trabalho, bem como no perfil do profissional. Essa realidade passou a exigir do profissional novas competências para atuar no mercado de trabalho. Dentre as competências destaca-se a competência em informação digital que está intimamente relacionada ao uso das TIC.

Para o bibliotecário, profissional mediador da informação, é fundamental ser competente em informação digital, pois o resultado das suas ações deve gerar benefícios a todos os envolvidos no ambiente em que atua, tais como ampliação na forma de comunicação e interação com seus interagentes.

O interesse por este tema ocorreu a partir de um levantamento bibliográfico sobre o uso das mídias sociais em todas as bibliotecas universitárias do *campus* sede da ACAFE, realizado em agosto de 2014, onde foi possível perceber que, dentre 16 instituições participantes da rede, somente 3 utilizavam mídias sociais. Esse resultado levantou a hipótese de haver uma necessidade de maior entendimento sobre o tema competência em informação digital por parte dos bibliotecários da ACAFE, questionando-se se há ou não uma relação entre esse fato e a presença ou ausência das bibliotecas no espaço digital, por meio do uso efetivo das mídias sociais pelas bibliotecas universitárias.

De igual modo, parece importante refletir sobre competência em informação digital, pois se trata de um assunto relativamente novo e ainda não explorado em relação à atuação do bibliotecário em bibliotecas universitárias.

Verificou-se haver pouca bibliografia científica publicada sobre o tema no Brasil, além disso, é fundamental levantar subsídios para que os bibliotecários possam verificar se estão oferecendo um serviço de qualidade aos seus interagentes a fim de atender suas necessidades informacionais. Com o propósito de conhecer melhor o panorama de publicações específicas sobre o tema em questão, foi realizada uma pesquisa prévia no Banco de Dissertações e Teses (BDTD) do Instituto Brasileiro de Informação, Ciência e Tecnologia (IBICT), sem restrição de ano, abordando o termo competência em informação digital no campo assunto, entre aspas, não sendo recuperado nenhum documento.

Igualmente, na base de dados BRAPCI foi executada a mesma pesquisa com o tema competência em informação digital, no campo assunto, entre aspas, tendo sido recuperados apenas 2 documentos. Também foi feita a pesquisa com o mesmo tema em informação digital (com e sem aspas) no campo título nos Anais do SNBU 2014, no campo livre do CBBD 2015, não tendo sido recuperado nenhum documento em ambas as pesquisas. A base de dados ENANCIB, com a mesma pesquisa no campo título, recuperou cinco documentos, levando a pesquisadora a constatar o quanto o tema ainda é pouco explorado no Brasil.

A inquietude também foi reforçada pelo fato de a pesquisadora trabalhar há pelo menos quatro anos com mídias digitais na Biblioteca Universitária da Unisul e constatar a evolução das mesmas e as opções de serviços que prestam à comunidade acadêmica.

Para a área da Biblioteconomia a pesquisa é relevante, pois apresenta aspectos teóricos e práticos sobre a competência em informação digital dos bibliotecários tema atual e pouco explorado na literatura científica nacional.

Outro aspecto motivador à pesquisa diz respeito à competência em informação digital, já que é um tema que abrange uma habilidade que alcança todos os setores da sociedade. Desde o início do século XXI, os avanços na área de tecnologia da informação e comunicação têm influenciado fortemente a sociedade em rede. De acordo com Castells (2003), a inserção das tecnologias de comunicação baseada na internet inaugura uma nova estrutura social assentada em redes, caracterizada pela flexibilidade e adaptabilidade. Castells (2003) afirma, ainda, que temos um grande desafio na sociedade em rede, que é a capacidade de processamento da informação e produção de conhecimento, relacionada à educação, à capacidade intelectual de aprender a aprender ao longo da vida.

Diante desse cenário de pleno desenvolvimento das TIC, a informação é produto básico à vida de qualquer cidadão.

A dissertação está estruturada da seguinte forma: na atual seção são apresentados o tema, objetivos e a justificativa.

Na seção dois, apresenta-se o referencial teórico sobre competência em informação, contendo um breve levantamento histórico, início dos estudos temáticos no Brasil, competência em informação digital, conceitos sobre biblioteca universitária e mídias sociais, com exemplos de mídias sociais utilizadas. Esta seção foi subdividida em mídias sociais em bibliotecas universitárias, bibliotecário 2.0 e apresentação do Sistema ACAFE.

Na seção três são abordados os procedimentos metodológicos utilizados na pesquisa, detalhando o ambiente, participantes e a técnica de coleta e análise de dados.

A quarta seção é composta da apresentação, descrição dos dados coletados, análise, discussão e comparação dos resultados com a literatura científica.

Na seção cinco, expõem-se as considerações finais sobre os resultados alcançados nessa pesquisa.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICO-METODOLÓGICA

Nesta seção, tem-se como objetivo a realização da fundamentação teórica e metodológica, apresentando os conceitos necessários ao seu embasamento. Estão presentes os conceitos de Competência em Informação, Competência em Informação Digital, Bibliotecas universitárias, Mídias sociais, Mídias sociais em Bibliotecas Universitárias, Bibliotecário 2.0.

2.1 COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO

O tema competência em informação surgiu quando a produção, uso e fluxo da informação se intensificou, amparados principalmente pela evolução das tecnologias da informação.

Na literatura, o tema aparece pela primeira vez, em 1974, com Paul Zurkowski, presidente da *Information Industries Association*, em um documento apresentado à Comissão Nacional de Bibliotecas e Ciência da Informação (NCLIS). Nele, Zurkowski recomenda ao governo norte-americano pensar em meios afiançados, a fim de que a população ficasse preparada para utilizar a variedade de informações eletrônicas que estavam sendo disponibilizadas no mercado americano. (ZURKOWSKI, 1974). Em 1976, Hamelink e Owens (1976 apud CAMPELLO, 2003) apresentaram o tema competência em informação, sendo relacionado à prática da cidadania. Para esses autores, pessoas competentes no uso da informação teriam melhores condições de tomar decisões em sua vivência diária. Competência em informação ainda não detinha um conceito definido nessa época, mas já partia do princípio de que era necessário ter competência para localizar e usar a informação numa possível tomada de decisão.

As décadas de 1980 e 1990 foram marcadas pela influência das TIC nas bibliotecas e pela aplicação de sistemas de gestão da informação. Nesse período, as atividades desenvolvidas em bibliotecas tinham como foco o computador, o que modificou os serviços, bem como o armazenamento e disseminação da informação.

Em 1989, a *American Library Association* (ALA) publicou documento com a seguinte definição:

Para ser competente em informação, uma pessoa deve ser capaz de reconhecer quando a informação é necessária, tendo a capacidade de localizá-la, avaliar e a utilizar de forma eficaz [...] são pessoas que aprenderam a aprender. Eles sabem como o conhecimento é organizado, como encontrar a informação e como usá-la de tal forma que os outros possam aprender com eles. Eles são pessoas preparadas à aprendizagem ao longo da vida, porque sempre podem encontrar as informações necessárias para qualquer tarefa ou decisão na mão. (AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION, 1989, tradução nossa).

O indivíduo competente em informação conhece todos os processos que envolvem a informação, desde como encontrá-la até como a usar, o que lhe permite estar preparado para qualquer momento em que for preciso nova informação. Deste modo, essas pessoas estão prontas à aprendizagem ao longo da vida, sendo-lhes possível a utilização da informação em qualquer suporte.

Segundo a *American Library Association* (2000, p. 2-3, tradução nossa), uma pessoa com competência em informação deve ser capaz de:

- Determinar a extensão da necessidade de informação
- Acessar a informação necessária de forma eficaz e eficientemente
- Avaliar a informação e suas fontes criticamente
- Incorporar a informação selecionada em sua base de conhecimento
- Usar informações de forma eficaz para alcançar um objetivo específico
- Compreender as questões econômicas, legais e sociais que envolvem o uso de informações e acessar e usar a informação de forma ética e legalmente.

Na mesma linha de pensamento, no documento publicado pela *International Federation of Library Associations and Institutions* (IFLA), Jesus Lau afirma que:

Um cidadão competente, seja um estudante, um profissional ou um trabalhador, é capaz de reconhecer suas necessidades de informação, sabe como localizar a informação necessária, identificar o acesso, recuperá-la, avaliá-la, organizá-la e a utilizar. (LAU, 2007, p. 8).

Desde seu surgimento, o conceito de competência em informação vem agregando novas características e, no decorrer do tempo, foi-lhe sendo incorporado um conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes ligadas à informação à prática da cidadania.

O tema é pauta de estudos e práticas dos profissionais da informação em todo o mundo, havendo diferentes termos para designá-lo. Nos Estados Unidos da América (EUA), o termo utilizado é *information literacy*, traduzido literalmente para o português como 'literacia informacional', sendo o mesmo utilizado em Portugal. Na Espanha, usa-se frequentemente alfabetização informacional (Alfin) e, no Brasil, encontramos vários termos, tais como: Alfabetização Informacional, Alfabetização em Informação, Letramento informacional, Competência Informacional e Competência em Informação. (HATSCHBACH; OLINTO, 2008; GASQUE, 2012).

Na América Latina, estudos sobre o tema começaram a criar forma no final da década de 1990. Porém, a falta de um termo consolidado como o que há na língua inglesa (*information literacy*) para designar a área contribuiu para o não fortalecimento de pesquisas na região. (HATSCHBACH; OLINTO, 2008).

No Brasil o tema competência em informação começou a ser pesquisado por Sonia Caregnato (2000) cujo artigo trata sobre o desenvolvimento de habilidade informacionais e função das bibliotecas universitárias no âmbito da informação digital em rede.

Porém, o marco brasileiro das discussões acadêmicas sobre Colnfo foi a publicação da dissertação de mestrado defendida por Elizabeth Dudziak, intitulada 'A *Information Literacy* e o papel educacional das bibliotecas' em 2001, na qual é explorada a história do conceito da competência em informação que, até hoje, serve de embasamento aos estudos nessa área no Brasil.

Para Dudziak (2001, p.143), competência em informação se apresenta como:

[...] processo contínuo de internalização dos fundamentos conceituais, atitudinais e de habilidades necessários à compreensão e interação permanente com o universo informacional e sua dinâmica, de modo a proporcionar um aprendizado ao longo da vida.

Competência em informação exige assimilação, compreensão e conhecimento, a partir de uma informação selecionada. Para isso, a autora ainda apresenta seis conceitos que embasam a competência em informação. (DUDZIAK, 2003):

- a) processo investigativo;
- b) aprendizado ativo;
- c) aprendizado independente;
- d) pensamento crítico;
- e) aprender a aprender;
- f) aprendizado ao longo da vida.

Os aspectos apresentados são úteis para demonstrar as diferentes capacidades que o indivíduo deve ter para ser competente no uso da informação.

Belluzzo (2001) diz que competência em informação implica que o indivíduo possua habilidades para saber pensar, resolver e perceber os significados das informações.

Neste sentido, o indivíduo competente em informação absorve, interpreta e aprimora a informação permitindo novos sentidos para a mesma.

Para Hatschbach (2002, p. 48), a Competência em Informação vai:

Além da capacitação no uso das ferramentas para a recuperação da informação, ela preconiza o conhecimento de fontes, o pensamento crítico, a formulação de questões, a avaliação, a organização e a utilização da informação.

Assim, competência em informação pressupõe habilidades que permitem aos indivíduos fazer uso da informação na solução dos problemas de forma consciente e independente.

Em 2003, Campello publica o artigo ‘O movimento da competência informacional: uma perspectiva para o letramento informacional’ A publicação reforça a necessidade de mais pesquisas sobre o tema que, desde então, ganha mais espaço na Biblioteconomia brasileira. Campello (2003) propõe, partindo de um levantamento histórico, um estudo mais aprofundado do conceito competência em informação, buscando inseri-lo nas agendas de pesquisa brasileiras.

Normalmente conceituada como conjunto de habilidades ligadas à capacidade do uso da informação, para Belluzzo, Kobayashi e Feres (2004, p. 87), a competência em informação:

está ligada ao aprendizado e à capacidade de criar significado a partir da informação, sendo uma condição indispensável que as pessoas saibam “aprender a aprender” e realizem o ‘aprendizado ao longo da vida”.

Nessa perspectiva, a educação é considerada fundamental numa sociedade que está migrando de receptora para produtora da informação. Preparar e ensinar pessoas a aprender e a pensar, de maneira que os conhecimentos adquiridos sejam aplicáveis, são

requisitos indispensáveis para ser competente em informação.

Para atuar de forma responsável na sociedade atual, são exigidas do indivíduo novas habilidades no uso da informação.

Sob essa perspectiva, é consenso que o desenvolvimento de habilidades e competências que permitam o uso consciente, criativo e benéfico da informação tornou-se essencial à atuação do indivíduo no contexto social contemporâneo. (VITORINO; PIANTOLLA, 2009, p. 131).

Ainda na visão de Belluzzo (2008, p. 13):

O conceito de competência traz à tona várias concepções, porém vamos entendê-la como sendo um composto de duas dimensões distintas: a primeira, um domínio de saberes e habilidades de diversas naturezas que permitem a intervenção prática na realidade e, a segunda, uma visão crítica do alcance das ações e o compromisso com as necessidades mais concretas, que emergem e caracterizam o atual contexto social.

Nessa visão, o indivíduo, para fazer uma aplicação prática na realidade a qual está inserido, deve possuir diversas capacidades de saber fazer, tais como: saber selecionar, localizar, interpretar e dar novo sentido à informação.

Essa visão vem ao encontro do que Gasque (2012) define como competência: o saber fazer, oriundo do

conhecimento que o indivíduo detém, a sua experiência adquirida pela prática e a reflexão sobre essa prática.

No Brasil, o termo competência em informação foi proposto na primeira mesa redonda sobre o tema: Habilidades e Competências em Informação: o caso da *information literacy*, tendo como palestrantes: Elizabeth Adriana Dudziak e Maria Helena de Lima Hatschbach no XIII SNBU, Natal/RN, 2004, sendo reconhecido e utilizado, desde então, por pesquisadores da área. (HATSCHBACH; OLINTO, 2008).

Essa proposta corrobora com o documento intitulado *Overview of Information Literacy Resources Worldwide*, publicado pela UNESCO em 2013, de autoria de Horton Júnior (2013), onde um conjunto de pesquisadores apresentam lista de linguagem com o termo mais adequado para cada um dos países. O objetivo desse documento é manter o banco de dados completo de todas as línguas sobre competência em informação, de modo que a recuperação da informação seja eficiente e rápida, utilizando índice de país e idioma. Neste documento, Elizabeth Dudziak apresenta o termo Competência em Informação e várias referências de publicações no Brasil sobre o tema. (HORTON JUNIOR, 2013, p.172).

Sob esse enfoque e acompanhando o avanço das TIC, a Competência em informação ampliou seu cenário de atuação para competência em informação digital, a qual será apresentada na próxima subseção.

2.2 COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO DIGITAL

A informação é considerada matéria prima de toda a sociedade. Sua importância é tão grande que se manter informado é condição indispensável à convivência em sociedade. Em contrapartida, o excesso de informação

disponibilizado influenciou o seu acesso e uso. Surgiram várias dificuldades em torno da disponibilidade, o número ilimitado de conteúdos e o desconhecimento de certos mecanismos de seleção, organização e apropriação da informação. (DUDZIAK, 2003).

A informação digital está cada vez mais presente na sociedade; surgem novas possibilidades de acesso, uso e interação, fazendo com que a atuação dos bibliotecários se amplie. Esse cenário gerou preocupação com relação à capacitação das pessoas para sobreviver a essa nova realidade que envolve a informação, eclodindo o interesse das bibliotecas e bibliotecários pelo tema competência em informação digital.

Nesse mesmo sentido, a Força-Tarefa de Alfabetização Digital (Task Force), do Escritório de Tecnologia e Política da Informação da ALA (2013), examinou vários aspectos sobre competência digital, tais como:

- a) possuir variedade de habilidades cognitivas e técnicas necessárias para encontrar, compreender, avaliar, criar e comunicar informações digitais em uma variedade de formatos;
- b) conhecer diversas tecnologias para procurar e recuperar informações, interpretar resultados de pesquisa e julgar a qualidade das informações recuperadas;
- c) compreender as relações entre tecnologia, a aprendizagem ao longo da vida;
- d) habilidade no uso de tecnologias apropriadas para comunicar e colaborar com seus pares, colegas, família e público em geral;
- e) participar ativamente na sociedade civil e contribuir para uma comunidade informada e engajada.

Para acompanhar esse novo meio de acesso à informação digital, a ALA publica relatório no qual define que competência em informação digital:

[...] é a capacidade de usar tecnologias de informação e comunicação para encontrar, compreender, avaliar e criar, comunicar informação digital. Habilidades básicas de leitura e escrita são fundamentais; e verdadeira competência digital requer tanto habilidades cognitivas quanto técnicas. (AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION, 2013, p.1, tradução nossa).

Competência em informação digital requer a “capacidade de compreender e usar informações em múltiplos formatos de uma ampla variedade de fontes quando é apresentado através de computadores”. (GILSTER, 1997 apud BAWDEN, 2001). Portanto, está relacionada à capacidade de saber utilizar os recursos tecnológicos que temos à disposição atualmente.

A competência em informação digital envolve o domínio e habilidades essenciais, assim relatadas por Gilster (1997 apud BAWDEN, 2001): capacidade de fazer julgamentos informados sobre o que é encontrado em rede; habilidades de leitura e compreensão num ambiente de hipertexto dinâmico e não sequencial; habilidades na produção de conhecimento a partir de diversas fontes; saber utilizar os motores de busca da Internet; saber usar filtros e agentes de informação; criar estratégias de informação pessoal com a seleção de fontes de informação; ser capaz de compreender um problema e desenvolver um conjunto de perguntas que possa resolver a dúvida; saber como fazer *backup* de formas tradicionais de conteúdo com ferramentas da rede; saber julgar a

validade e a integridade do material referenciado por links de hipertexto.

O avanço da tecnologia da informação influencia diretamente a maneira como a informação tem sido disponibilizada, a qual tem gerado uma grande mudança no modo de as bibliotecas prestarem seus serviços, surgindo novas competências à compreensão e inclusão das pessoas nesses ambientes. (BELLUZZO, 2005).

Desse modo, os bibliotecários estão se adaptando a este novo ambiente, uma vez que é necessário conhecer as ferramentas de tecnologia da informação, com a finalidade de capacitar os interagentes na busca, acesso e uso da informação. Além da competência informacional é necessário que o bibliotecário conheça e acompanhe todos esses recursos digitais que vêm sendo disponibilizados na sociedade em rede.

Os educadores e os bibliotecários devem conscientizar-se de que a educação é parte desse cenário de mudanças e um referencial diferenciado na chamada “sociedade em rede” [...] (BELLUZZO, 2005, p. 37).

Belluzzo (2005, p. 44) considera a competência em informação digital ao descrever as capacidades necessárias:

- competência em informação apresenta diferentes concepções que podem ser resumidas no que segue:
- Digital – concepção com ênfase na tecnologia da informação e da comunicação.
- Informação propriamente dita – concepção com ênfase nos processos cognitivos.

- Social – concepção com ênfase na inclusão social, consistindo em uma visão integrada de aprendizagem ao longo da vida e exercício de cidadania.

A competência em informação está relacionada às habilidades que as pessoas devem ter no processo de assimilação e compreensão da informação e, também, quanto ao uso de ferramentas e suportes tecnológicos. (BELLUZZO, 2006).

No documento *Digital Literacy in Education* da UNESCO (2011) consta que a competência digital engloba dois aspectos: um está ligado ao uso de TIC, referindo-se a um conjunto de competências de usuários que permite a participação ativa em uma sociedade, na qual os serviços são ofertados por meio da internet. O outro se refere à competência tecnológica e implica uma compreensão mais profunda da tecnologia digital e da computação técnica. No documento da Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (2011, p. 2, tradução nossa) competência em informação digital é definida como “a capacidade de localizar, identificar, recuperar, processar e utilizar informações digitais”.

A competência em informação digital vem se incorporando ao dia a dia das bibliotecas, sendo, assim, necessário estar preparado para esse novo cenário que se apresenta. Hendrix (2010), no documento *Checking out the future*, analisa que a competência continua a evoluir, de forma que as bibliotecas do futuro terão de adaptar seus serviços para uma nova geração de alunos com facilidade ao processamento digital, bem como informações impressas. É necessário, portanto, ter competência para selecionar, interpretar e comunicar a

informação disponibilizada, tanto em meio impresso como eletrônico.

Payton e Hague (2010, p. 4, tradução nossa) vão além e afirmam que:

Conceitualmente, a competência digital vai além do foco na competência técnica e habilidades funcionais de um indivíduo, necessárias para operar ferramentas digitais; refere-se a mais sutil prática associada à possibilidade de criar, compreender e comunicar o significado e conhecimento em um mundo em que os processos são, cada vez mais, mediados pelas tecnologias digitais.

Neste contexto, a competência em informação digital se tornou mais do que a capacidade de lidar com computadores, inclui a produção de mídia digital, processamento e recuperação da informação, uso de aplicativos digitais, participação em redes sociais, ferramentas colaborativas à criação e compartilhamento de conhecimento.

Essa compreensão sobre competência em informação digital é o que norteia esta pesquisa, por se entender a importância das habilidades comunicacionais e informacionais em rede, oferecidas pela participação nas mídias digitais. Uma vez que abordaremos a competência em informação digital em bibliotecas universitárias, constata-se a necessidade de buscar base conceitual sobre bibliotecas universitárias, o que será focado na próxima seção.

2.3 BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA

Em conceito mais amplo, a biblioteca é uma coleção de documentos organizados com o objetivo de disponibilizar informação aos seus interagentes. Milanese (2002, p. 12) afirma que “o que define a condição de biblioteca é a existência de alguma forma de organização que permita encontrar o que deseja” [...].

As bibliotecas, dependendo do ambiente onde estão inseridas e dos seus interagentes, assumem diversas características. O tipo de biblioteca é determinado pelo seu vínculo institucional. Os serviços oferecidos, sua função, a comunidade que atende também são características que definirão seu perfil.

Dentro das Instituições de Ensino Superior, destacam-se as bibliotecas universitárias que têm como objetivo oferecer suporte informacional às atividades de ensino, pesquisa e extensão.

Desde seu surgimento, as bibliotecas universitárias detêm como característica fundamental a disposição de informação científica para dar suporte às pesquisas desenvolvidas no seu âmbito. (PONTES; SANTOS, 2011).

Esse tem sido o objetivo das bibliotecas universitárias: oferecer bibliografias e documentos técnico-científicos aos cursos e ao desenvolvimento de pesquisas e atividades de extensão da universidade. A biblioteca universitária é um dos setores primordiais, a fim de que a universidade alcance seus objetivos:

Considerada um dos pilares da vida acadêmica, as bibliotecas universitárias têm por função essencial subsidiar as atividades de ensino, de pesquisa e de extensão desenvolvidas nas universidades, mediante a provisão de recursos

informacionais seletivos, diversificados e organizados. (SILVEIRA, 2009, p. 127).

Para a universidade, o ponto de referência tem sido a biblioteca, pois através do seu acervo, composto de material impresso e eletrônico, preserva o conhecimento produzido pela sociedade. (CUNHA, 2000).

Vários estudiosos concordam que as bibliotecas universitárias possuem fundamentalmente as mesmas características. Santos (2012) relata que as bibliotecas acompanham os objetivos da universidade, em especial o de desenvolver a sociedade ao apoiar as atividades de pesquisa e extensão. Cunha e Cavalcanti (2008, p. 53) afirmam que a biblioteca universitária:

É mantida por uma instituição de ensino superior, atende as necessidades de informação do corpo docente, discente e administrativo, tanto para apoiar as atividades de ensino, quanto de pesquisa e extensão.

Para Reitz (2016), a biblioteca universitária atende as informações, pesquisas e necessidades do currículo de seus alunos, professores e funcionários. Anzolin e Corrêa (2008, p. 812) constataam que a “[...] biblioteca como mediadora seja do ensino, seja da pesquisa, ao conectar-se também com outros meios tecnológicos de acesso ao conhecimento”.

Aguiar (2012, p. 29) afirma que:

É papel primordial da BU oferecer suporte ao ensino, à pesquisa e à extensão e acompanhar as mudanças que ocorrem no âmbito acadêmico para atender as demandas informacionais e

comunicacionais de um público com novas características.

O corpo discente, docente e corpo técnico-administrativo forma o público alvo das bibliotecas universitárias. Em especial, as bibliotecas de universidades públicas e comunitárias atendem, também, a comunidade externa. Este setor deve acompanhar os objetivos da universidade, que estão pautados pelos eixos: ensino, pesquisa e extensão.

O conhecimento na universidade, produzido pelos seus alunos, professores e pesquisadores, concretiza-se por meio dos livros, dissertações, teses, artigos de periódicos, etc. Nesse contexto, a biblioteca colabora com a construção do conhecimento ao organizar, disponibilizar e divulgar essa produção, valendo-se de ferramentas que possibilitem o acesso à informação.

As bibliotecas universitárias são organizações complexas, com múltiplas funções e uma série de procedimentos, produtos e serviços que foram desenvolvidos ao longo de décadas. No entanto, o seu propósito fundamental permaneceu o mesmo, isto é: proporcionar acesso ao conhecimento. Esse acesso ao conhecimento é que permitirá que o estudante, o professor e o pesquisador possam realizar suas aprendizagens ao longo da vida. (CUNHA, 2010)

Percebe-se que as bibliotecas universitárias são essenciais à vida acadêmica, pois organizam e disseminam o conhecimento produzido pela universidade: sua principal função é fazer com que a informação chegue até seu interagente.

As bibliotecas universitárias são organismos vivos e, por isso, devem acompanhar as mudanças do mundo contemporâneo, utilizando as tecnologias de informação e redes de comunicação nos seus espaços e relações com seus interagentes, uma vez que:

A tecnologia da informação (TI), que é gerada e explicitada devido ao conhecimento das pessoas tem sido, ao longo do tempo, cada vez mais intensamente empregada como instrumento para os mais diversos fins. É utilizada por indivíduos e organizações, para acompanhar a velocidade com que as transformações vêm ocorrendo no mundo; para aumentar a produção, melhorar a qualidade dos produtos [...] (ROSSETTI; MORALES, 2007, p. 124).

O uso das tecnologias da informação e redes sociais se tornou primordial para a divulgação dos serviços da biblioteca. Sendo assim, faz-se necessário o conhecimento de como ocorre comunicação e sua relação com os interagentes nesses ambientes, com o propósito de que as bibliotecas se tornem cada vez mais participativas.

Sobre esse aspecto Jorente (2012, p. 31) afirma que:

As TIC modificam aspectos fundamentais da informação e da comunicação quando interferem na qualificação do tempo e do espaço no processo de emissão, dos estoques e da recepção da informação.

As tecnologias propiciam às pessoas o acesso à informação sem espaço e tempo determinado.

Na visão de Santos (2012, p.10):

Diante do progresso da tecnologia, evoluem as formas de comunicação, a construção, a classificação e o compartilhamento do conhecimento e da informação que respaldam novas maneiras de categorizar o mundo, apresentando novas etapas cognitivas do conhecimento humano.

A biblioteca universitária, ao utilizar as novas tecnologias da informação, amplia as formas de comunicação entre a biblioteca e o usuário, reforçando sua missão: o desenvolvimento do cidadão, disseminação da informação e a acesso à informação a qualquer hora e lugar.

A partir do que foi descrito, é necessário conhecer melhor o contexto da *web 2.0* e das mídias sociais.

2.4 MÍDIAS SOCIAIS

World, Wide, Web ou simplesmente *web*, como é mais conhecida, foi criada por Tim Berners-Lee em 1989. Na visão de Céndon (2000, p. 288), a web é:

um conjunto de documentos dispersos em milhões de computadores ao redor do mundo, que pode conter textos, imagens, sons e outros tipos de dados. Tão importante quanto o conteúdo desses documentos são os links (vínculos para outros documentos); eles contêm e caracterizam a web como um sistema de hipertexto ou hipermídia.

A reunião de *links* interligados por meio dos computadores na internet forma a *web 2.0*. Seu surgimento facilitou o acesso à informação e à comunicação.

A *web* evolui à medida que possibilita ambientes mais interativos, onde as pessoas, mesmo sem terem noção alguma sobre informática, passam a produzir e inserir conteúdo na chamada *web 2.0*.

O termo *web 2.0* foi apresentado oficialmente pela primeira vez por Tim O'Reilly e Dale Dougherty na conferência O'Reilly Media, em 2004, para discutir ideias de como a *web* poderia ser mais dinâmica e interativa, de forma que as pessoas cooperassem criando conteúdo. (BLATTMANN; SILVA, 2007; MANESS, 2007).

O surgimento da *web* trouxe avanços à sociedade, porque facilitou o acesso à informação; porém, neste espaço o interagente era um simples observador. As informações disponibilizadas eram inseridas somente por pessoas que tinham conhecimento profundo sobre informática, um técnico especializado. Com a *web 2.0*, qualquer indivíduo tem a possibilidade de elaborar e inserir conteúdo na internet:

A *Web 2.0* tem repercussões sociais importantes, que potencializam processos de trabalho coletivo, de troca afetiva, de produção e circulação de informações, de construção social de conhecimento apoiada pela informática. (PRIMO, 2007, p. 1).

A *web 2.0* trouxe novas formas de produção de conteúdo mais dinâmica e aberta, possibilitando compartilhamento de informação e a colaboração entre seus usuários.

Blattmann e Silva (2007, p.194) expõem que:

As tecnologias da *Web 2.0* representam uma revolução quanto a *Web 1.0* na maneira de gerenciar e dar sentido ou ofertar a informação on-line e aos repositórios de conhecimento, incluindo a informação clínica e de pesquisa.

Assim a *web 2.0* proporciona ambientes favoráveis para geração e compartilhamento de conteúdo estimulando a cooperação entre seus usuários.

A *web 2.0* pode ser considerada um novo modelo de criação e troca de conteúdo, inseridos por pessoas de forma descentralizada em plataformas de acesso livre. (BLATTMANN; SILVA, 2007).

Nesse contexto, quando se fala de *web 2.0* está se falando de pessoas, interação e compartilhamento de informações.

Criar, participar e compartilhar são ações que o usuário da *web 2.0* pode fazer com a mesma facilidade com que pode comprar uma revista em uma livraria. A interação é o novo lema da *web* e os sítios estão cada vez mais participativos, deixando que a opinião do usuário decida o rumo a ser tomado pelos administradores. (JESUS; CUNHA, 2012, p.113).

A partir de uma interação proporcionada pela internet, apresenta-se uma *web* mais social, que envolve mais pessoas, mais colaborativa, pois todos são potenciais usuários, onde não há necessidade de conhecimento técnico para acesso, produção e inserção de conteúdo; *web* que se preocupa menos com a tecnologia e mais com as pessoas. (CURTY, 2008).

Em um ambiente mais social, muito mais dinâmico, caracterizado pelo compartilhamento da informação,

surgem novas ferramentas de comunicação chamadas mídias sociais, termo adotado nesta pesquisa, uma vez que a finalidade é investigar a competência dos bibliotecários no uso dessas ferramentas.

Mídias sociais são consideradas ambientes de relacionamento onde as pessoas produzem, compartilham e discutem informações em rede. Na concepção de Lima Junior (2009, p. 97):

Mídia social conectada é um formato de comunicação mediada por computador (CMC) que permite a criação, compartilhamento, comentário, avaliação, classificação, recomendação e disseminação de conteúdos digitais de relevância social, de forma descentralizada, colaborativa e autônoma tecnologicamente. Possui como principal característica a participação ativa (síncrona e/ou assíncrona) da comunidade de usuários na integração de informações.

As mídias sociais tornam possível às pessoas disseminar suas opiniões, ideias, pensamentos e sentimentos, dar notícias e enviar fotos ou vídeos dentre outras possibilidades de comunicação e, assim, permitem que façam parte do conteúdo exposto na Internet. Essas opiniões são demonstradas por meio de um perfil pessoal, pelo qual suas ideias podem ser compartilhadas.

De acordo com Telles (2011, p. [8]), mídias sociais “são plataformas na Internet construídas para permitir a criação colaborativa de conteúdo, a interação social e o compartilhamento de informações em diversos formatos”.

Mídias sociais são dinâmicas e fundamentalmente marcadas pela interação e cooperação entre as pessoas.

Segundo Medeiros e Olinto (2012), as mídias sociais representam um meio de aproximação com a comunidade interativo e instantâneo, oferecendo as novidades e conhecendo a opinião do público.

Observa-se que as mídias sociais são ambientes preparados à produção e compartilhamento de informação, a partir da divulgação de opiniões, ideias entre pessoas de maneira não hierárquica na internet, em que cada uma pode ser um produtor de conteúdo, utilizando os recursos oferecidos por elas.

Recuero (2011, p.14) destaca que:

O que muitos chamam de mídias sociais compreende um fenômeno complexo, que abarca o conjunto de novas tecnologias de comunicação mais participativo, mais rápido e mais popular e as apropriações sociais que foram e que são geradas em torno dessas ferramentas. É um momento de hiperconexão em rede, onde estamos não apenas conectados, mas transcrevendo nossos grupos sociais e, através do suporte, geramos novas formas de circulação, filtragem e difusão dessas informações.

O uso das mídias sociais está cada vez mais presente no cotidiano das pessoas, conforme indica o Comitê Gestor da Internet (2013, p.32):

Em 2012, o Brasil atingiu a marca de 80,9 milhões de brasileiros com idade de 10 anos ou mais que utilizam a Internet [...]. A adoção intensiva da Internet como parte essencial do cotidiano do brasileiro tem provocado transformações no hábito de comunicação e de relacionamento. O

fenômeno das redes sociais, no Brasil, gera impactos em todas as classes sociais, apresentando elevados índices de adoção, sobretudo entre os mais jovens.

Em 2014, o Comitê Gestor da Internet (2015, p. 28) apresentou novos dados:

Quanto às atividades realizadas pelos indivíduos na Internet, a pesquisa TIC Domicílios 2014 mostra que o percentual de brasileiros de 10 anos ou mais que utiliza a Internet chegou a 55%, o que corresponde a 94,2 milhões de indivíduos. A atividade mais realizada pelos usuários de Internet nos três meses anteriores à pesquisa foi o envio de mensagens instantâneas, a exemplo de chat do Facebook, chat do Skype ou WhatsApp (83% dos usuários de Internet) [...] aponta que a participação em redes sociais [como Facebook e Google +] figura entre as ações mais citadas, com 76%.

Ainda sobre o uso das redes sociais, o Comitê relata que, em 2013, a proporção usuários era de 77%; em 2014, o cálculo aproximado de usuários que participavam de redes sociais passou de 66,3 milhões para quase 71,6 milhões, indicando a disseminação dessa atividade no conjunto de usuários de Internet. (COMITÊ GESTOR DA INTERNET, 2015).

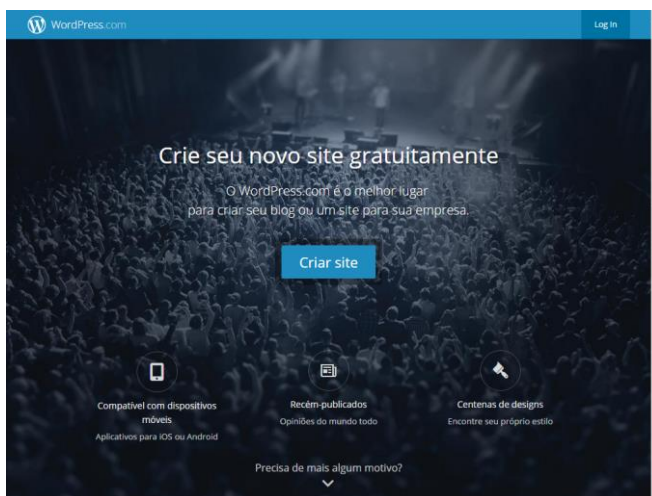
Assim, dentre vários modelos de mídias sociais, destacam-se cinco exemplos por ordem cronológica de criação:

Blog: tem sua origem do termo inglês *Weblog* e que pode ser entendido como “diário da web”. O termo foi utilizado pela primeira vez, em 1997, por Jonh Barger. É

uma plataforma colaborativa onde as pessoas escrevem e trocam assuntos (textos) de seu interesse de forma cronológica e cooperativamente. (MOZZER, 2008). Detém a possibilidade de serem inseridas figuras e sons:

Pode ser utilizado como um laboratório de escrita criativa e colaborativa on-line, cujo objetivo principal é oferecer à comunidade de leitores e escritores a troca de experiências e saberes através da interação entre os diversos participantes. (MOZZER, 2008, p. 54).

Figura 1 - WordPress.com



Fonte: WORDPRESS.COM. Disponível em:<
www.wordpress.com/Website>. Acesso em 10 set. 2015.

LinkedIn: lançada em 2003, é uma rede social de negócios com mais de 300 milhões de usuários, tendo como objetivo a criação de rede de relacionamento profissional com pessoas do mundo todo e o

compartilhamento de vagas, notícias e atualizações. (LINKEDIN, 2015).

Figura 2 – LinkedIn

The image shows the LinkedIn homepage from 2015. At the top, there is a navigation bar with the LinkedIn logo, a search bar, and links for 'Entrar' (Login) and 'Esqueceu a senha?' (Forgot password?). Below the navigation bar, there is a large central area with a grid of profile pictures of various professionals. In the center of this grid is a white box with the text 'Brilhe na sua profissão' (Shine in your profession) and 'Comece já! É de graça!' (Start now! It's free!). Below this text are four input fields: 'Nome' (Name), 'Sobrenome' (Surname), 'E-mail', and 'Senha (8 ou mais caracteres)' (Password (8 or more characters)). Below the password field is a small disclaimer: 'Ao clicar em Cadastre-se agora, você aceita o Contrato do Usuário, a Política de Privacidade e a Política de Cookies do LinkedIn.' (By clicking on Sign up now, you accept the User Agreement, the Privacy Policy, and the Cookie Policy of LinkedIn.). Below the disclaimer is a yellow button labeled 'Cadastre-se agora' (Sign up now). At the bottom of the page, there is a footer with links for 'Geral' (General), 'Cadastre-se' (Sign up), 'Central de Ajuda' (Help Center), 'Sobre nós' (About us), 'Imprensa' (Press), 'Blog', 'Soluções Business' (Business Solutions), 'Talentos' (Talent), 'Marketing', and 'Vendas' (Sales). There is also a search bar for finding colleagues and a link to the user directory.

Fonte: LINKEDIN. Disponível em: <<https://br.linkedin.com/>>. Acesso em: 10 set. 2015.

Facebook: foi lançado, em 2004, por Mark Zuckerberg. O Facebook é uma plataforma que disponibiliza perfis (pessoas) ou páginas (institucionais). A característica é de mídia social “na qual os usuários, por meio dos perfis criados na página, podem interagir com outros internautas por meio de comunidades, recados, vídeos, chats e outros aplicativos fornecidos pelo site”. (ROBERTO, 2009, p. 36).

De acordo com Drubsky (2015), o Facebook é a mídia social mais utilizada no Brasil com 64,82% dos acessos em todo o país e já ultrapassou o número de acessos diários do Google no Brasil.

Em 2015, foi encomendada pela Secretaria de Comunicação Social da Presidência da República (SECOM) uma Pesquisa Brasileira de Mídias, realizada pelo IBOPE com mais de 18 mil entrevistas. Para compreender como o brasileiro se informa, destacam que “entre os internautas, 92% estão conectados por meio de redes sociais, sendo as mais utilizadas o Facebook (83%), o Whatsapp (58%) e o Youtube (17%).” (BRASIL, 2015, p. 7).

Figura 3 - Facebook

facebook

E-mail ou telefone Senha

☐ Mantenha-me conectado [Esqueceu sua senha?](#)

Entrar

No Facebook você pode se conectar e compartilhar o que quiser com quem é importante em sua vida.

Abra uma conta

É gratuito e sempre será.

Nome Sobrenome

E-mail ou número do celular

Insira novamente o e-mail ou o celular

Nova senha

Aniversário

Dia Mês Ano Por que preciso informar minha data de nascimento?

☐ Feminino ☐ Masculino

Ao clicar em Abrir uma conta, você concorda com nossos Termos e que você leu nossa Política de Dados, incluindo nosso Uso de Cookies.

Abrir uma conta

Criar uma página para uma celebridade, banda ou empresa.

Português (Brasil) English (US) Español Français (France) Italiano Deutsch العربية हिन्दी 中文 (简体) 日本語

Cadastre-se Entrar Messenger Facebook Lite Celular Encontrar amigos Atalhos Pessoas Páginas Locais

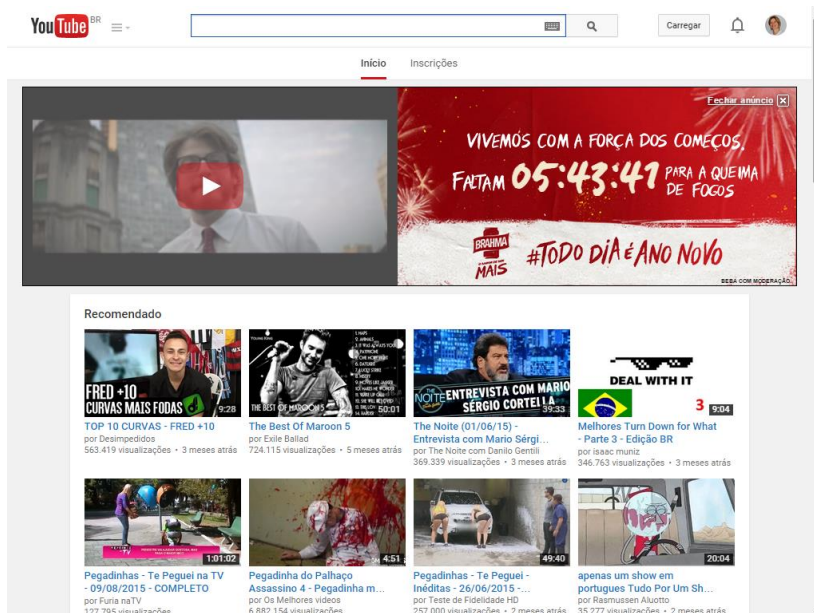
<https://pt-br.facebook.com> Criar Página Desenvolvedores Carreiras Privacidade Cookies Opções de anúncio

Fonte: FACEBOOK. Disponível em: < <https://www.facebook.com/> >.
Acesso em: 10 set. 2015.

Youtube: foi lançado em 2005, sendo uma ferramenta de divulgação para que criadores de conteúdo original e anunciantes grandes e de pequeno porte possam inserir e compartilhar seus vídeos. (YOUTUBE,

2015). Os usuários compartilham seus vídeos e recebem comentários e avaliações sobre eles.

Figure 4 - Youtube



Fonte: YOUTUBE. Disponível em: <<https://www.youtube.com/>>. Acesso em: 10 set. 2015.

Twitter: criado em 2006 por Jack Dorsey, Evan Williams e Biz Stone, é uma plataforma de *microblogging* que permite a inserção de pequenos textos de até 140 caracteres. O Twitter é organizado por seguidores, havendo a contingência da escolha de seguir quem se deseja; possibilita enviar mensagens particulares para outros usuários. O Twitter de cada pessoa contém todas as mensagens públicas emitidas por aqueles indivíduos a quem ele segue. (RECUERO, 2009).

Figura 5 - Twitter



Fonte: TWITTER. Disponível em: < <https://twitter.com/?lang=pt>>. Acesso em: 10 set. 2015.

Como visto, o uso das mídias sociais é cada vez mais presente na sociedade atual, pois tem permitido uma comunicação mais ativa entre as pessoas, bem como ampla propagação de serviços e produtos das organizações.

Desta maneira, sente-se a necessidade de investigar a inclusão deste novo panorama de compartilhamento das informações, um dos objetivos das bibliotecas universitárias, tema da próxima seção.

2.5 MÍDIAS SOCIAIS EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

As bibliotecas universitárias têm como objetivo oferecer suporte informacional aos seus programas de

ensino, pesquisa e extensão. Nesse aspecto, a biblioteca colabora com a produção do conhecimento e na formação de cidadãos conscientes.

Diante da crescente disponibilização da informação nos meios eletrônicos, os interagentes estão menos dependentes das bibliotecas presenciais. As bibliotecas precisam buscar a aproximação dos interagentes que estão distantes, atraindo um público que não se desloca, fisicamente, até ela. As mídias sociais na internet se apresentam como ferramenta atual e ágil no atendimento destes objetivos:

A biblioteca precisa encontrar o equilíbrio entre o novo e a manutenção dos serviços tradicionais, [...] entendendo que a sua modernização e atualização visa melhor cumprir sua função primordial: prover a infraestrutura bibliográfica, documentária e informacional para apoiar as atividades da universidade e de seu público que, por sua vez, utiliza novas ferramentas e possui novas particularidades. (AGUIAR, 2012, p. 35).

Acompanhando esse novo cenário, as bibliotecas universitárias podem (e algumas já utilizam) usar as mídias sociais na divulgação de seus serviços, vindo a conhecer as necessidades de seus interagentes, fomentando o uso de seu acervo, serviços e produtos de informação.

Caracterizando-se como uma nova mídia, as Redes Sociais propiciaram a interação entre indivíduos, a transferência e o compartilhamento das informações. Assim sendo, torna-se oportuna a análise do uso das Redes Sociais Virtuais como

ferramenta à disseminação da informação e fator estratégico para as Bibliotecas Universitárias. (PONTES; SANTOS, 2011).

As mídias sociais são espaços nos quais seus interagentes estão presentes, oferecendo publicação, compartilhamento das informações, bem como interação com seus pares; sendo assim, podem ser usados pelas bibliotecas com o intuito de aproximação, melhorando a comunicação. (AGUIAR, 2012).

O uso das mídias sociais em bibliotecas universitárias colabora na divulgação de seus produtos e serviços, alcançando o público que ainda se encontra alheio a esse espaço. Além disso, por meio desse contato, as bibliotecas podem gerar vínculos, de forma a atender as necessidades informacionais de seus interagentes.

Neste sentido, Maness (2007, p.48) afirma que:

Redes sociais permitiram que bibliotecários e usuários, não somente interagissem, mas compartilhassem e transformassem recursos dinamicamente em um meio eletrônico. Usuários podem criar vínculos com a rede da biblioteca, ver o que outros usuários têm em comum com suas necessidades de informação, baseados em perfis similares, demografias, fontes previamente acessadas e um grande número de dados fornecidos por eles.

Ao identificar os grupos de interagentes com interesses em comum, a biblioteca pode aproximá-los, auxiliando-os na disseminação e na troca de informação, possibilitando discussões que ajudem na assimilação do conteúdo.

Gomes, Prudêncio e Conceição (2010) defendem a inserção das mídias sociais no ambiente da biblioteca universitária como mediadora do debate e da troca de ideias entre os estudantes, contribuindo, assim, no aperfeiçoamento das práticas de leitura e escrita.

Fazendo uso das mídias sociais, a comunidade acadêmica pode publicar conteúdos, interagir e compartilhar com seus pares, colaborando na construção do seu próprio conhecimento e dos seus colegas. A BU, enquanto organização pode aproveitar esse espaço para fortalecer essa aproximação, melhorando a troca de informação e a produção textual dos usuários da biblioteca, (AGUIAR, 2012) a exemplo do que boa parte das empresas no contexto do mercado atual já está fazendo.

O crescimento do uso das mídias sociais por empresas pode ser confirmado por dados apresentados pelo Comitê Gestor Da Internet, (2015 p. 28) “a proporção das que adotaram as redes sociais segue em crescimento: 45% delas possuem perfil próprio, enquanto, em 2012, 36% das empresas reportaram manter perfil nesses canais”.

Algumas BU já perceberam a necessidade de se inserirem nesses ambientes e criaram seus perfis, conforme os exemplos a seguir:

Figura 6 - Perfil da Biblioteca Central da UDESC no Facebook



Fonte: BIBLIOTECA CENTRAL DA UDESC. Disponível em: <<https://www.facebook.com/udesc.bibliotecacentral>>. Acesso em: 10 set. 2015

Figura 7 - Perfil da Biblioteca Central da UDESC no Twitter



Fonte: UDESC BC. Disponível em: < https://twitter.com/udesc_bc>. Acesso em: 10 set. 2015.

Figura 8 - Perfil da Biblioteca Central da PUC-Rio no Twitter



Fonte: BIBLIOTECAS PUC-RIO. Disponível em: <https://twitter.com/biblio_pucrio>. Acesso em: 10 set. 2015.

As estruturas das mídias sociais nas bibliotecas universitárias favorecem a criação de novos serviços e produtos, ampliando a participação de seus interagentes. Permite que a comunicação biblioteca-interagente seja estendida, fluindo em várias direções: biblioteca-interagente, interagente-biblioteca e interagente-interagente.

Os recursos das mídias sociais não são requisitos vitais em bibliotecas universitárias, mas em face do novo cenário que se apresenta, desempenham uma função relevante na atualização de seus serviços e no atendimento dos anseios de seus interagentes. Trata-se de uma nova dinâmica de interação social na biblioteca

universitária, na qual o tradicional se alia à inovação com o objetivo de atuar onde o interagente está.

O movimento das mídias sociais gera uma nova forma de comunicação e relacionamento entre os interagentes e a biblioteca universitária. Nesse sentido, os bibliotecários precisam estar preparados para esse novo contexto que se apresenta. Sendo assim, no próximo item, será abordado o perfil do bibliotecário diante destas novas mídias.

2.6 BIBLIOTECÁRIO 2.0

A inserção das TIC e a utilização das mídias sociais têm causado grandes transformações na sociedade em rede. Esses fatores contribuem, entre outros aspectos, na formação de novas tarefas, para novos perfis profissionais, criando novas formas de organização do trabalho.

As bibliotecas como partícipes desse processo têm sido reinventadas frente a essas novas tecnologias, agregando a seus ambientes novos serviços mediados pelas mídias sociais.

Com essa nova realidade emerge um novo perfil profissional para atender as necessidades, tanto institucionais como as advindas do contexto externo; este profissional é encontrado na literatura com a denominação: o bibliotecário 2.0. (TEOTÔNIO, 2011, p. 38).

Surgem novos modelos de atuação do bibliotecário como mediador da informação. São exigidas novas habilidades para melhor utilização dessas tecnologias em especial as mídias sociais. Para que ele possa se inserir

nesse novo ambiente informacional, é necessário que o bibliotecário possua novas competências em informação.

Diante desta perspectiva, Passarelli (2009) afirma que:

A importância das redes sociais com o fenômeno emergente dos coletivos digitais, como autores e consumidores da informação e produtores de conhecimento, introduz profundas rupturas nos papéis tradicionais de editores e bibliotecários, de tal forma que, atualmente, é difícil diferenciar se um conteúdo está editado por uma editora ou se é uma autoedição na Web 2.0.

As competências em informação digital do bibliotecário engloba o conhecimento técnico acerca das mídias sociais.

Murphy e Moulaison (2009) sugerem um conjunto de habilidades que os bibliotecários devem possuir no uso das mídias sociais. Compreender a função das mídias sociais, sua importância na pesquisa acadêmica e na comunicação com seus interagentes; o bibliotecário deve ser capaz de criar, contribuir na revisão de conteúdo em vários formatos: texto, áudio, vídeo, links, etc.; avaliar criticamente e informações disponibilizadas nas mídias sociais, bem como ajudar seus interagentes na obtenção de conhecimento para avaliar informações que encontram em mídias sociais; conhecer as formas de comunicação da mídia social utilizada; ensinar essas habilidades para seus pares e treinar seus interagentes sobre o uso das mídias sociais para fins acadêmicos e o corpo docente sobre o papel das mídias sociais e questões que afetam o trabalho dos seus alunos. Os bibliotecários devem ser capazes de construir, gerenciar e avaliar a presença

digital da biblioteca, desenvolver fluxos de serviços, serviços de marketing, trabalhar com níveis de privacidade; e finalmente é importante que os bibliotecários estejam familiarizados com etiqueta para responder as solicitações de interagentes.

Pode-se dizer que o bibliotecário 2.0 deve possuir competência em informação digital pois é o profissional responsável pelas mídias sociais. Neste sentido Marquina (2010) defende a presença do *Community Manager* (Gestor de comunidades) nas bibliotecas.

O *Community Manager* tem a função de promover as mídias sociais nas bibliotecas entre elas Marquina (2010) destaca: ouvir as conversas feitas no ambiente das mídias sociais de interesse da biblioteca, saber se comunicar de forma ativa com seus interagentes, gerar conteúdo através de blogs, *wikis*, fóruns e criar uma conversa sobre este conteúdo, ressalta que o *Community Manager* não tem função sem uma comunidade, por isso é importante localizar potenciais líderes dentro da comunidade e vai ajudar a enriquecer o conteúdo e as conversas e envolver a equipe da biblioteca na presença digital, comunicação e conversação por meio das mídias sociais.

De acordo com o *Consejo de Cooperación Bibliotecária* (2013)⁴, o perfil do bibliotecário no uso das mídias sociais deve ser: liderar projetos de implementação de ferramentas de mídias sociais na biblioteca; planejar e manter a presença digital da biblioteca; dominar as redes para manter perfil da biblioteca; editar fotografias e vídeos e compartilhá-los em

⁴ Nos dias 11, 12 e 13 de Março de 2008, por ocasião da celebração da XII Conferência Cooperação Jaca Biblioteca entre o Ministério da Cultura e das Regiões Autônomas, organizada conjuntamente pela cidade de Jaca, o Governo de Aragão e o próprio Ministério da Cultura da Espanha criaram Consejo de Cooperación Bibliotecária.

diferentes mídias sociais; gravar, editar e publicar *podcasts*; criar e manter documentos colaborativos através de wikis; usar Twitter para a divulgação de eventos e atividades da biblioteca; avaliar as ferramentas das mídias sociais e estar atento às novidades em função de seus interagentes.

Para ampliar as competências em informação digital, o bibliotecário precisa considerar essas atividades propiciadas pelas mídias sociais. As qualificações descritas pelo *Consejo de Cooperación Bibliotecária* vêm ao encontro dos conceitos de competência em informação digital abordados neste trabalho, em que estão descritas as habilidades necessárias aos bibliotecários para atuar na sociedade conectada e são pertinentes à análise aqui proposta, na medida em que apresenta características de um perfil profissional apto a gerenciar as mídias sociais de bibliotecas.

Tendo por finalidade atender as inovações do mundo moderno, é preciso que o bibliotecário conheça os principais instrumentos utilizados, a fim de trabalhar a informação de forma inovadora, que vá além de uma simples memorização ou cópia e humanizar a informação e o conhecimento, tornando-os instrumentos de educação e de construção. (BELLUZZO, 2011).

Diante dessa nova realidade, o bibliotecário precisa participar ativamente, buscando absorver as tecnologias da informação, de modo que seu perfil atenda a essas novas demandas informacionais.

A atuação profissional atenta às vantagens que as características participativas das mídias sociais podem trazer às bibliotecas universitárias pode, assim, ser definidora de uma presença institucional digital mais efetiva. Conhecer a existência de uma relação entre a competência em informação digital dos gestores e a presença digital das bibliotecas da ACADEMIA foi o objetivo

perseguido nesta pesquisa, descrita em termos metodológicos a seguir.

2.7 SISTEMA ACAFE

A ACAFE foi criada em 1974 pelos presidentes das fundações municipais e estaduais. De acordo com seu estatuto de 06 de janeiro de 2004, a ACAFE é “ pessoa jurídica, de direito privado, sendo uma associação civil, sem fins lucrativos”. (ASSOCIAÇÃO CATARINENSE DAS FUNDAÇÕES EDUCACIONAIS, 2014a). Com sede em Florianópolis, detém o objetivo de apoiar “a integração dos esforços de consolidação das instituições de ensino superior por elas mantidas, de executar atividades de suporte técnico-operacional e de representá-las junto aos órgãos dos Governos Estadual e Federal”. (ASSOCIAÇÃO CATARINENSE DAS FUNDAÇÕES EDUCACIONAIS, 2014b).

A ACAFE “congrega as fundações educacionais criadas no Estado de Santa Catarina por lei dos poderes públicos estadual e municipais”. (ASSOCIAÇÃO CATARINENSE DAS FUNDAÇÕES EDUCACIONAIS, 2004, p. 11).

Sua finalidade é gerar o intercâmbio administrativo, técnico e científico das instituições de âmbito superior do Estado de Santa Catarina na busca da solução de problemas comuns. (ASSOCIAÇÃO CATARINENSE DAS FUNDAÇÕES EDUCACIONAIS, 2004).

Tem como missão “desenvolver o ensino, ciência, tecnologia e inovação pelo compartilhamento de ações e competências, assegurando o fortalecimento das IES associadas em prol da educação superior em Santa Catarina”. ASSOCIAÇÃO CATARINENSE DAS FUNDAÇÕES EDUCACIONAIS, 2014c).

Atualmente, seu sistema é formado por 16 IES (UDESC, FURB, UNIVALI, UNISUL, UnC, UNOESC, UNESC, UNIARP, USJ UNOCHAPECÓ, UNIVILLE, UNIDAVI, UNIPLAC, UNIFEBE, UNIBAVE, Católica de SC), ocupando todas as regiões do estado de Santa Catarina, cuja estrutura administrativa é composta por um presidente, vice-presidente e secretário executivo, bem como o Conselho Deliberativo e o Conselho Fiscal. Em números, a ACAFE está presente em mais de 50 cidades com 155 mil alunos matriculados nos mais de 900 cursos de graduação e 500 de pós-graduação. O ensino é ministrado por mais de 9 mil professores e 8mil funcionários. (REVISTA ACAFE, 2015).

“A ACAFE se consolidou oferecendo ensino de qualidade e pesquisas que respondem aos anseios da população de todas as regiões do Estado” (REVISTA ACAFE, 2015, p. 08).

Neste contexto, as IES não são responsáveis somente pela formação de pessoas, mas também pelo desenvolvimento regional, colaborando para a qualidade de vida da população de seu entorno.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O uso dos métodos em uma pesquisa consiste num conjunto de etapas dispostas, ordenadamente, com a finalidade de atender o seu objetivo. Sendo assim, nesta seção é apresentada a caracterização da pesquisa (classificação), as técnicas escolhidas para sua realização, seu universo, coleta e análise da coleta de dados, como também o detalhamento dos procedimentos metodológicos e a forma de análise.

3.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

Após a contextualização do tema e definição do problema de pesquisa, busca-se a melhor forma de operacionalizá-la metodologicamente. O método científico pode ser definido como um conjunto de etapas que devem ser seguidas, a fim de produzir um novo conhecimento. Esta pesquisa, sob o ponto de vista de sua natureza, caracteriza-se como aplicada, pois procura gerar conhecimentos para a aplicação prática na solução de problemas específicos. (PRODANOV; FREITAS, 2013).

A pesquisa aplicada procura transformar o conhecimento puro em elementos, situações destinadas a melhorar a qualidade de vida da humanidade. Implica a ação do homem sobre as descobertas para criação de produtos, serviços [...] (MICHEL, 2009, p.44).

Nesta pesquisa, a aplicação prática para a solução de problemas, mencionada por Prodanov e Freitas (2013), apresenta-se na forma de uma bibliografia proposta, auxiliadora no desenvolvimento das competências digitais

dos bibliotecários pesquisados sobre o uso de mídias sociais.

A classificação dos tipos de pesquisa só é possível mediante a determinação de critério. Quanto ao critério de finalidade do estudo, esta pesquisa se caracteriza como exploratória e descritiva.

A partir dos objetivos propostos, justifica-se a escolha pela pesquisa exploratória, pois proporciona maior familiaridade com o objeto de estudo. Cervo e Bervian (2003, p. 69) afirmam que o estudo exploratório busca “obter nova percepção do mesmo e descobrir novas ideias”. De acordo com Vergara (2011, p. 42), pesquisa exploratória “é realizada em área na qual há pouco conhecimento acumulado e sistematizado”. Esta pesquisa tem como finalidade oferecer maior familiaridade com o problema, pois o torna mais explícito. Envolve o levantamento bibliográfico, entrevistas com pessoas que tiveram experiências práticas com o problema (GIL, 2004). Isto é, a pesquisa possibilitou que fossem conhecidas quais as competências digitais dos bibliotecários no uso de mídias sociais, bem como a existência e usos dos perfis pessoais e institucionais, a partir de seus relatos e experiências.

Já, o caráter descritivo, conforme Prodanov e Freitas (2013, p. 52):

Observa, registra, analisa e ordena os dados, sem manipulá-los, isto é, sem interferência do pesquisador. Procura descobrir a frequência com que um fato ocorre, sua natureza, suas características, causas, relações com outros fatos.

Do ponto de vista de Gil (2004), a pesquisa descritiva tem como objetivo principal a descrição das características de determinada população, o

levantamento de suas opiniões, atitudes e crenças ou o estabelecimento de relação entre variáveis. Prodanov e Freitas (2004, p.52) descrevem que “para coletar tais dados, utiliza-se de técnicas específicas, dentre as quais se destacam a entrevista, o formulário, o questionário [...]”. Esta característica da pesquisa esteve presente, por exemplo, na definição do perfil do bibliotecário e a relação existente entre a competência em informação digital dos bibliotecários e a presença das mídias sociais de suas bibliotecas.

Quanto aos procedimentos metodológicos, define-se como pesquisa bibliográfica e documental. “A pesquisa bibliográfica é desenvolvida com base no material já elaborado constituído principalmente de livros e artigos” (GIL, 2002, p.44). De acordo com Michel (2009, p. 40), o levantamento bibliográfico sobre o assunto tem “o propósito de identificar informações e subsídios para definição dos objetivos, determinação do problema e definição dos tópicos do referencial teórico”. A pesquisa documental é elaborada com documentos que não receberam tratamento analítico. (MATIAS-PEREIRA, 2012; PRODANOV; FREITAS, 2013).

Para Prodanov e Freitas (2013), a pesquisa bibliográfica é construída desde o contato direto com o pesquisador até o material já publicado sobre o tema em: livros, revistas, artigos científicos, monografias, dissertações, teses.

A finalidade da pesquisa bibliográfica é a busca na literatura disponível do embasamento científico sobre determinado assunto. Consiste na identificação do que foi publicado em fontes de informações científicas, comparando e confrontando os resultados, a fim de ser obtido um novo olhar daquele. (MALHEIROS, 2011).

Sendo assim, a pesquisa bibliográfica foi fundamentada em artigos, trabalhos apresentados em

eventos e livros existentes sobre o assunto e serviu de embasamento na definição de parâmetros e análise dentro dos temas: competência em informação, competência em informação digital, mídias sociais, bibliotecas universitárias, mídias sociais em bibliotecas universitárias e bibliotecário 2.0.

Além disso, a pesquisa documental também se fez presente, uma vez que foram utilizados documentos como relatórios e políticas sobre competência em informação, produzidos por instituições nacionais e internacionais como ALA, UNESCO, Secretaria de Comunicação do Governo Federal do Brasil, dentre outros. Os dados coletados por essa estratégia de pesquisa compõem o referencial teórico desta dissertação e são buscados na análise de confronto dos dados, formando a triangulação metodológica.

A Triangulação “consiste na combinação de metodologias diversas no estudo de um fenômeno. Tem por objetivo abranger a máxima amplitude na descrição, explicação e compreensão do fato estudado”. (MARCONI; LAKATOS, 2011, p.285).

A triangulação permite analisar o problema da pesquisa a partir de informações obtidas por mais de uma técnica de coleta de dados. Azevedo et al. (2013, p. 4) descreve que:

a triangulação pode combinar métodos e fontes de coleta de dados qualitativos e quantitativos (entrevistas, questionários, observação e notas de campo, documentos, além de outras), assim como diferentes métodos de análise dos dados: análise de conteúdo, análise de discurso[...]

A triangulação admite que os métodos sejam complementares e não adversários. Pode ser definida como uma estratégia de pesquisa que emprega vários métodos científicos no estudo de um mesmo fenômeno. (VERGARA, 2006; MINAYO, 2006).

Há vários tipos de Triangulação: de dados, de pesquisador, de teorias e metodologia.

Nesta pesquisa, optou-se pelo modelo metodológico em que são usados métodos múltiplos na coleta de dados, afim de melhorar o entendimento das diferentes realidades. (AZEVEDO et al., 2013).

A aplicação da Triangulação, aqui, é justificada em função da utilização de três técnicas de coleta de dados: entrevista, questionário e pesquisa bibliográfica, com os quais os dados foram confrontados e analisados:

No que tange a coleta de dados, a *Triangulação* permite que o pesquisador possa lançar mão de três técnicas ou mais com vistas a ampliar o universo informacional em torno de seu objeto de pesquisa, utilizando-se, para isso, por exemplo do grupo focal, entrevista, aplicação de questionário, dentre outros. (MARCONDES; BRISOLA, 2014, p. 203).

Observa-se que a triangulação utiliza-se de vários métodos para validar a pesquisa científica.

A Triangulação de Métodos possui uma maneira pré-determinada de realizar a análise que está baseada na preparação do material coletado: o primeiro aspecto diz respeito às informações levantadas que são os dados empíricos, a fala dos respondentes, o segundo aspecto compreende o diálogo com os autores que estudam o tema e o terceiro aspecto se refere a análise da conjuntura que examina o objeto de estudo e seus reflexos na

sociedade, pesquisando as ideias implícitas na transcrição dos dados analisando o contexto no qual as informações foram geradas.(MARCONDES; BRISOLA ,2014).

O uso da Triangulação para análise dos dados coletados favorece a percepção do objeto de estudo e a união entre as informações teóricas e empíricas, sendo que esta junção é o que denota o caráter científico da pesquisa.

Para proceder à análise dos dados obtidos, optou-se pela abordagem qualitativa:

Pesquisas ditas qualitativas, por seu turno, contemplam a subjetividade, a descoberta, a valorização da visão de mundo dos sujeitos. As amostras são intencionais, selecionadas por tipicidade ou por acessibilidade. Os dados são coletados por meio de técnicas pouco estruturadas e tratados por meio de análises de cunho interpretativo. Os resultados obtidos não são generalizáveis. (VERGARA,2006, p. 247).

As pesquisas de abordagem qualitativa “possuem a facilidade de poder descrever a complexidade de uma determinada hipótese ou problema [...] compreender e classificar processos dinâmicos experimentados por grupos sociais” (OLIVEIRA, 1998, p. 115, 117). Para Prodanov e Freitas (2013, p. 70), na pesquisa qualitativa:

A interpretação dos fenômenos e a atribuição de significados são básicas no processo de pesquisa qualitativa [...]. Na abordagem qualitativa, a pesquisa tem o ambiente como fonte direta dos dados. O pesquisador mantém contato direto com o ambiente e o objeto de estudo em questão,

necessitando de um trabalho mais intensivo de campo.

A aplicação da abordagem qualitativa de um problema se valida por ser um modo apropriado de estudar a natureza de um fenômeno social. (RICHARDSON, 1999).

Para Minayo (2006, p. 82), a abordagem qualitativa,

ainda que hajam diferentes estratégias metodológicas neste tipo de investigação, todas têm o mesmo objetivo: compreender as relações, visões e o julgamento dos diferentes atores sobre a intervenção da qual participam, entendendo que suas reações fazem parte da construção da intervenção e de seus resultados.

Foram descritas as situações detectadas como forma de identificar características do comportamento, opinião e preferências do bibliotecário frente as suas habilidades digitais, a fim de retratar todos os elementos existentes na realidade pesquisada.

3.2 AMBIENTE E PARTICIPANTES

Como universo da pesquisa, elegeu-se as bibliotecas das universidades que compõem o sistema ACADE. A escolha desta rede se deu em função da sua contribuição ao desenvolvimento socioeducativo em todo o estado de Santa Catarina. Entende-se que as bibliotecas refletem a mesma importância destas instituições no cenário acadêmico catarinense, em função da disponibilização de seus serviços.

Sendo que o universo da pesquisa abrange um número grande de pessoas, apresenta-se uma amostra que reflete parte das que compõem esse universo. A amostra pode ser probabilística, sustentando-se por cálculo estatístico e não probabilística, que é composta de modo accidental ou intencional. (PRODANOV; FREITAS, 2013).

Para esta pesquisa foi adotada a amostra intencional ou de seleção racional (não probabilística). Conforme Prodanov e Freitas (2013, p. 98-99), amostra intencional:

consiste em selecionar um subgrupo da população que, com base nas informações disponíveis, possa ser considerado representativo de toda a população. A principal vantagem da amostragem por tipicidade está nos baixos custos de sua seleção [...]. É o tipo mais simples de amostra não probabilística, já que o pesquisador se dirige intencionalmente a grupos de elementos dos quais deseja saber a opinião. São escolhidos casos para a amostra que representem um “bom julgamento” da população/do universo.

Oliveira (2001) relata que a amostra intencional é realizada de acordo com critérios coerentes do pesquisador.

Para Creswell (2007, p. 189-190):

a ideia da pesquisa qualitativa é selecionar propositalmente participantes ou locais [...] mais indicados para ajudar o pesquisador a entender o problema e a questão da pesquisa. Isso não sugere, necessariamente, [...] seleção de um

grande número de participantes e locais, como geralmente vemos na pesquisa quantitativa.

A escolha da ACAFE como campo de pesquisa partiu do pressuposto de que o bibliotecário atua com maior frequência nestas IES em função das recomendações do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES) sobre Avaliação, à Renovação de Reconhecimento de Cursos de Graduação, o qual descreve como conceitual mínimo de qualidade que “60% dos integrantes do corpo técnico e administrativo têm formação adequada às funções desempenhadas no âmbito do curso”. (INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA, 2010). Outro aspecto decorre da complexidade pedagógico-administrativa destas IES, em que há mais demandas à gestão da informação.

A pesquisa abrangeu as bibliotecas das 16 IES que compõem a ACAFE, e os participantes são os bibliotecários que atuam nesse espaço. Das 77 bibliotecas existentes no sistema ACAFE, foram elencadas as do *campus* sede⁵. A escolha se deve ao fato de que o *campus* sede foi o primeiro a ser criado e, por conseguinte conta com a criação da primeira biblioteca.

Na aplicação dos instrumentos de coleta de dados foram escolhidos, como amostra intencional, os bibliotecários coordenadores das bibliotecas, por causa do objetivo específico dessa pesquisa que é o de discutir o papel do bibliotecário enquanto gestor de sua unidade

⁵ *Campus* o qual está sediada a reitoria da IES. *Campi* é o plural de *campus*

de informação na inserção de sua biblioteca no universo da informação digital.

Os critérios utilizados na seleção dos bibliotecários foram: a) bibliotecário responsável pela mesma; b) na falta do bibliotecário responsável pela biblioteca, elegeu-se o bibliotecário de referência ou o que atua em atividades de divulgação dos serviços da biblioteca; c) aceitação do bibliotecário na participação da pesquisa.

Por amostragem intencional, 16 bibliotecários foram selecionados, um de cada instituição de ensino, sendo que apenas 12 se dispuseram a participar da pesquisa; três são bibliotecários de referência e nove bibliotecários coordenadores das instituições de ensino, conforme consta no quadro 1.

Quadro 1 - Composição do campo de pesquisa

Instituição Ensino Superior	Respondentes	Biblioteca	Campus Sede/Município
UDESC	Bibliotecário chefe	Biblioteca Central	Florianópolis
UNISUL	Bibliotecário chefe	Biblioteca Universitária de Tubarão	Tubarão
UNESC	Bibliotecário de referência	Biblioteca Central Professor Eurico Back	Criciúma
UNIFEBE	Bibliotecário chefe	Biblioteca da UNIFEBE	Brusque
FURB	Bibliotecário de referência	Biblioteca Central	Blumenau
UNIVILLE	Bibliotecário de referência	Biblioteca Universitária Cel. Alire Borges Carneiro	Joinville

Instituição Ensino Superior	Respondentes	Biblioteca	Campus Sede/Município
UNOESC	Bibliotecário chefe	Biblioteca	Joaçaba
Católica Jaraguá	Bibliotecário chefe	Biblioteca	Jaraguá do Sul
UNIARP	Bibliotecário chefe	Biblioteca Universitária Comendado r Primo Tedesco	Caçador
UNIDAVI	Bibliotecário chefe	Biblioteca Central	Rio do Sul
Unochapecó	Bibliotecário chefe	Biblioteca Universitária	Chapecó
UNIPLAC	Bibliotecário chefe	Biblioteca Central da Uniplac	Lages

Fonte: produção da autora, 2016.

3.3 TÉCNICAS DE COLETAS DE DADOS (INSTRUMENTOS)

A coleta de dados se inicia com a aplicação do instrumento selecionado para reunir as informações que o pesquisador utilizará nas etapas do seu trabalho. “Os instrumentos de coleta de dados têm duas funções básicas: demonstrar a presença ou ausência de um fenômeno e capacitar a quantificação e/ou qualificação dos fenômenos presentes” (RAUEN, 2002, p. 124). Neste estudo, para a coleta de dados foram utilizados a entrevista, questionário e pesquisa bibliográfica. O procedimento de análise e interpretação dos dados baseou-se na análise de conteúdo que será abordado no item 3.4.

3.3.1 Entrevista e questionário

A entrevista e o questionário foram adotados na intenção de conhecer o perfil dos bibliotecários pesquisados, sua experiência em relação aos usos das mídias sociais, a existência de perfis institucionais de suas bibliotecas e a opinião dos respondentes quanto ao perfil esperado de um gestor, voltada ao uso institucional dessas mídias.

A entrevista auxilia o pesquisador a coletar dados ainda não documentados sobre determinado tema. O objetivo principal da entrevista é o de obter informações do entrevistado sobre assunto ou problema definido.

Caracteriza-se, portanto, como “um encontro entre duas pessoas, a fim de que uma delas obtenha informações a respeito de determinado assunto, mediante uma conversação de natureza profissional”. (MARCONI; LAKATOS, 2010, p. 178).

A coleta de dados se deu por meio de entrevista estruturada, na qual o pesquisador seguiu um roteiro estabelecido utilizado, igualmente, no questionário. Este roteiro permitiu uma padronização na entrevista, pois foram feitas as mesmas perguntas a todos os respondentes. De acordo com Marconi e Lakatos (2010), o objetivo é a obtenção de respostas das perguntas padronizadas feitas aos entrevistados, permitindo a averiguação das diferenças e semelhanças entre eles.

Para Severino (2013, p.125), a entrevista estruturada é elaborada com questões direcionadas e previamente estabelecidas, cujas respostas são facilmente categorizáveis. “Aproxima-se mais do questionário embora sem a impessoalidade deste”.

Duarte (2004) afirma que entrevistas são fundamentais para quando se deseja mapear práticas, crenças, valores.

Além disso, para a autora, as entrevistas:

[...] permitirão ao pesquisador fazer uma espécie de mergulho em profundidade, coletando indícios dos modos como cada um daqueles sujeitos percebe e significa sua realidade e levantando informações consistentes que lhes permitam descrever e compreender a lógica que preside as relações que se estabelecem no interior daquele grupo o que, em geral, é mais difícil de obter com outros instrumentos de coleta de dados. (DUARTE, 2004, p. 215).

Dentre as vantagens relatadas por Lakatos e Marconi (2012), encontra-se a de que a entrevista pode ser usada com todos os segmentos da população, havendo a possibilidade de o entrevistado ser mais bem observado, coletando-se, assim, dados importantes não encontrados em fontes documentais.

Com vistas à verificação dos procedimentos de aplicação, bem como o vocabulário empregado nas perguntas e assegurando que as questões atendessem os objetivos nessa pesquisa, foi aplicado um pré-teste com dois bibliotecários atuantes em instituições de ensino superior. Pré-teste é um teste prévio para verificar se o instrumento de coleta de dados está correto. (RAUEN, 2002).

A aplicação do pré-teste serviu como prática ao pesquisador na condução das entrevistas futuras e, ao mesmo tempo, permitiu a reformulação do roteiro, pois três perguntas que não atenderem os objetivos da pesquisa, foram retiradas.

O pré-teste ocorreu nos meses de outubro e novembro de 2015. Paralelamente, o pesquisador entrou em contato com os bibliotecários coordenadores das

instituições da ACADE, por meio do envio de e-mail, solicitando autorização à realização da pesquisa, sendo anexados: Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (ANEXO A); Consentimento de Gravação (ANEXO B) para proteger e respeitar os participantes.

O e-mail consistia de uma breve apresentação do pesquisador, descrição do objetivo e a técnica de coleta de dados a ser utilizada na pesquisa. Foram enviados e-mails aos 16 bibliotecários selecionados. Destes, 12 retornaram com os termos assinados. Para sete bibliotecários, que manifestaram inicial interesse em participar, a pesquisadora marcou dia e horário para a realização das entrevistas. Os demais bibliotecários (cinco) participaram posteriormente por meio de questionário.

Posteriormente, aos bibliotecários que não retornaram o e-mail, fizeram-se contatos por telefone; caso não tivessem recebido a correspondência, foi-lhes perguntado se havia interesse em participar da pesquisa.

Ao serem contactados para as entrevistas, os bibliotecários receberam o roteiro de perguntas antecipadamente, conforme sugerido pela banca de qualificação. No entanto, cinco bibliotecários, por dificuldades diversas relacionadas especialmente à agenda e ao uso de tecnologias para entrevistas à distância, preferiram responder o roteiro e enviá-lo por e-mail. Minayo (2006, p. 95) afirma que “para seleção da melhor metodologia deve ser feita sempre pela adequação à realidade e não como escolha de preferência do pesquisador”.

Comparando os resultados das entrevistas e dos questionários recebidos, percebeu-se que a qualidade e profundidade das respostas eram bastante semelhantes e, por isso, ambos foram considerados na análise. “Os questionários de perguntas abertas caracterizam-se por

perguntas que levam o entrevistado a responder com frases e orações [...] deseja uma maior elaboração das opiniões dos entrevistados”. (RICHARDSON, 1999, p. 192).

Este ajuste na forma de coletar os dados permitiu à pesquisadora ampliar sua amostra, chegando a 12 respondentes de um universo de 16, o que equivale a 75% do universo da pesquisa. Desta forma, os dados coletados se apresentam de maneira mais representativa e completa em face do objeto da pesquisa.

As entrevistas foram realizadas presencialmente e à distância. Na efetivação das entrevistas, o equipamento utilizado para registro foi o gravador de voz presente em aparelhos telefônicos *smartphone*, tanto para a entrevista pessoal como a realizada à distância que, posteriormente, foram transcritas na íntegra. É importante ressaltar que o gravador de voz do telefone celular gera um arquivo de áudio possível de salvar no *drive*, como também de ser aberto em computadores, facilitando a transcrição.

Especificamente, para as entrevistas à distância foi utilizado o *software* Skype que realiza chamadas de voz e vídeo grátis pela Internet, possibilitando a gravação e comunicação direta entre seus interlocutores.

As entrevistas foram feitas no ambiente de trabalho de sete bibliotecários entre os meses de dezembro 2015 e março de 2016. Os questionários foram enviados por e-mail para cinco bibliotecários em março de 2016, sendo retornados com as respostas num prazo de 10 dias.

As questões da entrevista e questionário (APÊNDICE A) foram elaboradas com base nos objetivos a serem alcançados, organizadas de forma a atender a metodologia escolhida, Análise de Conteúdo, descrita logo adiante. Assim, as perguntas são orientadas por categorias de análise de conteúdo, nas quais “é fornecido o sistema de categoria e repartem-se da melhor maneira

possível os elementos à medida que são encontrados” (BARDIN, 2011, p. 149).

A partir do roteiro de questões, foi possível discutir o papel do bibliotecário, enquanto gestor de sua unidade de informação, na inserção de sua biblioteca no universo da informação digital.

3.4 TÉCNICA DE ANÁLISE DE DADOS

Mediante os objetivos propostos ao estudo, foram utilizados a entrevista e o questionário para coleta de dados, ao mesmo tempo que oferecem conformidade com a fundamentação teórica e metodológica. Usa-se a entrevista para obter informações, as quais são manifestadas somente durante a fala dos participantes, ou seja, esse método é indicado aos que se valem da análise de conteúdo na interpretação dos dados.

Empregou-se a técnica da análise de conteúdo apresentada por Bardin (2011, p.48), que é definida como:

[...] um conjunto de técnicas de análise das comunicações visando obter, por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) destas mensagens.

O questionário, segunda técnica utilizada, é um conjunto de perguntas ordenadas, destinadas ao levantamento de informações, por escrito, dos respondentes. (SEVERINO, 2013).

A diferença básica entre estas duas formas de coleta é a de que a entrevista é sempre realizada face a face, enquanto que o questionário tem, como pré-

requisito, a elaboração de um impresso com questões formuladas na mesma sequência a todos os respondentes. (PRODANOV; FREITAS, 2013).

Escolher este método é justificável, pois a análise de conteúdo enriquece a tentativa exploratória, amplia a pré-disposição à descoberta, chamada de função heurística. (BARDIN, 2011).

Assim, a análise de conteúdo tem como finalidade efetuar deduções lógicas e fundamentadas em relação às informações obtidas na coleta de dados. Esta técnica analisa a fala e as significações, isto é, o que está por trás das palavras que foram coletadas. (BARDIN, 2011).

Inicialmente, os conteúdos obtidos por meio das entrevistas gravadas foram transcritos na sua íntegra. Em seguida, junto à leitura detalhada de todo o material, foram destacados os conteúdos relevantes às respostas das perguntas da pesquisa de forma mais direta.

A análise de conteúdo possibilitou a descrição do conteúdo das entrevistas e questionários, desenvolvendo-se em três fases: a pré-análise, na qual o material é organizado para leitura geral das entrevistas e questionários, elaborando-se apontamentos auxiliares na interpretação final da pesquisa; a exploração do material, em que é feita uma leitura mais minuciosa e cuidadosa de todas as entrevistas e questionários, a fim de destacar os conteúdos que correspondem, de forma mais direta, à pergunta inicial da pesquisa e a elaboração de roteiro com as categorias de análise e suas variáveis correspondentes. Por último, o tratamento dos resultados, no qual foi feito estudo das categorias de análise, gerindo inferências e interpretações, possibilitando a verificação das respostas com o tema proposto. (BARDIN, 2011).

De acordo com Bardin (2011, p. 147), “as categorias são rubricas ou classes, as quais reúnem um

grupo de elementos (unidades de registro [...]) sob um título genérico, agrupamento esse efetuado em razão das características comuns destes elementos”. Ainda, segundo Bardin (2011), a categorização tem por objetivo proporcionar uma representação resumida dos dados brutos.

O cruzamento dos dados obtidos e o confronto com a literatura permitiram a identificação da existência ou não da relação entre a competência digital do gestor e o uso de mídias sociais institucionais pelas bibliotecas do sistema ACAFE.

Organizou-se em categorias de análise, conforme orienta Bardin (2011), o conjunto de informações recolhidas junto aos respondentes, o qual foi definido, previamente, estruturando o roteiro utilizado para a entrevista e o questionário, conforme quadro 2, a seguir:

Quadro 2 - Categorias de análise

Categoria	Entrevista/Questionário
Perfil do bibliotecário gestor	Pergunta 1
Uso pessoal de mídias sociais	Pergunta 2 e 4
Uso institucional de mídias sociais	Pergunta 3, 5 e 6
Competência digital do bibliotecário gestor	Pergunta 7 e 8
Outros	Pergunta 8

Fonte: produção da autora, 2016.

A presente pesquisa foi submetida na Plataforma Brasil para análise do Comitê de Ética em Pesquisas com Seres Humanos (CEPSH) da UDESC, processo de número CAAE 50681915.5.0000.0118 tendo sido aprovada.

A partir dos resultados obtidos na análise de conteúdo, foram identificadas as lacunas na competência

em informação digital dos bibliotecários que orientaram a pesquisadora na realização de um levantamento bibliográfico, intencionando a construção de uma listagem de materiais que pudessem servir de leitura básica à ampliação de seus conhecimentos sobre o tema.

Assim, estabeleceu-se uma relação entre a existência ou não de perfis ativos das bibliotecas em mídias sociais, possibilitando analisar a influência da competência digital dos bibliotecários na presença ou ausência dessas unidades de informação nesses canais na rede Internet.

Esses resultados serão expostos e discutidos na próxima seção.

4 APRESENTAÇÃO, ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS

A finalidade nessa seção é a descrição dos dados coletados na pesquisa com os bibliotecários da ACAFE, bem como a exposição dos resultados organizados em categorias com suas respectivas análises, fundamentadas no referencial teórico utilizado nesse trabalho.

Por questões éticas, os respondentes não serão identificados, sendo mencionados através das siglas E1 a E7 aos que responderam por meio de entrevistas, e Q1 a Q5 aos que responderam por meio de questionário.

Para a apresentação dos resultados coletados, fez-se a descrição das respostas dos bibliotecários e, a partir dela, elaboraram-se tabelas contendo dados reunidos por similaridade, interpretados pela pesquisadora.

De maneira a distinguir a aplicação do roteiro de entrevista das respostas dos questionários, os dados estão apresentados separadamente em quadros e tabelas, organizados em categorias, a saber: Perfil dos participantes; Uso pessoal das mídias sociais e suas subcategorias, Conhecimento sobre mídias sociais, Experiência e Dificuldades; Uso institucional de mídias sociais e suas subcategorias Importância, Existência na biblioteca, Processo de criação, Postagens e Competência digital do bibliotecário gestor. A categoria Outros foi analisada junto a categoria Competência digital do bibliotecário gestor em função de que as respostas apresentadas estavam relacionadas a essa categoria.

4.1 PERFIL DOS PARTICIPANTES

Pela primeira pergunta, buscou-se a identificação do perfil dos respondentes, partindo de questões que

assinalassem e completassem dados sobre aspectos pessoais, tempo de atuação e formação profissional. Os resultados são apresentados no Quadro 3:

Quadro 3 - Perfil dos participantes da pesquisa

Respondente	Sexo	Idade	Tempo de atuação	Tempo de atuação no local de trabalho	Titulação	Participação em cursos e eventos
E1	F	34	7	5	Graduação	Encontro de usuários da rede Pergamum (módulo de catalogação e Aquisição, CDD) Curso de Relações Humanas.
E2	F	42	18	16	Especialização	CBBD e os SNBU e Cursos de Gestão e administração
E3	F	46	19	17	Especialização	Cursos Metodologia Lilacs, Portal capes, Ebsco, Semana de Ciencia e Tecnologia Workshop Livro Digital

Participação em cursos e eventos					
Respondente	Sexo	Idade	Tempo de atuação	Tempo de atuação no local de trabalho	Titulação
E4	F	41	15	15	Especialização
E5	F	26	1	2	Graduação
E6	F	38	14	14	Especialização
E7	M	55	29	29	Especialização
CBBD SNBU e Curso de Livro digital Encontro do Pergamum, Paineis de Biblioteconomia SNBU, Marc bibliográfico, Comissões do Mec Curso de capacitação Profissionalização da Gestão acadêmica pela ACAFE, Formação docente, seminário de Ciência , Tecnologia e Inovação, II Amostra de Inovação do Vale do Rio do Peixe.					

Participação em cursos e eventos					
Respondente	Sexo	Idade	Tempo de atuação	Tempo de atuação no local de trabalho	Titulação
Q1	F	35	11	18	Especialização
Q2	F	41	16	15	Especialização
Q3	F	41	16	2	Especialização

Encontros do Pergamum;
Cursos Institucionais; Curso de
Avaliação de Projetos
Econômicos; Curso de
elaboração de projetos sociais.

Congresso Brasileiro de
Biblioteconomia, I Workshop
Gestão de conhecimento em
bibliotecas.

Painel de Biblioteconomia;
Cursos sobre liderança;
Treinamento Bases de Dados,
Pergamum, Portal Capes.

Participação em cursos e eventos	Titulação	Tempo de atuação no local de trabalho	Tempo de atuação	Idade	Sexo	Respondente
XVII Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias SNBU – 2014 Programa de Desenvolvimento de Gestores 2014 XIII encontro Nacional de Usuário da Rede Pergamum 2015 Oficina de assédio Moral 2015 Coaching - Liderança educadora 2015	Especialização	24	24	55	F	Q4
Graduação em Psicologia (maio de 2012); Pós-Graduação Especialização em Psicologia Transpessoal (2015); 32º Painel Biblioteconomia em Santa Catarina (2014); Roda de Leitura: aproximando profissionais da Educação (2015).	Especialização	20	20	54	M	Q5

Fonte: produção da autora, 2016.

Sobre a relação dos cursos e eventos apontados pelos respondentes, observa-se que nenhum deles teve, como temática específica, as mídias sociais. Embora a oferta de cursos dessa natureza não seja muito frequente, verifica-se que, no ano de 2014, a Associação

Catarinense de Bibliotecários - ACB - ofertou o curso 'Marketing e Mídias Sociais em Bibliotecas'⁶, realizado num sábado (09 de agosto), oportunizando assim o aprendizado necessário para o trabalho em bibliotecas e direcionado ao uso de mídias sociais. Ainda que pese o fato de ter sido um curso presencial, representou uma oportunidade de participação ao menos dos bibliotecários da região da Grande Florianópolis.

Belluzzo (2005, p. 37) considera que uma das competências do bibliotecário é a de deter competência digital, "concepção com ênfase na tecnologia da informação e da comunicação". Conforme se pode observar no quadro acima, apenas um respondente (E3) participou de um *workshop* sobre Livro Digital que, apesar de estar relacionado à área digital, não se trata de curso/evento sobre mídias sociais.

É importante que os bibliotecários acompanhem as novas tecnologias com o propósito de planejar e manter a presença digital da biblioteca, conforme destaca o *Conselho de Cooperación Bibliotecária* (2013). Uma das formas de atuar no meio digital é estar presente em algum tipo de mídia social, como Facebook, Twitter. Youtube, etc.

Com relação ao perfil dos entrevistados apresentado na tabela 1, observou-se que, de todos os graduados, 83,3% possuem curso de especialização, enquanto que 16,3%, somente a graduação.

⁶ <https://acb.emnuvens.com.br/2014/06/26/curso-de-marketing-e-midias-sociais-em-bibliotecas/>

Tabela 1 - Perfil do participante tempo de serviço X titulação

Tempo de serviço	Titulação				Total	
	Especialização		Graduação		Nº Res.	%
	E	Q	E	Q		
1 a 5 anos	-	-	1	-	1	8,3%
6 a 10 anos	-	-	1	-	1	8,3%
11 a 20 anos	4	4	-	-	8	66,6%
21 ou mais	1	1	-	-	2	16,7%
Total	83,3%		16,3%		12	100%

Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

Quanto ao grau de formação, constata-se que a maioria dos bibliotecários possui pós-graduação como curso de especialização. Isso demonstra que estão atentos à ampliação de seus conhecimentos, qualificando suas atividades dentro do ambiente de trabalho. Para Dudziak (2003) uma das premissas que sustentam a

competência em informação é o aprendizado ao longo da vida. Este fato demonstra a preocupação dos bibliotecários em relação a um dos aspectos que norteiam a competência em informação: o aprendizado contínuo. Em relação ao tempo de serviço, 10 dos 12 respondentes tem mais de 10 anos na instituição, isso demonstra uma identificação com os valores da IES.

4.2 USO PESSOAL DAS MÍDIAS SOCIAIS

Verificou-se, também, se os bibliotecários possuíam ou não perfil em alguma mídia social. Em caso afirmativo, questionou-se ao respondente se considerava essa participação positiva ou negativa, sendo solicitada justificativa à resposta.

Os resultados demonstram que a maioria possui perfil e considera positiva a sua experiência nas mídias sociais, em geral, não relatando dificuldades de uso. Dos 12 entrevistados, 10 mantêm perfis em mídias sociais, conforme está exposto na Tabela 2.

Tabela 2 - Perfil em mídia social

Respostas	Entrevista	Questionário	Nº de respostas	%
Sim	6	4	10	80%
Não	1	1	2	20%
Total	7	5	12	100%

Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

Conforme descrito na tabela 2, 80% dos entrevistados possui perfil em alguma mídia social. Esse fato confirma os dados divulgados pelo Comitê Gestor da Internet (2013, p.32), nos quais, em “2012 o Brasil atingiu a marca de 80,9 milhões de brasileiros com 10 anos ou mais que utilizam a Internet [...]”. O fenômeno das redes

sociais no Brasil gera impactos em todas as classes sociais, apresentando elevados índices de adoção [...]”. A tendência das informações apresentadas pelo Comitê Gestor da Internet (2013) cita que o fenômeno das mídias sociais está presente cada vez mais na rotina das pessoas.

Os dados acima demonstram que as mídias sociais fazem parte do dia a dia das pessoas. O Comitê Gestor da Internet (2013, p. 32) ressalta que a presença das mídias sociais “tem provocado transformações no hábito de comunicação e de relacionamento”, exercendo grande influência na rotina das pessoas.

Para Colnago (2015), a importância das mídias sociais não está na ferramenta em si, mas o que realmente interessa é o fato de que essas plataformas, atualmente, são quase indissociáveis do cotidiano das pessoas e das empresas, produzindo discussões, propondo grandes tendências e ditando comportamentos.

Frente ao exposto, pode-se contatar que maioria dos bibliotecários utilizam mídias sociais fato comprovado pelos dados do Comitê Gestor da Internet (2013) que faz referência ao aumento contínuo dessas mídias no dia a dia das pessoas. A dinâmica do meio digital facilita e amplia as formas de interação e participação de seus usuários.

As mídias sociais, nas quais os respondentes possuem perfil, são demonstradas na Tabela 3.

Tabela 3 - Perfil em Mídia social pessoal

Mídia Social	Entrevista	Questionário	Nº de respostas
Facebook	6 (E2, E3, E4, E5, E6 e E7)	4 (Q1, Q2, Q4 e Q5)	10
Twitter	1 (E5)	1 (Q5)	2
Instagram	1 (E4)	-	1
Snapchat	1 (E4)	-	1
Pinterest	1 (E2)	-	1
Google Drive	1 (E2)	-	1
WhatsApp	1 (E4)	-	1
Tumblr	1 (E5)	-	1
LastFM	1 (E5)	-	1
Skoob	1 (E5)	-	1
Linkedin	-	1 (Q5)	1
Total de respostas	15	6	21

Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

De acordo com a tabela 3, os perfis no Facebook são os mais citados pelos respondentes, com 100% de incidência.

Percebe-se que os bibliotecários, dependendo do objetivo da sua atividade, utilizam mais de uma mídia social e aproveitam esse espaço para a comunicação e interação social.

A partir de uma interação proporcionada pela internet, apresenta-se uma *web* mais social, envolvendo mais pessoas, mais colaborativa, pois todos são potenciais usuários, onde não há necessidade de conhecimento técnico ao acesso, produção e inserção de conteúdo, *web* que se preocupa menos com a tecnologia e mais com as pessoas. (CURTY, 2008).

Assim ao observar os resultados, nota-se que os bibliotecários utilizam principalmente o Facebook como

mídia social, o qual segundo Drubscky (2015), é a mídia social mais utilizada no Brasil. Além disso, diante da quantidade e variedade de mídias indicadas pelos bibliotecários, demonstra que dependendo da informação que estão buscando utilizam mais de um tipo de mídia social, revelando certa familiaridade em relação a elas.

O entrevistado 1 (E1) não possui perfil em nenhuma mídia social. Questionado se possuía perfil nas mídias sociais, o Entrevistado 2 (E2) afirmou ter Facebook, Pinterest e Google Drive, considerando a experiência positiva, pois há interatividade e comunicação nelas. De maneira geral, não encontrou dificuldades no uso, a não ser em configurá-las no quesito segurança dos dados fornecidos. O Entrevistado 3 (E3) possui perfil no Facebook e entende que há o lado positivo de acompanhar pessoas da família e trabalho, mas aponta o negativo, por causa da exposição pessoal, bem como pelo fato de que as notícias veiculadas nessas mídias podem ser verdadeiras ou falsas.

O entrevistado 4 (E4) confirma possuir perfil no Facebook associado ao seu cônjuge, além de Instagram, SnapChat e Whatsap, ressaltando que a principal vantagem é a econômica, pois facilita a comunicação e interação com familiares e amigos.

O entrevistado 5 (E5) também possui perfil em várias mídias sociais: Facebook, Twitter, Tumblr, LastFM e Skoob e considera positiva essa experiência, afirmando que é uma questão de saber usá-las e que, dependendo da necessidade, vale-se de um tipo de mídia específica. Faz muito uso do Twitter, mas se procura música, usa, por exemplo, LastFM⁷.

⁷ É uma mídia social, fundada em 2002, com função de rádio online criando uma comunidade virtual com foco em música. Na comunidade, são trocadas informações e recomendações sobre música. Last.fm constrói um perfil detalhado do gosto musical de cada

O entrevistado 6 (E6) possui perfil no Facebook e também considera positivo, pois é um meio de interagir e trocar experiências com amigos e familiares.

O entrevistado 7 (E7) possui perfil no Facebook e considera positivo o uso das mídias, porque é muito ágil e dinâmica, possui uma capilaridade muito grande, possibilitando a relação com profissionais e pessoas conhecidas. Detém familiaridade com a ferramenta, porém quando necessário solicita ajuda ao setor de tecnologia da informação e marketing da universidade.

A fala do respondente 1 (Q1) confirma o seu perfil em mídia social Facebook e considera positiva em função da possibilidade de relacionamento com pessoas conhecidas e atualização de notícias diversas e referentes à profissão.

O respondente 2 (Q2) também afirma possuir perfil no Facebook, considerando-o positivo para manter relacionamento com familiares e amigos.

O respondente 3 (Q3) não possui perfil em mídias sociais.

Respondente 4 (Q4) possui perfil em mídia social Facebook e considera igualmente uma experiência positiva pela interatividade com as pessoas, proporcionando acesso rápido à informação desejada.

Respondente 5 (Q5) possui o perfil nas mídias Facebook, Twitter e LinkedIn e vê como positiva a participação em função da interação e proximidade com outras pessoas, amigos, familiares e divulgação de eventos e acontecimentos de seu interesse.

usuário, reunindo e exibindo suas músicas numa página feita com as informações coletadas e gravadas por um plugin do próprio site instalado no aplicativo de execução de música (music player) do computador do usuário. (WIKIPEDIA, 2016).

As considerações acima relacionadas estão agrupadas na tabela abaixo, a fim de dar maior visibilidade aos resultados sobre motivação do uso das mídias sociais pelos 12 bibliotecários.

Tabela 4 – Motivação no uso das mídias sociais

Aspectos	Entrevista	Questionário	Nº de respostas
Interação social	6	4	10
Comunicação	2	1	3
Busca de informação	1	2	3
Total de respostas	9	7	16

Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

Identificou-se, por meio da fala dos bibliotecários, que todos os respondentes, detentores de perfis em mídias sociais consideram positiva sua participação pessoal. Telles (2011) destaca que as mídias sociais são meio para interação social, compartilhamento de informações e elaboração colaborativa de conteúdo, sendo que os dois primeiros aspectos podem ser verificados na maioria das falas dos entrevistados, os quais usam expressões como: interatividade e relacionamento com pessoas, comunicação e acesso à informação.

Realça-se que a ‘elaboração colaborativa de conteúdos’, mencionada por Telles (2011), não aparece nas entrevistas, deixando claro que o uso das mídias sociais pelos entrevistados se refere, com maior ênfase, aos relacionamentos familiares e de amizade. Aparecem com menor frequência os usos de busca e divulgação de informações diversas e contatos profissionais.

Observa-se que o principal uso das mídias sociais, na opinião dos bibliotecários, está voltada ao relacionamento pessoal, não sendo aproveitados outros

aspectos colaborativos da web 2.0, como apontam Blattmann e Silva (2007) referindo-se a ela como um novo modelo de criação e troca de conteúdos, inseridos por pessoas de forma descentralizada em plataformas de acesso livre.

Esse resultado permite constatar que os bibliotecários utilizam principalmente as mídias sociais para interação social. Importante salientar que as mídias sociais permitem outras ações além das mencionadas pelos respondentes tais como possibilidade de se expressar e colaborar na produção de informação. Sendo assim, as mídias sociais podem ser um espaço para construir e compartilhar conhecimento de forma colaborativa e autêntica.

4.3 USO INSTITUCIONAL DE MÍDIAS SOCIAIS

Na terceira questão, procurou-se identificar se as bibliotecas nas quais os entrevistados atuam possuem perfis institucionais em mídias sociais, bem como o conhecimento de como foi o processo de criação e manutenção desses perfis. Das 12 bibliotecas entrevistadas, apenas seis mantêm presença digital por meio de mídias sociais.

E1 afirmou que na biblioteca onde atua há perfis no Facebook, Twitter, Pinterest e Slide Share. Relatou que a biblioteca já mantinha perfil no Twitter quando ele lá começou a trabalhar e os demais foram criados depois, sem apresentar em sua fala detalhes do processo de sua criação. De acordo com E1, tudo o que é postado no Twitter é replicado também no Facebook. O Pinterest é utilizado mais como divulgação dos serviços do acervo e para atrair a atenção do interagente, como fotos de bibliotecas; o Slide Share é usado para postagens de tutoriais de atividades da biblioteca.

São dois bibliotecários os responsáveis pelas postagens das informações e, quando surge alguma dúvida entre os interagentes nos atendimentos e capacitações presenciais, dão preferência para responder essas dúvidas. Além disso, inserem informações sobre seus serviços, produtos, treinamentos sobre cursos da instituição, busca de informação em *sites* de educação, *sites* de bibliotecas, sobre literatura infantil. Avaliam o número de visualizações e compartilhamento, caso um *post* tenha muita interação, utilizam-no como modelo às próximas postagens.

A biblioteca onde E2 atua possui perfis no Facebook e Twitter. Foram criados e são mantidos institucionalmente, sendo que os bibliotecários que inserem as informações receberam capacitação da própria instituição para sua gestão, inclusive quanto a questões éticas direcionadas ao atendimento dos interagentes, seguindo critérios básicos da instituição.

Em sua fala, E2 destaca, de maneira geral, que toda e qualquer forma de interação é bem-vinda, mas especificamente as postagens versam sobre: divulgação de eventos, premiações, sugestão serviços, não apenas informações da própria instituição, mas também as externas, contanto que representem qualificação interessante ao público alvo.

Blog é a mídia social que a biblioteca, na qual E3 atua, possui. O *blog* foi criado e era alimentado pela coordenação da biblioteca, mas como não havia o hábito de inserir notícias, ele passou a ser alimentado pelo setor de comunicação da instituição. Os tipos de postagens são de caráter institucional, tais como serviços prestados e novos produtos oferecidos pela biblioteca.

A biblioteca a que E4 presta serviço não possui perfil institucional em mídias sociais.

Igualmente ao entrevistado anterior, a biblioteca em que E5 trabalha não possui perfil institucional em mídias sociais.

E6 trabalha em uma biblioteca com perfil institucional no Facebook; já teve no Twitter, porém foi encerrado por não ser muito usado. Os bibliotecários fizeram a proposta à coordenação que concordou em reativá-lo; então, dois bibliotecários gerenciam e tem acesso à senha da mídia social. As postagens divulgam assuntos de interesse dos alunos como: livros gratuitos, ferramenta de pesquisa, sites de domínio público em que possam ser baixados livros comunicados da própria biblioteca, alteração de procedimento, informações da própria instituição, tutoriais de pesquisa. A entrevistada destaca que a biblioteca não tem um planejamento rígido de postar mensagens todos os dias, pois depende da demanda de trabalho; a ferramenta de agendamento é usada quando possível, sendo as informações agendadas para o mês.

A biblioteca onde E7 exerce sua atividade profissional mantém perfil institucional no Facebook, criado pela própria biblioteca. As informações postadas no Facebook são: divulgação de eventos culturais da biblioteca, de novas aquisições, obras específicas de coleções especiais.

A biblioteca que o Q 1 atua não possui perfil institucional nas mídias sociais por causa da atual demanda de seu trabalho, optando por não criar um perfil até que possa fazê-lo de modo consistente, com qualidade, de forma a ser reconhecido e elogiado.

A biblioteca na qual atua Q2 não possui perfil institucional em mídias sociais, somente a universidade à qual está vinculado.

A biblioteca do Q3 não dispõe de perfil institucional em mídia social; quando é preciso divulgar informações, o

material é enviado ao setor de comunicação que o propaga através das mídias sociais da IES: Facebook, Twiter, relatando que assim funciona muito bem, o acesso é maior e mostra a importância da Biblioteca à Instituição.

Q4 afirmou que a biblioteca onde trabalha não possui perfil institucional.

A biblioteca do Q5 também possui perfil institucional no Facebook, criado em 2015 com a ajuda do setor de comunicação da Universidade. Q5 é o administrador da página e conta com a colaboração de 3 funcionários da Biblioteca para a sua manutenção.

Através das tabelas 5 e 6, expostas abaixo, são visualizados, quantitativamente, os resultados acima descritos:

Tabela 5 - Biblioteca com perfil em mídia social

Respostas	Entrevista	Questionário	Nº respostas	%
Sim	5	1	6	50%
Não	2	4	6	50%
Total	7	5	12	100%

Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

Em relação as seis bibliotecas com perfil em mídias sociais, suas preferencias estão apresentadas na tabela 6 abaixo:

Tabela 6 - Mídia social utilizada pela biblioteca

Mídia Social	Entrevista	Questionário	Nº respostas
Facebook	4	1	5
Twitter	2	-	2
Blog	1	-	1
SlideShare	1	-	1
Pinterest	1	-	1
Total de respostas	9	1	10

Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

No que se refere ao perfil das bibliotecas em mídias sociais, observa-se, na tabela 5, que a quantidade está distribuída igualmente: 50% possuem perfis na mídia e 50% não. Outro aspecto que se pode constatar é o de que, das 12 bibliotecas elencadas na pesquisa, 6 possuem perfil em apenas uma mídia social, sendo que 5 delas estão presentes no Facebook sendo a mídia social mais utilizada seguida pelo twitter (2).

De acordo com o Comitê Gestor da Internet (2015), a proporção das empresas que adotaram as redes sociais segue em crescimento: em 2012 era 36% e, em 2014, 45% das empresas mantêm perfil próprio. Isso indica que as bibliotecas universitárias estão acompanhando o crescimento das empresas. As bibliotecas presentes nas mídias sociais podem exercer influência direta nos interagentes que as acompanham.

Por outro lado, 50% das bibliotecas da ACAFE perdem a oportunidade de estarem mais próximas de seus interagentes, como no caso da biblioteca do respondente E3, na qual o *Blog* da biblioteca foi transferido ao setor de comunicação da instituição. Observa-se que a transferência desse espaço traz uma perda à biblioteca, por conta da ausência de uma atuação mais efetiva. Nota-se, também, que E6 relata não existir um planejamento para postagens nas mídias sociais; esta ação traz prejuízos à presença digital da biblioteca, pois o planejamento para postagens é fator essencial e básico no uso de mídias institucionais.

A presença digital das bibliotecas universitárias permite alcançar um público cada vez mais conectado. De acordo com dados do Comitê Gestor da Internet (2015, p. 28), “Quanto às atividades realizadas pelos indivíduos na Internet, a pesquisa TIC Domicílios 2014 mostra que o percentual de brasileiros de 10 anos ou mais que utilizam a Internet chegou a 55%, o que corresponde a 94,2

milhões de indivíduos”. Torna-se evidenciado, através dos dados, que não se pode desprezar essa parte da população que cresce exponencialmente ano a ano.

Comparando a quantidade de perfis pessoais (no total de 10) com a quantidade de perfis institucionais (que somam 6) percebe-se uma diferença de perfis pessoais e institucionais em 40%. Um dos motivos pode estar relacionado às demandas de atividades da biblioteca e com o número insuficiente de bibliotecários, conforme apontado por Q1 e Q2. Por outro lado, outras pessoas que fazem parte da equipe da biblioteca podem ser capacitadas para utilizar os perfis institucionais em mídias sociais.

Cabe ressaltar que, Aguiar e Silva (2014) destacam na sua pesquisa que as bibliotecas analisadas optam pelo uso das mídias sociais: Facebook, Twitter e *Blog*; tais dados corroboram com o resultado dessa pesquisa.

Diante dos resultados apresentados e comparando o uso pessoal e institucional das mídias sociais contata-se que a dinâmica de uso pessoal das mídias sociais não reflete o uso institucional pelas bibliotecas. Percebe-se que os bibliotecários subutilizam-se da familiaridade que tem com o uso pessoal das mídias sociais para expandir a atuação profissional de suas bibliotecas. Assim as bibliotecas deixam de ampliar suas formas de comunicação que muitas vezes fica restrito ao ambiente físico da biblioteca ou por meio da divulgação de cartazes e folhetos impressos, não ampliam a disseminação de fontes de informação, deixam de perceber sobre as necessidades informacionais e a capacidade de agregar informações aos seus interagentes.

A quarta questão teve como finalidade avaliar se o bibliotecário teve dificuldades de ordem técnica no uso

das mídias e, em seguida, poderia escolher alguma atividade de que participou ou utilizou em mídias sociais (múltipla escolha).

E1 afirmou que não teve dificuldades de ordem técnica, utilizando as seguintes atividades:

- a) planejar e manter a presença digital da biblioteca, dominar as redes para manter perfil da biblioteca;
- b) editar fotografias e vídeos e compartilhá-los em diferentes mídias sociais;
- c) usar Twitter para a divulgação de eventos e atividades da biblioteca;
- d) avaliar as ferramentas das mídias sociais e estar atento às novidades em função de seus interagentes.

E2 encontrou dificuldades para configurar as mídias de tal maneira a obter o máximo de segurança em relação ao público em geral. E2 acredita que essas configurações são disponibilizadas nessas ferramentas, mas não são assim tão fáceis e amigáveis no manuseio. Quanto às atividades escolheu:

- a) planejar e manter a presença digital da biblioteca;
- b) criar e manter documentos colaborativos através de wikis;
- c) usar Twitter para a divulgação de eventos e atividades da biblioteca;
- d) avaliar as ferramentas das mídias sociais e estar atento às novidades em função de seus interagentes.

E3 apontou ter executado as seguintes atividades:

- a) liderar projetos de implementação de ferramentas de mídias sociais na biblioteca;
- b) planejar e manter a presença digital da biblioteca;

- c) avaliar as ferramentas das mídias sociais e estar atento às novidades em função de seus interagentes.

Os entrevistados E4, E5, Q1, Q2, Q3 e Q4 não possuem mídia social na biblioteca, por isso não responderam a questão 4.

E6 também não encontrou dificuldades. Escolheu as atividades:

- a) liderar projetos de implementação de ferramentas de mídias sociais na biblioteca;
- b) planejar e manter a presença digital da biblioteca;
- c) dominar as redes para manter perfil da biblioteca;
- d) usar Twitter na divulgação de eventos e atividades da biblioteca.

E7, quando encontrou dificuldades, pediu auxílio ao setor de Tecnologia da Informação ou setor de marketing. Mas, no caso das mídias sociais, afirmou ter se familiarizado com elas sem dificuldades. Indica como atividades:

- a) liderar projetos de implementação de ferramentas de mídias sociais na biblioteca;
- b) planejar e manter a presença digital da biblioteca;
- c) editar fotografias e vídeos e compartilhá-los em diferentes mídias sociais;
- d) avaliar as ferramentas das mídias sociais e estar atento às novidades em função.

Q5 encontrou dificuldades e participou das atividades de:

- e) liderar projetos de implementação de ferramentas de mídias sociais na biblioteca;
- f) planejar e manter a presença digital da biblioteca;

- g) editar fotografias e vídeos e compartilhá-los em diferentes mídias sociais;
- h) avaliar as ferramentas das mídias sociais e estar atento às novidades em função de seus interagentes.

Na Tabela 7 constam as atividades de que o bibliotecário participou ou utilizou no uso das mídias.

Tabela 7 - Participação do bibliotecário nas atividades das mídias sociais

Atividades de que participou	E	Q	Nº
- Planejar e manter a presença digital da biblioteca	5	1	6
- Avaliar as ferramentas das mídias sociais e estar atento às novidades em função de seus interagentes	4	1	5
- Liderar projetos de implementação de ferramentas de mídias sociais na biblioteca	3	1	4
- Usar Twitter para a divulgação de eventos e atividades da biblioteca	3	-	3
- Editar fotografias e vídeos e compartilhá-los em diferentes mídias sociais	2	1	3
- Dominar as redes para manter perfil da biblioteca	2	-	2
- Criar e manter documentos colaborativos através de wikis	1	-	1
Total de respostas	20	4	24

Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

Os dados levantados correspondem a 50% das bibliotecas que possuem perfil institucional em mídias sociais. Dessas bibliotecas, a atividade mais indicada (6) foi a de 'planejar e manter a presença digital da biblioteca', seguida pela atividade 'avaliar as ferramentas das mídias sociais e estar atento às novidades em função de seus interagentes' (5). Percebe-se que as bibliotecas que possuem perfil em mídias sociais detêm a preocupação

de planejar e manter sua presença digital, bem como avaliar e estar atento às novas mídias.

As atividades descritas na Tabela 7 foram definidas pelo *Consejo de Cooperación Bibliotecária* (2013), a fim de serem determinadas quais as competências que o bibliotecário deve possuir. Percebe-se que, das 8 competências, 7 foram indicadas pelos respondentes, alcançando 90% das atividades.

Por outro lado, 50% das bibliotecas não responderam, já que não têm perfis em mídias sociais. Sendo assim, os bibliotecários não se valem desses recursos tecnológicos para dinamizar o acesso à informação. Observa-se que são exigidas novas habilidades dos bibliotecários para otimizar o uso das tecnologias e da informação digital. É necessário que o bibliotecário adquira competência em informação digital, que é definida pela Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (2011, p. 2, tradução nossa) como “a capacidade de localizar, identificar, recuperar, processar e utilizar informações digitais”.

De acordo com Belluzzo (2011), para que o bibliotecário consiga atender às inovações do mundo moderno, é preciso conhecer os principais instrumentos utilizados para trabalhar bem a informação de forma inovadora, que vá além de uma simples memorização, ou seja, humanizar a informação e o conhecimento, tornando-os instrumentos de educação e de construção.

Além de conhecer as informações disponibilizadas *in loco* na biblioteca, o bibliotecário deve ser capaz de localizar, selecionar, compreender e avaliar informações digitais no meio desse aparato tecnológico que temos à disposição.

Pode-se observar que as novas tecnologias de informação requerem dos bibliotecários novas competências em informação digital ao proporcionar

novas ferramentas para geração e divulgação de conteúdo *on-line*. Tais competências demonstram que na atual sociedade tecnológica o bibliotecário deve experimentar e utilizar tendências de comunicação como forma de atender as necessidades informacionais de seus interagentes.

Na quinta questão, tem-se como objetivo o relato dos tipos de postagens que é feito nas mídias das bibliotecas, como também a avaliação dos resultados a partir da interação provocada por elas.

E1 expôs que posta informação sobre serviços, produtos, treinamentos da biblioteca, informações de interesse dos cursos da universidade, algumas informações sobre educação e biblioteca universitária, também de outras instituições; é verificado o que outras instituições inserem nas suas mídias e criam suas próprias mensagens. São feitas avaliações sobre o número de visualizações, de compartilhamento e de *likes*. É aferido se uma atividade é bastante visualizada, se as pessoas interagem bastante e se utilizam este post como modelo para os próximos.

E2 se refere às postagens como variadas: divulgação de eventos, premiações, sugestão, serviços, informações da própria instituição e externas, que são avaliados e, tendo qualificação interessante ao âmbito em que a biblioteca trabalha, eles são postados.

E3 informou que divulgam serviços sobre oficinas da biblioteca. As avaliações são feitas de acordo com a quantidade de comentários na mídia.

E6 afirmou que posta conteúdos disponíveis para *download* (livro de domínio público), cursos específicos que tenham dentro da instituição, dicas de pesquisa em bases de dados no google acadêmico na internet, informações sobre normalização, comunicados da própria biblioteca, comunicados de horários de atendimento (caso

haja alteração), mudança de procedimento (ex. tutorial para acessar a Capes que mudou , pois é pelo Café) informações da própria instituição.

E7 se referiu às informações que são inseridas nas mídias; à divulgação de eventos culturais da biblioteca e novas aquisições por área do conhecimento, por coleções especiais. Quanto à avaliação, E7 não aplica um questionário, considera que a biblioteca tem boa visitação pelo público, ficando registrada esta informação. De qualquer modo, foi percebido que a divulgação da mídia da biblioteca deve ser feita de forma mais consistente; contanto, não há bibliotecário para que isso seja concretizado. A instituição tem um setor de marketing que trabalha com as mídias institucionais da universidade e não com os setores.

Q5 organizou as postagens da seguinte maneira: Na segunda-feira são postadas Novidades do Acervo, isto é, títulos novos que estão sendo incorporados ao acervo da Biblioteca; na quarta-feira, Temas Atuais, que tem como objetivo divulgar o acervo de periódicos (principalmente as assinaturas); e, na sexta-feira, geralmente são publicadas Dicas de Leitura, expondo algum autor ou livro sobre literatura (romance, conto, crônica, poesia), uma leitura mais relaxante, mas também que traga conhecimento à vida do aluno. Além disso, são postadas informações relacionadas às datas comemorativas. Q5 percebeu os resultados como bons, mas indica que podem melhorar, à medida que o universo de pessoas é ampliado quando recebem as postagens. Percebe-se que há interação, devido às sugestões recebidas das pessoas.

E4, E5, Q1, Q2, Q3 e Q4 não possuem mídia social na biblioteca, por isso não responderam a questão 5.

As categorias de postagens descritas nos relatos estão apresentadas, estatisticamente, na tabela abaixo:

Tabela 8 - Tipos de postagens nos perfis institucionais

Tipos de postagens	Entrevista	Questionário	Nº respostas
Serviços da BU	5	1	6
Conteúdo didático	3	1	4
Informações institucionais	3	-	3
Comunicados da BU	1	-	1
Total de respostas	12	2	14

Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

É assinalado, na tabela 8, “Serviços da BU” como tipo de postagem de maior indicação com 6 respostas. Esse dado vem ao encontro com os apontados na Tabela 9 (pergunta 6) que também indica Divulgação dos serviços da BU como a maior vantagem em ter perfil institucional nas mídias sociais. Com 4 respostas, divulgar conteúdo didático aparece em segunda opção.

Percebe-se que as bibliotecas se utilizam das mídias sociais, principalmente, na divulgação de seus serviços e informações de conteúdo didático para seus interagentes. Conforme Jesus e Cunha (2012, p. 111), “Um dos papéis da nova biblioteca ou, como alguns autores já denominaram, a “biblioteca 2.0”, é se utilizar de toda essa tecnologia disponível, para melhorar e aperfeiçoar os seus produtos e serviços”.

Porém, é necessário salientar que o uso das mídias pode ir além da indicação de serviços e conteúdos; pode ser criado um espaço direcionado ao fortalecimento da aprendizagem de seus interagentes, conforme citam Gomes, Prudêncio e Conceição (2010), que defendem a inserção das mídias sociais no ambiente da biblioteca universitária, como mediadoras do debate e da troca de

ideias entre os estudantes, a fim de contribuir e aperfeiçoar as práticas de leitura e da escrita.

E7 destacou a necessidade de divulgar a mídia da biblioteca de forma mais consistente, porém não há bibliotecário disponível para atuar nessa atividade, cujo planejamento é imprescindível para sua efetiva continuidade.

Q5 organizou as postagens por tipo de conteúdo o que facilitou sua rotina de trabalho, já que o planejamento otimiza as atividades profissionais.

Quanto às avaliações sobre mídias sociais institucionais levantadas pelos bibliotecários, é feito de acordo com as visualizações quantidade de *likes*, compartilhamento e comentários. Com exceção de E1, que relatou acompanhar o movimento das mídias da biblioteca, verifica-se, de maneira geral, que os bibliotecários não acompanham as estatísticas disponibilizadas por algumas mídias sociais. Bueno (2015) presume que a comunicação adaptada aos novos tempos não descarta a avaliação do trabalho realizado, possibilitando seu redimensionamento, parcial ou integral, caso mudem o cenário e seus protagonistas.

Constata-se que os bibliotecários que possuem as mídias sociais institucionais (6 bibliotecas) utilizam esse espaço principalmente para divulgar serviços da BU. Porém o uso das mídias sociais podem ir além, podem ser utilizadas para melhoria da leitura e escrita de seus interagentes fato não mencionado pelos bibliotecários. Quanto as avaliações que são feitas no uso das mídias sociais nenhum bibliotecário menciona o uso das estatísticas disponibilizadas pelas mídias como forma de auxiliar na execução de suas ações diárias.

Na sexta questão, a finalidade foi descrever da importância do uso das mídias sociais pelas bibliotecas

universitárias, relatando-se as principais vantagens e desvantagens.

E1 não vê desvantagem, somente vantagem: o alcance abrange muito mais pessoas do que qualquer outra forma de comunicação, com maior rapidez.

E2 considera vantajoso o uso das mídias sociais pelo envolvimento das pessoas no uso da tecnologia.

E3 não vê desvantagem e sim vantagens em função da divulgação dos serviços da biblioteca, interação/intercâmbio da biblioteca com os alunos.

Interessante inferir que, apesar de E4 não possuir experiência em mídias sociais institucionais, ele afirmou que não há desvantagens, vendo muitas vantagens nelas em relação à divulgação do trabalho da biblioteca.

Da mesma forma que o entrevistado anterior, E5, apesar de não ter experiência em perfil institucional nas mídias sociais, considerou ser as mídias importantes ferramentas de contato e de comunicação com o público alvo, e a desvantagem é o mau uso ou publicações inadequadas, tal como se posicionar politicamente, informações de cunho ético ligadas ao machismo, homofobia, etc.

E6 acredita que o uso de mídias sociais apresenta mais vantagens do que desvantagens, apesar da interação não ser como esperado, acha que vale a pena continuar utilizando a mídia. As principais vantagens são: divulgação de informações importantes, interação, comunicação e para tirar dúvidas dos alunos.

E7 não vê desvantagens, somente vantagens; entre elas: visibilidade da biblioteca, pelo fato de quase todos os alunos possuírem celular/notebook, facilitando a proximidade deles com a biblioteca, seja na renovação de material, reserva de livros, verificação dos materiais e outros.

Q1 considera como vantagens: melhor visibilidade da biblioteca, informações a respeito dela e seus serviços, serviços on-line; divulgação mais efetiva entre os alunos e rapidez e maior abrangência na comunicação com seu público alvo. E as desvantagens: necessidade de priorização, uma vez que se torna um dos principais canais de comunicação; tempo considerável dispendido à criação de conteúdo.

Apesar de a biblioteca onde Q2 trabalha não possuir mídia social, considerou como vantagens: estar acessível, divulgação dos produtos e serviços da biblioteca, maior interação entre ela e o interagente, sendo desvantagem a desatualização do conteúdo.

Q3 expôs somente as vantagens, tais como: caracterizar a mídia social como ferramenta para a divulgação dos trabalhos desenvolvidos, estabelecendo maior comunicação e interação com os usuários.

Na visão de Q4 só há vantagens: rapidez no atendimento, pois há comunicação e participação real dos usuários; marketing da biblioteca (divulgação de eventos, serviços, curiosidades, etc.).

Q5 listou como vantagens: maior divulgação dos serviços da Biblioteca, interação com o seu público, divulgação do acervo, porque deixa de ser um local fechado para intercambiar com o mundo, participando também do processo de formação intelectual das pessoas que acessam a página. As dificuldades ou problemas estariam voltados ao tempo dispendido na manutenção do perfil atualizado, o cuidado que é preciso ter na organização das imagens e também dos textos; o retorno dos questionamentos que precisam ser rápidos.

Com relação ao uso das mídias sociais, os bibliotecários apontaram vantagens e desvantagens, conforme Tabela 9.

Tabela 9 - Vantagens e desvantagens quanto ao uso das mídias sociais nas bibliotecas.

Vantagens	E	Q	Nº	Desvantagens	E	Q	Nº
- Divulgação dos serviços da BU	4	5	9	- Organização do conteúdo para publicação	-	1	1
- Comunicação	3	3	6	- Desatualização do conteúdo	-	1	1
- Interação	2	3	5	- Aspectos éticos	1	-	1
- Rapidez	-	2	2	- Tempo dedicado à atividade	-	1	1
- Visibilidade da BU	1	1	2				
- Alcance número de Pessoas	1	-	1				
- Uso da tecnologia	1	-	1				
- Formação intelectual das pessoas	-	1	1				
Total de respostas	12	15	27		1	3	4

Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

Dessa forma, observou-se, na Tabela 9, que a maioria dos entrevistados considera mais vantagens do que desvantagens, sendo que 9 respondentes indicam como principal vantagem a divulgação dos serviços da BU. Comunicação é apontada como segunda vantagem mais votada 6 respostas.

Segundo Medeiros e Olinto (2012), as mídias sociais representam um meio de aproximação com a comunidade, interativa e instantânea, pois possibilitam oferecer as novidades e conhecer a opinião do público.

Pode-se verificar que nas respostas dos entrevistados aparecem expressões como: divulgação dos serviços, interação comunicação e rapidez. Observa-se que as bibliotecas utilizam as mídias sociais mais como marketing de seus serviços e comunicação, do que a prospecção para criar uma rede de usuários com perfis

parecidos e contribuir na formação intelectual das pessoas.

Lima Junior (2009, p. 97): “redes sociais podem ser direcionadas para, também, construir o espaço de discussão, de compartilhamento e de produção de informação de relevância social, criando um ambiente de melhora da qualidade informativa.” Constata-se que a criação de um espaço para discussão e produção de informação não é abordado pelos bibliotecários.

De acordo com Maness (2007, p. 48), as mídias sociais permitiram que bibliotecários e usuários:

Não somente interagissem, mas compartilhassem e transformassem recursos, dinamicamente, em meio eletrônico. Usuários podem criar vínculos com a rede da biblioteca, ver o que outros usuários têm em comum em suas necessidades de informação, baseando-se em perfis similares, demografias, fontes previamente acessadas e um grande número de dados que os usuários fornecem.

Percebe-se que o aspecto “usuários podem criar vínculos com a biblioteca, ver o que outros usuários têm em comum com suas necessidades de informação”, abordado por Maness (2007, p. 48), não aparece nas entrevistas, uma vez que o uso das mídias sociais utilizadas pelos entrevistados reflete maior ênfase na divulgação dos serviços da BU. O uso da tecnologia e formação intelectual neste sentido incide número menor de pessoas.

No que diz respeito às desvantagens no uso das mídias sociais, dos 12 entrevistados somente 4 abordaram os seguintes aspectos desvantajosos:

aspectos éticos, desatualização do conteúdo, tempo dedicado à atividade e organização do conteúdo para publicação. Nota-se que a quantidade insuficiente e a qualificação de profissionais, com tempo para organizar e selecionar conteúdos atualizados influencia na dedicação e concretização deste serviço. Passarelli (2009) afirma que: a importância das redes sociais como fenômeno emergente dos coletivos digitais, consumidores da informação e produtores de conhecimento introduz profundas rupturas nos papéis tradicionais dos bibliotecários.

Percebe-se que a sociedade do conhecimento exige novas habilidades dos profissionais da informação, em especial no manuseio das mídias sociais, o que torna possível novas formas de atuação profissional.

Concluindo: diante dos dados levantados, 12 bibliotecas participantes, 10 bibliotecários possuem perfil pessoal em mídia social e 2 bibliotecários não. Das 12 bibliotecas analisadas, 6 detêm perfil institucional e 6 não. Comparando a quantidade de perfis pessoais (10) com a quantidade de perfis institucionais (6), há uma menor utilização de perfis institucionais em 40%. Um dos motivos pode estar relacionado às demandas de atividades da biblioteca, concentradas em número insuficiente de bibliotecários.

Cruzando os dados entre a experiência com mídias sociais e a existência de perfis institucionais, conclui-se que:

Sobre os 2 bibliotecários que não possuem perfil pessoal (E1 e Q3): E1 atua em biblioteca que dispõe de perfil institucional e relata que não encontrou dificuldades de usar a mídia social. Q3, que atua em biblioteca não detentora de perfil institucional, expõe que na sua instituição é o setor de comunicação e marketing que divulga as informações de todos os setores. Quando

precisam, enviam o material que precisa ser comunicado àquele setor que, por meio das mídias Facebook, WhatsApp, Twitter da Instituição, são divulgadas as informações. De acordo com Q3, funciona muito bem, pois o acesso é maior e mostra a importância da Biblioteca à Instituição.

Percebe-se que nos casos em que o bibliotecário e a biblioteca não possuem perfis, a biblioteca conta com as mídias da Instituição para divulgar suas informações; o que, por um lado, pode alcançar maior número de pessoas, mas, por outro, perde a autonomia da biblioteca em disponibilizar conteúdo a qualquer momento e de qualquer lugar, além de não poder acompanhar e avaliar a sua postagem digital.

Lima Junior (2009, p. 97) afirma que a: “ mídia social [...] permite a criação, compartilhamento, comentário, avaliação, classificação, recomendação e disseminação de conteúdos digitais de relevância social de forma descentralizada, colaborativa e autônoma tecnologicamente”.

4.4 COMPETÊNCIA DIGITAL DO BIBLIOTECÁRIO GESTOR

Na sétima questão, o propósito era descrever quais competências digitais o bibliotecário gestor deve dispor na opinião dos entrevistados, intencionando o gerenciamento do uso das mídias sociais da biblioteca.

E1 afirmou que o bibliotecário gestor deve conhecer todas as ferramentas digitais existentes, escolhendo qual delas consegue adequar ao uso: ex. edição de fotografia ou de vídeo de QRCode para criação, trabalho em equipe, saber elaborar projeto de uso das ferramentas e de marketing.

E2 acredita que o gestor tem de dominar a ferramenta que usará na biblioteca, ser hábil em buscar inovações, lidar com situações adversas, porque há uma exposição na mídia social e habilidade empreendedora. O mesmo entrevistado considera que o bibliotecário gestor pode não dominar tudo isso, mas ele precisa ter noção sobre as tecnologias, porque fazem parte do dia a dia; devendo, também, aprender a descontinuar os serviços quando eles já não são tão mais populares.

E3 menciona que o bibliotecário gestor deve ser proativo, dinâmico, flexível, estar aberto a mudanças tecnológicas e as acompanhar, tendo o propósito de adequar a informação ao tipo de mídia. Além disso, deve seguir o avanço tecnológico e tirar proveito dessas ferramentas.

Assim como E2, E4 ressalta que o bibliotecário gestor deve ter habilidade, familiaridade com tecnologia e criatividade para chamar a atenção do aluno a partir das mídias sociais.

E5 considera ética a primeira competência que um gestor deve ter, bom senso, dominar conteúdo e linguagens, dominar a ferramenta, saber usar recursos de edição de vídeo, edição de imagem. Quanto à questão ética, E5 menciona que se posicionar politicamente e com questões machistas e homofóbicas é inadequado, sendo que esse tipo de informações não deve ser exposto nos perfis institucionais das mídias sociais.

E6 salienta que o bibliotecário gestor tem de saber mexer na ferramenta, estando sempre atento às novidades para não ficar atrasado em relação ao que está se passando.

E7 relata que, em primeiro lugar, o bibliotecário deve estar aberto à incorporação das mídias sociais no seu dia a dia, ser dinâmico, interagir de forma digital com o usuário, apoderar-se mais desse conhecimento técnico.

Q1 amplia ainda mais as competências, afirmando que todo gestor bibliotecário deve ter: motivação digital: estar motivado para utilizar o ambiente digital como mais uma ferramenta na disseminação da informação, saber se comunicar no formato digital: deve estar atualizado com a linguagem utilizada na Internet, buscando uma conexão com o seu público alvo, ter conhecimentos básicos de informática e Internet: para lidar facilmente com a criação de conteúdos; etiqueta virtual: para saber como se comportar em relação às postagens e respostas, principalmente no possível envolvimento com assuntos polêmicos e criatividade: para criação de conteúdo atrativo e inovador.

Q2 descreve que as competências devem ser as mesmas do bibliotecário gestor de uma biblioteca, sabendo direcioná-las ao uso das mídias sociais: visão e habilidades gerenciais, capacidade de análise, criatividade, atualização no processo de educação continuada, conhecimento nos recursos financeiros e humanos.

Q3 também considera importante para o bibliotecário gestor ter Conhecimento e habilidades em tecnologia digital e saber buscar e filtrar eletronicamente a informação.

Q4 reforça que o bibliotecário deve dominar as redes, por meio de capacitações, objetivando a manutenção do serviço oferecido pelas mídias cada vez mais atrativo.

Q5 comenta que, se o bibliotecário gestor tiver uma equipe com as competências necessárias para criar e desenvolver perfis em redes sociais, ele não precisa ter essas competências. Neste caso, ele precisa ter um perfil gerencial e de conhecimentos mínimos para saber aquilo que deseja e que é viável de ser realizado. Envolver a equipe neste processo de criação e atualização de perfis

em redes sociais. Além de valorizar os funcionários não sobrecarrega o gestor que precisa estar em constante planejamento, organização e gestão dos processos e serviços da biblioteca.

As competências apontadas pelos entrevistados são apresentadas na tabela abaixo:

Tabela 10 - Competências digitais do bibliotecário gestor

Competências	Nº
Domínio da ferramenta escolhida	8
Habilidade empreendedora	3
Conhecer ferramentas digitais	2
Ética	2
Domínio de conteúdo	4
Criatividade	3
Atualização	2
Motivação digital	1
Conhecimento recursos financeiros e humanos	1
Gestão de pessoas	1
Total de respostas	27

Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

Ao questionar a opinião dos entrevistados a respeito das competências digitais, que o bibliotecário gestor deve ter para administrar o uso das mídias sociais pela biblioteca, observa-se que em 8 das respostas foi destacado o domínio da ferramenta escolhida, conforme consta na tabela 10.

Na tabela 10, exibe-se a visão dos entrevistados, o conjunto de competências que o bibliotecário gestor deve ter. Diante das respostas analisadas, é possível concluir que tais competências são fundamentais para que o bibliotecário gestor desenvolva atividades que envolvam o ambiente digital com qualidade e eficiência. Essa

conclusão é evidenciada pela *American Library Association* (2013) que expõe os seguintes aspectos sobre competência digital:

- a) possuir variedade de habilidades cognitivas e técnicas necessárias para encontrar, compreender, avaliar, criar e comunicar informações digitais em uma variedade de formatos;
- b) conhecer diversas tecnologias para procurar e recuperar informações, interpretar resultados de pesquisa e julgar a qualidade das informações recuperadas;
- c) compreender as relações entre tecnologia, a aprendizagem ao longo da vida,
- d) habilidade no uso de tecnologias apropriadas para comunicar e colaborar com seus pares, colegas, família e público em geral;
- e) participar ativamente na sociedade civil e contribuir para uma comunidade informada e engajada.

Na fala dos entrevistados são abordados aspectos pertinentes às competências em informação digital dos bibliotecários, dos quais, ressalta-se: aprender a descontinuar os serviços quando eles já não são mais utilizados. Percebe-se a necessidade de atualização constante sobre o uso das ferramentas de mídias sociais, bem como o conhecimento dos perfis dos interagentes, a fim de saber o que mais utilizam.

Antes mesmo de dominar a ferramenta e o conteúdo, o bibliotecário deve ter bom senso na escolha do conteúdo a ser postado nas mídias. Observa-se que as questões éticas devem ser consideradas na atuação do bibliotecário gestor.

Outro aspecto abordado é a motivação digital: o bibliotecário gestor deve estar motivado para utilizar o ambiente digital, considerando-o como mais uma ferramenta na disseminação da informação; saber se comunicar no formato digital, isto é, conhecer as linguagens e de que forma são apresentadas as informações, além de dominar as redes, por meio de capacitações, tendo em vista a manutenção do serviço oferecido pelas mídias cada vez mais atrativo.

Caso o bibliotecário não tenha competências necessárias para criar e desenvolver perfis em redes sociais, ele precisa ter perfil gerencial para envolver a equipe e conhecimentos mínimos para saber aquilo que deseja e que é viável de ser realizado.

O *Consejo de Cooperación Bibliotecária* (2013) descreve nove competências em informação digital que o bibliotecário, no uso das mídias sociais, deve ter: liderar projetos de implementação de ferramentas de mídias sociais na biblioteca; planejar e manter a presença digital da biblioteca; dominar as redes para manter perfil da biblioteca; editar fotografias e vídeos e compartilhá-los em diferentes mídias sociais; gravar, editar e publicar podcasts; criar e manter documentos colaborativos através de wikis; usar Twitter na divulgação de eventos e atividades da biblioteca ; avaliar as ferramentas das mídias sociais e estar atento às novidades em função de seus interagentes.

Comparando as características do *Consejo* com a fala dos respondentes, pode constatar-se que, dominar as redes para manter perfil da biblioteca, avaliar as ferramentas das mídias sociais e estar atento às novidades em função de seus interagentes são os itens que têm relação direta com os mesmos. Somente três aspectos são abordados.

É perceptível que as possibilidades de uso das mídias sociais são muitas. Apropriar-se desse conhecimento como mais uma forma de aproximação com os interagentes é indispensável. As mídias sociais oferecem acesso à informação atualizada e possibilitam a construção de conteúdo colaborativo, ações que devem ser consideradas pelos bibliotecários, uma vez que contribuem na formação intelectual de seus interagentes. Um novo perfil de interagente está surgindo, sendo assim, os bibliotecários devem acompanhar essas novas demandas informacionais, criando novas formas de trabalho.

A *American Library Association* (2013, p. 1, tradução nossa) relata que além de conhecer as tecnologias de informação, o bibliotecário deve ter “habilidades básicas de leitura e escrita; a verdadeira competência digital requer, tanto habilidades cognitivas quanto técnicas”.

Como conclusões finais, constata-se que:

- a) todos os bibliotecários respondentes, mesmo os que não possuem perfil, consideram positiva a participação em uma mídia social. Percebe-se que os bibliotecários utilizam esse espaço, principalmente, para interagir socialmente e comunicar. Somente três bibliotecários fazem uso desse espaço para buscar informações. Percebe-se, assim, que os bibliotecários não se valem desse espaço para compartilhar conteúdos e cooperar na construção do seu próprio conhecimento e dos seus colegas.
- b) Sobre os perfis institucionais, das 12 bibliotecas analisadas, metade delas possui perfil em mídia social. As postagens mais frequentes das bibliotecas são divulgação dos serviços da BU. Constata-se que as bibliotecas que não utilizam

esse espaço perdem a oportunidade de se aproximar mais de seus interagentes, já que, melhorando a forma de comunicação, possibilitando novas formas de divulgação de conteúdos, auxiliando na assimilação das informações faz com que os usuários da biblioteca se mantenham mais interessados.

- c) As competências em informação digital apresentadas pelos bibliotecários são: conhecer ferramentas digitais; domínio da ferramenta escolhida; Habilidade empreendedora; ética; domínio do conteúdo; atualização; motivação digital; criatividade; Conhecimento dos recursos financeiros e humanos e Gestão de pessoas. Destas, três características estão diretamente relacionadas à competência em informação digital: conhecer ferramentas digitais; domínio da ferramenta escolhida; motivação digital. As demais são competências que podem ser identificadas em várias atividades profissionais. Verificou-se que o conhecimento dos bibliotecários sobre as competências digitais fica muito aquém da diversidade de ferramentas digitais que são disponibilizadas.

Resgatando a problemática proposta nessa pesquisa, percebe-se não haver uma relação direta entre a competência digital dos bibliotecários da rede ACADE e a existência ou ausência digital dessas bibliotecas em perfis ativos em mídias sociais. Verificou-se haver bibliotecas que detêm perfis institucionais, cujos bibliotecários respondentes não utilizam mídias sociais pessoais, bem como o contrário também pode ser verificado.

Os bibliotecários, com ou sem perfil, relataram suas competências em informação digital e consideraram

positiva a participação nas mídias sociais. Assim, conclui-se que, partindo da coleta e análise dos dados da pesquisa, afirma-se que há uma relação parcial entre competência digital dos bibliotecários e a presença digital dessas bibliotecas em perfis ativos em mídias sociais, onde a competência dos bibliotecários não interfere diretamente na existência dos perfis institucionais.

No entanto, fica claro nos relatos que o desenvolvimento de competências digitais dos gestores deve abranger outros aspectos mais aprofundados, tais como serem produtores de informação, (criar e manter conteúdos colaborativos) utilizar as mídias sociais como espaço para discussão e troca de ideias e avaliar as ferramentas das mídias sociais e estar atento às novidades em função de seus interagentes a fim de que a presença digital das bibliotecas universitárias se faça de maneira melhor conduzida e com melhores resultados.

5 CONCLUSÕES

A competência em informação digital envolve a capacidade de localizar, selecionar e usar a informação em diversos formatos digitais. Em todas essas ações está incluída a capacidade de assimilar e interpretar a informação para gerar novo conhecimento, contribuindo ao pensamento crítico.

Há cada vez mais presente na sociedade da informação, a necessidade de adquirir e desenvolver a competência a qual se propaga pelo uso de ferramentas tecnológicas.

As mídias sociais exigem novas posturas das bibliotecas e bibliotecários, que vai além do uso das tecnologias da informação; inclui a localização e processamento da informação para a criação e compartilhamento de conteúdo.

A biblioteca universitária, ao se apropriar desse espaço para divulgar os seus serviços, bem como informação técnica e científica e utilizar esses espaços para comunicação direta com seus interagentes fortalece a aproximação e melhora a troca de informação e a produção textual dos mesmos.

Os resultados da pesquisa apontam que é relevante às bibliotecas universitárias considerarem esse ambiente virtual como espaço para publicar conteúdos, interagir e compartilhar com seus pares e assim colaborar na construção do seu próprio conhecimento e da comunidade acadêmica.

Neste estudo ficou visível que, apesar de haver relação indireta e parcial entre a existência de perfis ativos pessoais e institucionais, a literatura aponta aspectos que deixam de ser explorados no uso dessas mídias, quando não há um gestor preparado e dedicado ao trabalho com

elas como utilizar esse espaço para discussão e troca de ideias.

Por meio do conteúdo das entrevistas e questionários foi possível identificar que metade das bibliotecas possuem perfil institucional em mídias sociais, sendo que são utilizadas principalmente para divulgar os serviços da biblioteca.

Salienta-se que o potencial de uso dessas mídias fica abaixo do desejado, sendo a situação ainda mais desfavorável, pois metade das bibliotecas analisadas não possuem perfis, em especial naquelas em que o gestor demonstra deter competências digitais, o que significa não ser prioridade a existência de perfis institucionais.

Foi possível inferir que a presença digital das bibliotecas seria muito mais ampla se houvesse planejamento e monitoramento das mídias sociais. Essas ações contribuíram para que as atividades voltadas à presença digital pudessem ser constantemente avaliadas ao disseminar conteúdo pertinente à comunidade acadêmica, possibilitando a sua manutenção.

Constata-se que as competências em informação digital identificadas são insuficientes diante da variedade de mídias sociais disponibilizadas e as possibilidades de atividades.

Com relação às dificuldades apresentadas nos relatos, buscou-se contemplá-las por meio do produto final da dissertação, uma lista com bibliografias para auxiliar no desenvolvimento das competências digitais dos bibliotecários pesquisados sobre o uso de mídias sociais. (APENDICE B).

Uma das dificuldades encontradas na pesquisa foi a escassez da literatura científica brasileira sobre competência em informação digital e mídias sociais voltadas às bibliotecas universitárias. Outro aspecto foi o da disponibilidade dos bibliotecários em participar da

pesquisa, o que levou a pesquisadora a utilizar mais de um instrumento de coleta de dados, no caso o questionário, ampliando a amostra.

Outras pesquisas poderão ser elaboradas para verificar o uso das mídias sociais em bibliotecas, tais como avaliação da presença digital. Em função da escassa bibliografia, também são interessantes as novas pesquisas sobre competência de informação digital nos seus aspectos históricos.

Ao final desta pesquisa, espera-se ter contribuído para a conscientização da importância de desenvolver competências em informação digital, fundamentais na atividade profissional do bibliotecário, bem como incentivar o uso institucional de mídias sociais pelas bibliotecas. Colaborar na qualificação dos bibliotecários é contribuir para a satisfação das necessidades informacionais de seus interagentes.

REFERÊNCIAS

AGUIAR, Gisele Adornato de. **O uso das ferramentas de redes sociais em bibliotecas universitárias**: um estudo exploratório com as bibliotecas da UNESP, UNICAMP E USP. 2012. 184 f. Dissertação (Mestrado)- Universidade de São Paulo, São Paulo, 2012. Disponível em: <

<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27151/tde-03122012-160409/pt-br.php> >. Acesso em: 10 fev. 2014.

AGUIAR, Gisele Adornato de; SILVA, José Fernando Modesto da. Uso das ferramentas de redes sociais em bibliotecas universitárias: um estudo exploratório na UNESP, UNICAMP E USP. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, v.7, n.1, jan./jun. 2014. Disponível em: <

<http://inseer.ibict.br/ancib/index.php/tpbci/article/viewFile/129/171>>. Acesso em: 20 abr. 2016.

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. **Presidential Committee on Information Literacy**: Final Report.

Washington, D.C., 1989. Disponível em:

<<http://www.ala.org/acrl/publications/whitepapers/presidential>>. Acesso em: 13 jun. 2015.

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. **Information Literacy Competency Standards for Higher Education**.

Chicago: ALA, 2000. Disponível em: <

<http://www.ala.org/acrl/sites/ala.org.acrl/files/content/standards/standards.pdf>> Acesso em: 11 out. 2014.

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. **Digital literacy, libraries, and public policy**: report of the office for information technology policy's digital. 2013. Disponível

em: <http://www.districtdispatch.org/wp-content/uploads/2013/01/2012_OITP_digilitreport_1_22_13.pdf> . Acesso em: 10 jun. 2015.

ASSOCIAÇÃO CATARINENSE DAS FUNDAÇÕES EDUCACIONAIS. **ACAFE 30 anos:** atuando no desenvolvimento catarinense. Florianópolis: ACAFE, 2004.

ASSOCIAÇÃO CATARINENSE DAS FUNDAÇÕES EDUCACIONAIS. **Acafe-Estatuto.** 2014a. Disponível em: < <http://www.new.acafe.org.br/acafe/acafe/estatuto>>. Acesso em: 10 mar. 2016.

ASSOCIAÇÃO CATARINENSE DAS FUNDAÇÕES EDUCACIONAIS. **Acafe – Memória | Dirigentes – 1974/2014.** 2014b. Disponível em: < <http://www.new.acafe.org.br/acafe/acafe>>. Acesso em: 10 mar. 2016.

ASSOCIAÇÃO CATARINENSE DAS FUNDAÇÕES EDUCACIONAIS. **Acafe-Missão.** 2014c. Disponível em: <<http://www.new.acafe.org.br/acafe/acafe/missao>>. Acesso em: 10 mar. 2016.

AZEVEDO, Carlos Eduardo Franco. A estratégia de triangulação: objetivos, possibilidades, limitações e proximidades com o pragmatismo. In: ENCONTRO DE ENSINO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO E CONTABILIDADE, 4., 2013, Brasília. **Anais eletrônicos...** Disponível em: < http://www.anpad.org.br/diversos/trabalhos/EnEPQ/enepq_2013/2013_EnEPQ5.pdf>. Acesso em: abr. 2016.

ANZOLIN, Heloisa Helena; CORRÊA, Rosa Lydia Teixeira. Biblioteca universitária como mediadora na produção de conhecimento. **Rev. Diálogo Educ.**, Curitiba, v. 8, n. 25, p. 801-817, set./dez. 2008.

Disponível em: <

<http://www2.pucpr.br/reol/pb/index.php/dialogo?dd1=2448&dd99=view&dd98=pb> >. Acesso em: 10 mar. 2016.

BARDIN, Lawrence. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2011.

BAWDEN, David. Information and digital literacies; a review of concepts. **Journal of Documentation**, v. 57, n. 2, p.218-259, 2001. Disponível em:

<<http://arizona.openrepository.com/arizona/bitstream/10150/105803/1/bawden.pdf>> . Acesso em: 18 ago. 2015.

BELLUZZO, Regina Célia Baptista. Competências na era digital: desafios tangíveis para bibliotecários e educadores. **Educação Temática Digital**, Campinas, v. 6, n.2, p.30-50, jun. 2005. Disponível em: <

<http://ojs.fe.unicamp.br/ged/etd/article/view/1655/1501>>. Acesso em: 06 out. 2014.

BELLUZZO, Regina Célia Baptista; KOBAYASHI, Maria do Carmo Monteiro; FERES, Glória Georges. Information literacy: um indicador de competência para a formação permanente de professores na sociedade do conhecimento. **Educação Temática Digital**, Campinas, v.6, n.1, p.81-99, dez. 2004. Disponível em:

<<https://www.fe.unicamp.br/revistas/ged/etd/article/view/2009/1837>>. Acesso em 05 jun. 2015.

BELLUZZO, Regina Célia Baptista. Como desenvolver a Competência em Informação (CI): uma mediação

integrada entre a biblioteca e a escola. **CRB-8 Digital**, São Paulo, v. 1, n. 2, p. 11-14, out. 2008. Disponível em: <<http://www.revista.crb8.org.br/index.php/crb8digital/article/viewFile/25/25>>. Acesso em: 5 jun. 2015.

BELLUZZO, Regina Célia Baptista. A information literacy como competência necessária à fluência científica e tecnológica na sociedade da informação: uma questão de educação. In: SIMPÓSIO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 8., 2011, São Paulo. **Anais Eletrônicos...** Disponível em: <<http://www.simpep.feb.unesp.br/anais.php>>. Acesso em: 13 jun. 2016.

BELLUZZO, Regina Célia Baptista. O uso de mapas conceituais e mentais como tecnologia de apoio à gestão da informação e da comunicação: uma área interdisciplinar da competência em informação. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**. São Paulo, v.2, n.2, p.78-89, dez. 2006. Disponível em: <<http://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/19/7>>. Acesso em: 10 jun. 2015.

BELLUZZO, Regina Célia Baptista. As competências do profissional da informação nas organizações contemporâneas. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v.7, n.1. p.58-73, jan./jun. 2011. Disponível em: <<https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/180/186>>. Acesso em: 10 jun. 2015.

BLATTMANN, Ursula; SILVA, Fabiano Couto Corrêa da. Colaboração e interação na *web 2.0* e biblioteca 2.0 . **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v.12, n.2, p. 191-215, jul./dez., 2007.

Disponível em:

<<http://revista.acbssc.org.br/racb/article/view/530/664>> .

Acesso em 20 ago. 2015.

BRASIL. Secretaria de Comunicação Social da Presidência da República. **Pesquisa brasileira de mídia 2015**: hábitos de consumo de mídia pela população brasileira. Disponível

em:<<http://www.secom.gov.br/atuacao/pesquisa/lista-de-pesquisas-quantitativas-e-qualitativas-de-contratos-atuais/pesquisa-brasileira-de-midia-pbm-2015.pdf>>.

Acesso em: 10 abr. 2016.

BUENO, Wilson da Costa. Estratégias de comunicação para mídias sociais. In: BUENO, Wilson da Costa (Org.).

Estratégias de comunicação nas mídias sociais.

Barueri, SP: Manole, 2015.

CAMPELLO, Bernadete Santos. O movimento da competência informacional: uma perspectiva para o letramento informacional. **Ci. Inf.**, Brasília , v. 32, n. 3, p. 28-37, Dez. 2003 . Disponível em:

<http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-19652003000300004&lng=en&nrm=iso>. Acesso

em: 16 jun. 2015.

CAMPELLO, Bernadete Santos. **Letramento**

informacional: função educativa do bibliotecário na escola. São Paulo: Autêntica, 2009.

CAREGNATO, Sônia Elisa. O desenvolvimento de habilidades informacionais: o papel das bibliotecas universitárias no contexto da informação digital em rede.

Revista de Biblioteconomia & Comunicação, Porto Alegre, v. 8, p. 47-55, jan./dez. 2000. Disponível em: <

<http://eprints.rclis.org/11663/1/artigoRBC.pdf>>. Acesso em: 11 jun. 2016.

CASTELLS, Manuel. **A galáxia da internet**: reflexões sobre a internet, os negócios e a sociedade. Rio de Janeiro: J. Zahar, 2003.

CENDON, B. V. A internet. In.: CAMPELLO, B. S.; CENDÓN, B. V.; KREMER, J. M. (Orgs.). **Fontes de informação para pesquisadores e profissionais**. Belo Horizonte: UFMG, 2000. p. 275-299.

CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Alcino. **Metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2003.

COLNAGO, Camila Khroling. Mídias e redes sociais digitais: conceitos e práticas. In: BUENO, Wilson da Costa. **Estratégias de comunicação nas mídias sociais**. Barueri, SP: Manole, 2015. p. 3-22.

COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL. **TIC**: domicílios e empresas: pesquisa sobre o uso de tecnologias de informação e comunicação no Brasil. São Paulo, 2013. Disponível em: <<http://www.cetic.br/media/docs/publicacoes/2/tic-domicilios-e-empresas-2012.pdf>> . Acesso em: 1 set. 2015.

COMITÊ GESTOR DA INTERNET. **TIC Empresas 2014**: pesquisa sobre o uso das tecnologias da informação e comunicação nas empresas brasileiras. São Paulo, 2015. Disponível em: <http://www.cgi.br/media/docs/publicacoes/2/TIC_Empresas_2014_livro_eletronico.pdf>. Acesso em 10 abr. 2016.

CONSEJO DE COOPERACIÓN BIBLIOTECARIA.

Perfiles profesionales. Madrid, Febrero, 2013.

Disponível em: <http://www.mecd.gob.es/cultura-mecd/dms/mecd/cultura-mecd/areas-cultura/bibliotecas/mc/consejocb/grupos-de-trabajo/6/perfileslinforme2012.pdf> > . Acesso em: 5 set. 2015.

CORRÊA, Elisa C. D. Usuário, não! Interagente: proposta de um novo termo para um novo tempo. **Enc. Bibli.**, v. 19, n. 41, p. 23-40, set./dez. 2014. Disponível em: <

<https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/viewFile/1518-2924.2014v19n41p23/28292> >. Acesso em: 26 ago. 2015.

CRESWELL, John W. **Projeto de pesquisa:** métodos qualitativo, quantitativo e misto. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2007.

CUNHA, Murilo Bastos da. Construindo o futuro: a biblioteca universitária brasileira em 2010. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 29, n. 1, p. 71-89, jan./abr. 2000. Disponível em: < <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/901/938> > . Acesso em: 12 jan. 2014.

CUNHA, Murilo Bastos da; CAVALCANTI, Cordélia R. **Dicionário de biblioteconomia e arquivologia.** Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2008.

CUNHA, Murilo Bastos da. A biblioteca universitária na encruzilhada. **DataGramZero**, Rio de Janeiro, v.11, n. 6, dez. 2010. Disponível em: < <http://repositorio.unb.br/handle/10482/14869> >. Acesso em: 2 fev. 2016.

CURTY, R. Web 2.0: plataforma para o conhecimento coletivo. TOMAÉL, M. I. (Org.). **Fontes de informação na internet**. Londrina: Eduel, 2008.

DRUBSCKY, Luiza. **Quais são as redes sociais mais usadas no Brasil**. 11 jun. 2015. Acesso em: <<http://marketingdeconteudo.com/redes-sociais-mais-usadas-no-brasil/>>. Acesso em: 10 abr. 2016.

DUARTE, Rosália. Entrevistas em pesquisas qualitativas. **Educar**, Curitiba, n. 24, p. 213-225 2004. Disponível em <<http://www.scielo.br/pdf/er/n24/n24a11.pdf>> . Acesso em: 9 set. 2015.

DUDZIAK, E. A. **A information literacy e o papel educacional das bibliotecas**. 2001. 187f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação). Escola de Comunicação e Artes da Universidade de São Paulo, São Paulo, 2001. Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27143/tde-30112004-151029/pt-br.php>>. Acesso em: 25 maio 2015.

DUDZIAK, E. A. Information literacy: princípios, filosofia e prática. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 32, n. 1, p. 23-35, jan./abr. 2003. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-19652003000100003>. Acesso em: 30 maio 2015.

GASQUE, K.C. G. D. **Letramento informacional: pesquisa reflexão e aprendizagem**. Brasília: Ed. FCI/UNB, 2012. Disponível em: <http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/13025/1/LIVRO_Letramento_Informacional.pdf> . Acesso em: 18 ago. 2015.

GOMES, H.F.; PRUDÊNCIO, D.S.; CONCEIÇÃO, A. V. da. A mediação da informação pelas bibliotecas universitárias: um mapeamento sobre o uso dos dispositivos da comunicação na *web*. **Inf. & Soc.:Est.**, João Pessoa, v.20, n.3, p. 145-156, set./dez. 2010. Disponível em: <
<http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/9047/4812>> . Acesso em: 25 maio 2015.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

HATSCHBACH , Maria Helena de Lima ; OLINTO, Gilda. Competência em informação: caminhos percorridos e novas trilhas. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v.4, n.1, p. 20-34, jan./jun. 2008. Disponível em :
 <<http://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/64/78>>.
 Acesso em: 18 ago. 2015.

HATSCHBACH , Maria Helena de Lima. **Information literacy**: aspectos conceituais e iniciativas em ambiente digital para o estudante de nível superior. 2002. 108 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)- Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2002. Disponível em:
 <<http://ridi.ibict.br/bitstream/123456789/722/1/mariahelena2002.pdf>>. Acesso em: 18 ago. 2015.

HENDRIX, Jennifer C. **Checking out the future**: perspectives from the Library Community on Information Technology and 21st-Century Libraries. Washington: ALA, 2010. Disponível em: <
http://connect.ala.org/files/69099/ala_checking_out_the_pdf_93915.pdf>. Acesso em: 11 out. 2014.

HORTON JÚNIOR, Forest Woody. **Overview of Information Literacy Resources Worldwide**. Paris: Unesco, 2013. Disponível em: <<http://unesdoc.unesco.org/images/0021/002196/219667e.pdf>>. Acesso em: 15 ago. 2015.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA . **Instrumento de Avaliação para Renovação de Reconhecimento de Cursos de Graduação**. Disponível em: <download.inep.gov.br/download/superior/condicoesdeensino/2010/instrumento_renovacao_reconhecimento_cursos2.pdf> . Acesso em: 11 jul. 2015.

JESUS, Deise Lourenço de; CUNHA, Murilo Bastos da. Produtos e serviços da web 2.0 no setor de referência das bibliotecas . **Perspectivas em Ciência da Informação**, v.17, n.1, p.110-133, jan./mar. 2012 . Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/pci/v17n1/a07v17n1.pdf>> . Acesso em: 22 ago. 2015.

JORENTE, Maria José Vicentini. **Ciência da informação: mídias e convergência de linguagens na web**. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2012.

LAU, Jesús. **Diretrizes sobre desenvolvimento de habilidades em informação para a aprendizagem permanente**. Veracruz: IFLA, 2007. Disponível em:<<http://www.ifla.org/files/assets/information-literacy/publications/ifla-guidelines-pt.pdf>> . Acesso em: 20 ago. 2015.

LIMA JÚNIOR, Walter Teixeira. **Mídia social conectada: produção colaborativa de informação de relevância**

social em ambiente tecnológico digita. **Líbero** , São Paulo, v. 12, n. 24, p. 95-106, dez. 2009. Disponível em: <<http://revistas.univerciencia.org/index.php/libero/article/viewFile/6788/6130> > . Acesso em: 3 ago. 2015.

LINKEDIN. **Sobre nós**. 2015. Disponível em: <<https://www.linkedin.com/about-us?trk=uno-reg-guest-home-about>>. Acesso em: 1 set. 2015.

MALHEIROS, Bruno Taranto. **Metodologia da pesquisa em educação**. Rio de Janeiro: LTC, 2011.

MANESS, Jack M. Teoria da biblioteca 2.0: web 2.0 e suas implicações para as bibliotecas. **Inf. & Soc.:Est.**, João Pessoa, v.17, n.1, p.43-51, jan./abr., 2007. Disponível em:<<http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/831/1464> >. Acesso em:15 ago. 2015.

MARCONDES, Nilsen Aparecida Vieira; BRISOLA, Elisa Maria Andrade. Análise por triangulação de métodos: um referencial para pesquisas qualitativas. **Revista Univap**, São José dos Campos, v. 20, n.35, jul. 2014. Disponível em:<<http://revista.univap.br/index.php/revistaunivap/article/view/228>>. Acesso em:06 abr. 2016.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, EVA Maria. **Fundamentos de metodologia científica** 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MARCONI, Marina de Andrade; Lakatos, Eva Maria. **Metodologia científica**. 6. ed. rev. e ampl. São Paulo: Atlas, 2011.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de pesquisa**: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dados. 4. ed. rev. e ampl. São Paulo: Atlas, 1999.

MARQUINA, Julian. **La figura del Community Manager en las bibliotecas**. 15 nov. 2010. Disponível em: <<http://www.julianmarquina.es/figura-community-manager-bibliotecas>>. Acesso em: 22 abr. 2016.

MATIAS-PEREIRA, José. **Manual de metodologia da pesquisa científica**. 3 ed. rev. e ampl. São Paulo: Atlas, 2012.

MEDEIROS, A.G.L.; OLINTO, G. Bibliotecas públicas e o futuro: as bibliotecas estaduais brasileiras na era da internet. In: 13., 2012, Rio de Janeiro. ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO.

Anais eletrônicos... Disponível em: <<http://enancib.ibict.br/index.php/enancib/xiiienancib/paper/viewFile/3789/2912>> Acesso em: 1 set. 2015.

MICHEL, Maria Helena. **Metodologia e pesquisa científica em ciências sociais**: um guia prático para acompanhamento da disciplina e elaboração de trabalhos monográficos. 2. ed. atual. e ampl. São Paulo: Atlas, 2009.

MILANESI, Luís. **Biblioteca**. São Paulo: Ateliê, 2002.

MINAYO, Maria Cecilia de Souza et al. Métodos, técnicas e relações em triangulação. In: MINAYO, Maria Cecília de Souza; ASSIS, Simone Gonçalves de;

SOUZA, Edinilsa, Ramos de (Org.). **Avaliação por triangulação de métodos**: abordagem de programas sociais. Rio de Janeiro: Ed. Fiocruz, 2006. p. 71-103

MINAYO, Maria Cecília de Souza. Introdução: conceito de avaliação por triangulação de métodos. In: MINAYO, Maria Cecília de Souza; ASSIS, Simone Gonçalves de; SOUZA, Edinilsa, Ramos de (Org.). **Avaliação por triangulação de métodos**: abordagem de programas sociais. Rio de Janeiro: Ed. Fiocruz, 2006. p. 19-51.

MOLINA, Letícia Gorri. Tecnologias da informação e comunicação para gestão da informação e do conhecimento: proposta de uma estrutura tecnológica aplicada aos portais corporativos. In: VALENTIM, Marta (Org.). **Gestão, mediação e uso da informação**. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2010. p. 143-167.

MOZZER, L. D. **Blogs e wikis**: construindo novos espaços para a aprendizagem. 2008. Disponível em: <http://www.cead.ufjf.br/wp-content/uploads/2009/02/media_biblioteca_blogs_wikis.pdf>. Acesso em: 1 set. 2015.

MURPHY, J. ; MOULAISON, H. Social networking literacy competencies for librarians: exploring considerations and engaging participation. In: National Conference of the Association of College and Research Libraries, 14th., 2009, Seattle, Washington, **Proceedings.....**, Seattle, Washington, 2009. Disponível em: <http://eprints.rclis.org/13142/1/Social_networking_Literacy_for_librarians.pdf>. Acesso em: 22 abr. 2016.

OLIVEIRA, Silvio Luiz. **Tratado de metodologia científica: projetos de pesquisa, TGE, TCC, monografias, dissertações e teses.** São Paulo: Pioneira, 1998.

OLIVEIRA, Tânia M. V. de. Amostragem não Probabilística: Adequação de Situações para uso e Limitações de amostras por Conveniência, Julgamento e Quotas **Administração On Line**, v. 2, n. 3, jul/set. 2001. Disponível em: <
http://www.fecap.br/adm_online/art23/tania2.htm> .
Acesso em 13 jul. 2015.

PASSARELLI, Brasilina. O Bibliotecário 2.0 e a Emergência de Novos Perfis Profissionais. **DataGramaZero**, v.10, n.6, dez. 2009 . Disponível em: <
<http://pt.calameo.com/read/0001506353bc71436613b>> .
Acesso em: 05 set. 2015. Documento não paginado.

PAYTON, Sarah ; HAGUE, Cassie. **Digital Literacy Professional Development Resource.** 2010. Disponível em: <
http://www.nottingham.ac.uk/~ttzelrn/tplt/e-SCET/learn_resources/s9_pol/Digital_Literacy_Resource.pdf> Acesso em 18 ago. 2015.

PONTES, Euzébia Maria; SANTOS, Mônica Karina. O Uso das Redes Sociais no Âmbito das Bibliotecas Universitárias Federais Brasileiras In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 24., 2011, Maceio. **Anais eletrônicos...** Disponível em: <
<http://repositorio.ufrn.br/jspui/bitstream/1/6205/1/370->

2620-1-PB.pdf >. Acesso em: 19 fev. 2014. Documento não paginado.

PRIMO, Alex. O aspecto relacional das interações na Web 2.0. **Compós**, Brasília, v. 9, p. 1-21, 2007.

Disponível em:

<<http://www.ufrgs.br/limc/PDFs/web2.pdf>>. Acesso em: 22 ago. 2015.

PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani Cesar de. **Métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico**. 2. ed. Novo Hamburgo: FEEVALE, 2013.

RAUEN, Fábio José. **Roteiros de investigação científica**. Tubarão: Ed. Unisul, 2002.

RECUERO, Raquel. A nova revolução: das redes são as mensagens. In:

BRAMBILLA, Ana. **Para entender as mídias sociais**.

2011. p. 14-16. Disponível em:

<<http://www.educacaoadistancia.blog.br/arquivos/paraentenderasmidiassociais.pdf>> . Acesso em 1 set. 2015.

RECUERO, Raquel. **As redes sociais na internet**. Porto Alegre: Sulina, 2009.

REITZ, Joan M. **Dictionary for library and information Science**. California: ABC-CLIO, 2016. Disponível em: <http://www.abc-clio.com/ODLIS/odlis_u.aspx>. Acesso em: 2 fev. 2016.

REVISTA ACAFE. Florianópolis: Sistema Acafe, set. 2015.

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. 3. ed. rev. e ampl. São Paulo: Atlas, 1999.

ROBERTO, Laís Maciel. **A influência das redes sociais na comunicação organizacional**. 2009. 74 f. Monografia (Graduação em Comunicação Social-Jornalismo) Universidade Nove de Julho, São Paulo, 2009. Disponível em:< <http://docplayer.com.br/538347-Lais-maciel-roberto-a-influencia-das-redes-sociais-na-comunicacao-organizacional-universidade-nove-de-julho-uninove.html> >. Acesso em: 10 set. 2015.

ROSSETTI, Adroaldo; BEY MORALES, Aran. O papel da tecnologia da informação na gestão do conhecimento. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 36, n. 1, p. 124-135, jan./abr. 2007. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v36n1/a09v36n1.pdf>>. Acesso em: 05 fev. 2014.

SANTOS, Marivaldina Bulcão dos. Biblioteca universitária: acesso à informação e conhecimento. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 17., 2012, Gramado. **Anais eletrônicos...** Gramado: UFRGS, 2012. Disponível em: <<http://www.snbu2012.com.br/anais/pdf/4QHV.pdf>>. Acesso em: 05 fev. 2016.

SEVERINO, Antonio Joaquim. **Metodologia do trabalho científico**. 23. ed. rev. e atual. São Paulo: Cortez, 2013.

SILVEIRA, Julia Gonçalves da. Gestão de recursos humanos em bibliotecas universitárias: reflexões . **Ci. Inf.**, Brasília, v. 38, n. 2, p. 126-141, maio/ago. 2009. Disponível

em:<<http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/1250/1428>> .
Acesso em: 20 jan. 2014.

TELLES, André. **A revolução das mídias sociais:** cases, conceitos, dicas e ferramentas. São Paulo: M. Books, 2011. Disponível em:
<<http://www.andretelles.net.br/downloads/a-revolucao-das-midias-sociais-andre-telles.pdf>> . Acesso em: 31 ago. 2015

TEOTÔNIO, Mara Karoline Lins. Bibliotecário 2.0: novos desafios na era da sociedade em rede. **RICI: R.lbero-amer. Ci. Inf.**, Brasília, v. 4, n. 1, p. 34-49, jan./jul. 2011. Disponível em: <
<http://periodicos.unb.br/index.php/RICI/article/view/6160/5430>> . Acesso em: 7 set. 2015.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS PARA A EDUCAÇÃO, A CIÊNCIA E A CULTURA. **Digital Literacy in Education**. Moscow: UNESCO, 2011. Disponível em:
<<http://unesdoc.unesco.org/images/0021/002144/214485e.pdf>> . Acesso em: 18 ago. 2015.

VERGARA, Sylvia Constant. **Métodos de pesquisa em administração**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 13. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

VITORINO, Elizete Vieira; PIANTOLA, Daniela. Competência informacional: bases históricas e conceituais: construindo significados. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 38, n. 3, dezembro

2009. Disponível em
<http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-196520090003000009&lng=en&nrm=iso>. Disponível em:
10 maio. 2016

YOU TUBE. **Sobre o You Tube.** 2015. Disponível em:
<https://www.youtube.com/yt/about/pt-BR/> > . Acesso em:
1 set. 2015.

ZURKOWSKI, P. G. **The information service environment relationships and priorities.** Washigton (DC): NCLIS, 1974. Disponível em:
<<http://files.eric.ed.gov/fulltext/ED100391.pdf>>. Acesso em: 15 jun. 2015.

APÊNDICE A – Roteiro de entrevista



Universidade do Estado de Santa Catarina (UDESC)
Centro De Ciências Humanas e da Educação (FAED)
Programa De Pós-Graduação em Gestão da Informação
(PGCIN)

ROTEIRO DE ENTREVISTA

1) Identificação

Idade: _____

Sexo: () Feminino () masculino

Quanto tempo atua na profissão: _____ (em anos)

Quanto tempo atua neste local de trabalho: _____ (em anos)

Realizou algum curso de formação após sua graduação?

() especialização () mestrado () doutorado

Participação em eventos/cursos nos últimos 5 anos (2011 a 2015)

() não

(....) sim. Quais?

2) Você possui perfil (pessoal) em alguma mídia social, como o Facebook, por exemplo? Em caso afirmativo você considera essa participação positiva ou negativa? Por quê?

3) A biblioteca em que você atua possui perfil institucional em mídias sociais? Quais? Fale um pouco sobre os processos de criação e manutenção dessas mídias.
(Caso a resposta seja negativa pular para a questão 6)

4) Você encontrou dificuldades de ordem técnica no uso das mídias sociais? Das atividades abaixo, quais você já participou/ utilizou? Pode marcar mais de uma opção.

- ☐ liderar projetos de implementação de ferramentas de mídias sociais na biblioteca;
- ☐ planejar e manter a presença digital da biblioteca;
- ☐ dominar as redes para manter perfil da biblioteca;
- ☐ editar fotografias e vídeos e compartilhá-los em diferentes mídias sociais;
- ☐ gravar, editar e publicar podcasts;
- ☐ criar e manter documentos colaborativos através de wikis;

() usar Twitter para a divulgação de eventos e atividades da biblioteca;

() avaliar as ferramentas das mídias sociais e estar atento às novidades em função de seus interagentes.

5) Que tipos de postagens são feitas nessas mídias? Como você avalia os resultados percebidos a partir da interação provocada por elas?

6) Qual sua opinião sobre a importância do uso das mídias sociais pelas bibliotecas universitárias? Aponte as principais vantagens e desvantagens em sua opinião.

7) Em sua opinião, que competências digitais o bibliotecário gestor deve possuir para gerenciar o uso das mídias sociais pela biblioteca?

8) Fique à vontade para acrescentar outros aspectos que julgar importantes.

APÊNDICE B - Bibliografia proposta para auxiliar no desenvolvimento das competências digitais dos bibliotecários sobre o uso de mídias sociais

Apresentamos uma lista de bibliografias, cursos e vídeos comentadas sobre mídias sociais, com o objetivo de auxiliar os bibliotecários na inserção e uso das mídias sociais em seu ambiente profissional. Ela foi elaborada atendendo às dificuldades relatadas pelos bibliotecários na pesquisa.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DOS AGENTES DIGITAIS. Planejamento e Gestão de conteúdo para mídias sociais. Disponível em: <<http://www.guiadeservicosdigitais.com.br/planejamento-e-gestao-de-conteudo-para-midias-sociais>>. Acesso em: 25 abr. 2016.

O planejamento de ações e conteúdo para as redes sociais tem como objetivo posicionar e reposicionar marcas nas mídias. O documento foi desenvolvido para o relacionamento adequado das empresas com seu público por meio de conteúdo especializado e direcionado para atender às suas demandas. Esse relacionamento, atrelado a ações promocionais nas mídias, ajuda a marca melhorar sua imagem, fidelizar clientes. É importante destacar que as mídias sociais potencializaram as formas de interação entre os consumidores, que, nesses ambientes, passam a ser formadores de opinião. Dessa maneira, a empresa que pretende interagir com esses

clientes deve contar com um planejamento e uma gestão de conteúdo adequados para a sua presença nas redes sociais

BRASIL. Secretaria de Comunicação Social. Manual de orientação para atuação em mídias sociais. 2014.

Disponível em: < http://secom.gov.br/pdfs-da-area-de-orientacoes-gerais/internet-e-redes-sociais/secommanualredessociaisout2012_pdf.pdf>.

Acesso em: 10 maio 2016.

Documento elaborado pela Secretaria de Comunicação do Governo Federal Brasileiro tem como objetivo apresentar aos agentes da comunidade Sicom e instituições públicas federais quais são as principais diretrizes e caminhos para a utilização assertiva e ética de mídias sociais, considerando a geração de conteúdo, interação com o cidadão e atuação em casos de gerenciamento de crise. Apesar de estar voltado para o serviço público federal vários aspectos podem ser replicados em outros tipos de organizações.

CONSELHO FEDERAL de ADMINISTRAÇÃO. Guia básico para utilização de redes sociais. 2012.

Disponível em:<

http://www.cfa.org.br/servicos/publicacoes/guia_redes_sociais_final.pdf>. Acesso em: 14 maio 2016.

Guia elaborado pelo Conselho Federal de Administração (CFA) tem como objetivo orientar os administradores das páginas institucionais dos CRAs às boas práticas nas redes sociais, incluindo a geração de conteúdo e interação com usuário. Da mesma forma que o manual elaborado pela Secretaria de Comunicação do Governo Federal Brasileiro, as práticas do CFA podem ser aplicadas em outras organizações.

GOOGLE ANALYTICS. **Relatórios sociais.** Disponível em: <<https://www.google.com/intl/pt-BR/analytics/features/social.html>>. Acesso em: 10 maio 2016.

Site sobre relatórios sociais organizado pelo Google que tem como finalidade ajudar a avaliar o impacto que a mídia social tem sobre as metas e as conversões de sua empresa. Dados da web e sociais integrados proporcionam uma visão holística de seu conteúdo e de sua comunidade.

MARKETING DE CONTEÚDO. **As 15 melhores ferramentas gratuitas para monitoramento.** Disponível em: <<http://marketingdeconteudo.com/ferramentas-gratuitas-para-monitoramento-de-redes-sociais/>>. Acesso em 5 maio 2016.

O site apresenta 15 tipos de ferramentas gratuitas para monitoramento de redes sociais que oferecem diferentes análises e que podem te auxiliar na produção de seu relatório de monitoramento, nas tomadas de decisão em relação aos concorrentes, na produção de conteúdo e na criação de novas estratégias para suas redes sociais.

UNIVERSIDADE DO ESTADO DE SANTA CATARINA.

Manual de orientação para atuação em mídias sociais. Disponível em:

<http://udesc.br/arquivos/id_submenu/762/manualmidias_sociais.pdf>. Acesso em: 10 maio de 2016.

Manual elaborado pela Universidade do Estado de Santa Catarina (Udesc), tem como objetivo estipular melhores práticas e guiar seus servidores no uso das redes sociais, incluindo nomenclatura, geração de conteúdo e interação com o usuário. Como é um manual de uma universidade seu conteúdo pode ser aplicado as demais instituições de ensino superior.

Livros

RECUERO, Raquel. **Redes Sociais na internet**. Porto Alegre: Sulina, 2009. Disponível em: <
<http://www.ichca.ufal.br/graduacao/biblioteconomia/v1/wp-content/uploads/redessociaisnainternetrecuero.pdf>> .
Acesso em: 16 maio 2016.

O livro de Raquel Recuero trata do fenômeno das redes sociais na Internet. Está dividido em 2 partes. A primeira seção, mais conceitual, Raquel apresenta as noções fundamentais, contextualiza as teorias e localiza o leitor em relação às áreas de conhecimento envolvidas. Os conceitos são densos e a temática é complexa, mas o texto é claro e acessível. Na segunda parte do livro, a autora compartilha sua experiência de pesquisa em diferentes sistemas e aplicativos em rede digital, encaminhando proposições metodológicas e compartilhando resultados. Os exemplos são esclarecedores e falam de sistemas conhecidos: Flickr, Fotolog, Facebook etc.

Cursos

UNIVERSIDADE DO SUL DE SANTA CATARINA
.Especialização Gestão de mídias sociais (Florianópolis e Tubarão). Disponível em: <
<http://www.unisul.br/wps/portal/home/ensino/especializacao-e-mba/gestao-de-midias-sociais-e-marketing-digital-florianopolis/>> . Acesso em: 15 maio 2016.

Curso de pós-graduação latu-sensu com 360 horas oferecido em Florianópolis e em Tubarão capacita o profissional para gerenciar as mídias sociais de uma empresa, que hoje são umas das principais ferramentas de comunicação e relacionamento em ambientes digitais.

FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE ASSOCIAÇÕES DE BIBLIOTECÁRIOS, CIENTISTAS DA INFORMAÇÃO E INSTITUIÇÕES. **Cursos presenciais 2016**. Disponível em: <<http://www.febab.org.br/cursos-presenciais-2016/>>. Acesso em: 10 jun. 2016.

A Febab divulga no seu site vários cursos para entre eles o curso presencial 'Boas Práticas de mídias sociais em bibliotecas' com carga horária 3 horas. Conteúdo do curso: Introdução à web social para bibliotecas; Uso de blogs para difusão e criação de conhecimento; Microblogging: uso do Twitter e Google Plus; Rede social Facebook: Boas práticas em perfis e páginas de bibliotecas; Catalogação social: Librarything; Computação na nuvem: Dropbox e Google Drive; Leitor RSS: Old Reader; Marcadores Sociais: Diigo

CLASS CURSOS. **Marketing e mídias sociais**: usos estratégicos para a presença digital de sua biblioteca. Disponível em:

<<http://www.classcursos.com/cursos/marketing-e-midias-sociais/>>. Acesso em: 10 jun. 2016.

O curso à distância oferecido pela empresa Class Cursos tem como objetivo pensar de maneira estratégica o uso de mídias sociais como ferramenta de marketing em bibliotecas, atribuindo-se de conceitos teóricos e práticos. Público alvo: Bibliotecários, professores e estudantes de Biblioteconomia . O curso tem carga horária de 40 horas cujas atividades poderão ser desenvolvidas em até 60 dias corridos.

Blog. Alfabetización Informacional / Iberoamérica.

Disponível

em:<<http://alfiniberoamerica.blogspot.com.br/>>. Acesso em 11 jun. 2016.

Blog que divulga experiências, notícias, programas, conceituações, teorias, investigações e publicações sobre competência em informação.

Vídeos

VERNON, David. **O uso de mídias sociais em bibliotecas universitárias na Espanha.** Mural Interativo do Bibliotecário. Disponível em: <
<https://www.youtube.com/watch?v=qlg4Ldjv1Rc>>.

Acesso em: 5 maio 2016.

O professor David Vernon da Universidade Federal do Cariri (CE) fala sobre sua pesquisa no doutorado sanduiche na Espanha o qual aborda o uso de mídias sociais em bibliotecas universitárias na Espanha

PRADO, Jorge do. **Marketing, mídias e bibliotecas.**

Mural Interativo do Bibliotecário. Disponível em: <
<https://www.youtube.com/watch?v=PfQ77lStM60>>.

Acesso em: 5 maio 2016.

Jorge do Prado aborda ações de marketing, o uso mídias sociais que ainda são restritos em bibliotecas. Comenta sobre formas de ampliar o uso das mídias socais. O que falta para desenvolver as mídias sociais?

AGUIAR, Giseli Adornato de. **Bibliotecas e redes sociais:** onde estamos para onde vamos.Brasília:

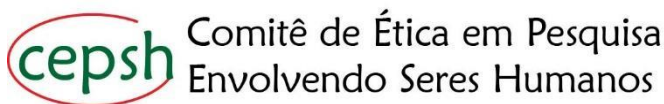
Bibliocamp. Disponível em: <

<https://www.youtube.com/watch?v=iSiWRpBMej0>>.

Acesso em: 20 abr. 2016.

Gisele Aguiar apresenta resultado da sua pesquisa de mestrado Uso das ferramentas de redes sociais em bibliotecas universitárias: um estudo exploratório na UNESP, UNICAMP e USP' .

ANEXO A – Termo de consentimento livre e esclarecido



GABINETE DO REITOR

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

O(a) senhor(a) está sendo convidado a participar de uma pesquisa de mestrado, intitulada “Competência em informação digital e o uso institucional de mídias sociais pelas bibliotecas das universidades da rede Acafe”, que fará uma entrevista tendo como objetivo investigar se há uma relação entre a competência em informação digital dos bibliotecários da ACAFE e a presença ou ausência de suas bibliotecas em perfis ativos em mídias sociais. Serão previamente marcados a data e horário para perguntas, utilizando entrevista. Estas medidas serão realizadas presencialmente em seu local de trabalho ou pela Internet, devido à longa distância entre a pesquisadora e a entrevistada. Não é obrigatório responder a todas as perguntas.

Os riscos destes procedimentos serão mínimos, uma vez que poderão causar constrangimento para os participantes, mas as perguntas foram formuladas de maneira não invasiva para que não permita exposição dos entrevistados, cujas opiniões sobre o tema abordado na pesquisa serão resguardados. Os participantes serão convidados a participar da pesquisa e podem desistir a qualquer momento; sua identidade será preservada, pois cada indivíduo será identificado por um número. A entrevista será individual e no momento mais apropriado para o entrevistado e em ambiente adequado sem constrangimento a

sua atividade profissional. Fica assegurada, ao entrevistado, a saída a qualquer momento da pesquisa bem como não responder alguma pergunta. Importante salientar que os coordenadores/diretores superiores não receberão os dados da sua entrevista.

Os benefícios e vantagens em participar deste estudo serão potencialmente o fomento a pesquisas em prol do desenvolvimento dos bibliotecários e das bibliotecas universitárias.

As pessoas que estarão acompanhando os procedimentos são as pesquisadoras Ana Claudia P. Pizzorno, estudante de mestrado, sob a orientação da professora Dra. Elisa C. Delfini Correa.

O (a) senhor(a) poderá se retirar do estudo a qualquer momento, sem qualquer tipo de constrangimento.

Solicitamos a sua autorização para o uso de seus dados na produção de artigos técnicos e científicos. A sua privacidade será mantida através da não identificação do seu nome.

Este termo de consentimento livre e esclarecido é feito em duas vias, sendo que uma delas ficará em poder do pesquisador e outra com o sujeito participante da pesquisa.

NOME DO PESQUISADOR PARA CONTATO : Ana Claudia Philippi Pizzorno
NÚMERO DO TELEFONE: 48 8411-5299

ENDEREÇO: Rua Maria Helena Kretzer, 707, apto 401 – Praia Comprida – São José/SC.

ASSINATURA DO PESQUISADOR

Comitê de Ética em Pesquisa Envolvendo Seres Humanos – CEPESH/UEDESC
Av. Madre Benvenuta, 2007 – Itacorubi – Florianópolis – SC -88035-001 –
Fone/Fax: (48)3321-8195

e-mail: cepsh.reitoria@udesc.br

CONEP- Comissão Nacional de Ética em Pesquisa - SEP 510, Norte,
Bloco A, 3º andar, Ed. Ex-INAN, Unidade II – Brasília – DF- CEP: 70750-
521 - Fone: (61)3315-5878/ 5879 – e-mail: conep@saude.gov.br

TERMO DE CONSENTIMENTO

Declaro que fui informado sobre todos os procedimentos da pesquisa e que recebi, de forma clara e objetiva, todas as explicações pertinentes ao projeto; todos os dados a meu respeito serão sigilosos. Eu compreendo que, neste estudo, as

medições dos experimentos/procedimentos de tratamento serão feitas em mim e que fui informado de que posso me retirar do estudo a qualquer momento.

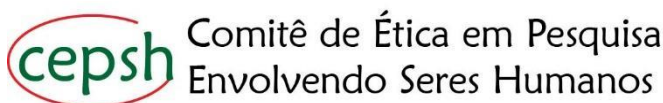
Nome por extenso

Assinatura _____

Local:

Data: ____ / ____ / ____ .

ANEXO B- Termo de consentimento para gravações



GABINETE DO REITOR

CONSENTIMENTO PARA GRAVAÇÕES

Permito que seja realizada gravação para fins da pesquisa científica intitulada “Competência em informação digital e o uso institucional de mídias sociais pelas bibliotecas das universidades da rede ACADE” e concordo que o material e informações obtidas, relacionadas à minha pessoa, possam ser publicados em eventos ou publicações científicos. Porém, a minha pessoa não deve ser identificada por nome ou rosto em qualquer uma das vias de publicação ou uso.

As gravações ficarão sob a propriedade do grupo de pesquisadores pertinentes ao estudo e sob a guarda dos mesmos.

_____, ____ de _____ de _____

Local e Data

Nome do entrevistado

Assinatura do entrevistado

Avenida Madre Benvenuta, 2007, Itacorubi, CEP 88035-001,
Florianópolis, SC, Brasil.

Telefone/Fax: (48) 3321 8195 – e-mail:

cepsh.reitoria@udesc.br

CONEP- Comissão Nacional de Ética em Pesquisa
SEPN 510, Norte, Bloco A, 3º andar, Ed. Ex-INAN, Unidade II
– Brasília – DF- CEP: 70750-21

Fone: (61)3315-5878/ 5879 – e-mail: conep@saude.gov.br