



### GT 3 – Mediação, Circulação e Apropriação da Informação

ISSN 2177-3688

#### PAPEL DO BIBLIOTECÁRIO COMO MEDIADOR NAS REDES SOCIAIS DAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS DE ARACAJU, SERGIPE

#### *ROLE OF LIBRARIANS AS MEDIATORS IN THE SOCIAL NETWORKS OF PUBLIC LIBRARIES IN ARACAJU, SERGIPE*

**Luani Messias da Costa** – Universidade Federal de Sergipe (UFS)

**Alessandra dos Santos Araújo** – Universidade Federal de Sergipe (UFS)

**Martha Suzana Cabral Nunes** – Universidade Federal de Sergipe (UFS)

#### **Modalidade: Trabalho Completo**

**Resumo:** O papel das bibliotecas públicas como provedoras de serviços tem sido impactado pela evolução tecnológica, o que influencia a maneira como as pessoas utilizam e percebem esses espaços na sociedade. A problemática central deste estudo é: qual é a função dos bibliotecários enquanto agentes de transformação social e cultural na divulgação de conteúdos nas redes sociais das bibliotecas públicas de Aracaju, Sergipe? A partir deste questionamento, definiu-se que o objetivo geral deste estudo é avaliar a divulgação de conteúdo das bibliotecas públicas de Aracaju nas redes sociais, a partir da mediação realizada pelo bibliotecário. Os objetivos específicos desta pesquisa são refletir o papel do bibliotecário na contribuição para a popularização das bibliotecas nas redes sociais e analisar a eficácia das redes sociais como instrumentos de mediação da informação. A metodologia utilizada neste estudo é de natureza básica, caracterizando-se também como uma pesquisa documental, descritiva e de abordagem quantitativa. A coleta de dados foi realizada por meio de observação sistemática das redes sociais das bibliotecas selecionadas como objeto da pesquisa. Os resultados deste estudo revelaram que o uso das redes sociais pelas bibliotecas e bibliotecários das unidades públicas de Aracaju ainda é limitado ao evidenciar sua potencialidade. Conclui-se que a utilização das redes sociais nas bibliotecas pode servir como um instrumento de mediação entre o usuário, a informação e a biblioteca, auxiliando na solução de problemas enfrentados diariamente pelos usuários e pela própria instituição, além de contribuir para melhorar a imagem das bibliotecas na sociedade.

**Palavras-chave:** bibliotecário; bibliotecas públicas; redes sociais; mediação da informação.

**Abstract:** The role of public libraries as service providers has been impacted by technological evolution, which influences the way people use and perceive these spaces in society. The central problem of this study is: what is the role of librarians as agents of social and cultural transformation in the dissemination of content on the social networks of public libraries in Aracaju, Sergipe? Based on this question, the general objective of this study is to evaluate the dissemination of content from Aracaju's public libraries on social networks, based on the mediation carried out by librarians. The specific objectives of this research are to reflect on the role of the librarian in contributing to the popularization of libraries on social networks and to analyse the effectiveness of social networks as information mediation tools. The methodology used in this study is of a basic nature and is also characterized as documentary, descriptive and quantitative. Data was collected through systematic observation of the social networks of the libraries selected as the object of the research. The results of this study revealed that the use of social networks by libraries and librarians in Aracaju's public units is still limited in terms

of its potential. The conclusion is that the use of social networks in libraries can serve as an instrument of mediation between the user, the information and the library, helping to solve problems faced daily by users and the institution itself, as well as helping to improve the image of libraries in society.

**Keywords:** librarian; public libraries; social networks; information mediation.

## **1 INTRODUÇÃO**

À medida que as transformações digitais continuam a impactar o funcionamento e a percepção das unidades de informação, bem como sua comunicação e interação com os usuários, torna-se evidente que o papel do bibliotecário, como profissional da informação, enfrenta desafios em uma sociedade cada vez mais complexa e digital. A ascensão das Tecnologias Digitais de Informação e Comunicação (TDIC) levou à informatização de processos internos e externos às unidades de informação, propiciando uma “comunicação mais dinâmica e modernas maneiras de interação entre as pessoas por meio de plataformas digitais/virtuais” (ARAÚJO; FREIRE, 2020, p. 40).

Nesse sentido, é fundamental que o bibliotecário esteja atualizado e capacitado para lidar com essas tecnologias e com as tendências do mercado, a fim de oferecer produtos e/ou serviços de qualidade e com eficiência e agilidade aos seus usuários, além de atuar como mediador entre a informação e o usuário, auxiliando na seleção, organização e disseminação da informação, com a finalidade de atender suas necessidades informacionais por meio de equipamentos informacionais como as bibliotecas.

As bibliotecas públicas são espaços que propiciam o desenvolvimento da educação, cultura, lazer e protagonismo social da comunidade que a frequenta (CARVALHO *et al.*, 2021), atuando como um espaço capaz de transformar a realidade dessas pessoas por meio do conhecimento organizado, armazenado e disponível para acesso e uso nesses ambientes. A importância e os benefícios oferecidos pelas bibliotecas às comunidades são efetivados na literatura científica, no entanto, devido à desinformação, muitas pessoas desconhecem e subestimam o valor das bibliotecas como espaços de transformação social, econômica e cultural.

Por isso, o uso das mídias sociais, particularmente as redes sociais, como meio de comunicação e representação das bibliotecas na internet, desempenham um papel crucial na promoção do entendimento da sua relevância, bem como na conscientização e utilização de seus recursos, serviços e produtos. Nesse sentido, “Fazer uso das plataformas de mídias sociais não se configura uma escolha e sim um dever da biblioteca, uma vez que a biblioteca

deve interagir também nos espaços virtuais de comunicação onde seus usuários estão presentes[...]” (ARAÚJO; FREIRE, 2020, p. 40), disseminando informações verídicas e se comunicando mais rápido com seu público-alvo.

Segundo Torres (2010), mídia é meio de comunicação, online ou offline, que as redes sociais utilizam para se comunicar e/ou criar relacionamentos através do compartilhamento de ideologias ou objetivos em comum. Partindo dessa definição, segundo o site Statista (2023), estima-se que as redes sociais terão cerca de 5,85 bilhões de usuários até 2027, incluindo plataformas como Facebook, YouTube, WhatsApp, Instagram e outras. Esses números destacam o potencial dessas redes como instrumentos de comunicação para os bibliotecários propagarem a importância das bibliotecas, assim como do conhecimento científico e cultural para a sociedade.

Diante das informações apresentadas, surge a seguinte situação problema: qual é a função dos bibliotecários enquanto agentes de transformação social e cultural na divulgação de conteúdos nas redes sociais das bibliotecas públicas de objetivo geral deste estudo é avaliar a divulgação de conteúdo das bibliotecas públicas de Aracaju nas redes sociais, a partir da mediação realizada pelo bibliotecário. Os objetivos específicos desta pesquisa são refletir o papel do bibliotecário na contribuição para a popularização das bibliotecas nas redes sociais e analisar a eficácia das redes sociais como instrumentos de mediação da informação.

O objeto de estudo desta pesquisa são as redes sociais das bibliotecas públicas de Aracaju, Sergipe, num total de quatro unidades no município: a biblioteca Epifânio Dória, biblioteca Ivone de Menezes, biblioteca Clodomir Silva e a biblioteca Mário Cabral, sendo as últimas três mantidas pela Fundação Cultural Cidade de Aracaju (FUNCAJU).

Diante do exposto, esta pesquisa justifica-se pela necessidade de reflexão sobre a importância da biblioteca pública enquanto espaço de transformação social, econômica e cultural para sociedade, a qual, por consequência do constante avanço tecnológico, exige a utilização de recursos digitais para propagação científica e cultural, amparada pela atuação do bibliotecário como mediador nesse processo. Principalmente, porque o uso das redes sociais de forma estratégica tem o potencial de ampliar as ações mediadoras das bibliotecas, instigando o desenvolvimento crítico e leitor de seu público-alvo (SANTOS; GOMES, 2015).

## 2 BIBLIOTECAS PRESENTES NO MUNDO DIGITAL

A biblioteca pública, porta de acesso local ao conhecimento, fornece as condições básicas para a aprendizagem ao longo da vida, a tomada de decisão independente e o desenvolvimento cultural de indivíduos e grupos sociais. Ela sustenta sociedades saudáveis baseadas em conhecimento fornecendo acesso e permitindo geração e compartilhamento de conhecimento de todos os tipos, incluindo conhecimento científico e regional sem barreiras comerciais, tecnológicas ou legais (IFLA, 2022).

A função da biblioteca pública apresentada pela *International Federation of Library Associations and Institutions* (IFLA) em parceria com a Unesco em 1994 e atualizada em 2022 mantém-se atual e pertinente na sociedade contemporânea. Em virtude do avanço tecnológico, a IFLA destaca que o principal objetivo da biblioteca pública é “fornecer, recursos e serviços em diversos suportes, de modo a ir ao encontro das necessidades individuais ou coletiva no domínio da educação [...]” (IFLA, 2013, p. 13), para buscar satisfazer as necessidades informacionais dos usuários da unidade.

Mediante a incrementação das TDIC nas unidades de informação, os processos de gestão, armazenamento e disseminação informacional foram modernizados, o que propiciou o surgimento de novos recursos como os *ebooks*, portais de periódicos, sites e redes sociais institucionais e as bibliotecas virtuais e repositórios digitais. Além disso, a utilização das TDIC também permitiu uma maior interação entre os usuários e as unidades de informação, através de serviços *online* como *chat*, *e-mail* e atendimento virtual.

Nesse sentido, o espaço da biblioteca também deve ser repensado como um ambiente atrativo ao usuário, que permita interação alinhada com liberdade, não sendo apenas um espaço de troca e aprendizado, mas uma opção de lazer, repleto de oportunidades, descobertas e novos conhecimentos. Assim, como traz Gulka *et al.* (2018, p. 60), a biblioteca “pode extrapolar paredes à medida que está presente digitalmente”, sem diminuir a importância e os benefícios das unidades físicas para a comunidade a qual faz parte.

Acompanhando a realidade do desenvolvimento tecnológico e informativo do mercado, a biblioteca se vê imposta a adentrar novos papéis, atividades e serviços em suas funções e missões, visando qualidade, modernização e atração aos usuários, que em sua maioria concentram-se em ambientes informacionais digitais e, estão adeptos as TDIC (SOARES, 2019). Sendo assim, as bibliotecas e os bibliotecários necessitam estar ativamente conectados ao mundo digital e atualizados sobre os anseios e necessidades dos usuários, para que possam, assim, atender seus usuários com maior eficiência e agilidade.

### 3 BIBLIOTECÁRIO COMO MEDIADOR DE INFORMAÇÃO

O campo de atuação do bibliotecário expandiu-se devido à implementação das TDIC para realização e dinamização dos processos realizados dentro das unidades de informação, o que demandou novas competências e habilidades como um segundo idioma, habilidades tecnológicas e de comunicação, além de gestão e liderança de equipes. De acordo com a Classificação Brasileira de Ocupações (CBO),

[Os bibliotecários] disponibilizam informação em qualquer suporte, gerenciam unidades como bibliotecas, centros de documentação, centros de informação e correlatos, além de redes e sistemas de informação. Tratam tecnicamente e desenvolvem recursos informacionais; disseminam informação com objetivo de facilitar o acesso e geração do conhecimento; desenvolvem estudos e pesquisas, realizam difusão cultural; desenvolvem ações educativas. Podem prestar serviços de assessoria e consultoria (BRASIL, 2008).

Nota-se que o mercado para o bibliotecário é amplo e dinâmico, principalmente após o surgimento do mercado digital. Entretanto, atrair a atenção dos usuários tem sido cada vez mais desafiador para o profissional, o que requer novas estratégias de gestão e comunicação para as unidades e, constantes capacitações por parte deste profissional. Tendo em vista que sua “formação acadêmica não prepara o profissional bibliotecário de forma adequada para o MD [Mercado digital]” (AHIMED, 2022, p. 18), mesmo que se tenha contato com temáticas relacionadas à gestão de unidades de informação, sistemas de redes, recursos e serviços colaborativos e bibliometria.

O conhecimento adquirido na graduação e através de especializações torna o bibliotecário um profissional capacitado para, além de gerenciar unidades de informação em ambiente físico ou digital, utilizar as redes sociais como meio de mediar informação sobre a unidade e sobre assuntos sociais, educacionais e políticos. Dessa forma, é responsabilidade do bibliotecário propiciar o desenvolvimento cognitivo e crítico do indivíduo por meio de equipamentos culturais como as bibliotecas públicas, devido a sua função de “auxiliar na recuperação e de minimizar o tempo para a obtenção da informação” (FACHIN, 2013, p. 27).

O processo de mediação da informação<sup>1</sup>, seja de forma implícita ou explícita, no “[...] momento da seleção de materiais, e na disposição do acervo, na indicação de sites ou

---

<sup>1</sup> é toda **ação de interferência** – realizada em um processo, por um **profissional da informação** e na ambiência de equipamentos informacionais –, direta ou indireta; consciente ou inconsciente; singular ou plural; individual ou coletiva; visando a apropriação de informação que satisfaça, parcialmente e de maneira momentânea, uma

referenciais de pesquisa [...]” (NASCIMENTO; MORO-CABERO; VALENTIM, 2015, p. 13), é papel do profissional da informação, por meio do uso de seu conhecimento, crenças, reflexões, tornar a busca e a recuperação de informação mais fácil e ágil para o usuário, tendo em vista que “[...] os usuários buscam constantemente por informações para subsidiar em suas decisões e atividades desenvolvidas [...]” (NASCIMENTO; MORO-CABERO; VALENTIM, 2015, p. 13), seja em âmbito pessoal ou profissional.

Nesse contexto, a apropriação da informação é essencial para que o processo de mediação se efetive, todavia, Almeida Júnior (2015) acredita que a satisfação do usuário pode ser atendida parcial ou totalmente no momento da mediação. Nesse contexto, é importante considerar que a apropriação da informação não é um processo isolado, mas sim influenciado por diversos fatores externos e internos, como experiências anteriores, cultura, ideologias, emoções (FADEL *et al.*, 2010).

### 3.1 Uso de redes sociais em bibliotecas

Além dos aspectos intrínsecos à efetiva e satisfatória apropriação da informação pelo usuário, o mediador deve optar, sempre que possível, por tecnologias digitais que facilitam, agilizam e flexibilizam o processo de comunicação com os usuários. De acordo com Fachin (2013, p. 34), “[...] a mediação que existia antes das tecnologias era mais geral, e a mediação depois das tecnologias ficou voltada para públicos, grupos, gêneros, ou seja, mais específica para cada segmento de usuário, conforme as necessidades de cada um.”

A partir dos avanços da sociedade e das plataformas digitais de informação e comunicação, percebeu-se a relevância das mídias e redes sociais para fins educacionais, de socialização e comercialização entre as pessoas (CLEMENTI *et al.*, 2017). Segundo os autores, esses termos são usualmente utilizados na literatura como sinônimos, entretanto há características terminológicas que os diferenciam. Enquanto as mídias sociais são meios para comunicar ou disponibilizar informações e conhecimentos para um público extenso, as redes sociais também objetivam “comunicar um conteúdo, mas através da interconexão entre as pessoas” (CLEMENTI *et al.*, 2017, p. 463).

Para isso, é factível a utilização de mídias sociais para propagação de informações, referentes às atividades, aos serviços e produtos ofertados pela unidade, ou mesmo sobre

---

necessidade informacional, gerando conflitos e novas necessidades informacionais (ALMEIDA JÚNIOR, 2015, p. 25).

problemáticas gerais da sociedade. Pois, o bibliotecário enquanto agente cultural e social e profissional da informação, pode se posicionar de forma coerente e inteligente na internet em prol da propagação de informações e conhecimentos verídicos. Analogamente a isso, Araújo e Freire (2020, p. 48) relatam que “A utilização das mídias sociais pelas bibliotecas como ferramenta para o marketing propicia um grande alcance no que se refere à visibilidade, quebrando a barreira de tempo e de espaço, tornando a biblioteca acessível ao usuário de uma forma dinâmica e cômoda [...]”.

Nesse sentido, o uso das redes sociais pelas bibliotecas vem se tornando mais frequente devido à possibilidade de alcance e comunicação com um público-alvo maior e, devido à facilidade de interação com a comunidade. Seu uso permite a divulgação e troca de informações de forma instantânea, além de possibilitar a socialização e dinamização dos usuários com a unidade e entre si, assim como gerar métricas de engajamento, preferências e *feedback* dos produtos e serviços oferecidos (RECUERO, 2008) para que a unidade personalize suas ações de acordo com as necessidades e preferências da população.

A fim de expressar essas informações por meio de dados estatísticos, situem levantamento feito pelo site Statista (2023), mostrou as redes sociais mais utilizadas atualmente pelas pessoas em todo o mundo, que são o *Facebook* (2,9 bilhões), o *Youtube* (2,56 bilhões), o *Whatsapp* (2 bilhões) e o *Instagram* (1,47 bilhões), com esse volume de usuários ativos por mês, respectivamente. Ainda de acordo com o site, o uso das redes sociais pela população mundial vem aumentando em proporções colossais, registrando em 2022 um total de 4.59 bilhões de usuários com estimativa de atingir 5.85 bilhões em 2027 (STATISTA, 2023).

A partir desses dados, nota-se que as redes sociais podem ser utilizadas como ferramentas para aumentar a visibilidade das bibliotecas públicas na comunidade, mas também como meio de mediação entre os usuários e a informação. Conforme acreditam Albuquerque e Paixão (2020), desde que o uso das redes sociais seja orientado por documentos institucionais e por um planejamento estratégico que defina o funcionamento das redes, a criação de perfis nessas plataformas é uma ação estratégica para melhorar a comunicação com os usuários.

Ao mesmo tempo que é papel do bibliotecário estar ativo ao desenvolvimento, inovação e defesa de sua profissão, tendo em vista a multiplicidade e possibilidades de atuação e a importância da área para sociedade, é papel da biblioteca, além de preservar os documentos criados e armazenados nesses ambientes, mediar o acesso e a divulgação da

história da cidade e dos personagens importantes para o Estado, o que pode ser feito através das redes sociais.

#### 4 METODOLOGIA

Esta seção apresenta os métodos e instrumentos que foram utilizados na construção da presente pesquisa. Como método, optou-se pela pesquisa documental, por ter como objeto de estudo as páginas das redes sociais das bibliotecas públicas de Aracaju, seguindo o pensamento de Gil (2017), de que “[...] qualquer elemento portador de dados pode ser considerado documento”, requerendo assim um problema de pesquisa mais claro, preciso e específico. Nesse contexto, este estudo caracteriza-se por sua natureza básica por desenvolver novos conhecimentos existentes para contribuir com problemas práticos (GIL, 2017).

Quanto à abordagem, caracteriza-se como um estudo quantitativo que segundo Sampieri, Collado e Lucio (2013, p. 30), busca “testar hipóteses, baseando-se na medição numérica e na análise estatística para estabelecer padrões e comprovar teorias”, se baseando em observação, interpretação e avaliação dos fenômenos.

Em relação aos objetivos, o estudo caracteriza-se como descritivo, por ter como propósito a “descrição das características de determinada população ou fenômeno” (GIL, 2017, p. 32). Nesse sentido, esta pesquisa está amparada na análise descritiva da atuação do bibliotecário na propagação e divulgação de informações das bibliotecas públicas de Aracaju-SE por meio de suas redes sociais, enquanto instrumentos de mediação da informação.

As técnicas utilizadas para coleta de dados foram a observação sistemática das redes sociais das bibliotecas. Após a identificação das redes sociais de cada biblioteca, foi analisado o posicionamento das bibliotecas na internet durante o período de 2022. A observação e análise das plataformas foi realizada em maio de 2023, durante o período de 5 dias. Os aspectos analisados foram a periodicidade de publicações e os assuntos dos conteúdos divulgados.

#### 5 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Após realizar uma busca na internet pelas redes sociais das 4 bibliotecas públicas de Aracaju, Sergipe, constatou-se que apenas as bibliotecas Epifânio Dória, Clodomir Silva e Ivone de Menezes possuem perfis ativos nesses ambientes. As redes sociais identificadas foram o *Facebook*, o *Instagram* e o *YouTube*. Além dessas redes, a biblioteca Epifânio Dória também

possui um site próprio para comunicação e divulgação de suas atividades.

Não foi identificada nenhuma rede social vinculada à biblioteca Mário Cabral, de forma que as informações relativas às ações realizadas pela biblioteca são divulgadas exclusivamente por meio do site da prefeitura de Aracaju ou por pessoas que tenham conhecimento prévio e interesse específico nas atividades realizadas, o que tende a limitar a divulgação e visualização dessas ações por parte da população que não possui um contato direto com a unidade.

A partir dessa contextualização, a primeira biblioteca analisada foi a Epifânio Dória, a qual possui perfis no Facebook, Instagram e YouTube, assim como é possível ver nas figuras a seguir. O perfil da biblioteca no *facebook* (figura 1) possui 119 amigos (seguidores) e 12 publicações, sendo que três delas referem-se à atualização da foto do perfil. De acordo com o site *Statista* (2022b), o uso do *facebook* pela população brasileira concentrou 48% de acesso simultâneo em 2022, sendo a rede mais utilizada no país.

**Figura 1** - Perfil no facebook da biblioteca Epifânio Dória



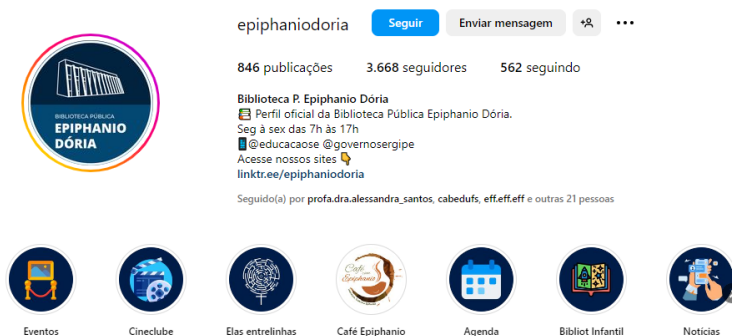
**Fonte:** Facebook da biblioteca Epifânio Dória (2023).

A última publicação do perfil da Epifânio Dória no *Facebook* foi realizada em 18 de abril de 2020, em comemoração ao Dia Nacional do Livro Infantil. Assim como as publicações referentes ao ano de 2022, que são apenas duas atualizações da foto do perfil. Trata-se de um fator negativo, tendo em vista a potencialidade da rede social como dispositivo de comunicação ativa com os usuários da unidade, principalmente devido ao fato do *facebook* ser a rede social mais utilizada pelas bibliotecas públicas brasileiras (SANTOS; GOMES, 2015).

Em contrapartida ao perfil da biblioteca no facebook, notou-se que seu perfil no Instagram tem realizado publicações constantes desde 2019, possuindo 3.668 seguidores e 846 publicações em maio de 2023. O conteúdo publicado na rede social refere-se aos

comunicados, atividades, eventos, exposições e as oficinas realizadas na biblioteca, de forma presencial ou *online*, o que é favorável, uma vez que o Instagram é uma rede social para compartilhamento de fotos e vídeos, estando atualmente como a quarta rede social mais utilizada no mundo, com 1.47 bilhões de usuários ativos mensalmente em 2022 (STATISTA, 2022a).

**Figura 2** - Perfil no Instagram da biblioteca Epifânio Dória



**Fonte:** Instagram da biblioteca Epifânio Dória (2023).

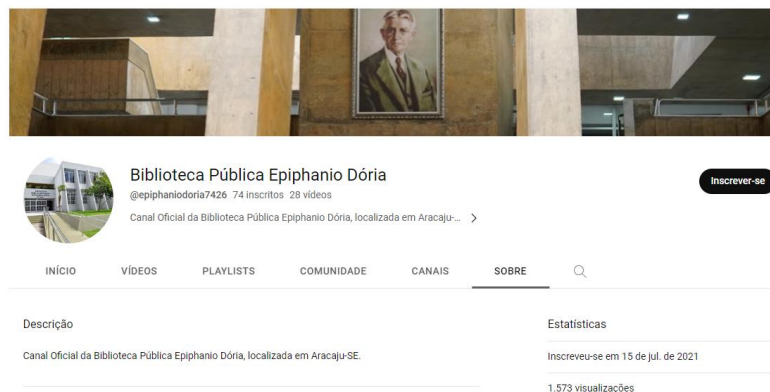
Após uma análise no perfil da biblioteca no Instagram, notou-se que no período de 2022 houve publicações em todos os meses, com exceção de julho, agosto, setembro e outubro por ser período eleitoral. As publicações variaram entre 12 a 29 por mês, sendo o mês de março com maior número de publicações devido às comemorações do dia das mães, ao aniversário de Aracaju e às atividades do projeto Cinemateca. O menor número de publicações foi registrado no mês de janeiro, com apenas 12 postagens sobre eventos e visitas de figuras públicas do estado à biblioteca.

A instantaneidade e abrangência da rede social tornou-se fundamental para que as unidades a utilizem como ferramenta de divulgação de eventos, avisos (ALBUQUERQUE; PAIXÃO, 2020), o que pode ser utilizado como estratégia de comunicação pela Epifânio Dória em futuras ações, a fim de disseminar as atividades realizadas na biblioteca e atrair novos públicos para frequentar sua unidade física e conhecer seu acervo. Posteriormente, foram analisadas as postagens da rede social *Youtube*.

O canal da biblioteca no *Youtube* foi registrado em 15 de julho de 2021, tendo atualmente 74 inscritos e 28 vídeos publicados (Figura 3). Foram publicados 15 vídeos no perfil da Epifânio em 2022, sendo o primeiro publicado em 14 de janeiro de 2022 e o último publicado em 18 de novembro de 2022. Houve uma variação de publicações de 1 a 4 vídeos

no mês, sendo os meses de março e maio com 4 vídeos cada e os meses de janeiro, junho e novembro com 1 publicação cada.

**Figura 3** - Canal do *YouTube* da biblioteca Epifânio Dória



**Fonte:** YouTube da biblioteca Epifânio Dória (2023).

O conteúdo abordado nos vídeos do perfil traz em sua maioria dicas de leitura e as ações do projeto Cordelistas, o qual produz audiovisuais com os poetas populares de Sergipe. Atualmente, a biblioteca tem desenvolvido também um projeto nomeado de “Café com Epifânio”, que objetiva o reconhecimento e a valorização das personalidades que fazem parte da literatura, da história e da cultura sergipana.

Uma vez que o conhecimento produzido no Estado é disseminado na internet por meio das redes sociais, evidenciam-se novas formas de “mediar a informação e gerar conhecimento, além de reforçar sua comunicação e empatia com seu público, mostrando-lhes diferentes conteúdos e, de certa forma aprendendo com eles e gerando uma comunicação bidirecional” (SANTOS; GOMES, 2015), e mostrando aos usuários, conseqüentemente, o conhecimento que é produzido pelas personalidades locais.

Posteriormente, foi analisado o perfil da biblioteca Clodomir Silva no *Facebook* (figura 4). O perfil possui 4 amigos (seguidores), contendo apenas 4 publicações, sendo que há apenas 1 postagem com conteúdo, as outras publicações tratam-se de atualizações da foto de perfil. Após uma busca na internet, foi identificado que desde 2021 a biblioteca está em reforma na sua sede e sem funcionamento, o que justifica o baixo número de postagens nas redes sociais.

A partir da quantidade e frequência de postagens identificadas nas redes da biblioteca Clodomir Silva, nota-se a importância de se ter diretrizes no uso das mídias sociais de uma biblioteca para aumentar sua visibilidade, pois a “consistência na atuação focada numa

presença digital forte e segmentada com base em seu público alvo” (PRADO; CORREA, 2019, p. 175), são elementos essenciais para atrair e fidelizar os usuários as redes.

**Figura 4** - Perfil no *facebook* da biblioteca Clodomir Silva



**Fonte:** Facebook da biblioteca Clodomir Silva (2023).

Assim como o perfil da biblioteca Clodomir Silva, o perfil da biblioteca Ivone de Menezes (figura 5) possui poucas publicações na rede social, tendo atualmente 199 seguidores e 2 publicações, sendo que uma refere-se à atualização do perfil e outra à atualização da capa do perfil. Foi observado que o perfil da biblioteca está com a foto e nome da fundadora da unidade, o que dificulta a busca e localização da biblioteca na rede social.

**Figura 5** - Perfil no *facebook* da Biblioteca Ivone de Menezes



**Fonte:** Facebook da biblioteca Ivone de Menezes (2023).

Em virtude do baixo índice de interação das unidades nas redes sociais, é importante destacar o papel das bibliotecas públicas enquanto redes sociais a partir de seu papel de unir “[...] indivíduos por meio de suas atividades, ações culturais e o provimento das necessidades informacionais incomuns entre usuários; [...] dentro do seu ambiente físico e virtual para mediar a informação, estabelecer comunicação e interagir com seu público” (SANTOS; GOMES, 2015), o que vai fortalecer sua relevância diante de tantas mudanças tecnológicas e sociais.

A partir das informações apresentadas, observou-se que as dificuldades enfrentadas pelas bibliotecas ao utilizarem as redes sociais para divulgarem as ações desenvolvidas *in loco* ou para comunicar-se com seus usuários concentram-se na falta de frequência e engajamento com seus usuários através de conteúdos modernos e interativos, o que foi constatado por meio do baixo número de publicações e interação das redes sociais das bibliotecas. Albuquerque e Paixão (2020) defendem o uso das redes sociais pelas bibliotecas, desde que haja orientação por meio de documentos institucionais e por um planejamento estratégico que defina o funcionamento das redes para melhorar a comunicação com os usuários.

Nesse momento, percebe-se a importância e papel do bibliotecário na gestão e planejamento das ações realizadas nas bibliotecas enquanto gestor da unidade, principalmente na divulgação de informações para comunidade, que através das redes sociais, essa comunicação e interação tornam-se mais rápidas e flexíveis. Eventualmente, a publicização de bibliotecas públicas nas redes sociais requer habilidades tecnológicas e de marketing digital, o que exige do profissional constante atualização para utilizar essas ferramentas de forma eficiente e eficaz para que a biblioteca amplie suas ações de mediação de informação.

Em virtude disso, a realização de capacitações traz benefícios tanto para o profissional quanto para a comunidade atendida pela unidade, pois novos conhecimentos podem transformar “[...] a biblioteca num ambiente satisfatório tanto para novos quanto para assíduos usuários, que estão sempre em busca de produtos e serviços de qualidade” (CARVALHO *et al.*, 2021, p. 16). Entretanto, além da realização de capacitações, esse profissional necessita de uma equipe multiprofissional para auxiliá-lo nos processos e projetos realizados nas bibliotecas, mesmo que sua formação ofereça múltiplas possibilidades de atuação.

Tendo em vista as possibilidades das redes sociais e o conhecimento dos bibliotecários, é possível desenvolver conteúdos que contribuam para a valorização e o reconhecimento das bibliotecas na sociedade, enquanto ambientes que preservam e propiciam a cultura, a educação, o lazer, além de atuarem como fonte de informação científica. Como também, o bibliotecário é capacitado para realizar a busca, identificação e uso de informação verídica e de qualidade, o que o torna capaz de opinar e refletir sobre fatos sociais, políticos e culturais na internet de forma positiva.

O conhecimento criado e armazenado nas bibliotecas do município de Aracaju ainda é desconhecido pela maioria das pessoas da cidade e do país, mesmo possuindo obras raras e de cunho científico, histórico, educativo, cultural e social para compreensão da história do Estado e para evolução da sociedade. No entanto, o bibliotecário enquanto gestor dessas unidades detém o conhecimento para divulgar essas informações e tornar esses ambientes mais atraentes, reconhecidos e visualizados pelas pessoas.

Todavia, é essencial que esse reconhecimento seja iniciado pelo poder público, pelo fato dessas unidades serem vinculadas à Secretaria de Estado da Educação, Esporte e da Cultura e a Fundação Cultural Cidade de Aracaju (FUNCAJU). Mas também, o investimento em infraestrutura, recursos humanos, tecnológicos e financeiros ainda é essencial para que o funcionamento e as ações das unidades se tornem mais inclusivas, eficientes e de qualidade para a população.

## **6 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A utilização das redes sociais nas bibliotecas serve como um instrumento mediador entre o usuário, a informação e a biblioteca, facilitando e solucionando muitos dilemas vividos pelos usuários e pela própria instituição diariamente, além de melhorar a imagem das unidades na sociedade. Nesse contexto, a partir das considerações realizadas nesta pesquisa, entende-se como responsabilidade do bibliotecário e sua equipe o desenvolvimento e implementação de estratégias de comunicação por meio das redes sociais das bibliotecas para melhor atender as necessidades informacionais dos usuários e situar as bibliotecas como ambientes contemporâneos e formadores de cidadãos leitores e reflexivos.

O papel dos bibliotecários e das bibliotecas públicas como prestadores de serviços e produtos de qualidade, com eficácia, liberdade e de forma igualitária para a população, pode e deve ser facilitado e divulgado por meio das redes sociais institucionais, porque essas redes têm o potencial de promover eventos, cursos, atividades e de disponibilizar informações sobre acervos e serviços *online* de forma mais rápida, dinâmica e interativa para os usuários.

Dessa forma, é possível ampliar o alcance da biblioteca e torná-la mais acessível e relevante para a comunidade ao redor dessas unidades, de tal forma que os bibliotecários e as bibliotecas que utilizam e estimulam a mediação de informações de qualidade e verídicas por meio das mídias sociais estão favorecendo e facilitando o desenvolvimento cultural, social e cognitivo de uma sociedade que está cada vez mais conectada.

## REFERÊNCIAS

AHIMED, Beatriz. **O Bibliotecário está atuando nas redes sociais com o marketing digital?**. 2022. 57f. Monografia (Graduação em Biblioteconomia) - Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2022. Disponível em: <https://repositorio.ufrn.br/handle/123456789/48574> Acesso em: 18 mar. 2023.

ALBUQUERQUE, Márcio Thiago dos Santos; PAIXÃO, Pablo Boaventura Sales. O Instagram como canal de interação entre as bibliotecas e os usuários da Universidade Federal de Alagoas. **Folha de rosto**: Revista de Biblioteconomia e Ciência da Informação, Juazeiro do Norte, v. 6, n. 1, p. 50-58, 2020. Disponível em: <https://periodicos.ufca.edu.br/ojs/index.php/folhaderosto/article/view/475> Acesso em: 18 jan. 2023.

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo. Mediação da informação: um conceito atualizado. *In*: BORTOLIN, Sueli; SANTOS NETO, João Arlindo; SILVA, Rovilson J. (orgs.) **Mediação oral da informação e da leitura**. Londrina: ABECIN, 2015.

ARAÚJO, Walqueline da Silva; FREIRE, Gustavo Augusto de Araújo. Marketing em mídias sociais: contribuições para bibliotecas. **InCID**: R. Ci. Inf. e Doc., Ribeirão Preto, v. 10, n. 2, p. 39-54, 2020. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/incid/article/view/149599> Acesso em: 15 abr. 2023.

BRASIL. **Classificação Brasileira de Ocupações**: CBO, Brasília, DF, 2008. Disponível em: <http://cbo.maisemprego.mte.gov.br/cbsite/pages/pesquisas/BuscaPorTituloResultado.jsf>. Acesso em: 20 abr. 2023.

CARVALHO, Telma de; ARAÚJO, Sergio Luiz Elias de; LOPES, Rafaela Ferreira; COSTA, Luani Messias da; PEREIRA, Maria Edvânia da Silva. A importância da motivação e da educação continuada na gestão e nas equipes atuantes em bibliotecas públicas de Sergipe. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 17, p. 1-18, 2021. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/1554> Acesso em: 15 abr. 2023.

CLEMENTI, Juliana Augusto; SANTOS, Fernanda dos; FREIRE, Patricia de Sá; BASTOS, Lia Caetano. Mídias sociais e redes sociais: conceitos e características. *In*: SEMINÁRIO UNIVERSIDADES CORPORATIVAS E ESCOLAS DO GOVERNO, 1., 2017, Florianópolis. **Anais [...]**. Florianópolis: SUCEG, 2017. Disponível em: <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/80-SUCEG%20-%20Artigos-185-1-10-20171205.pdf> Acesso em: 15 abr. 2023.

FADEL, Bárbara; ALMEIDA, Carlos Cândido de; CASARIN, Helen de Castro Silva; VALENTIM, Marta Lígia Pomim; ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de; BELLUZZO, Regina Célia Baptista. Gestão, mediação e uso da informação. *In*: VALENTIM, Marta (org.). **Gestão, mediação e uso da informação**. São Paulo: Cultura acadêmica, 2010. p. 13-31. Disponível em: <https://repositorio.unesp.br/handle/11449/110767> Acesso em: 15 abr. 2023.

FACHIN, Juliana. Mediação da informação na sociedade do conhecimento. **Biblos**: Revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação, Rio Grande do Sul, v. 27, n. 1, p. 25-41,

2013. Disponível em: <https://periodicos.furg.br/biblos/article/view/3096> Acesso em: 15 mar. 2023.

FEDERAÇÃO INTERNACIONAL DE ASSOCIAÇÕES DE BIBLIOTECÁRIOS E BIBLIOTECAS.

**Diretrizes da IFLA sobre os serviços da biblioteca pública.** Tradução de Célia Heitor. 2. ed.

Lisboa: [s.n.], 2013. Disponível em:

<http://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/series/147-pt.pdf>. Acesso em: 26 jan. 2023.

FEDERAÇÃO INTERNACIONAL DE ASSOCIAÇÕES DE BIBLIOTECÁRIOS E BIBLIOTECAS.

**Manifesto da IFLA/Unesco sobre as bibliotecas públicas.** Tradução: FEBAB - Federação Brasileira de Associações de Bibliotecários, Cientistas da Informação e Instituições. 2022.

Disponível em: <http://repositorio.febab.org.br/items/show/6247> Acesso em: 26 jan. 2023.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 4. ed. São Paulo: Atlas, 2017.

GULKA, Juliana Aparecida *et. al.* O uso de Marketing digital em bibliotecas. **Ciência da Informação em Revista**, Maceió, v. 5, n. 1, p. 59-69, 2018. Disponível em:

<https://www.seer.ufal.br/index.php/cir/article/view/4104> Acesso em: 08 maio 2023.

NASCIMENTO, Natália Marinho do; MORO-CABERO, Maria Manuela; VALENTIM, Marta Lígia Pomim. Mediação da informação em ambientes empresariais com enfoque nos fluxos de informações. *In: ENCONTRO DE PESQUISA EM INFORMAÇÃO E MEDIAÇÃO (II EPIM)*, 2., 2015, Londrina. **Anais [...]**. Londrina: UEL, 2015. Disponível em:

<http://gicio.marilia.unesp.br/index.php/IIEPIM/IIEPIM/paper/viewFile/6/30> Acesso em: 20 abr. 2023.

PRADO, Jorge Moisés Kroll do; CORREA, Elisa Cristina Delfini. Bibliotecas universitárias e presença digital: estabelecimento de diretrizes para o uso de mídias sociais. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 21, n. 3, p.165-181, 2016. Disponível em:

<https://www.scielo.br/j/pci/a/mKS4hjmm99Tt5p4vKwbmWhK/abstract/?lang=pt> Acesso em: 20 nov. 2022.

RECUERO, Raquel. **O que é mídia social?**. 2008. Disponível em:

[http://www.raquelrecuero.com/arquivos/o\\_que\\_e\\_midia\\_social.html](http://www.raquelrecuero.com/arquivos/o_que_e_midia_social.html) Acesso em: 20 mar. 2023.

SAMPIERI, Roberto Hernández; COLLADO, Carlos Fernández; LUCIO, Maria del Pilar Baptista. **Metodologia de pesquisa.** 5. ed. Porto Alegre: Penso, 2013.

SOARES, Felipe Araújo. **Marketing em mídias digitais e suas aplicabilidades em bibliotecas.**

Portal do bibliotecário, 2019. Disponível em:

<https://portaldobibliotecario.com/biblioteconomia/marketing-em-midias-digitais-e-suas-aplicabilidades-em-bibliotecas/index.html> Acesso em: 09 maio 2023.

STATISTA. **Brazil: social media visit share 2022, based on share of visits.** The Statista portal, 2022b. The Statista portal, 2022. Available in:

<https://www.statista.com/statistics/290220/market-share-of-the-most-popular-social-media-websites-in-brazil/> Access in: 01 feb. 2022.

STATISTA. **Most popular social networks worldwide as of January 2022, ranked by number of onthly active users.** The Statista portal, 2022a. Available in: <https://www.statista.com/statistics/272014/global-social-networks-ranked-by-number-of-users/> Access in: 01 feb. 2022.

STATISTA. **Number of social media users worldwide from 2017 to 2027.** The Statista portal, 2023. Available in: <https://www.statista.com/statistics/278414/numberof-worldwide-social-network-users/#statisticContainer> Access in: 01 feb. 2023.

TERRA, Carolina Frazon. **Usuário-mídia:** a relação entre a comunicação organizacional e o conteúdo gerado pelo internauta nas mídias sociais. 207f. 2011. Tese (Doutorado em Ciências da Comunicação) - Programa Pós-graduação em Ciências da Comunicação, Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, 2011. Disponível em: <https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27154/tde-02062011-151144/pt-br.php> Acesso em: 22 fev. 2023.