

## AS PLATAFORMAS DE REDES SOCIAIS COMO FERRAMENTA PARA BIBLIOTECAS

### SOCIAL MEDIA PLATFORMS AS A TOOL FOR LIBRARIES

### LAS PLATAFORMAS DE REDES SOCIALES COMO HERRAMIENTA PARA LAS BIBLIOTECAS

Leandro de Oliveira Lopes – Universidade Federal de São Carlos (UFSCar)

Sylvia Iasulaitis – Universidade Federal de São Carlos (UFSCar)

#### Modalidade: Relato de Pesquisa

**Resumo:** Partindo da premissa que considera a biblioteca como agente ativa e incentivadora do acesso irrestrito à informação, o que se pretendeu foi analisar de que forma as redes sociais têm sido compreendidas como ferramentas de aproximação e aumento do público usuário de Bibliotecas a fim de que seus recursos sejam disponibilizados e efetivamente utilizados pelo maior número de pessoas possível. Para tal, consideraram-se os resultados de um estudo recém publicado que propôs uma revisão sistemática do tema, a fim de identificar como diferentes bibliotecas têm tratado a questão. Num segundo momento, como oportunidade para análise e aplicabilidade vindouras, foi destacado o caso da Biblioteca Comunitária da Universidade Federal de São Carlos.

**Palavras-Chave:** Redes Sociais. Bibliotecas. Marketing. Estratégias. Desafios.

**Abstract:** Based on the premise that the library is an active agent and promoter of unrestricted access to information, the intention was to analyze how social media has been understood as a tool for bringing together and increasing the number of library users, so that its resources can be made available and effectively used by as many people as possible. To this end, we considered the results of a recently published study which proposed a systematic review of the subject in order to identify how different libraries have dealt with the issue. Secondly, as an opportunity for future analysis and applicability, the case of the Community Library of the Federal University of São Carlos was highlighted.

**Keywords:** Social Media. Libraries. Marketing. Strategies. Challenges.

**Resumen:** Partiendo de la premisa de que la biblioteca es un agente activo y promotor del acceso irrestricto a la información, se buscó analizar cómo las redes sociales han sido entendidas como herramientas para aglutinar e incrementar el número de usuarios de las bibliotecas, de manera que sus recursos puedan ser puestos a disposición y utilizados efectivamente por la mayor cantidad de personas posible. Para este fin, se consideraron los resultados de un estudio publicado recientemente que proponía una revisión sistemática del tema con el fin de identificar cómo las diferentes bibliotecas han tratado el tema. En segundo lugar, como oportunidad de análisis y aplicabilidad futura, se destacó el caso de la Biblioteca Comunitaria de la Universidad Federal de São Carlos.

**Palabras clave:** Redes sociales. Bibliotecas. Marketing. Estrategias. Desafíos.

## 1 INTRODUÇÃO

A Biblioteca é um espaço de transformação e educação.

E isso se confirma não só pela desprestigiada acepção, inclusive de algum modo já ultrapassada (Lancaster, 2022), de que Bibliotecas sejam um espaço apenas de empréstimo e devolução de livros, mas principalmente porque, contemporaneamente, elas deixaram de funcionar apenas para este fim (Marcial, 2017) e passaram a desempenhar outros papéis, como pesquisadores ao redor do mundo vem demonstrando ao longo dos anos, tais como Milanese (2013), Santa Anna (2016), Flusser (2021) e Demarchi e Amaral (2022).

A partir disso, é seguro afirmar que Bibliotecas são, ou deveriam ser, agentes ativos na construção de uma sociedade mais justa e igualitária. E nisso, como destacado por Hull (2003), Bhoi (2017) e Nazim, Munshi e Ashar (2023), as Tecnologias Digitais de Informação e Comunicação (TDICs) desempenham papel fundamental.

Tanto é assim que, já no início do século XXI, como demonstrado por Jorge Werthein, à época representante da Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO) no Brasil, a agência já atuava “[...] de forma sistemática no sentido de apoiar as iniciativas dos Estados Membros na definição de políticas de integração das novas tecnologias aos seus objetivos de desenvolvimento” (Werthein, 2000, p. 77) e, não obstante, que também constem nos objetivos da ONU (2015), em sua Agenda 2030, recomendações como “Promover sociedades pacíficas e inclusivas para o desenvolvimento sustentável, proporcionar o acesso à justiça para todos e construir instituições eficazes, responsáveis e inclusivas em todos os níveis” (ONU, 2015).

Não obstante, e também considerando este contexto, a *International Federation of Library Association* (IFLA) também manifestou sua preocupação com a relação das Bibliotecas e as TDICs.

A biblioteca pública é o centro local de informação, disponibilizando todo tipo de conhecimento e informação aos seus usuários. Ela é um componente essencial das sociedades do conhecimento, adaptando-se continuamente a novos meios de comunicação para cumprir sua função de fornecer acesso universal a informações e permitir que todas as pessoas possam fazer uso significativo da informação. Ela fornece um espaço de acesso público para a produção de conhecimento, compartilhamento e troca de informações e cultura, como também a promoção do engajamento cívico. (Krass *et al*, 2022, p. 1)

A partir disso, diferentes pesquisadores destacaram, nos últimos anos, o importante papel que as redes sociais podem desempenhar como uma valiosa ferramenta para o cotidiano de Bibliotecas, de modo a potencializar os serviços e o irrestrito acesso à informação, como em Lloret Romero (2011) e AlAwadhi e Al-Daihani (2019), por exemplo, que destacam a importância e os benefícios advindos dessa atuação.

Desse modo, como a pesquisa a que este relato se refere é apenas parte do processo necessário para a obtenção do título de mestre em Ciência da Informação, de maneira que sua completude demanda ainda outras etapas e cronogramas, neste momento empreendeu-se um levantamento bibliográfico na base de dados *Web of Science* a respeito de estudos que tratam do uso das redes sociais por Bibliotecas e, em acordo com resultados obtidos, ressaltou-se o caso da Biblioteca Comunitária da Universidade Federal de São Carlos (BCo-UFSCar) como possibilidade de análise e aplicabilidade dessas ferramentas na busca de aproximação e aumento de seu público usuário.

Se a hipótese a que este estudo faz jus estiver correta, a BCo-UFSCar apresenta-se como um *case* de importante potencial de aplicabilidade caso sejam adotadas em sua rotina cotidiana as diretrizes de boas práticas de atuação de Bibliotecas em redes sociais encontrados a partir dos dados demonstrados.

## 2 DESENVOLVIMENTO

Como a pesquisa a que este relato se refere, ainda em desenvolvimento, faz parte das etapas necessárias para a formação no curso de mestrado em Ciência da Informação, neste momento optou-se por apresentar apenas uma fração dos resultados obtidos, de modo a exemplificar e justificar sua importância.

### 2.1 Procedimentos metodológicos

Parte dos objetivos da pesquisa a que este relato faz menção é revisar os estudos que tratam da atuação de bibliotecas nas redes sociais nas principais bases de dados, a fim de mapear o andamento de trabalhos correlatos. Não obstante, como primeiro passo dessa revisão, combinou-se as expressões “*social media*” e “*library*” na base de dados *Web of Science*, e como segundo resultado, destacado pela base por “*relevance*”, obteve-se o estudo *A Systematic Review of Application of Social Media in Libraries*, de Margam e Soni (2024). Deste

modo, após análise crítica e validação da metodologia utilizada pelos pesquisadores supracitados, que analisaram estudos publicados em três bases de dados distintas (*Web of Science*, *Scopus* e *ProQuest*) no intervalo de seis anos (2013-2018) e selecionaram os resultados de acordo com critérios estabelecidos no “*Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses*” (PRISMA) (Page *et al.*, 2020), por uma questão de tempo e espaço de que dispõe este relato, optou-se, inclusive pela contemporaneidade do estudo em questão, por analisar criticamente os resultados apresentados pela pesquisa em relação a duas categorias: “estratégias” e “desafios” de bibliotecas em sua atuação nas redes sociais.

## **2.2 Resultados**

Margam e Soni (2024) partem da combinação de diferentes palavras a fim de formar expressões de buscas: “*social media AND libraries AND marketing*”, “*social media AND academic library*”, “*social media AND challenges for libraries*” e “*social media AND strategies for libraries*”, e, a partir disso, delimitam o intervalo temporal entre 2013-2018, aplicando os seguintes filtros e excluindo os trabalhos que não disponibilizassem textos completos: “*document type: articles*”, “*source type: scholarly journals*”, “*language: english*”.

A busca, realizada em três diferentes bases de dados, retornou os seguintes resultados: *Web of Science* resultou 92 trabalhos, *Scopus* resultou 452 trabalhos e *ProQuest* resultou 587 trabalhos, totalizando 1131 trabalhos a serem considerados (Margam e Soni, 2024). Depois dessa seleção, baseados no modelo PRISMA de meta-análise e revisão sistemática (Page *et al.*, 2020) (Galvão, Pansani, Harrad, 2015), que apresenta 27 itens em um *checklist* e um fluxograma de 4 etapas (identificação, seleção, elegibilidade e inclusão), os pesquisadores optaram por analisar 25 trabalhos. Após essa etapa, considerando palavras-chave e resumos dos trabalhos, os autores elaboraram três perguntas para análise dos estudos (Margam e Soni, 2024): 1. *How are libraries using social media to market and promote their resources and services?*; 2. *What are the challenges library professionals face in incorporating social media in libraries?*; 3. *What are the various strategies to incorporate social media in libraries?*

Os dados, tanto os que consideram as “estratégias” possíveis quanto aqueles que tratam dos “desafios” a serem enfrentados, embora condensados, podem indicar um caminho a trilhar no momento de implementação dessas ferramentas por diferentes bibliotecas e, ao mesmo tempo, nortear um entendimento para uma prevenção de futuros e possíveis problemas.

### 2.2.1 Estratégias

Sem desconsiderar os benefícios do uso das redes sociais por bibliotecas (Margam e Soni, p. 45, 2024), no que se refere a “estratégias” de implementação das redes sociais por essas instituições, profissionais que atuam na área apontam diversos caminhos a serem estudados para o que se considera um bom uso das redes sociais por bibliotecas, como: o tempo, as competências e conhecimentos do pessoal, o envolvimento, a confiabilidade e autoridade das bibliotecas nas redes sociais, a estratégia e política a serem implementadas, o *feedback* dos usuários e definição objetiva das funções, além do estabelecimento de metas razoáveis e tangíveis, sem que se comprometa a qualidade e consistência das publicações (Margam e Soni, p. 47, 2024).

### 2.2.2 Desafios

Além disso, nos estudos analisados por Margam e Soni (2024), profissionais de bibliotecas reconhecem que já há “[...] *numerous innovative examples*” (2024, p. 47) do uso de redes sociais por bibliotecas e que bibliotecários de diferentes unidades entendem essa ferramenta como “*a crucial marketing tool*” (2024, p. 47), mas que, entretanto, diferentes “desafios”, atrapalham sua efetividade, como: a baixa qualidade na internet, infraestruturas desatualizadas, o desenvolvimento pessoal dos profissionais, a linguagem subjetiva das redes sociais, a falta de recursos humanos, formação e capacitação e apoio de equipes gestoras (Margam e Soni, p. 47, 2024).

## 2.3 Próximas Etapas Da Pesquisa

A partir deste contexto, destaca-se o caso da BCo-UFSCar, que é a maior Biblioteca da Universidade Federal de São Carlos e que em 2025 completará trinta anos de funcionamento. O caso da BCo-UFSCar é bastante elucidativo porque pode-se dizer que seu projeto de criação foi pioneiro (Cassiavilani, 2020) no Brasil, uma vez que ela foi a primeira Biblioteca Universitária a estender seus serviços também a cidadãos não vinculados à Universidade (BCo-UFSCar, 2024). Mas, a despeito desse projeto inovador, a BCo-UFSCar não tem um “Plano de comunicação”, ou documento equivalente, e nem parece considerar as TDICs no desenvolvimento e/ou

planejamento de seus serviços. Ao menos, não consta no site oficial da Biblioteca e nem nos relatórios disponibilizados pela Unidade qualquer menção a esse tipo de preocupação.

E por mais que a BCo-UFSCar esteja presente em algumas das principais redes sociais do momento, que, como se sabe, desempenham papéis decisivos em diferentes aspectos da vida em sociedade, como a política (Iasulaitis e Vicari, 2021) e a saúde (Pereira, Iasulaitis e Greco, 2024), no que se refere à sua função social, ao menos parte dos objetivos que a BCo persegue, porque sua missão, tal qual a do Sistema de Bibliotecas (SIBi) da UFSCar, é: “Oferecer recursos e serviços informacionais, culturais e de lazer, contribuindo para o desenvolvimento do ensino, da pesquisa e da extensão, firmando as Bibliotecas como espaços democráticos de acolhimento e de acesso ao conhecimento” (SIBi-UFSCar, 2024), não podem ser plenamente satisfeitos se este específico braço comunicacional e informacional de sua organização não estiver ao lado das mais modernas prerrogativas.

### 3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nesse sentido, cabe destacar que mapear esses pontos em que a BCo-UFSCar ainda possui potencialidades a explorar e atuar no favorecimento disso é a necessidade primeira da pesquisa a que este relato faz menção porque oportunizar essas demandas significaria um ganho tanto para usuários quanto para a própria Biblioteca, indicando uma prerrogativa de aumento de sua usabilidade e, como consequência direta, um aumento no acesso à informação, reconhecendo seus desafios e planejando objetivos para sua completa efetividade.

### REFERÊNCIAS

ALAWADHI, Suha; AL-DAIHANI, Sultan M. Marketing academic library information services using social media. **Library Management**, v. 40, n. 3/4, p. 228-239, 2019. Disponível em: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/LM-12-2017-0132/full/html> Acesso em: 28. ago. 2024

BCO-UFSCar. História da BCo, 2024. Disponível em: <https://www.bco.ufscar.br/sobre> Acesso em: 28. ago. 2024

BHOI, Narendra Kumar Use of Information Communication Technology (ICT) and Library Operation: An Overview., 2017. In **International Conference on Future of Libraries: From Promises to Practices**, Indian Statistical Institute, Bangalore, 15- 17 Novembro 2017. Disponível em: <http://eprints.rclis.org/32231/> Acesso em: 23. ago. 2024

CASSIAVILANI, Camila. Starteca: participação ativa da biblioteca universitária na constituição da universidade empreendedora. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de São Carlos. São Carlos, 136 f. Disponível em:

<https://repositorio.ufscar.br/handle/ufscar/12411> Acesso em 29. ago. 2024

DEMARCHI, A. C. D. C.; AMARAL, R. M. do. Bibliotecas Universitárias Como Atores Ativos na Divulgação Científica e Cultural. **Comunicação & Informação**, Goiânia, Goiás, v. 25, p. 223–245, 2022. Disponível em: <https://revistas.ufg.br/ci/article/view/71465>. Acesso em: 28 ago. 2024

FLUSSER, Víctor. Uma biblioteca verdadeiramente pública. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, v. 9, n. 2, 1980. Disponível em:

<https://periodicos.ufmg.br/index.php/reb/article/view/36361> Acesso em 28. ago. 2024

GALVÃO, Taís Freire; PANSANI, Thais de Souza Andrade; HARRAD, David. Principais itens para relatar Revisões sistemáticas e Meta-análises: A recomendação PRISMA. **Epidemiologia e serviços de saúde**, v. 24, p. 335-342, 2015. Disponível em:

<https://www.scielo.br/j/ress/a/TL99XM6YPx3Z4rxn5WmCNCf/?lang=pt> Acesso em 29. ago. 2024

HULL, B. ICT and social exclusion: the role of libraries, **Telematics and Informatics**, v. 20, Issue 2, 2003, Pages 131-142. Disponível em:

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0736585302000205> Acesso em: 26. ago. 2024

IASULAITIS, Sylvia; VICARI, Isabella. The Salience of Traditional Moral Values: Bolsonaro's Electoral Competition Strategy on Twitter. *Int'l J. Soc. Sci. Stud.*, v. 9, p. 153, 2021. Disponível em: <https://redfame.com/journal/index.php/ijsss/article/view/5313> Acesso em: 28. ago. 2024

KRASS, Ulrike; ALLEN, Margaret; WHITE, Elizabeth; CYBELLE FERRARI, Adriana; BRIGANT, Annie; PRUCKOVÁ, Lenka; TARANDOVA, Spaska; OMELLA I CLARAPOLS, Ester; MCGUIRE, Claire. Manifesto da Biblioteca Pública IFLA-UNESCO 2022. Tradução de Federação Brasileira de Associações de Bibliotecários, Cientistas da Informação e Instituições - FEBAB. Disponível em: <https://repository.ifla.org/handle/123456789/2187> Acesso em 18. jan. 2024

LANCASTER, Frederick Wilfrid. Ameaça ou oportunidade? O futuro dos serviços de biblioteca à luz das inovações tecnológicas. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, v. 23, n. 1, 1994. Disponível em: <https://periodicos.ufmg.br/index.php/reb/article/view/38266> Acesso em: 28. ago. 2024

LLORET ROMERO, Nuria. ROI. Measuring the social media return on investment in a library. **The Bottom Line**, v. 24, n. 2, p. 145-151, 2011. Disponível em:

<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/08880451111169223/full/html>

Acesso em 27. ago. 2024

MARGAM, M., SONI, S. A Systematic Review of Application of Social Media in Libraries. **DESIDOC Journal of Library & Information Technology**, 44(1), 45-49, 2024. <https://doi.org/10.14429/djlit.44.1.18935> Disponível em: <https://publications.drdo.gov.in/ojs/index.php/djlit/article/view/18935> Acesso em 25. ago. 2024

MARCIAL, Viviana Fernández. Inovação em bibliotecas, p. 43-59. In: **Biblioteca do século XXI: desafios e perspectivas**. Biblioteca do século XXI : desafios e perspectivas / organizadores: Anna Carolina Mendonça Lemos Ribeiro, Pedro Cavalcanti Gonçalves Ferreira. – Brasília : Ipea, 2016. 353 p. Disponível em: [https://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/7426/1/Biblioteca\\_do\\_seculo\\_xxi.pdf](https://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/7426/1/Biblioteca_do_seculo_xxi.pdf) Acesso em 28. ago. 2024

MILANESI, Luís. Biblioteca pública: do século XIX para o XXI. **Revista USP**, São Paulo, Brasil, n. 97, p. 59–70, 2013. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/revusp/article/view/61685>. Acesso em: 28 ago. 2024

NAZIM, Mohammad; MUNSHI, Shamim Aktar; ASHAR, Mohammad. Librarians self-efficacy in ICT-based library operations and services: A survey of librarians working in libraries of Aligarh Muslim University Library System. **Journal of Librarianship and Information Science**, v. 55, n. 4, p. 1028-1043, 2023. Disponível em: <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/09610006221111199> Acesso em: 22. ago. 2024

ONU. **Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável**. Brasília, DF: ONU Brasil, 2015. Disponível em: <https://brasil.un.org/pt-br/91863-agenda-2030-para-o-desenvolvimento-sustentavel>. Acesso em: 9 dez. 2023

PAGE, M.J., MC KENZIE, J.E., BOSSUYT, P.M. *et al*. The PRISMA 2020 statement: an updated guideline for reporting systematic reviews. *Syst Rev* **10**, 89 (2021). <https://doi.org/10.1186/s13643-021-01626-4> Disponível em: <https://systematicreviewsjournal.biomedcentral.com/articles/10.1186/s13643-021-01626-4#citeas> Acesso em 29. ago. 2024

PEREIRA, Eanes Torres; IASULAITIS, Sylvia; GRECO, Bruno Cardoso. Analysis of causal relations between vaccine hesitancy for COVID-19 vaccines and ideological orientations in Brazil. **Vaccine**, v. 42, n. 13, p. 3263-3271, 2024. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.vaccine.2024.04.022> Acesso em: 28. ago. 2024

SANTA ANNA, Jorge. A redefinição da biblioteca no século xxi: de ambientes informacionais a espaços de convivência. **RDBCI: Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, SP, v. 14, n. 2, p. 232–246, 2016. Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/8641701>. Acesso em: 28 ago. 2024

SIBi-UFSCar. Quem somos, 2024. Disponível em: <https://www.sibi.ufscar.br/sobre> Acesso em 28. ago. 2024

WERTHEIN, Jorge. A sociedade da informação e seus desafios. **Ciência da informação**, v. 29, n. 2, p. 71-77, maio/ago. 2000. Disponível em:

<https://www.scielo.br/j/ci/a/rmmLFLlYsjPrkNrbkrK7VF/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em

11. jan. 2024