



XVII Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação (XVII ENANCIB)

GT 4 – Gestão da Informação e do Conhecimento

ATIVIDADES DE GESTÃO NOS DISPOSITIVOS DE COMUNICAÇÃO DA WEB SOCIAL DAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS BRASILEIRAS

MANAGEMENT ACTIVITIES IN THE COMMUNICATION DEVICES OF SOCIAL WEB IN THE BRAZILIAN UNIVERSITY LIBRARIES

Raquel Rosário Santos¹ e Emeide Nóbrega Duarte².

Modalidade da apresentação: Comunicação Oral

Resumo: Esta comunicação é parte dos resultados da tese de doutorado em Ciência da Informação, cujo objetivo geral foi desenvolver um modelo para gestão dos dispositivos de comunicação da *web* social disponibilizados pelas bibliotecas universitárias, fundamentado na gestão da informação e do conhecimento. Apresenta os resultados do objetivo específico que buscou identificar as competências e as limitações do bibliotecário para exercer as atividades de mediação, voltadas aos dispositivos de comunicação da *web* social. A adoção da técnica de questionário junto aos responsáveis pelos dispositivos de comunicação da *web* social visou à obtenção de informações sobre a gestão, a dinâmica e o desenvolvimento dos dispositivos de comunicação da *web* social, assim como, identificar as competências e as limitações na gestão dos dispositivos de comunicação por parte desses profissionais da informação. Observa que, a adoção dos dispositivos de comunicação da *web* social, na maioria dos casos das bibliotecas universitárias públicas brasileiras ocorre sem planejamento ou políticas de gestão. Constatou que, os responsáveis pelos dispositivos de comunicação da *web* social são conscientes da necessidade de desenvolver essas competências, pois, existe uma conduta de alcançar níveis mais altos de satisfação dos usuários. Também foram observadas limitações, quanto à atuação dos responsáveis pelos dispositivos de comunicação da *web* social, como a falta de tempo e o número reduzido de colaboradores e insegurança, especialmente sobre os conteúdos que deveriam disponibilizar. Conclui que, a ausência de política de gestão dos dispositivos de comunicação da *web* social é um fator determinante para a ocorrência de limitações apresentadas pelos responsáveis dos dispositivos de comunicação das bibliotecas universitárias.

Palavras-chave: Bibliotecas universitárias. Gestão da informação. Gestão do conhecimento. Mediação da informação. Web social – Bibliotecas universitárias.

Abstract: This communication is part of a doctoral thesis in Information Science, whose general objective was to develop a model for management of communication devices of social web that were made available by university libraries, based in information and knowledge management. It presents the results of the specific objective that aimed to identify the competencies and limitations of librarians to perform the activities of mediation, related to the communication devices of social web.

¹ Doutora em Ciência da Informação pela Universidade Federal da Paraíba, Brasil. Professora do Instituto de Ciência da Informação da Universidade Federal da Bahia.

² Doutora em Administração pela Universidade Federal da Paraíba, Brasil. Professora da Universidade Federal da Paraíba, Brasil.

The adoption of questionnaires with the responsible people by the communication devices of social web were aimed to the obtainment of information about management, dynamics and the development of communication devices of social web, as well as to identify the competencies and limitations in the management of the communication devices by these information professionals. It is observed that the adoption of the communication devices of social web, in most of cases, of the Brazilian public university libraries occurs without planning or management policies. It is noted up that the responsible by the communication devices of social web are conscious about the need to develop these competencies because there is a conduct of achieving higher satisfaction levels of the users. Also, limitations of the responsible by the communication devices of social web were found, such as lack of time and reduced number of collaborators and insecurity, especially about the contents that should be available. It is concluded that the absence of management policy about the communication devices of social web is a determinant factor to the occurrence of the limitations presented by the responsible by the communication devices of the university libraries.

Keywords: *University libraries. Information Management. Knowledge Management. Mediation of information. Social web – University libraries.*

1 INTRODUÇÃO

Os dispositivos de comunicação da *web* social referem-se às mídias e às redes sociais digitais, que, em um contexto específico de construção do conhecimento, como é a biblioteca universitária, ganha esse significado. Os dispositivos de comunicação da *web* social são um espaço propício para ampliar as atividades de mediação e gestão da informação e do conhecimento, porquanto favorecem a interlocução e a socialização entre os sujeitos quanto à circulação, ao uso e à apropriação das informações. A *web* social oferece recursos para interação e participação dos sujeitos no ambiente virtual, com mais condições de interlocução, visando facilitar a comunicação e propiciar mais dinamismo, através do uso de um conjunto de dispositivos para o compartilhamento de informações.

Os dispositivos de comunicação da *web* social precisam ser gerenciados como uma ampliação da biblioteca universitária, que é representada por esses dispositivos e também pode promover seus produtos e serviços para um número maior de pessoas. Se os bibliotecários fizerem com que os sujeitos participem, interajam, usem a informação no espaço virtual, também poderão trabalhar na perspectiva de auxiliar os usuários a entenderem a relevância do acervo físico da biblioteca, de participar de suas ações, enfim, de se aproximar do ambiente físico da biblioteca universitária.

A partir desse contexto, esta comunicação é parte dos resultados da tese de doutorado em Ciência da Informação, cujo objetivo geral foi desenvolver um modelo para gestão dos dispositivos de comunicação da *web* social disponibilizados pelas bibliotecas universitárias, fundamentado na gestão da informação e do conhecimento. Apresentam-se, neste texto, os resultados do objetivo específico que buscou identificar as competências e as limitações do

bibliotecário para exercer as atividades de mediação voltadas para os dispositivos de comunicação da *web* social.

O estudo caracteriza-se como descritivo e emprega a combinação do método dedutivo. Surge de reflexões sobre gestão da informação e do conhecimento para promover a eficácia das atividades de mediação da informação, no contexto das bibliotecas universitárias, com a intenção de encontrar respostas para os novos problemas específicos dos dispositivos de comunicação.

2 GESTÃO DOS DISPOSITIVOS DE COMUNICAÇÃO DA *WEB* SOCIAL

Nesta seção, procura-se abordar as competências e limitações no desenvolvimento das atividades de mediação da informação realizadas nas bibliotecas universitárias, destacando-se o papel dos dispositivos de comunicação da *web* social, que potencializam o acesso à informação e interferem no processo de interação social. Esses recursos de comunicação têm sido amplamente utilizados pelos sujeitos e favorecido a criação, a troca, o compartilhamento e a disseminação de informações e conhecimentos, além da aproximação, da comunicação e da interação.

Conforme Recuero (2011), atualmente, entende-se por ‘mídia social’ um fenômeno complexo, que se refere ao conjunto de novas tecnologias de comunicação, mais participativas, mais rápidas e mais populares e as apropriações sociais que foram e que são geradas em torno desses dispositivos. Apesar do uso que os sujeitos têm feito desses recursos de comunicação, ainda existem aspectos que podem ser estudados, refletidos e considerados pelas organizações que desejam adotá-los e pelos que os utilizam.

Cabe ao bibliotecário gestor, planejar, organizar, dirigir e avaliar as atividades, os produtos e os serviços não relacionados apenas ao ambiente físico da biblioteca, mas também às ações realizadas nos dispositivos de comunicação virtuais. (CASTRO, 2005). O bibliotecário, quando conhece modelos de gestão, diagnosticam pontos fortes e fracos do ambiente e dos profissionais que nele atuam, desenvolvem planos e projetos para adotar a sua realidade e, enfim, racionalizar as atividades desenvolvidas. Assim, todas as ações, desde o planejamento até as de gestão e mediação da informação e do conhecimento, precisam ser registradas na política para a gestão do uso dos dispositivos de comunicação da *web* social, executadas, implementadas e avaliadas constantemente.

A gestão do conhecimento apresenta bases para realizações de ações, individuais e coletivas, que favorecem o mapeamento e o desenvolvimento de ideias e conhecimento para a

resolução de problemas (BELLUZZO, 2014). Além dos aspectos mencionados, que são resultados da gestão do conhecimento, o gestor planeja ações por meio das quais se desenvolvam criatividade, originalidade, criticidade, liderança, sensibilidade diante de situações novas, flexibilidade, atenção às mudanças entre os profissionais vinculados à biblioteca e, especificamente, atuam nos dispositivos de comunicação da *web* social (TARGINO, 2010; MELO; MARQUES; PINHO, 2014).

Segundo Cianconi (2003), é preciso potencializar as competências, a qualificação e o conhecimento dos funcionários e lhes dar apoio em relação à aprendizagem continuada e ao desenvolvimento profissional. Para desenvolver atividades e ações para além das tradicionais, que envolvam novos conhecimentos, o gestor motiva os bibliotecários e os demais colaboradores para que busquem a realização de uma educação continuada. Além da qualificação, o mapeamento das competências e a gestão dessas competências e habilidades dos bibliotecários favorecem a aprendizagem organizacional e, principalmente, a realização de ações e atividades eficientes. (SCHWEITZER, 2007; CIANCONI, 2003; ANGELONI, 2002; SANTOS; TOLFO, 2006; RAPOSO; ESPÍRITO SANTO, 2006).

O gestor, por meio do mapeamento e da gestão das habilidades e competências, favorece o compartilhamento das experiências entre os bibliotecários, a aproximação entre eles e estimula aqueles que têm competência, por exemplo, para usar os dispositivos de comunicação, a fim de que auxiliem outros que apresentam alguma dificuldade ou tenham competência para organizar e representar as informações no ambiente físico da biblioteca, compartilhando suas ideias para realização dessas atividades nos dispositivos de comunicação.

Nos dispositivos de comunicação da *web* social, os conteúdos ocupam uma posição relevante, porque os usuários recorrem a esse ambiente com a intenção de se manter informados ou de informar. Nesse sentido, a gestão da informação pode contribuir por meio da gestão dos conteúdos, que, para Souza, Dias e Nassif (2011), é uma de suas principais bases. Os conteúdos, por meio de um planejamento estratégico, possibilitam o crescimento dos sujeitos, ao serem confiáveis, atuais e favorecer a interação, o debate e a construção do conhecimento.

Um dos objetivos que impulsiona o gestor e demais bibliotecários a adotarem um dispositivo de comunicação da *web* social é contribuir com o desenvolvimento dos usuários, ampliando a recuperação, o acesso, o uso e a apropriação da informação. As atividades de mediação realizadas nos dispositivos que estão ligadas à informação podem ter como base a gestão da informação, o que faz com que o gestor e o agente se conscientizem de suas ações

mediadoras, aspecto necessário para mediar a informação (GOMES, 2014). Assim, é essencial oferecer, nos dispositivos de comunicação, atividades e ações de mediação da informação com qualidade e eficiência, baseadas na gestão da informação e do conhecimento.

Por outro lado, o gestor ao planejar estrategicamente a potencialização do acesso e do uso da informação e a discussão, a troca de ideias, promove o compartilhamento e a produção de conhecimentos. Ações e atividades de mediação, que favorecem o acesso ao conhecimento formal, não podem ser recomendadas nem tratadas separadamente de ações e atividades que potencializam a socialização e o compartilhamento de conhecimentos informais, pois ambas estão previstas e potencializadas em todas as ações realizadas na biblioteca.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Os procedimentos metodológicos indicam a melhor maneira de se atingirem os objetivos traçados em uma pesquisa. O estudo caracterizou-se como descritivo e empregou a combinação do método dedutivo com a análise de conteúdo. Quanto ao tipo, esse recorte da pesquisa caracteriza-se como empírica, pois, neste momento, apoiou-se na necessidade de aproximação com o objeto de pesquisa e investigação sobre a realidade.

O universo de investigação desta pesquisa é formado pelas bibliotecas centrais ou sistemas de bibliotecas das universidades estaduais e federais brasileiras. Essa seleção vem sendo considerada desde o desenvolvimento da dissertação realizada por Santos (2012), porquanto acredita-se que as bibliotecas centrais e sistemas de bibliotecas se constituem nas universidades públicas como referência para as bibliotecas setoriais e que são elas que, em alguns casos, coordenam as demais. Assim, são os *websites* dessas bibliotecas - centrais ou que representam os sistemas de bibliotecas - que, em princípio, lideram a adoção e a experimentação de novas ferramentas.

A partir da observação e da análise dos *websites* das bibliotecas centrais ou dos sistemas de bibliotecas das Universidades Estaduais e Federais, delineou-se uma amostra dessas bibliotecas universitárias. Para integrá-la, foram selecionadas as Bibliotecas Centrais ou Sistemas de Bibliotecas das Universidades Estaduais e Federais brasileiras que disponibilizavam os dispositivos de comunicação da *web* social. Este critério para selecionar a amostra foi cumprido com a visita a todos os *websites* de Bibliotecas Centrais ou Sistemas de Bibliotecas das Universidades Estaduais e Federais, o que possibilitou identificar a existência e a disponibilização dos dispositivos de comunicação da *web* social desenvolvidos pelas bibliotecas.

A partir do levantamento para verificar quais as Bibliotecas Centrais e/ou os Sistemas de Bibliotecas das Universidades Federais que disponibilizavam dispositivos de comunicação da *web* social, tendo em vista a aplicação do critério para determinar a amostra, foi possível identificar um total de 41 Bibliotecas Centrais e/ou Sistemas de Bibliotecas das Universidades Federais e 13 bibliotecas Centrais e/ou Sistemas de Bibliotecas das Universidades Estaduais. Essas 54 bibliotecas universitárias correspondem ao resultado do critério para selecionar a amostra. Essas Bibliotecas foram convidadas a responder o questionário desenvolvido nesta pesquisa, submetido tanto por *e-mail* quanto pelo *facebook*.

A aplicação do questionário foi adotada com o intuito de investigar aspectos referentes à realidade, no que tange à utilização e à gestão dos dispositivos de comunicação da *web* social disponibilizados pelas bibliotecas universitárias. O questionário direcionado aos responsáveis pelos dispositivos de comunicação da *web* social visou à obtenção de informações sobre a gestão, a dinâmica e o desenvolvimento dos dispositivos de comunicação da *web* social, como também, identificar as **competências e as limitações** na gestão dos dispositivos de comunicação por parte desses profissionais da informação.

Os resultados referentes ao atendimento do objetivo almejado foram apresentados e analisados na próxima seção.

4 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Para desenvolvimento do estudo sobre a gestão dos dispositivos de comunicação da *web* social, foi apresentada a necessidade de observar a realidade. Essa observação ocorreu por meio da consulta aos responsáveis pelos dispositivos de comunicação da *web* social das bibliotecas universitárias. Por meio dessa consulta, um dos aspectos investigados refere-se à identificação das competências e as limitações dos bibliotecários no desenvolvimento de suas atividades de mediação nos dispositivos de comunicação da *web* social. Para essa etapa da pesquisa, foi aplicado um questionário direcionado aos responsáveis pelos dispositivos de comunicação da *web* social. Participaram dessa fase da pesquisa 35 bibliotecas centrais e sistemas de bibliotecas das IES Estaduais e IFES.

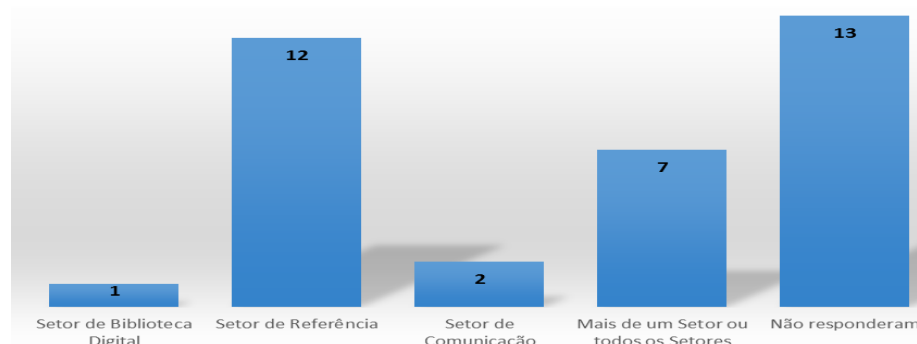
4.1 Perfil dos profissionais em atuação nos dispositivos de comunicação da *web* social

Para melhor análise do contexto foi traçado o perfil dos profissionais responsáveis pelos dispositivos de comunicação da *web* social. Quanto à escolaridade dos responsáveis pelos dispositivos de comunicação da *web* social, dos 35 profissionais que participaram da pesquisa, 24 já avançaram em termos de qualificação profissional, realizando alguma especialização, 8 fizeram Curso de Mestrado, e 3 cursaram apenas a graduação. A identificação sobre a escolaridade dos participantes demonstra que os profissionais que atuam nos dispositivos de comunicação das bibliotecas universitárias, responsáveis pelos dispositivos de comunicação, também se interessam pela educação continuada, pela busca da qualificação e, conseqüentemente, atentam para o desenvolvimento de novas competências.

Quanto à seção e ao cargo dos responsáveis pelos dispositivos de comunicação da *web* social, o estudo mostrou que a maior parte deles – 12 – tem vínculo com o setor de referência, e dois estão vinculados ao setor de comunicação. Assim, os setores em que se concentram a responsabilidade pelas atividades desenvolvidas nos dispositivos de comunicação são aqueles que, tradicionalmente, realizam atividades de mediação direta da informação, que se comunicam e interagem com os usuários de maneira direta (ALMEIDA JÚNIOR, 2008).

Por outro lado, constatou-se que o setor de biblioteca digital teve pouca expressão quanto à existência da responsabilidade sobre os dispositivos de comunicação da *web* social. Entretanto, demonstra que esse setor também pode participar e colaborar com essa atividade de mediação da informação.

Gráfico 1: Setores responsáveis pelos dispositivos de comunicação da *web* social



Fonte: Dados da pesquisa – 2015

O Gráfico 1 demonstra, ainda, que sete dos respondentes indicaram que as atividades e as ações realizadas nos dispositivos são desenvolvidas por mais de um setor ou todos os setores da biblioteca. Nesses casos, mais de um setor colabora com as atividades

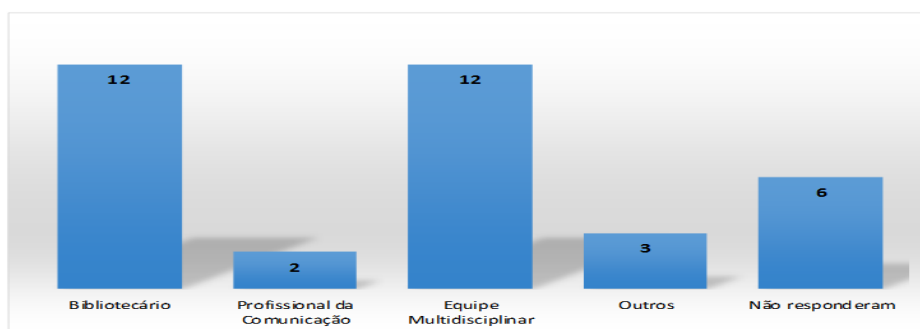
desenvolvidas nos dispositivos de comunicação, além de haver mais integração dos profissionais da biblioteca para atingirem o objetivo proposto, o conteúdo disponibilizado, sua organização, as respostas ofertadas, entre outras atividades e ações desenvolvidas nos dispositivos de comunicação poderão alcançar um nível maior de qualidade.

Esse resultado confirma o que defende Angeloni (2002) quanto à necessidade de integrar os vários níveis de conhecimento à ação coordenada de todos os indivíduos e ao desenvolvimento de suas habilidades. Todos os setores ou diferentes setores da biblioteca, com seus profissionais e com especialidades diferentes, poderão contribuir com seus conhecimentos e experiências, para melhorar o planejamento e executar as ações e as atividades nos dispositivos de comunicação da *web* social, como também auxiliar na formulação de respostas para alguns questionamentos realizados pelos usuários, haja vista, os profissionais que atuam em determinado setor da biblioteca poderão ter uma visão mais direcionada a especialização da área na qual o usuário atua, o que confirma o argumento apresentado por Angeloni (2002), sobre a integração das várias áreas de conhecimento para o desenvolvimento de habilidade.

4.2 Cargos dos profissionais nos dispositivos de comunicação da *web* social

Quanto ao cargo, como se pode constatar no Gráfico 2, 12 dos responsáveis pelos dispositivos de comunicação são bibliotecários, 2 são da área de comunicação, e 3 ocupam outros cargos na biblioteca - técnico e bolsistas. A maior quantidade dos responsáveis pelos dispositivos de comunicação é composta de bibliotecários, fato que pode contribuir para o desenvolvimento mais consciente das atividades de mediação da informação. Gomes (2014) refere que a mediação representa uma ação também dependente do **nível de conscientização** do agente, e que o bibliotecário, desde sua formação, é preparado para desenvolver atividades de mediação da informação e do conhecimento, o que pode colaborar para o desenvolvimento de práticas de mediação mais conscientes e efetivas nos dispositivos de comunicação da *web* social.

Gráfico 2: Cargos dos responsáveis pelos dispositivos de comunicação da *web* social



Fonte: Dados da pesquisa – 2015

Ainda referente ao Gráfico 2, é possível observar, além da existência de um profissional responsável, a divisão da responsabilidade do dispositivo por uma equipe. Os 12 casos de identificação de equipes responsáveis pelos dispositivos eram compostos de bibliotecários, além de outros profissionais de áreas do conhecimento distintas. Assim, mesmo na formação de uma equipe, foi observada a presença do profissional bibliotecário. Isso contribui para se atingir o objetivo dos dispositivos de comunicação, que é de auxiliar os sujeitos em sua formação cognitiva, social e cultural, além de potencializar a construção do conhecimento, visto que a principal função do bibliotecário é de incentivar a aprendizagem e a construção do conhecimento dos usuários (SCHWEITZER, 2007).

Por outro lado, convém enfatizar a relevância da divisão de responsabilidades pelas ações e atividades desenvolvidas nos dispositivos de comunicação da *web* social, para a eficiência das atividades de mediação da informação. Barros (2008) assevera que não se pode ter um funcionário fixo exclusivamente em cada função. Quando existe uma equipe, além da colaboração compartilhada em que há uma influência das competências e das habilidades de cada profissional, tem-se um aspecto gerencial básico, que é de não permitir a interrupção das atividades em casos de ausência ou falta de tempo de um funcionário.

Em relação à quantidade de bibliotecas que realizaram ou incentivaram a capacitação dos profissionais para o uso dos dispositivos de comunicação da *web* social, do total de 35, apenas **7 promoveram alguma ação no sentido de capacitar os profissionais**. Nessa perspectiva, o gestor precisa investir na educação continuada do quadro de funcionários, não apenas em Cursos de Especialização ou de Mestrado, que, como já demonstrado, está ocorrendo satisfatoriamente, mas também no uso dos recursos tecnológicos, como os dispositivos de comunicação da *web* social.

O incentivo da parte do gestor, inicia desde a participação dos profissionais responsáveis pelos dispositivos de comunicação em seminários, palestras e, enfim, em

eventos que tratem da temática à potencialização da troca de experiência e conhecimento entre os profissionais com vistas ao processo de gestão de competências, conforme indicado por Cianconi (2003).

A **gestão de competências para as atividades e as ações nos dispositivos de comunicação inicia (primeira ação)** no momento da participação nos eventos (**segunda ação**), passa pela oportunidade de todos os sujeitos terem espaço para falar, trocar e compartilhar seus conhecimentos adquiridos nos eventos, ou suas experiências no desenvolvimento de suas atividades na biblioteca ou dispositivo de comunicação, e é concluído (**terceira ação**) na integração desses vários conhecimentos explicitados e materializados, que devem ser transformados em ações para melhorar as atividades nos dispositivos de comunicação da *web* social.

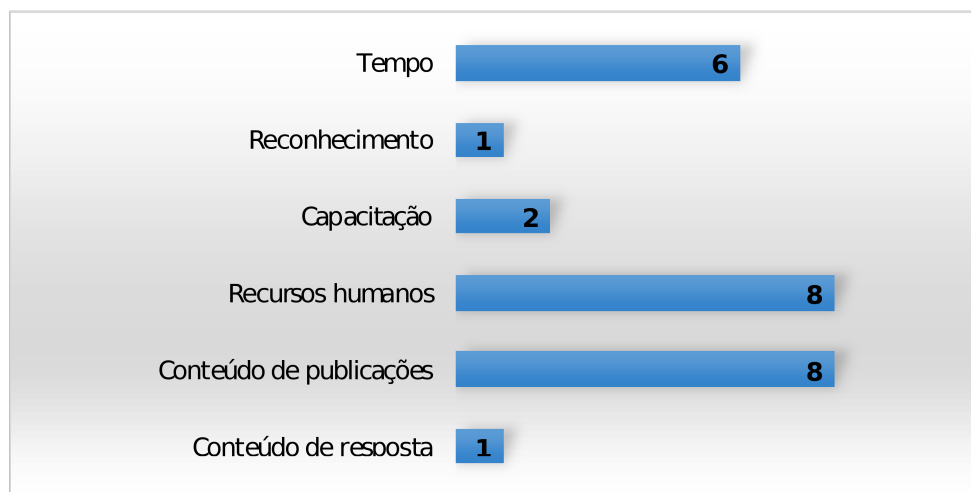
Como afirmam Raposo e Espírito Santo (2006), o bibliotecário é um profissional capacitado para responder às demandas das necessidades dos usuários, o que implica o constante aperfeiçoamento e a atualização de seus conhecimentos bibliotecários.

4.3 Limitações no desenvolvimento das atividades de mediação da informação nos dispositivos de comunicação da *web* social

Quanto às limitações no desenvolvimento das atividades de mediação da informação nos dispositivos de comunicação da *web* social, das 35 bibliotecas consultadas, **16 afirmaram que há a identificação desse tipo de limitação**, e 17 delas, que não, outras 2 bibliotecas não responderam.

Nos comentários realizados pelos bibliotecários e demais responsáveis pelos dispositivos de comunicação da *web* social, foram identificadas limitações recorrentes entre eles. O Gráfico 3 mostra as limitações e a quantidade de profissionais que as mencionaram. Alguns deles indicaram mais de uma limitação, outros não responderam ou preferiram não comentar sobre as limitações referentes ao desenvolvimento de suas atividades nos dispositivos de comunicação da *web* social. Assim, no Gráfico 3 são apresentadas as limitações indicadas nas respostas dos responsáveis pelos dispositivos de comunicação da *web* social.

Gráfico 3: Limitações identificadas no desenvolvimento das atividades de mediação nos dispositivos de comunicação da *web* social



Fonte: Dados da pesquisa – 2015

A partir da análise do Gráfico 3, constata-se que as limitações são relacionadas, e que uma é consequência da outra. A falta de recursos humanos, indicada por 8 dos responsáveis pelos dispositivos de comunicação da *web* social, gera um problema relacionado à falta de tempo para se dedicar às ações e às atividades desenvolvidas nos dispositivos de comunicação, limitação indicada por seis dos responsáveis pelos dispositivos de comunicação. Tanto a falta de recursos humanos quanto o tempo para se dedicar aos dispositivos de comunicação geram prejuízos na qualidade das respostas aos usuários, pois, embora seja indicada por apenas um profissional, infere-se que outros casos também ocorram.

No que diz respeito à limitação dos recursos humanos, o responsável pelos dispositivos de comunicação da Biblioteca 3 afirma: *“O excesso de trabalho para poucos bibliotecários é outra dificuldade, acabamos não priorizando os dispositivos de comunicação.”*

Outro comentário semelhante foi feito pelo responsável pelos dispositivos de comunicação da Biblioteca 10: *“Os bibliotecários responsáveis pela manutenção do perfil desempenham outras funções, impedindo uma dedicação maior ao serviço”*

Ao analisar as respostas dos responsáveis pelos dispositivos de comunicação da *web* social, constata-se que a carência no número de profissionais do quadro das bibliotecas universitárias acarreta prejuízos no desenvolvimento das atividades e das ações nos dispositivos de comunicação. A primeira limitação - a falta de profissionais - prejudica a dedicação aos dispositivos de comunicação, ou seja, apresenta-se pela limitação de tempo, indicada não apenas nos comentários dos responsáveis pelas Bibliotecas 3 e 10, mas também por outros profissionais que responderam ao questionário, conforme se pode verificar no

Gráfico 3. Entretanto, essas limitações também são decorrentes da falta de gestão dos dispositivos de comunicação.

Vale analisar também o comentário realizado pelo responsável pelos dispositivos de comunicação da *web* social da Biblioteca 7, que indica que falta incentivo à capacitação, estratégias para o uso dos dispositivos de comunicação e cultura que incentive o uso e o reconhecimento da importância dos dispositivos de comunicação da *web* social: “*Várias dificuldades. Não há capacitação para os envolvidos, não há um reconhecimento quanto à importância das ferramentas, não existe disponibilidade de tempo para desenvolver estratégias de uso e ainda existe a cultura de que essas ferramentas são ‘perca de tempo’ dentro do ambiente de trabalho*”. (BIBLIOTECA 7).

Quanto aos limites citados pelo responsável pelos dispositivos de comunicação da *web* social da Biblioteca 7, a falta de cultura que incentiva o uso e o reconhecimento dos dispositivos de comunicação da *web* social pode ser o fator que mais interfere no desenvolvimento das ações e das atividades realizadas nos dispositivos de comunicação dessa biblioteca.

Quando a cultura organizacional é positiva, há mais produtividade e qualidade das ações relacionadas ao compartilhamento, à socialização, à troca e à produção de conhecimentos e de informações, porque os profissionais passam a adotar conscientemente os processos, as políticas, os métodos e os recursos que facilitam a produção de conhecimentos e de informações (ANGELONI, 2002; CIANCONI, 2003; VALENTIM, 2004; BETTENCOURT; CIANCONI, 2012; PONJUÁN DANTE, 2011). É responsabilidade do gestor, desenvolver o planejamento estratégico para o uso dos dispositivos de comunicação da *web* social, com atenção especial para ações que favoreçam a construção de uma cultura organizacional positiva, com a participação consciente de todos os agentes da biblioteca universitária.

Ainda referente ao Gráfico 3, pode-se observar a existência de limites relacionados à publicação de conteúdos, indicados por oito responsáveis pelos dispositivos de comunicação da *web* social. Os comentários apresentados pelos responsáveis pelos dispositivos de comunicação da *web* social das Bibliotecas 17 e 8 exemplificam os limites relacionados aos conteúdos que ocorrem com mais frequência.

O comentário realizado pelo responsável pelo dispositivo de comunicação da *web* social da Biblioteca 17 denota que a limitação apresentada por ele tenha repercussão na gestão dos conteúdos, mas também é de ordem cultural e decorrente da falta de uma política que regulamente a participação dos setores e das bibliotecas setoriais: “*Geralmente as*

dificuldades são mais de ordem interna, pois nem sempre os setores e as setoriais enviam as informações para serem postadas, sendo necessário ir atrás dessas informações para divulgá-las”. (BIBLIOTECA 17).

Esse comentário é outro importante exemplo da necessidade de os gestores desenvolverem uma política de gestão para os dispositivos de comunicação da *web* social. Nesse documento, devem ser contempladas estratégias para a construção de uma cultura organizacional positiva, que envolva todos os agentes que, direta ou indiretamente, contribuem para as ações e as atividades desenvolvidas nos dispositivos de comunicação, e que regule as ações de gestão da informação, tornando clara a participação de cada agente no processo de elaboração, organização, disponibilização e disseminação de conteúdos nos dispositivos de comunicação.

Ainda referente às limitações sobre a publicação de conteúdo, o comentário do responsável pelos dispositivos de comunicação da *web* social da Biblioteca 8 exemplifica a existência da preocupação sobre o tipo de conteúdo que deve ser disponibilizado: “*Acho que a maior dificuldade é saber o que posta, o que será mais relevante e atrativo*”. (BIBLIOTECA 8).

Esse comentário reflete a carência de um planejamento estratégico que registre a necessidade da gestão da informação nos dispositivos de comunicação da *web* social. As informações a serem disponibilizadas nos dispositivos de comunicação da *web* social das bibliotecas universitárias devem estar previstas na política de gestão dos dispositivos de comunicação, baseadas em ações e em práticas da gestão da informação.

A partir da análise dos dados referentes ao Gráfico 3, apresenta-se como inferência que, a ausência da política de gestão dos dispositivos de comunicação da *web* social é responsável pelas limitações apresentadas pelos responsáveis dos dispositivos de comunicação das bibliotecas universitárias.

Nesse contexto, quanto à existência de políticas voltadas para os dispositivos de comunicação da *web* social disponibilizados pelas bibliotecas universitárias, do total de 35 bibliotecas que participaram da pesquisa, **apenas três têm política voltada para o uso e a gestão dos dispositivos de comunicação da *web* social**. A elaboração de uma política é condição essencial para a realização de uma gestão e atividades eficientes no contexto das bibliotecas universitárias, especificamente nos dispositivos de comunicação da *web* social (PONJUÁN DANTE, 2011; CASTRO, 2005; AGUIAR, 2012).

4.4 Competências necessárias para o desenvolvimento das atividades de mediação nos dispositivos de comunicação da *web* social

Além dos limites, também se buscou identificar quais as competências necessárias para o desenvolvimento das atividades de mediação nos dispositivos de comunicação da *web* social, na percepção dos responsáveis por esses dispositivos. No Gráfico 4, são apresentadas as 13 competências mencionadas pelos responsáveis pelos dispositivos de comunicação da *web* social das bibliotecas universitárias.

Ao analisar o Gráfico 4, constatou-se que, das 13 competências mencionadas nas respostas dos responsáveis pelos dispositivos de comunicação, a mais citada foi **o domínio no uso das mídias sociais**, mencionada por 19 responsáveis pelos dispositivos de comunicação da *web* social. Por meio da análise das respostas, percebe-se que essa competência envolve o amplo conhecimento sobre os recursos dos dispositivos de comunicação da *web* social e como esses recursos podem ser usados para a realização das atividades desenvolvidas pelos profissionais da biblioteca universitária. Esse resultado se aproxima da afirmação feita por Blattmann e Silva (2007), quanto à necessidade de estudar, experimentar e explorar as tecnologias da *web* 2.0 para facilitar o acesso à informação e ampliar o seu uso.

Gráfico 4: Competências indicadas como ao desenvolvimento de atividades de mediação nos dispositivos de comunicação da *web* social



Fonte: Dados da pesquisa - 2015

Outro dado destacado foi a preocupação dos responsáveis com os dispositivos de comunicação sobre a necessidade de **conhecer informática**, conforme se exemplifica na resposta do responsável pelos dispositivos de comunicação da Biblioteca 23: “*Conhecimentos básicos de informática e web para poder alimentar a página.*” Esse comentário ilustra o

conhecimento básico em informática como o primeiro conhecimento imprescindível para usar recursos na *web* e para se incluir digitalmente.

Ressalte-se, contudo, que a competência em informática, indicada por 12 responsáveis pelos dispositivos de comunicação da *web* social, está associada ao conhecimento básico e a um nível intermediário, em que alguns profissionais indicam que é necessário manipular imagens e criar bases de dados. Essa competência, da informática básica à avançada, deve estar associada à necessidade de conhecer amplamente os dispositivos de comunicação da *web* social, incentivando os responsáveis pelos dispositivos a buscarem uma qualificação continuada, oferecendo serviços e produtos inovadores e atrativos para os usuários.

Outro dado destacado refere-se à busca pela competência em gestão de conteúdos, indicada por dez responsáveis pelos dispositivos de comunicação da *web* social. Essa competência pode ser compreendida com o seguinte exemplo do responsável pelo dispositivo de comunicação da Biblioteca 18: *“Possuir capacidade para avaliar o que é interessante divulgar para os usuários, quais publicações atendem aos interesses da instituição, da unidade de informação (biblioteca) e dos usuários no desenvolvimento de seus estudos.”*

Essa indicação de competência aproxima-se das oito indicações de limites referentes aos conteúdos (Gráfico 3). Pode-se inferir, com base nesse resultado, que o domínio da gestão de conteúdos - ter competência para identificar, avaliar, adquirir, organizar e disseminar informações no ambiente virtual - ainda tem sido uma busca dos responsáveis pelos dispositivos de comunicação da *web* social.

Ainda sobre a gestão de conteúdos, pode-se observar este outro exemplo do responsável pelo dispositivo de comunicação da Biblioteca 2: *“Saber qual informação deve ser postada, isso de acordo com o perfil da comunidade e depois deve ter conhecimento de como efetuar essa comunicação.”* Com essa resposta, ele indica um relevante **filtro para avaliar os conteúdos** a serem disponibilizados nos dispositivos de comunicação da *web* social: **o interesse do usuário**. Essa mesma associação é realizada no comentário anterior do profissional da Biblioteca 18, que, além de mencionar a necessidade de os conteúdos serem de **interesse dos usuários**, indica que é preciso **atender aos objetivos da universidade e da biblioteca**. Esse comportamento é defendido por Cianconi (2003) e Davenport (1998), para quem as ações de gestão da informação **começam desde a definição das necessidades de informação**.

Vale destacar, ainda, duas das competências citadas por responsáveis pelos dispositivos de comunicação da *web* social: as habilidades interativas e o atendimento ao público, embora com características distintas, a partir das respostas dos responsáveis pelos

dispositivos de comunicação, pois a habilidade interativa demanda comunicação informal, descontraída, uma linguagem acessível, enfim, ações que aproximem os responsáveis pelos dispositivos de comunicação dos usuários. Logo, o atendimento ao público é uma ação ligada ao esclarecimento de dúvidas sobre serviços, produtos, eventos, entre outras questões apresentadas ou solicitadas pelos usuários. Para realizar essas ações, o responsável pelos dispositivos de comunicação da *web* social precisa **saber como se comunicar com o usuário**, com o objetivo de fazê-lo saber e conhecer, por meio de um viés espontâneo. (AGUIAR, 2012).

Outra competência mencionada pelos responsáveis pelos dispositivos de comunicação da *web* social que chama à atenção é a necessidade de **conhecer o usuário**. Para ilustrar essa competência, pode-se analisar a resposta apresentada pelo respondente da Biblioteca 14:

“Conhecer o usuário. Estar constantemente atento às publicações dos usuários e prestar as respostas necessárias. Conhecer as ferramentas dos dispositivos. Possuir uma linguagem acessível a todos os públicos.”

Os responsáveis pelos dispositivos de comunicação da *web* social, além de realizar estudos de usuários, para identificar a necessidade de informação, para investigar quais os conteúdos que eles mais comentam ou compartilham, quais suas dúvidas mais frequentes ou solicitações mais constantes. Observar o comportamento dos usuários nos dispositivos de comunicação pode auxiliar na prestação de serviços mais atrativos.

Infere-se que, ao desenvolver ações para atingir as competências citadas pelos responsáveis pelos dispositivos de comunicação, podem-se alcançar níveis mais altos de satisfação dos usuários. Por meio da análise dos resultados, é essencial que os responsáveis pelos dispositivos de comunicação da *web* social das bibliotecas universitárias, desenvolvam as seguintes competências:

- a) Domínio do uso das mídias sociais: experimentar e explorar tecnologias da *web* 2.0;
- b) Conhecimento básico de informática: conhecer para usar os recursos na *web*, para que possam se incluir digitalmente;
- c) Competência em gestão de conteúdos: ser capaz de identificar, avaliar, adquirir, organizar e disseminar informações no ambiente virtual;
- d) Identificar o interesse do usuário e a necessidade de atender aos objetivos da universidade e da biblioteca;
- e) Ter habilidade interativa: demanda comunicação informal, descontraída, uma linguagem acessível;

- f) Atendimento ao público: esclarecimento de dúvidas sobre serviços, produtos, eventos, entre outras questões apresentadas ou solicitadas pelos usuários;
- g) Observação do comportamento dos usuários: realizar estudos de usuários para identificar a necessidade de informação;
- h) Marketing da informação: tornar visíveis os produtos e os serviços oferecidos pelas bibliotecas universitárias;
- i) Conhecimento sobre a biblioteca: conhecer amplamente a biblioteca física, a fim de responder questões apresentadas pelos usuários, como também prestar um serviço de boa qualidade;
- j) Princípios éticos: potencializar o uso da informação a todo e qualquer usuário;
- k) Conhecimento da estrutura organizacional: conhecer tanto a biblioteca quanto a universidade e ter visão holística;
- l) Língua portuguesa: apesar da adoção de linguagem informal, é preciso saber se comunicar de maneira clara e produzir textos com coerência;
- m) Inglês básico: favorecer o acesso às informações não apenas nacionais, mas também internacionais, cuja maioria é de publicações em inglês;
- n) Criatividade: utilizar os dispositivos de comunicação da *web* social de maneira nova e atrativa.

A gestão de competências para as atividades e as ações nos dispositivos de comunicação é resumida nos seguintes aspectos: a) participação nos eventos; b) oportunidade de trocar e compartilhar o conhecimento, relatar os conhecimentos adquiridos nos eventos, ou suas experiências no desenvolvimento de suas atividades na biblioteca ou dispositivo de comunicação; c) integração, materialização e transformação dos conhecimentos explicitados em ações para melhorar as atividades nos dispositivos de comunicação da *web* social. A ausência da política de gestão dos dispositivos de comunicação da *web* social é um fator determinante para a ocorrência de limitações apresentadas pelos responsáveis dos dispositivos de comunicação das bibliotecas universitárias.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A adoção dos dispositivos de comunicação da *web* social, como também a realização das atividades, na maior parte dos casos das bibliotecas universitárias públicas brasileiras que participaram da pesquisa ocorrem de maneira espontânea, sem planejamento ou políticas de

gestão. Entretanto, há poucos casos de bibliotecas que planejam o uso dos dispositivos de comunicação da *web* social e que elaboram política para essa finalidade. Destaca-se a existência desses casos, apresentados nos comentários de alguns responsáveis pelos dispositivos de comunicação da *web* social, que afirmaram ter como objetivo desenvolver uma política, demonstraram a importância e a preocupação em desenvolver uma gestão para o uso dos dispositivos de comunicação da *web* social.

Entre as competências desenvolvidas pelos responsáveis pelos dispositivos de comunicação da *web* social, destacaram-se: domínio do uso das mídias sociais; conhecimento básico de informática; domínio das línguas portuguesa e inglesa; competência em gestão de conteúdos; atendimento ao público e conhecimento da estrutura organizacional. Nos casos em que os responsáveis pelos dispositivos de comunicação da *web* social são conscientes da necessidade de desenvolver essas competências, fica claro o desejo que esses profissionais têm de praticar ações e atividades com qualidade nos dispositivos de comunicação, pois, mesmo inconscientemente, existe uma conduta de alcançar níveis mais altos de satisfação dos usuários.

O estudo também constatou limitações dos responsáveis pelos dispositivos de comunicação da *web* social, como a falta de tempo e o número reduzido de colaboradores, e insegurança, especialmente sobre os conteúdos e as respostas que deveriam disponibilizar. Essas limitações, em muitos casos, podem ser entendidas como resultado da falta de planejamento, da investigação sobre a satisfação e a necessidade de informação dos usuários, de incentivo à participação dos usuários e dos colaboradores e de uma gestão de informação. Esses aspectos poderiam ser contemplados na gestão dos dispositivos de comunicação da *web* social.

As ações desenvolvidas com base na gestão da informação e na gestão do conhecimento podem auxiliar a intensificar a cultura organizacional e informacional e fomentar a gestão do conteúdo, para além da simples disponibilização, mas potencializando o compartilhamento, a participação, a discussão e a interlocução sobre os temas que são abordados pelos materiais que integram os acervos dessas bibliotecas, favorecendo o processo de apropriação da informação pelo usuário.

REFERÊNCIAS

AGUIAR, Giseli Adornato de. **Uso das ferramentas de redes sociais em bibliotecas universitárias: um estudo exploratório na UNESP, na UNICAMP e na USP**. 2012. 184 f. Dissertação (Mestrado) – Universidade de São Paulo, São Paulo, 2012. Orientador: José Fernando Modesto da Silva.

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Mediação da informação e múltiplas linguagens. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 9., 2008, São Paulo. **Anais...** São Paulo: Universidade de São Paulo, 2008. 1 CD-ROM.

ANGELONI, Maria Terezinha. **Organizações do conhecimento**: infraestrutura, pessoas e tecnologias. São Paulo: Saraiva, 2002.

BARROS, M. F. M. Biblioteca universitária e inovação: gestão do conhecimento, empreendedorismo e qualidade. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 15., 2008, São Paulo. **Anais eletrônicos...** São Paulo: Unicamp. Disponível em: <<http://www.sbu.unicamp.br/snbu2008/anais/site/pdfs/2778.pdf>>. Acesso em: 14 mar. 2010.

BELLUZZO, Regina Célia Baptista. O conhecimento, as redes e a competência em informação (COINFO) na sociedade contemporânea: uma proposta de articulação conceitual. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, João Pessoa, v. 4, número especial, out. 2014, p. 48-63. Disponível em: <out. 2014. <http://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/pgc/article/view/21276>>. Acesso em 14 mar. 2014.

BETTENCOURT, Marcia Pires da Luz; CIANCONI, Regina de Barros. Gestão do conhecimento: um olhar sob a perspectiva da Ciência da Informação. **Tendências da pesquisa brasileira em Ciência da Informação**, [S.l.], v. 5, n. 1, 2012. Disponível em: <<http://inseer.ibict.br/ancib/index.php/tpbci/article/viewArticle/85>> Acesso em: 20 set. 2014.

BLATTMANN, Ursula; SILVA, Fabiano Couto Corrêa da. Colaboração e interação na web 2.0 e biblioteca 2.0. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 12, n. 2, 2007. Disponível em: <<http://revista.acbsc.org.br/index.php/racb/article/view/530/664>> Acesso em: 20 set. 2009.

CASTRO, Gardênia de. **Gestão do conhecimento em bibliotecas universitárias**: um instrumento de diagnóstico. 2005. 160 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2005.

CIANCONI, Regina de Barros. Gestão do conhecimento: visão de indivíduos e organizações no Brasil. 2003. 297f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação, Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2003.

DAVENPORT, Thomas H. **Ecologia da informação**: por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação. São Paulo: Futura, 1998.

GOMES, Henriette Ferreira. A dimensão dialógica, estética, formativa e ética da mediação da informação. **Inf. Inf.**, Londrina, v. 19, n. 2, p. 138 - 170, maio./ago. 2014. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/informacao/>> Acesso em: 14 set. 2014.

MELO, Lílían Lima de Siqueira; MARQUES Denílson Bezerra; PINHO, Fabio Assis. A biblioteca universitária e sua atuação frente à mutabilidade de paradigmas. **InCID: R. Ci. Inf. e Doc.**, Ribeirão Preto, v. 5, n. 1, p. 69-89, mar./ago. 2014. Disponível em: <http://www.revistas.usp.br/incid/article/view/64069/pdf_17>. Acesso em: 12 out. 2014.

PONJUÁN DANTE, Gloria. La gestión de información y sus modelos representativos: valoraciones. **Ciencias de la Información**, Cuba, v. 42, n. 2, 2011. Disponível em: <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181422294003>> Acesso em: 17 jul 2015.

RAPOSO, Maria de Fátima Pereira; ESPÍRITO SANTO, Carmelita do. Biblioteca universitária proativa. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v.4, n.1, p. 87-

101, jul./dez. 2006. Disponível em: < <http://www.sbu.unicamp.br/seer/ojs/index.php/rbci/article/view/350> >. Acesso em: 20 maio 2014.

RECUERO, Raquel. A nova revolução: as redes são as mensagens. In: BRAMBILLA, Ana. (Org.) **Para entender as mídias sociais**. [S.l.: s.n.], 2011. Disponível em:< http://www.digitalents.com.br/wp-content/uploads/downloads/para_entender_as_midias_sociais.pdf> Acesso em: 20 jul. 2015.

SANTOS, Raquel do Rosário. **Espaço virtual e a comunicação com os usuários para a mediação da informação**: utilização pelas bibliotecas das universidades federais e estaduais brasileiras. 2012. 248 f. Dissertação (Mestrado) – Instituto de Ciência da Informação, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2012. Orientadora: Prof.^a Dr.^a Henriette Ferreira Gomes.

SANTOS, Angela Sikorski; TOLFO, Suzana da Rosa. Competências demandadas dos bibliotecários frente às novas tecnologias de informação em bibliotecas universitárias. **Enc. Bibli.** R. Eletr. Bibliotecon. Ci. Inf., Florianópolis, n.21, 2006. Disponível em: < <https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2006v11n21p69> >. Acesso em: 20 maio 2014.

SCHWEITZER, Fernanda. Os novos perfis dos profissionais da informação nas bibliotecas universitárias. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, Nova Série, São Paulo, v.3, n.2, p.80-88, jul-dez. 2007. Disponível em: < <http://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/45/50>>. Acesso em: 20 maio 2010.

SOUZA, Edivanio Duarte de; DIAS, Eduardo José Wense; NASSIF, Mônica Erichsen. A GESTÃO DA INFORMAÇÃO E DO CONHECIMENTO NA CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO: perspectivas Teóricas e Práticas Organizacionais. **Inf. & Soc.:**Est., João Pessoa, v.21, n.1, p. 55-70, jan./abr. 2011 Disponível em: < <http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/viewFile/4039/5598>>. Acesso em: 20 maio 2010.

TARGINO, Maria das Graças. A biblioteca do Século XXI: novos paradigmas ou meras expectativas? **Inf. & Soc.:**Est., João Pessoa, v.20, n.1, p. 39-48, jan./abr. 2010. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/2645>> Acesso em: 12 jan. 2012.

VALENTIM, Marta Lígia Pomim. Gestão da informação e gestão do conhecimento: especificidades e convergências. **Ofaj**, [S.l.], 2004. Disponível em:< http://www.ofaj.com.br/colunas_conteudo.php?cod=88> Acesso em: 12 jan. 2014.