



---

**BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA DE SAÚDE PROF. ÁLVARO RUBIM DE PINHO: UM RELATO SOBRE A  
MEDIÇÃO DA INFORMAÇÃO A PARTIR DO USO DAS MÍDIAS SOCIAIS**

---

*UNIVERSITY HEALTH LIBRARY PROF. ÁLVARO RUBIM DE PINHO: A REPORT ON THE MEDIATION OF  
INFORMATION FROM THE USE OF SOCIAL MEDIA*

**Flávia Catarino Conceição Ferreira**

Doutora e Mestre em Ciência da Informação pelo PPGCI/UFBA. Bacharel em Biblioteconomia e Documentação e Licenciada em Letras Vernáculas e Língua Estrangeira ambas pela UFBA. Bibliotecária da UFBA. Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-3429-4791>. E-mail: [laviaferreira@ufba.br](mailto:laviaferreira@ufba.br)

**Rafael Matos Nunes**

Bacharel em Biblioteconomia e Documentação pela UFBA. Bibliotecário Documentalista da UFBA. Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-0306-5518>. E-mail: [rafaeln@ufba.br](mailto:rafaeln@ufba.br)

**RESUMO**

Apresenta um relato do processo de mediação da informação a partir das redes sociais *Instagram* e *Facebook* enquanto dispositivos que auxiliam no processo de comunicação com os usuários da Biblioteca Universitária de Saúde Prof. Álvaro Rubim de Pinho. O trabalho tem como objetivo expor uma síntese sobre a atuação profissional no processo de mediação de conteúdos informacionais via dispositivos de comunicação da *Web* (mais especificamente as mídias sociais). A literatura aponta para a necessidade de que o bibliotecário de referência atue como agente promotor da mediação da informação, promovendo ações para a divulgação, intervenção e apropriação significativa de conteúdos informacionais direcionadas aos seus usuários. Os resultados das ações indicaram que o uso das mídias sociais são imprescindíveis, tanto para o desenvolvimento e visibilidade das atividades realizadas nas unidades informacionais, através do compartilhamento e interlocução de informações relevantes para o ambiente acadêmico, quanto para a própria satisfação das necessidades informacionais dos seus usuários. Os recursos tecnológicos de comunicação da *web* apresentam-se como ferramentas que merecem uma atenção especial no processo de mediação direta da informação. O engajamento dos usuários são registrados a partir dos depoimentos, críticas e sugestões registrados nos perfis da Biblioteca, tanto no *Instagram* quanto no *Facebook* via direct. As conclusões enfatizam a importância do papel do bibliotecário no uso das mídias sociais como dispositivos que integram o processo de mediação da informação e que sejam condizentes com a missão da Universidade enquanto promotora das atividades de ensino, pesquisa, extensão e inovação.

**Palavras-chave:** Mediação da informação; Mídias sociais; Profissional da informação; Serviço de Referência Digital.

**ABSTRACT**

It presents an account of the information mediation process from the social networks *Instagram* and *Facebook* as devices that help in the communication process by librarians at the University Health Library Prof. Álvaro Rubim de Pinho. The work aims to present a synthesis of professional performance in the process of mediating informational content via web communication devices (but specifically social media). The literature points to the need for the reference librarian to act as a promoter of information mediation, promoting actions for

the dissemination, mediation and significant appropriation of informational content by its users. The results of the actions indicated that the use of social media is essential, both for the development and visibility of activities carried out in the information units, through the sharing and interlocution of information relevant to the academic environment and for the satisfaction of the informational needs of their users. The technological resources of web communication present as tools that need special attention in the process of direct mediation of information. User engagement is recorded based on testimonials, criticisms and suggestions registered on the Library's profiles, both on Instagram and Facebook via direct. The conclusions emphasize the importance of the librarian's role in the use of social media as devices that integrate the information mediation process and that are consistent with the University's mission as a promoter of teaching, research, extension and innovation activities.

**Keywords:** Information mediation; Social media; Information professional; Digital Reference Service.

## 1 INTRODUÇÃO

As Tecnologias Digitais de Informação e Comunicação (TDICs) enquanto dispositivos que auxiliam no processo de mediação da informação entre os bibliotecários e os usuários têm contribuído para transformações significativas no desenvolvimento das atividades realizadas nas unidades de informação. A otimização de processos e o estímulo a uma nova dinâmica na produção, organização, disseminação e acesso aos produtos e serviços informacionais exemplificam como essas transformações têm ocorrido. A mediação da informação via serviço de referência, utilizando as mídias sociais, promove a ampliação da interação entre os usuários e a biblioteca. Na condição de mediador, o bibliotecário tem a possibilidade de fomentar uma cultura informacional mais colaborativa ao permitir a troca e a interlocução de informações entre os sujeitos.

As bibliotecas universitárias são responsáveis por possibilitar o suporte ao ensino, à pesquisa, à extensão e à inovação por meio do processo de mediação da informação. Nesse contexto, há inúmeras possibilidades de comunicação, entre elas destaca-se, o serviço de referência digital, que os espaços virtuais oferecem, através das modernas TDICs, considerados como um conjunto de recursos tecnológicos que associam equipamentos, programas e mídias a diversos ambientes e indivíduos em rede, facilitando a comunicação entre seus integrantes e ampliando as ações e possibilidades de usos da informação (SOARES *et al.*, 2015).

Pautadas na satisfação das necessidades informacionais, principalmente, da comunidade acadêmica, essas unidades, conscientes do papel que exercem no desenvolvimento científico e social, precisam prezar pela excelência e qualidade em seus serviços, com base em sua melhoria contínua e dada a atual conjuntura de acelerada evolução das tecnologias e do grande volume de informações disponíveis na *web*.

Frente o contexto da pandemia do Coronavírus entre os anos de 2019 e 2021, a Biblioteca Universitária de Saúde Prof. Álvaro Rubim de Pinho (BUS), que compõe o Sistema Universitário de Bibliotecas da Universidade Federal da Bahia (SIBI-UFBA), percebeu a necessidade de criar canais virtuais com o intuito de aproximar e favorecer ainda mais o processo de mediação da informação junto aos seus usuários, visto que os atendimentos presenciais foram suspensos e impossibilitados por medidas de segurança e de enfrentamento da emergência em saúde pública decorrente do coronavírus (COVID-19).

Nesse sentido, este relato de experiência objetiva expor uma síntese sobre a atuação profissional no processo de mediação de conteúdos informacionais via dispositivos das mídias sociais (mais especificamente, o *Facebook* e o *Instagram*). Ressalta-se que o bibliotecário como agente ativo na mediação da informação deve promover ações para a divulgação, intervenção e apropriação significativa de conteúdos informacionais independente do suporte ou meio no qual eles se encontrem. Promover a disseminação seletiva da informação, se configura como o nosso principal objeto de estudo e trabalho, para àqueles que dela necessitam, de forma a suprir suas necessidades e carências informacionais caracterizando a nossa missão.

Destaca-se, ainda, que em uma sociedade globalizada, a comunicação no espaço virtual torna-se uma estratégia de alta relevância no processo dialógico entre bibliotecários e usuários da informação, dinamizando essa relação e possibilitando melhorias nas atividades de mediação direta e de disseminação da informação. Incorpora-se nesse cenário, também, a importância do direito à informação, como bem afirmam Kobashi e Tálamo (2003, p. 5), “[...] o acesso à informação representa importante indicador de participação política, de cidadania e de identidade.”

Sob o prisma de que os conteúdos informacionais apropriados pelos usuários podem viabilizar a construção de contextos mais significativos, a nossa missão é dinamizada pela importância que a pertinência desses conteúdos tem nos processos de participação política e atuação cívica dos usuários. Destacamos a importância do papel da biblioteca e dos profissionais que nela atuam para a fomento da apropriação informacional que poderá conduzir aos usuários para além dos “muros da Universidade”.

## **2 A BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA DE SAÚDE PROF. ÁLVARO RUBIM DE PINHOE SEUS PRODUTOS E SERVIÇOS NO ÂMBITO DO SIBI - UFBA**

A Universidade foi criada sob a liderança do médico e Professor Edgard Rego dos Santos em 1946. No citado período a Universidade da Bahia teve seus primeiros anos de construção associados a um contexto de renovação do País. A Instituição atua na formação de profissionais em diversas áreas do conhecimento, como também docentes nos diferentes níveis de ensino, mestres e doutores, pesquisadores e artistas. Desde a década de 1980, a Universidade Federal da Bahia (UFBA) passou a compartilhar com o sistema de universidades públicas estaduais a missão de formar recursos humanos e produzir conhecimento, além de articular, simultaneamente, ensino, pesquisa, extensão e inovação. Na UFBA, encontra-se um diversificado leque de cursos de Graduação; um sistema de pesquisa estruturado e com resultados expressivos em termos de conhecimentos e tecnologias, além de amplo e qualificado sistema de Pós-Graduação *strictosensu*; possui ainda, um vasto acervo de projetos de difusão científica, cultural e artística sob as diversas formas de extensão, o que inclui inúmeros centros, bibliotecas, museus e unidades responsáveis por prestação de serviços para a comunidade acadêmica e a população baiana. Seu protagonismo institucional e político a distingue entre as instituições congêneres e ela permanece uma referência na defesa da educação pública de qualidade, inclusiva, comprometida com a produção do conhecimento científico e com o desenvolvimento social sustentável. (LIMA, 2017).

O Sistema Universitário de Bibliotecas da UFBA (SIBI), órgão estruturante, no âmbito da Universidade, foi criado em 2010, a partir do Estatuto e do Regimento Geral, pelo Conselho Universitário. O Sistema se encontra subordinado à Reitoria e tem como finalidade articular, coordenar, promover, superintender e fiscalizar o funcionamento sistêmico das bibliotecas da UFBA. O SIBI tem como visão promover o acesso e uso da informação, contribuindo para o desenvolvimento do ensino, da pesquisa, da criação, da inovação e da extensão (UNIVERSIDADE..., 2017).

O Sistema possui em seu quadro de pessoal servidores públicos, ocupando os cargos de bibliotecário (técnico administrativo de nível superior) e auxiliares administrativos (nível médio) com regime próprio e funcionários terceirizados (auxiliares administrativos - nível médio). As Bibliotecas do

SIBI estão situadas nos diversos *campi* da UFBA, de acordo com as áreas do conhecimento (Áreas 1 a 5, Lugares de Memória, Bacharelado Interdisciplinar e Unidade do Interior – Multidisciplinar em saúde).

A Biblioteca Universitária de Saúde Prof. Álvaro Rubim de Pinho (BUS), integrante desse Sistema, foi fundada em 30 de julho de 2010 e reúne os acervos de sete Instituições da área de saúde, sediadas no Campus do Canela na UFBA, são elas: o Instituto de Ciências da Saúde (ICS), o Instituto de Saúde Coletiva (ISC), a Escola de Enfermagem, a Escola de Nutrição, a Faculdade de Odontologia, a Faculdade de Medicina e, por fim, o Hospital das Clínicas (HUPES). A unificação dos acervos, serviços e produtos ofertados pelas bibliotecas da área de saúde por intermédio da fundação da BUS foi um avanço para o atendimento das demandas informacionais da comunidade acadêmica. Nesse contexto, novos serviços e produtos informacionais foram criados, fazendo jus a missão da Universidade no que se refere, sobretudo à inovação. A exemplo da mediação de conteúdos informacionais por intermédio do *Instagram* e do *Facebook* temos desenvolvido atividades para, também, melhor concretizar a missão do Sistema Universitário de Bibliotecas (SIBI-UFBA), ou seja, “promover e disseminar o acesso à informação, apoiando as atividades de ensino, pesquisa, extensão e inovação da comunidade universitária” (SIBI, 2021, p.1).

Entre os produtos e serviços informacionais prestados pela BUS podemos destacar: capacitação de usuários (individuais e em grupos), promoção da mediação no uso do Portal de Periódicos da CAPES e de outras bases de dados, orientação de estudantes e pesquisadores na utilização da Biblioteca, orientação para elaboração de referências (ABNT e Vancouver), confecção de fichas catalográficas, levantamento e pesquisareferencial, oferta de instruções para elaboração de revisões sistemáticas e integrativas, dentre outros. A maior parte dos serviços são oferecidos tanto presencialmente quanto de forma remota. Na subseção seguinte serão apresentados alguns exemplos de serviços na referida modalidade, como por exemplo via mídias sociais.

## 2.1 O USO DAS MÍDIAS SOCIAIS PARA MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO COM OS USUÁRIOS

Em decorrência do planejamento estabelecido no plano de trabalho remoto da BUS (2020) e admitindo-se a importância do estreitamento da relação entre a biblioteca e os usuários frente ao cenário pandêmico instalado nos últimos dois anos, a Biblioteca passou a criar perfis institucionais nas redes sociais (*Instagram* e *Facebook*). Em maio de 2020, foi criado o perfil @bibsaudefb no *Instagram* e a página Biblioteca Universitária de Saúde Prof. Álvaro Rubim de Pinho (BUS) no *Facebook*, com o intuito de utilizar as mídias sociais postas como dispositivos integrantes do processo de mediação da informação, contribuindo para a promoção do acesso aos conteúdos informacionais em meio digital de qualidade e com credibilidade para o público interno e externo da UFBA. Diante disso:

[...] percebemos que o papel do bibliotecário tradicional se ampliou, e atividades como o desenvolvimento de coleções, o serviço de referência, a orientação sobre a biblioteca, dentre outras, evoluíram bastante com os avanços tecnológicos e com a mudança das necessidades dos usuários, exigindo do bibliotecário um perfil mediador, consultor, facilitador e até mesmo de um parceiro no uso da informação e na geração de conhecimento. (SANTOS; LIMA; ARAÚJO, 2019, p.22).

No desempenho das ações via mídias sociais, a dedicação no planejamento das atividades coadunou com o que Santos, Lima e Araújo (2019) frisam em relação ao atendimento das novas demandas informacionais do usuário no momento atual e com o conceito de mediação da informação proposta por Almeida Júnior (2015), que a descreve como:

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

A mediação técnica da informação, em seu escopo teórico e prático, está intrinsecamente ligada às ações que perpassam pela organização, representação e disseminação da informação que são desenvolvidas pelos profissionais da informação, seja em ambientes físicos ou em ambientes online. Desta forma, a comunicação e a interação, via redes sociais, evidenciam a importância desses tipos de ações em uma unidade de informação, principalmente quando os seus usuários estão cada vez mais conectados à internet, ressaltando nesse processo o serviço de referência, o qual para Green (1876), pode ser considerado como uma estratégia de satisfação das necessidades informacionais dos usuários na medida em que possibilita um atendimento humanizado, com cordialidade.

De acordo com Silva e Beuttenmüller (2005), diante do uso da Internet nas bibliotecas, o serviço de referência passa por um novo momento, surgindo o serviço de referência digital. Para os autores, o serviço atende aos mesmos objetivos do serviço de referência tradicional, todavia as tecnologias ampliam o universo de informações e facilita o “contato”, ao menos online, entre o usuário e o bibliotecário. No contexto vivenciado em decorrência da pandemia a implementação do uso das mídias sociais na BUS foi imprescindível para o estabelecimento do contato com os usuários reais e potenciais. Milanesi (2002, p. 7) ainda destaca que:

Um dos grandes desafios da educação e da universidade [envolvendo docentes e bibliotecários] está em ensinar o educando a localizar, interpretar e reagir às informações disponibilizadas em inúmeros bancos de dados através de múltiplos canais de acesso, desenvolvendo o aprendizado da pesquisa, da capacidade analítica, interpretativa e criativa, da habilidade em problematizar os objetos de investigação, construir síntese de elementos relevantes aos propósitos almejados, posicionar-se eticamente frente aos conflitos humanos, comunicar o conhecimento e transformar suas próprias ações [...].

Destarte, associam-se, nessas ações, os conceitos relativos aos serviços de referência digitais e/ou virtuais que visam atender aos usuários remotos, de forma efetiva, utilizando a Internet para oferecer informações institucionais, estabelecer uma comunicação mais direta com seus usuários e servir como portal para outras fontes de informação de seus interesses, atraindo maior número de usuários e recuperando informações em menor tempo, dentre outros (MORENO, 2005). De modo mais amplo, Joanne Silverstien (2003 *apud* ACCART, 2012, p. 180), define a referência digital como uma “rede de competências, uma interferência humana e recursos colocados à disposição dos usuários num ambiente em linha”.

No âmbito das Bibliotecas Universitárias (BU's), que são associadas às Instituições de Ensino Superior (IES), pautadas para atender as demandas da comunidade acadêmica, destaca-se a necessidade não só de refletir sobre os parâmetros tecnológicos usados para mediar a informação, como também incorporar mudanças na forma de interagir e disponibilizar as informações aos seus usuários, para os quais, novos comportamentos informacionais são demandados. Desta forma, o uso das redes sociais pelas BU's, além de favorecer a uma cultura mais participativa e interativa, pode ampliar o acesso, uso e apropriação da informação por seus usuários e contribuir exponencialmente para a própria missão da universidade (NUNES; CARVALHO, 2016).

Destacam-se como ações que antecedem a implementação das mídias sociais como dispositivo de auxílio a mediação por parte do bibliotecário. Entre os conhecimentos em destaque no Quadro 1 (abaixo), a análise de métricas é de relevância para avaliação do planejamento realizado, assim como para nortear novas ações destinadas a validar o que realmente o público tem interesse e como atrair a atenção dos usuários reais e potenciais, de modo a continuar atendendo as expectativas dos seguidores. Outro ponto de relevância é que a gestão de mídias de forma adequada que “vai desde a definição dos objetivos e metas, até a escolha das ferramentas e a elaboração do [planejamento semanal] aqui que é estabelecida uma direção para a sua estratégia” (CABRAL, 2021, p.1). Esse depoimento reforça o quanto é imprescindível o planejamento também no que diz respeito às ações de mediação da informação junto às mídias sociais das bibliotecas e de outras unidades de informação. Sem essa intervenção, por parte do bibliotecário gestor do setor de referência, as ferramentas serão apenas tecnologias destituídas de propósitos e de contextos significativos para o público ao qual visa atender.

**Quadro 1** - Gestão estratégica e mediação via mídias sociais para bibliotecas.

<b>Conhecimentos requeridos</b>	<b>Membros da equipe</b>
Aquisição de conhecimentos sobrefundamentos do posicionamento digital;	Gestor das mídias sociais (bibliotecário de referência - responsável) e demais bibliotecários;
Noções sobre marketing de conteúdo e para bibliotecas;	Gestor das mídias sociais (bibliotecário de referência -responsável) e demais bibliotecários;  Auxiliares de biblioteca capacitados para suporte juntoàs atividades

Apropriação de noções sobre as mídias sociais e a gestão estratégica: do diagnóstico ao planejamento;	Gestor das mídias sociais (bibliotecário de referência -responsável) e demais bibliotecários;
Domínio para a produção de conteúdo por meio do Canva ou software similar	Gestor das mídias sociais (bibliotecário de referência - responsável) e demais bibliotecários;  Auxiliares de biblioteca capacitados para suporte junto às atividades;
Análise de métricas	Gestor das mídias sociais (bibliotecário de referência - responsável) e demais bibliotecários.

Fonte: Adaptado de São Paulo..., 2021.

Além dos conhecimentos elencados, habilidades e atitudes específicas à demanda de atuação junto às mídias sociais serão requeridas, como por exemplo: habilidade no uso das tecnologias e afinidade com as mídias em questão. Observar e definir no planejamento da implementação das mídias sociais quais são os conhecimentos, habilidades e atitudes necessários ao bom desempenho junto as mídias é papel da equipe que gerencia as ferramentas. É preciso ter uma clara definição e posicionamento a respeito. Nesse contexto, o bibliotecário poderá promover ações de capacitação da equipe para que todos conheçam e se familiarizem com as diretrizes propostas.

Frente ao exposto, é possível acrescentar que a mediação direta da informação deixa de ser um simples artifício de transferência de informação, visto que pressupõe técnicas, instrumentos, suportes, recursos, agentes e processos que se constituem em dispositivos geradores de sentido, como corroboram Perrotti e Pieruccini (2007). E esta complexidade exige do agente mediador a conscientização acerca do seu fazer informacional e biblioteconômico. Destaca-se que o serviço de referência requer maior flexibilidade e amplitude de conhecimento por parte do bibliotecário e de acordo com Figueiredo (1999, p. 89) “a compreensão da complexidade dos vários sistemas de comandos e interfaces e o domínio dos elementos crítico-se estruturas dos recursos eletrônicos de informação são os componentes essenciais ao conhecimento básico dos bibliotecários de referência.”

A competência em informação ou competência informacional pode ser entendida como um conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes que uma pessoa necessita agregar para lidar, de forma crítica e analítica, com os diversos recursos informacionais existentes, sejam os livros, jornais, revistas, dicionários, Internet etc. Para Dudziak (2001, p.143), a competência informacional é:

[...] o processo contínuo de internalização de 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.

Neste sentido, o autor traz a concepção de competência em informação voltada para o aprendizado ao longo da vida, constituindo-se em um processo contínuo de interação e internalização de fundamentos essenciais para o entendimento da informação e de sua abrangência. Pode-se afirmar que essa competência se refere à capacidade do indivíduo em saber utilizar a informação ou o próprio conhecimento em determinadas situações, como também identificar suas necessidades informacionais, buscá-las e usá-las de forma eficiente e eficaz.

Mediar os conteúdos informacionais de interesse do público é uma das mais relevantes ações que o bibliotecário deve desempenhar de modo proativo e sempre tendo em vista a necessidade de atualização de suas práticas e avaliação de sua atuação, seja na ação de gerir, mediar e/ou diagnosticar necessidades de capacitação para a equipe de trabalho junto às mídias sociais.

Quanto ao *Instagram* e ao *Facebook* ressaltamos que essas “[...] mídias sociais se referem aos aplicativos criados no âmbito da Internet, que se fundamentam nas bases ideológicas e tecnológicas da Web 2.0 e que permitem a criação e troca de conteúdo gerado pelo usuário” (KAPLAN; HAILEIN, 2009 *apud* CABRAL, 2021). Vale acrescentar que os termos mídias sociais e redes sociais têm sido alvo de discussões na literatura da área. Para estabelecer a diferenciação entre eles apresentaremos o quadro a seguir:

**Quadro 2:** Diferenças entre mídias sociais e redes sociais

<b>Especificação</b>	<b>Definição</b>	<b>Características principais</b>	<b>Objetivo</b>
Mídias sociais	As mídias sociais englobam toda a informação que é gerada nas redes sociais, com a possibilidade de participação direta dos usuários.	Elas têm como característica principal a possibilidade de oportunizar o compartilhamento de conteúdo e opiniões, e não somente promover os relacionamentos interpessoais.	Ao mesmo tempo que disseminam conteúdo, as mídias sociais oferecem a possibilidade de interação entre os usuários.
Redes sociais	As redes sociais podem ser consideradas uma subcategoria da mídia social. São ambientes que focam reunir pessoas, os chamados membros, que uma vez inscritos, podem expor seu perfil com dados como fotos pessoais, textos, mensagens e vídeos, além de interagir com outros membros, criando listas de amigos e comunidades.	Os sites de relacionamento ou redes sociais digitais servem como um espaço para as pessoas compartilharem conteúdo, opiniões e, acima de tudo, criarem laços umas com as outras. São ambientes que focam reunir pessoas, os chamados membros, que uma vez inscritos, podem expor seu perfil com dados como fotos pessoais, textos, mensagens e vídeos, além de interagir com outros membros, criando listas de amigos e comunidades.	Enquanto as mídias sociais são mais amplas devido as suas características, a rede social tem como foco o relacionamento entre as pessoas.

Fonte: Adaptado de Global Project, 2020.



Em síntese, compreendemos que a mídia social é uma categoria mais ampla, que inclui *Instagram*, *Facebook*, *blogs*, sites de compartilhamento entre outras categoriais. O que fará a distinção entre uma e outra será sempre o objetivo de uso e não o tipo de ferramenta utilizada. Admitindo o propósito de uso optamos por denominar os nossos dispositivos para mediação da informação (*Instagram* e *Facebook*) como mídias sociais. Discussões conceituais controversas têm sido desenvolvidas, todavia não é nosso propósito no presente trabalho tratar destas. Em trabalhos futuros haverá a possibilidade de aprofundamento.

No perfil institucional do *Instagram* e na página do *Facebook* são publicados frequentemente *cards* cujos conteúdos contemplam: instruções para uso de fontes de informação, divulgação de cursos, noções de conservação preventiva de materiais bibliográficos, procedimentos para a elaboração e normalização de trabalhos acadêmicos, informações sobre saúde pública, autocuidado, entre outros temas de relevância. Nosso foco na escolha das temáticas intentou atender aos interesses e anseios informacionais do público da área de saúde e afins, seja por meio das dicas para elaboração de trabalhos acadêmicos ou por meio das instruções para uso das bases de dados, mecanismos de elaboração de referências e sugestões de leituras oriundas do Repositório Institucional (RI-UFBA). Somando-se aos conteúdos explicitados divulgamos comunicados e informes tanto do SIBI - UFBA quanto da própria Universidade.

A proposta acima repercutiu num retorno positivo acerca dos produtos informacionais divulgados nas mídias sociais (@bibsaudefb) sob o ponto de vista dos seguidores. Em 19 de abril de 2021, iniciou-se nos stories do *Instagram* e *Twitter* da FEBAB uma série de enquetes para recomendação de pessoas, instituições e iniciativas da Biblioteconomia e Ciência da Informação nas mídias sociais, com compartilhamentos de conteúdos relevantes para as áreas e sociedade em geral. Observou-se nos 59 perfis citados - que a maioria são iniciativas independentes de colegas que vêm inovando e empreendendo, principalmente na pandemia. Contudo, a indicação de perfis de bibliotecas - entre eles o da @bibsaudefb - sistemas de bibliotecas e associações também estiveram presentes, o que reforça a importância das instituições reconhecerem e se apropriarem do *Instagram* para a divulgação dos seus serviços e produtos. (SENA, 2021).

A junção entre os propósitos de divulgação de serviços e produtos mencionados por Sena (2021) avançou para as práticas de mediação que ocasionaram num retorno satisfatório, já que atualmente contamos com mais de 2.800 seguidores e mais de 800 publicações disponibilizadas desde o início do perfil até o mês de agosto de 2021. Nossa interface dispõe dos seguintes destaques: *lives*, livros *online*, depoimento dos nossos seguidores, serviços e informações importantes. Esse é o início de uma ação que é consolidada a partir do retorno do público aliada as nossas práticas de autoavaliação e educação continuada para melhor atuar junto as mídias sociais da BUS-SIBI-UFBA.

A título de relato de experiência no processo de mediação da informação por meio das mídias sociais, utilizamos para confecção dos *cards* o software Canva - oferta a maioria dos recursos de forma gratuita. A criação do perfil esteve associada a ações de planejamento para definição dos principais temas que seriam alvo das publicações e dos *reposts*, como também da seleção de temáticas específicas para cada dia da semana, visando criar uma programação que atendesse a uma periodicidade e que estabelecesse sempre a definição da temática para o dia escalonado.

A Figura 1 ilustra o número de contas alcançadas (1.684) nos últimos trinta (30) dias, destacando o incremento de quase trinta por cento a mais (29,9%) em novembro de 2021 se comparando-se aos meses antecedentes (setembro a outubro):

**Figura 1** - Insights sobre a conta @bibsaudefb no Instagram.



**Fonte:** Extraído do aplicativo *Instagram*, 2021.

Tratando-se de conteúdos publicados nas mídias sociais da BUS a tabela abaixo destaca - a partir das métricas coletadas - os temas de maior engajamento entre os usuários seguidores do perfil do *Instagram* e da página do *Facebook*:

**Tabela 1** - Temas de maior engajamento entre os usuários seguidores do perfil do *Instagram* e da página do *Facebook*.

Card	Insights sobre a publicação				Contas alcançadas	Não estavam seguindo o Perfil (%)
Principais mudanças nas regras da ABNT 6023:2018 (Referências)	232	27	10 3	18 1	1.295	15%
Principais mudanças nas regras da ABNT: 6028:2021 (Resumo, resenha e recensão)	130	09	52	68	903	6%
7 sites confiáveis para pesquisas acadêmicas	112	0	28	13 2	778	15%
Aprenda a pesquisar no Portal daBVS: operadores de busca eDeCS	104	04	22	64	810	6%

Como ler artigos científicos de um jeito descomplicado	104	04	21	63	841	2%
Você conhece o Mendeley?	110	04	14	54	860	5%
Ferramentas para encontrar o melhor periódico internacional para publicar	80	08	22	57	731	3%
8 coisas que vocês não devem fazer em seu trabalho acadêmico	78	04	15	39	653	3%
7 dicas básicas para organizar uma boa introdução	80	13	26	57	771	3%
Como definir as palavras-chave do seu trabalho	76	07	18	42	711	3%
Qual a diferença entre revisão sistemática e metanálise?	81	06	14	43	751	3%
Aprenda a pesquisar no Portal da BVS: metodologia para uma busca eficiente	83	09	24	52	759	4%
Capacitação para utilização do gerenciador de referências Mendeley	83	03	20	07	872	3%
Qual a diferença entre revisão integrativa e sistemática?	72	07	11	38	786	3%
Conhecendo as instalações da BUS – parte 01	69	12	06	03	657	9%
O que é PICO e PICO	65	04	18	44	744	25%

**Fonte:** Elaboração a partir do perfil do *Instagram* e página do *Facebook* (BUS, 2020).

Nota-se que o engajamento dos seguidores é maior quando são apresentados e/ou postados conteúdos sobre metodologia da pesquisa, como por exemplo: elaboração de trabalhos acadêmicos segundo a ABNT e procedimentos para pesquisas em bases de dados na área de saúde. Considera-se essencial viabilizar práticas de mediação que busquem orientar aos usuários como conduzir suas pesquisas, como selecionar informações relevantes e confiáveis, dentre outros conteúdos que impõem ao bibliotecário de referência não somente a função de mediador, mas também a missão de educador no aperfeiçoamento da visão crítica e reflexiva dos usuários.

O termo “dispositivo de comunicação da *web*” pode ser entendido, neste relato, como instrumento que viabilize e potencialize o acesso e a aproximação do usuário com a informação no ambiente digital, a exemplo das próprias mídias sociais que possibilitam a

comunicação e a interação entre os sujeitos que possuem interesses em comum. De acordo com Peraya (2002), “[...] um dispositivo é uma instância, um lugar social de interação e de cooperação com intenções, funcionamento e modos de interação próprios.” Pode-se expandir a compreensão de dispositivos com as reflexões realizadas por Pieruccini (2007, p. 35), o qual define o dispositivo como um “[...] signo, um mecanismo de intervenção sobre o real, que atua por meio de formas de organização estruturada, utilizando-se de recursos materiais, tecnológicos, simbólicos e relacionais, que atingem os comportamentos e condutas afetivas, cognitivas e comunicativas dos indivíduos.” A definição de dispositivo está atrelada ao propósito ao qual ele se vincula, ou seja, favorecer a mediação de conteúdos informacionais.

Diante do posto, as mídias sociais também são consideradas dispositivos de comunicação da *web* e podem ser formadas por pessoas ou organizações que possuem objetivos e/ou interesses em comum, estabelecendo laços a partir da identidade e perfis de seus usuários. E nesta perspectiva, “[...] constituem uma das estratégias subjacentes utilizadas pela sociedade para o compartilhamento da informação e do conhecimento, mediante as relações entre atores que as integram” (TOMAÉL; ALCARÁ; DI CHIARA, 2005, p. 93).

O estabelecimento das relações entre bibliotecários e usuários via mídias sociais da BUS vêm promovendo a ampliação da divulgação de produtos e serviços de informação da BUS e do SIBI/UFBA. Essas ocorrências têm sido identificadas a partir da ampliação dos contatos com os usuários via *direct*, que desde a criação dos perfis do *Instagram* e do *Facebook* somam-se 178 contatos oriundos de contas pessoais e institucionais, mais de 250 compartilhamentos do *feed* e dos *stories* divulgados pela @bibsaudefb. A ampliação da interação do nosso público com os perfis da BUS indica que a missão do serviço de referência digital é cumprida a partir de “[...] um tráfego intenso de pesquisa/informação ou perguntas/respostas ou problemas/soluções em ambiente virtual” (PIMENTA, 2002, p. 7).

Nesse contexto, os bibliotecários de referência são responsáveis pelo estreitamento da relação entre usuário e fontes de informação. Essa ação tem sido realizada via mídias sociais da BUS-SIBI/UFBA a partir da divulgação de mais de 800 publicações entre elas: tutoriais sobre fontes de informações, divulgação de sugestões de leituras, indicações de publicações do RI, *reposts* do projeto “Registros de Informação” do SIBI/UFBA entre outras publicações sobre normalização, metodologia científica na área de saúde e afins.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente relato abordou a experiência no processo de mediação da informação a partir do uso das mídias sociais na BUS – Biblioteca universitária e pública, que preza pela oferta de serviços e produtos de informação condizentes com a missão da Universidade enquanto promotora das atividades de ensino, pesquisa, extensão e inovação. Desse modo os bibliotecários devem inovar na promoção de serviços que prezem pelo estreitamento da relação entre os usuários e os conteúdos informacionais de interesse da comunidade na área de saúde.

A estratégia de implementação de um perfil no *Instagram* e de uma página no *Facebook* somou em ações que têm sido desenvolvidas pelo corpo de bibliotecários da BUS-SIBI-UFBA, sobretudo o setor

de referência (Núcleo de Atendimento e Capacitação – NAC). No tocante a eficiência do uso das mídias sociais como dispositivos auxiliares no processo de mediação informacional, o relato reforçou que os resultados da ação são expressos a partir dos: depoimentos, comentários, engajamento registrado nas mídias *Instagram* e *Facebook* da Biblioteca e pelos contatos efetuados junto às mídias via *direct* pelos usuários (questionamentos, elogios, dúvidas etc.), principalmente a partir do *Instagram*.

A comunicação entre a biblioteca universitária e sua comunidade interna (discentes, docentes, funcionários etc.) e externa (pesquisadores e afins) é imprescindível tanto para o desenvolvimento e visibilidade das atividades realizadas nessas unidades informacionais, através do compartilhamento e interlocução de informações relevantes para o ambiente acadêmico, quanto para a própria satisfação das necessidades informacionais dos seus usuários. Os recursos tecnológicos de comunicação da *web* apresentam-se como ferramentas que merecem uma atenção especial no processo de mediação direta da informação. Nesse quesito destacamos o papel do bibliotecário de referência junto às mídias sociais, de modo a promover ações de mediação pautadas na avaliação estratégica, no processo de criação de conteúdos de interesse do público e na gestão das mídias sociais.

Reforçamos que as bibliotecas devem extrapolar seus limites físicos e buscar, no meio virtual, mecanismos para ampliar e disseminar os conteúdos informacionais em larga escala via mídias sociais. Quanto a atuação do bibliotecário de referência junto aos usuários da informação, para além de auxiliá-los na busca, no acesso, no uso e na apropriação de conteúdos que sejam de seus interesses, devem de fato avaliar o quanto as mídias sociais (dispositivos informacionais) e a sua atuação têm contribuído para o próprio desenvolvimento acadêmico e da sua comunidade.

## REFERÊNCIAS

ACCART, Jean-Philippe. **Serviço de referência**: do presencial ao virtual. Brasília: Briquet de Lemos, 2012.

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Mediação da informação: um conceito atualizado. In: BORTOLIN, Sueli; SANTOS NETO, João Arlindo dos; SILVA, Rovilson José da (Org.). **Mediação oral da informação e da leitura**. Londrina: ABECIN, 2015. 278p. p.9-32.

CABRAL, Mayara. **Biblio MKT**: pelo posicionamento digital da Biblioteconomia. Rio de Janeiro: Biblio MKT, 2021. Disponível em: <https://bibliomkt.com.br/>. Acesso em: 20 nov. 2021.

DUDZIAK, Elisabeth Adriana. **A Information Literacy e o papel educacional das bibliotecas**. 2001. 173 f. Dissertação (Mestrado em Ciências da Comunicação) - Escola de Comunicações e Artes, USP, São Paulo, 2001.

FIGUEIREDO, Nice Menezes. **Paradigmas modernos da Ciência da Informação**. São Paulo: Polis; Apb, 1999. 168p. (Coleção Palavra-Chave, 10).

GLOBAL Project. **Qual a diferença entre mídias sociais e redes sociais?** Campinas, SP: Global Project, 2020. Disponível em: <https://globalproject.com.br/qual-a-diferenca-entre-midias-sociais-e-redes-sociais/>. Acesso em: 20 nov. 2021.

GREEN, Samuel. Personal relations between librarians and readers. **American Library Journal**, v. 1, n. 2, 1876.

KOBASHI, Nair Yumiko; TÁLAMO, Maria de Fátima Gonçalves Moreira. Informação: fenômeno e objeto de estudo da sociedade contemporânea. **Revista Transinformação**, Campinas, SP, n. 15, p. 7-21, set./dez., 2003.

LIMA, Paulo Costa. Trajetória histórica da Universidade. *In*: BASTOS, Antonio Virgílio Bittencourt; RIBEIRO, Jorge Luis Lordelo de Sales; PEIXOTO, Adriano Lemos de Alves. **Plano de desenvolvimento institucional 2018 – 2022**. Salvador: Superintendência de Avaliação e Desenvolvimento Institucional (SUPAD), UFBA, 2017. Disponível em: [https://www.ufba.br/sites/portal.ufba.br/files/plano-desenvolvimento-institucional-ufba\\_web\\_compressed.pdf](https://www.ufba.br/sites/portal.ufba.br/files/plano-desenvolvimento-institucional-ufba_web_compressed.pdf). Acesso em: 02 jul. 2021.

MILANESI, Luiz. **A formação do informador**. [S,n: s.l.], 2002. Disponível em <http://www.bax.com.br/Bax/Artigos/formacaoDoInformador.html>. Acesso em: 09 nov. 2021.

MORENO, Patrícia da Silva. **Serviço de Referência Digital: uma análise apoiada em agentes de interface**. 2005. 153 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Faculdade de Filosofia e Ciências – Universidade Estadual Paulista, Marília, 2005.

NUNES, Martha Suzana Cabral; CARVALHO, Kátia de. As bibliotecas universitárias em perspectiva histórica: a caminho do desenvolvimento durável. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 21, n. 1, p. 173-193, jan./mar 2016. Disponível em: <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/2572>. Acesso em: 26 out. 2021.

PERAYA, Daniel. O ciberespaço: um dispositivo de comunicação e de formação midiaticizada. *In*: ALAVA, S. et al. **Ciberespaço e formações abertas: rumo a novas práticas educacionais?** Porto Alegre: Artmed, 2002.

PERROTTI, Edmir; PIERUCCINI, Ivete. Infoeducação: saberes e fazeres da contemporaneidade. *In*: LARA, Marilda L. Ginez de; FUJINO, Asa; NORONHA, Daisy P.(org.). **Informação e contemporaneidade: perspectivas**. Recife: Néctar, 2007. p. 47-96.

PIMENTA, Márcia Teresa da Rocha. Internet: fator de apoio ou promessa de enfraquecimento do serviço de referência em bibliotecas? *In*: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECOLOGIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 20, 2002, Fortaleza. **Anais...** Fortaleza, 23 a 28 jun. 2002. 10 p. 1 CD-ROM.

SANTOS, Francisco Edvander Pires ; LIMA, Juliana Soares ; ARAÚJO, Irlana Mendes de. Mediação de bibliotecários liaison no ambiente universitário. *In*: FARIAS, Gabriela Belmonte; FARIAS, Maria Giovanna Guedes (orgs.). **Competência e Mediação da Informação: percepções dialógicas entre ambientes abertos e científicos**. São Paulo: ABECIN, 2019. p.20-37.

SÃO PAULO. Centro de Gestão Documental (CGD). Sistema Estadual de Bibliotecas Públicas de São Paulo (SisEB). **Gestão estratégica de mídias sociais para bibliotecas (curso)**. São Paulo: SisEB, 2021. Disponível em: <https://cgd.cps.sp.gov.br/eventos/gestao-estrategica-de-midias-sociais-para-bibliotecas>. Acesso em: 25 nov. 2021.

SENA, Priscila. **Biblioteconomia e Ciência da Informação no Instagram**. São Paulo: FEBAB, 2021. Disponível em: <https://febab.org/2021/04/27/perfis-biblioteconomia-ciencia-da-informac-mais-recomendados-no-instagram>. Acesso em: 25 nov. 2021.

SILVA, Alzira Karla Araújo da; BEUTTENMULLER, Zailton Frederico. O serviço de referência online nas

bibliotecas virtuais da Região Nordeste. **Enc. BIBLI: R. eletrônica de Bibl. Ci. Inform.**, Florianópolis, n. 20, jul. 2005. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/download/51372>. Acesso em: 23 nov. 2021.

SOARES, Simária de Jesus *et al.* O uso das tecnologias digitais de informação e comunicação no processo de ensino aprendizagem. *In*: CONGRESSO INTERNACIONAL ABED DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA, 21., 2015, São Paulo. **Anais eletrônicos** [...]. São Paulo: ABED, 2015. Disponível em: [http://www.abed.org.br/congresso2015/anais/pdf/BD\\_145.pdf](http://www.abed.org.br/congresso2015/anais/pdf/BD_145.pdf). Acesso em: 27 out. 2021.

TOMAÉL, Maria Inês; ALCARÁ, Adriana Rosecler; DI CHIARA, Ivone Guerreiro. Das redes sociais à inovação. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 34, n. 2, p. 93-104, maio/ago. 2005. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ci/v34n2/28559.pdf>. Acesso em: 26 out. 2021.

UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA. SISTEMA UNIVERSITÁRIO DE BIBLIOTECAS DA UFBA. **Sobre o SIBI**. Salvador, BA: SIBI, 2010. Disponível em: <http://www.sibi.ufba.br/historico>. Acesso em: 03 jul. 2021.

Recebido/ Received: 13/09/2021

Aceito/ Accepted: 10/12/2021

Publicado/ Published: 31/12/2021