

# AS BIBLIOTECAS DO IFRJ NO CONTEXTO DA PANDEMIA: UMA CONTRIBUIÇÃO DE DIRETRIZES PARA SUAS REDES SOCIAIS

## THE IFRJ LIBRARIES IN THE CONTEXT OF THE PANDEMIC: A CONTRIBUTION OF GUIDELINES FOR YOUR SOCIAL MEDIA

Cassia Rosania Nogueira dos Santos <sup>a</sup>  
Cintia Luciano de Paiva <sup>b</sup>  
Sergio Pinheiro Rodrigues <sup>c</sup>  
Elisângela Cristina Aganette <sup>d</sup>

### RESUMO

**Objetivo:** A finalidade deste estudo é desenvolver e propor diretrizes que auxiliem e orientem os bibliotecários do Instituto Federal do Rio de Janeiro (IFRJ) na publicação de conteúdos nas redes sociais, com o intuito de disseminar informações relevantes e direcionadas aos públicos-alvo, especialmente em meio à pandemia. **Metodologia:** O procedimento utilizado neste estudo é definido como exploratório, respaldado em uma abordagem quanti-qualitativa. Foram levantados e analisados dados sobre o conteúdo das postagens referentes aos diferentes segmentos de ensino das bibliotecas do IFRJ nas redes sociais. **Resultados:** Os desfechos da análise demonstram que as postagens nas redes sociais promovem a interatividade entre os segmentos discentes e toda a comunidade acadêmica do IFRJ, especialmente durante o período de isolamento físico imposto pela pandemia. No entanto, também foi identificada uma falta de uniformidade e planejamento nas postagens, com diversidades de conteúdo que não seguem uma linha estratégica clara. **Conclusões:** Diante dos resultados obtidos, conclui-se que as bibliotecas do IFRJ possuem uma ferramenta importante de comunicação com sua comunidade por meio das redes sociais. No entanto, é essencial desenvolver e formalizar diretrizes que orientem os bibliotecários na publicação de conteúdos mais estratégicos e direcionados aos diferentes públicos-alvo. Isso contribuirá para uma

---

<sup>a</sup> Doutoranda pelo Programa de Pós-Graduação em Gestão e Organização do Conhecimento da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG). Bibliotecária do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio de Janeiro (IFRJ), Duque de Caxias, Brasil. E-mail: cassia.santos@ifrj.edu.br

<sup>b</sup> Mestra em Gestão e Organização do Conhecimento pela Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG). Bibliotecária - documentalista do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio de Janeiro (IFRJ), Paracambi, Brasil. E-mail: cintia.paiva@ifrj.edu.br

<sup>c</sup> Graduado em Biblioteconomia pela Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO). Bibliotecário da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), Rio de Janeiro, Brasil. E-mail: sergio.rodrigues@ifrj.edu.br

<sup>d</sup> Doutora em Ciência da Informação pela Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG). Docente da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG), Belo Horizonte, Brasil. E-mail: elisangelaaganette@gmail.com

comunicação mais eficaz e para uma melhor gestão do conhecimento dentro da instituição.

**Descritores:** Bibliotecas Multiníveis. Redes Sociais. Diretrizes. Instituto Federal do Rio de Janeiro.

## 1 INTRODUÇÃO

Os bibliotecários têm o papel de promover o desenvolvimento intelectual dos indivíduos em suas instituições, além de fornecer conhecimentos sobre fontes de informações relevantes para a comunidade. Visto que, no “uso da informação está interligado o valor que o usuário projeta sobre determinada informação” (BUENO, 2006, p. 55).

Desta maneira, destaca-se a importância da informação para o crescimento do ser humano e o papel dos bibliotecários, especificamente no contexto deste artigo, tornando, assim, a relevância da comunicação como um instrumento fundamental para o elo digital entre as bibliotecas e sua comunidade.

Pouco se fala na literatura em bibliotecas multiníveis sobre elementos para a formação de diretrizes para compartilhamentos em redes sociais, que conforme Moutinho (2014, p. 14), “são as bibliotecas que atendem vários tipos de segmento de ensino, médio, graduação, pós-graduação”, uma vez que, “significa também uma presença que ofereça produtos e serviços de informação que atendam às necessidades da comunidade onde atua”. (PRADO; CORREA, 2016, p. 169). Zattar (2017, p. 276) afirma que a “competência em mídia e em informação é essencial para a participação crítica na prática informacional que vai desde a identificação da necessidade de informação até o seu uso”.

A saber, foi vivenciado desde 11 de março de 2020, data declarada pela Organização Mundial da Saúde (OMS), a epidemia por contágio do novo coronavírus – *Covid-19*. Essa conjuntura mudou o comportamento da sociedade brasileira, pois o vírus foi veloz na questão da contaminação e, por conta desta condição, foi recomendado o isolamento físico pela OMS.

Os desafios enfrentados pelas bibliotecas, em detrimento do contexto imposto pela pandemia são de diversos e variados tipos. Este artigo aborda

especificamente a falta de diretrizes claras para o uso dessas mídias, bem como a ausência de avaliação do impacto dessas informações no ambiente biblioteconômico, resultando na falta de planejamento e parâmetros para os profissionais da biblioteca. “Diversos recursos virtuais podem ser utilizados pelas bibliotecas, a internet, por exemplo, deve ser vista como mais um meio de se relacionar melhor com seus usuários e atender às suas necessidades informacionais” (ARAÚJO; PINHO NETO; FREIRE, 2016, p. 3).

Dessa maneira torna imprescindível a adoção de diretrizes que defina e padroniza o uso de redes sociais nas bibliotecas, que auxiliarão o bibliotecário na obtenção de habilidades em redes sociais no contexto informacional. Profissionais estes que atuarão no combate às informações do tipo *fake news*.

As bibliotecas dos *Campi* do IFRJ utilizam o *Facebook* e o *Instagram* para interagir com os usuários, oferecendo conteúdo científico, dicas de leitura e informações sobre plataformas virtuais. No entanto, alguns usuários enfrentam dificuldades de acesso devido à falta de tecnologia e recursos. Este artigo busca desenvolver diretrizes para auxiliar os bibliotecários na publicação de conteúdos em redes sociais, com base na experiência profissional dos autores que atuam como bibliotecários do IFRJ, uma vez que “a importância de se ter diretrizes de uso de redes sociais dentro de uma biblioteca dá-se pela consistência na atuação focada numa presença digital forte e segmentada com base em seu público-alvo” (PRADO; CORREA, 2016, p. 175).

E ainda evidenciar aspectos relevantes da utilização de algumas redes sociais nas bibliotecas do Instituto Federal do Rio de Janeiro (IFRJ), como meio de contribuir com o processo de ensino-aprendizagem aos seus segmentos de ensino, e, analisar o papel que a referida biblioteca tem desempenhado na comunidade, neste momento atípico de isolamento físico, vivenciado durante a realização da pesquisa.

As demais seções do artigo estão organizadas da seguinte maneira: a seção dois apresenta conceitos e definições relacionados ao sistema de bibliotecas do IFRJ, A seção três apresenta a metodologia utilizada. A seção quatro inclui a apresentação e discussão dos resultados obtidos e a seção cinco apresenta as considerações finais e perspectivas para trabalhos futuros.

## 2 O SISTEMA DE BIBLIOTECAS DO IFRJ

O IFRJ tem sua origem na criação do Curso Técnico de Química Industrial (CTQI) por meio do Decreto-Lei nº. 8.300/1945, (BRASIL, 1945). Com o advento das ações de governo, o CTQI assumiu status de autarquia tornando-se Escola Técnica de Química (ETQ) e logo em seguida Escola Técnica Federal de Química (ETFQ). Em 1985, a ETFQ passa a chamar-se Escola Técnica Federal de Química do Rio de Janeiro (ETFQ-RJ).

A instituição passou por outra expansão, com a partir da criação da Unidade de Ensino Descentralizada (UNED) no município de Nilópolis no Estado do Rio de Janeiro, na década de 1990.

Em 29 de dezembro de 2008, resultando na Lei 11.892, foi criado por meio de articulações políticas o Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio de Janeiro (IFRJ). (BRASIL, 2008). O IFRJ se expandiu e criou mais três *campi*, no Estado do Rio de Janeiro: Belford Roxo, São João de Meriti e Niterói.

O IFRJ é reconhecido nacionalmente como um importante centro de formação de jovens cientistas, destacando-se pela excelência no ensino de tecnologia e programas de iniciação científica. Sua missão é promover uma educação inclusiva e de qualidade, contribuindo para o desenvolvimento do país em diversos campos. A instituição visa consolidar-se como referência em educação profissional, científica e tecnológica, integrando ensino, pesquisa e extensão para disseminar uma cultura inovadora alinhada com as necessidades da sociedade (IFRJ, 2009).

O Sistema Integrado de Bibliotecas (SIBi) foi criado a partir da Resolução nº 23, de 25 de julho de 2017, que aprovou o regimento institucional das bibliotecas do IFRJ, com o propósito de regulamentar as atividades e rotinas dos serviços prestados pelas (SIBi) do IFRJ, a fim de garantir o melhor desempenho de suas bibliotecas.

O público-alvo do IFRJ, por ser uma comunidade heterogênea, possui características distintas: alunos do nível médio e técnico, graduação e pós-

graduação. Portanto, é necessária uma nova abordagem de métodos para atender a sua comunidade.

Após a criação da lei 11.892/2008, essas bibliotecas se tornaram escolares, universitárias e especializadas, pois passou a ter demandas dos níveis: ensino médio, técnico, graduação, pós-graduações tecnológicas, programas como PIBIC, PARFOR, Mulheres Mil, Certific, entre outros. Com essa grande quantidade de cursos e modalidades, surge uma instituição ímpar em nosso país, uma instituição multinível e multimodal, sendo necessária uma classificação para o tipo de biblioteca que essa instituição possui, a que classificaremos como *multiníveis*, pois atende vários níveis de ensino (MOUTINHO, 2014, p. 14).

As bibliotecas multiníveis se destacam como alicerces norteadores do ensino, da pesquisa e da extensão, que essas informações entre os usuários devem estar interligadas para melhor oferecer formação e aprendizagem.

### 3 METODOLOGIA

Esse artigo é uma investigação de metodologia exploratória sequencial, seguindo uma abordagem quanti-qualitativa das redes sociais, formulando questões e coleta e análise dos dados. A estratégia exploratória sequencial é caracterizada pela coleta e análise de dados quantitativos na primeira fase da pesquisa, seguidas de coleta e análise de dados qualitativos em uma segunda fase que é desenvolvida sobre os resultados quantitativos (CRESWELL, 2021, p. 184).

Ademais, a justificativa para esse estudo tem o intuito de conhecer os tipos de segmentos de ensino no IFRJ e a realidade quantitativa de seu público atendido (ensino médio- técnico, graduação, pós-graduação - lato-sensu e stricto-sensu. Foi realizado o mapeamento desses segmentos discentes no site do Instituto Federal do Rio de Janeiro (período de junho e julho de 2020) com a informação de um link de dados abertos dentro da Pró-reitora de Ensino. Esta fonte revelou a universalidade dos alunos do IFRJ atendidos por *campi* no contexto das bibliotecas.

A contabilização dos dados se deu no período de 13 de março de 2020 a 30 de junho de 2020. E o universo da pesquisa foi composto pelas 9 (nove) bibliotecas do IFRJ que possuem redes sociais. Foi realizado uma investigação

de dados através das visualizações de cada página das bibliotecas, e a partir das inspeções, realizamos as seguintes análises: Tipos de redes sociais utilizadas; As categorias das informações de compartilhamentos; O ano de criação das redes sociais e Os números de seguidores.

O levantamento bibliográfico dessa pesquisa feita nos sites do Google Acadêmico; Portal da Capes e *Scielo* utilizando os seguintes termos de busca: redes sociais, redes sociais, segmentação de cliente, competência em redes sociais.

### **3.1 USO DAS REDES SOCIAIS: FINALIDADE DAS INFORMAÇÕES**

As bibliotecas dos Institutos Federais desempenham um papel crucial na construção do conhecimento, na formação de recursos humanos e no apoio ao processo de ensino e aprendizagem na sociedade brasileira. Enfrentam desafios diversos relacionados à diversidade de seu público e às transformações tecnológicas e institucionais ocorridas nas últimas décadas. “As formas de ensinar e aprender podem ser beneficiadas por tecnologias, como por exemplo, a Internet, que traz uma diversidade de informações, mídias e softwares, que auxiliam nessa aprendizagem” (OLIVEIRA, 2015, p. 75).

A dinâmica dos novos desafios vem promovendo a transformação da imagem da biblioteca com o advento e adoção da web 2.0, o que proporcionou um espaço com objetivo de incentivar a leitura e ajudar na formação acadêmica: “ela é criada e engajada principalmente pelas redes sociais, que são uma das mais importantes ferramentas da web 2.0” (PRADO; CORREA, 2016, p. 168).

As mídias são veículos de grande importância para os bibliotecários, pois por meio dela se poderá realizar um trabalho para sua comunidade. No entanto, para sua realização, o profissional precisa planejar e verificar quais as informações pertinentes para realização dos compartilhamentos, além de averiguar a sua autenticidade. Rodrigues (2014) confirma que as redes sociais possuem a capacidade de apoiar a etapa de compartilhamento do conhecimento ao gerar a comunicação livre e não hierárquica entre os colaboradores.

Com a impossibilidade das bibliotecas abertas, de forma a se adotar o distanciamento físico, as bibliotecas do IFRJ tomaram por sua iniciativa a

utilização das redes sociais investindo em informações pertinentes à sua comunidade. Segundo a IFLA (*apud* IBICT, 2020, p. 2) “as bibliotecas de todo o mundo estão enfrentando escolhas difíceis acerca de quais serviços oferecer e de que forma, variando de restrições mínimas até o fechamento total”.

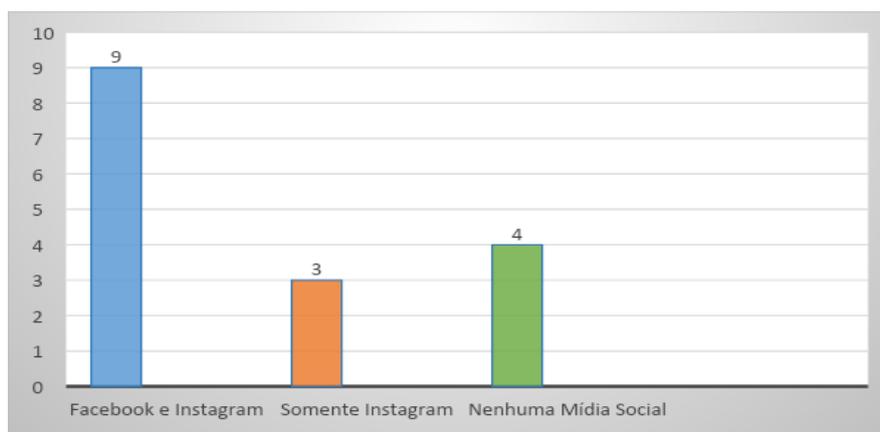
Nesse cenário, A utilização das redes sociais pelas bibliotecas pode ser valiosa para a comunidade acadêmica, especialmente durante a interrupção das aulas presenciais, pois permite o acesso remoto a coleções e serviços oferecidos. De acordo com Macedo (1990, p. 17), “contudo, deve-se ater que essa divulgação se refere à uma atividade mais seletiva e direcionada, visando a divulgação da informação segundo interesses determinados para pesquisadores, professores e universitários.”

No entanto, as bibliotecas do IFRJ carecem de diretrizes específicas para postagens, embora muitas divulgações se baseiem nas atividades cotidianas presenciais. As opções de promoção incluem orientações sobre o uso de normas da ABNT, solicitações de fichas catalográficas, exposições virtuais, contação de histórias, entre outras.

Os bibliotecários do IFRJ demonstraram grande empenho em facilitar o acesso a livros digitais como complemento ao ensino a distância durante o isolamento físico. Eles contataram diversas editoras para disponibilizar plataformas de consulta, uma iniciativa valiosa para os usuários do sistema neste momento difícil. Além disso, recursos educativos gratuitos, como os fornecidos pela UNESCO, estão disponíveis para os usuários.

O Gráfico 1 reflete o retrato da realidade das redes sociais nas bibliotecas do IFRJ, a saber: nove (9) bibliotecas possuem conta no *Instagram* e no *Facebook*, três (3) somente no *Instagram* e quatro (4) em nenhuma mídia. O quadro 1 aborda uma análise aprofundada da realidade de suas redes sociais.

**Gráfico 1 – Bibliotecas do IFRJ e suas Redes Sociais**



**Fonte:** Elaborado pelos autores (2020).

Com a identificação das bibliotecas que utilizam as redes sociais e data de criação, foi possível verificar a totalidade de seus seguidores (quadro 1). Para tal, foram realizadas visitas ao ambiente virtual das bibliotecas, onde se obteve acesso às informações sobre o quantitativo das categorias dos conteúdos que tem como proposta verificar se todos os segmentos estão sendo contemplados nos compartilhamentos das informações das bibliotecas do IFRJ.

A primeira mídia social nas bibliotecas do IFRJ, criada em 2012, foi o *Facebook*, na Biblioteca do Campus Paracambi. Atualmente, além do *Facebook*, muitas bibliotecas utilizam também o *Instagram*. O Quadro 1 apresenta os anos de surgimento das redes sociais nas bibliotecas do IFRJ e o número de seguidores até 30 de junho de 2020.

O Quadro 1 demonstra os nomes dos *campi*, listados em ordem alfabética, totalizando quinze (15) bibliotecas e uma (1) Coordenação de biblioteca denominada SIBi, informa a data da criação no *Facebook* e no *Instagram*, e o número de seguidores nessas mídias.

### Quadro 1 – Redes Sociais – ano de criação e número de seguidores

Biblioteca / Campus e SIBi	 <b>Facebook</b> Criação/seguidores	 <b>Instagram</b> Criação/seguidores
Biblioteca Reinaldo Martins Fialho		
 IFRJ Biblioteca Campus Arraial do Cabo	2014 / 350	2020 / 311
 @bibliotecaifrjccac		
Acervo Campus Mesquita	-	2020 / 126
 @acervo.ifrj.cmesq.biblioteca		
Biblioteca Carolina Maria de Jesus		
 Biblioteca Carolina Maria de Jesus	2018 / 2447	2020 / 621
 @biblioteca.ifrj.cduc		
Biblioteca Rodolfo Fuchs		
 Biblioteca Rodolfo Fuchs	2017 / 175	2020 / 114
 @bibliotecaifrjcepf		
Biblioteca Prof. Carlos Alberto Barbosa		
 Biblioteca Prof. Carlos Alberto Barbosa	2013 / 2471	2017 / 817
 @bibcnil.ifrj		
Biblioteca Campus Niterói		
 @ifrjbiblioniteroi	-	2020 / 196
Biblioteca Campus Paracambi		
 Biblioteca Campus Paracambi	2012 / 1182	2020 / 156
 @bibliotecaifrjcpac		
Biblioteca Padre João Cribbin		
 Biblioteca Padre João Cribbin	2014 / 1016	2018 / 488
 @bibifrjcreal		
Biblioteca Eurico de Oliveira Assis		
 Biblioteca Eurico de Oliveira Assis	2014 / 1298	2020 / 272
 @bibliotecaifrjcrj		
Biblioteca Campus São Gonçalo		
 Biblioteca Campus São Gonçalo	2017 / 573	2020 / 211
 @bibliotecaifrjcsg		
Biblioteca do Campus Volta Redonda		
 Biblioteca do Campus Volta Redonda	2016 / 220	2020 / 246A
 @bibliotecaifrjcvr		
(SiBi)		
 @sibi.ifrj	-	2020 / 644
Campus Avançado Resende	-	-
Campus Belford Roxo	-	-
Campus Pinheiral	-	-
Campus São João de Meriti	-	-

Fonte: Elaborado pelos autores (2020)

No Quadro 1, as lacunas em branco retratam as bibliotecas que não usam nenhuma mídia social.

Os primeiros perfis no *Instagram* foram criados nas bibliotecas do Campus Nilópolis e Realengo em 2017 e 2018, respectivamente. Atualmente, há nove bibliotecas no *Facebook* e doze no *Instagram*, incluindo o SIBi. Em 2020, houve uma significativa adesão das bibliotecas ao *Instagram*, conforme o Quadro 1, devido à necessidade de compartilhar informações em outras redes sociais durante o isolamento físico.

#### **4 PROPOSTA DE DIRETRIZES DO PROTOCOLO INFORMACIONAL**

As Redes Sociais são ferramentas da internet que democratizam as informações geradas pelo Sistema de Bibliotecas do IFRJ (SIBi), com a percepção de promover as informações de interesses de seus servidores e alunos, para que esses tenham um envolvimento e interação com suas bibliotecas de uma forma mais humana e informal. O SIBi participa das redes sociais da internet com a finalidade de disponibilizar informações a sua comunidade acadêmica e ao público em geral.

Araújo, Pinho Neto e Freire (2016, p. 4) faz a seguinte ponderação:

Refletir sobre o uso das mídias sociais pelas bibliotecas universitárias como ferramenta para aplicação do marketing de relacionamento e sobre a necessidade de capacitação de pessoas para atuar nesse cenário tecnológico, como forma de assegurar a exploração de todo potencial que essas tecnologias podem proporcionar, bem como sua utilização de forma eficiente (ARAÚJO; PINHO NETO; FREIRE, 2016, p. 4).

As diretrizes apresentadas não buscam fornecer um guia abrangente para todos os segmentos atendidos pelas bibliotecas, pois isso exigiria estudos de caso em cada campus. O objetivo deste estudo é iniciar um processo de padronização e sistematização das postagens, visando fornecer informações relevantes para todas as categorias de ensino no IFRJ, contribuindo com o ensino e aprendizagem.

Gasque (2016, p. 14), objetiva discutir sobre os efeitos das redes sociais e do uso da internet na cognição e saúde humana; bem como identificar o uso das mídias nas unidades de informação, em especial, no que concerne ao processo de ensino-aprendizagem.

A proposta das diretrizes é orientar para padronização do que é pertinente a cada público atendido (ensino médio não integrado e integrado, graduação e pós-graduação), fazendo um cronograma de conteúdos abordados para cada grupo de acordo com as necessidades de cada comunidade acadêmica.

Sampaio (2020, p. 16), analisa a relação entre as redes sociais e a gestão do conhecimento apontada pela literatura científica, e mensura sua influência no desempenho das organizações.

As seguintes categorias foram utilizadas através da análise de diretrizes das redes sociais nas bibliotecas do IFRJ: “Planejamento; Aspectos comportamentais e sociais; Aspectos éticos e jurídicos; Linguagens e tipos de conteúdo; Monitoramento e métricas e Gestão de crises” (PRADO; CORREA, 2016, p. 173).

Para melhor compreensão, segue a Figura 1, com a análise de diretrizes para as redes sociais no contexto das bibliotecas do IFRJ.

**Figura 1 – Análise das diretrizes das Redes Sociais**

<b>PLANEJAMENTO</b> Equipe envolvida; Plano de postagem; Parceria com ASCOM (Assessoria de Comunicação do IFRJ).
<b>ASPECTOS COMPORTAMENTAIS E SOCIAIS</b> As postagens devem ser adequar aos segmentos de ensino e as periodicidades de acordo com o período estipulado.
<b>ASPECTOS ÉTICOS E JURÍDICOS</b> Compartilhamento de informações confiáveis; Evitar temas polêmicos; Assuntos pessoais; Não compartilhar imagens indevidas; Ter cuidado com direitos autorais; Indicar fontes.
<b>LINGUAGENS E TIPOS DE CONTEÚDO</b> Linguagem informal; Conteúdo compatíveis com os segmentos de ensino.
<b>MONITORAMENTO E MÉTRICAS</b> Verificar a periodicidade e o conteúdo dos compartilhamentos.
<b>GESTÃO DE CRISES</b> Ser ético e profissional para resolver os problemas ocasionados pelas mídias sociais do IFRJ.

**Fonte:** Elaborado pelos autores (2020)

Após a análise quantitativa dos dados das redes sociais, a Figura 1 apresenta o protocolo de diretrizes. Nesta fase, é realizada uma análise qualitativa para verificar e inferir as mensagens de texto das bibliotecas pesquisadas de acordo com a missão institucional. As diretrizes abordam:

Planejamento, aspectos comportamentais e sociais, ética e jurídica, linguagens e tipos de conteúdo por segmento, monitoramento e métricas, e gestão de crises.

Cada diretriz será detalhadamente analisada a seguir:

- As bibliotecas do IFRJ são responsáveis pelo conteúdo de suas redes sociais. O IFRJ reserva o direito de monitorar essas páginas e tomar medidas para proteger sua imagem e reputação contra qualquer uso indevido;
- Não postar conteúdos que violem a Lei de Direitos de Propriedade Intelectual – Lei 9610/1998;
- Manter a confiança de seus seguidores. Certifique-se que as referências postadas são de fontes confiáveis;
- Indicar fontes e referências de algo que leu ou imagens de outros sites;
- Padronizar a programação visual das postagens para identificar claramente a publicação, aplicando recursos visuais que representem o IFRJ;
- Compartilhar apenas informações relevantes e benéficas para os seguidores, evitando interpretações equivocadas;
- Responder aos comentários de forma pontual;
- Não realizar comentários que sejam difamatórios ou depreciativos;
- Fazer da periodicidade uma aliada, publicar em intervalos regulares;
- É essencial responder aos questionamentos com agilidade, gerando assim um engajamento positivo para a biblioteca;
- Cada biblioteca adapta suas ações ao campus, publicando conteúdo relevante nas redes sociais para o público em geral;
- Postar informações de qualidade de forma planejada e padronizada para cada segmento, seguindo um cronograma semanal para atender a diversidade de usuários;
- Designar um responsável em cada biblioteca para revisar as informações divulgadas nas redes sociais, agindo como um tutor de filtro de informações, com um suplente;
- Padronizar os nomes das bibliotecas para facilitar a recuperação da informação, sugerindo um formato específico para o *Instagram* e

mantendo os nomes escolhidos pela comunidade acadêmica para a maioria das bibliotecas no *Facebook*, e

- Utilizar *hashtags* para a disseminação da informação.

Sendo assim, a preocupação com a satisfação dos usuários e a busca por formas dinâmicas e contemporâneas de interagir com eles, devem ser considerados fatores muito relevantes para a biblioteca, tendo em vista que eles são o real motivo de sua existência (ARAUJO; PINHO NETO; FREIRE, 2011).

Assim, os serviços e produtos oferecidos com eficiência e padronização estarão promovendo um relacionamento diferenciado dentro da comunidade acadêmica.

#### 4.1 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Primeiramente, para melhor entendimento da pesquisa foi realizado um mapeamento de segmento de ensino nos quinze (15) *campi* do IFRJ, identificando os conteúdos relevantes para um maior monitoramento nas redes sociais.

O Quadro 2 indica que, no IFRJ, a maioria do público atendido pelas bibliotecas é o de ensino Médio não integrado e integrado, seguido depois pela graduação e finalmente a pós-graduação.

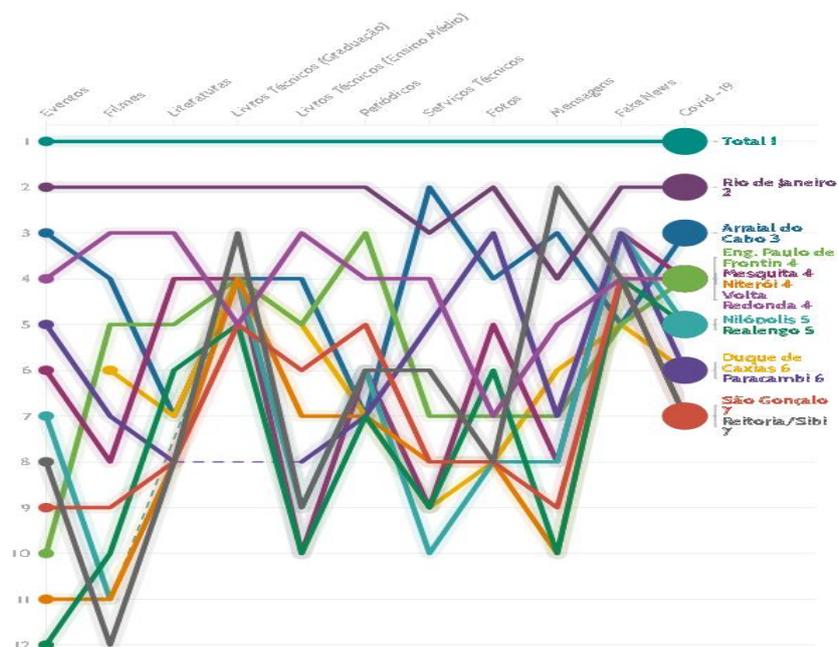
**Quadro 2 – Público de cada biblioteca por Campus**

Biblioteca	Ensino Médio Não Integrado	Ensino Médio Integrado	Graduação	Pós-Graduação
Arraial do Cabo	54	319	-	44
Belford Roxo	66	-	-	-
Duque de Caxias	226	575	250	25
Eng. Paulo de Frontin	19	124	183	36
Mesquita	-	-	-	69
Nilópolis	70	801	1662	148
Niterói	137	151	-	-
Paracambi	-	727	278	-
Pinheiral	136	578	138	35
Realengo	-	56	865	-
Resende	106	119	-	-
Rio de Janeiro	110	1092	723	84
São Gonçalo	184	405	-	41
São João de Meriti	218	-	-	20
Volta Redonda	158	360	302	30
TOTAL PARCIAL	1484	5307	4401	532
<b>TOTAL GERAL</b>		6791	4401	532

Fonte: Elaborado pelos autores (2020)

Os autores criaram categorias de análise para os conteúdos das postagens (Gráfico 2) e tabularam as postagens de cada biblioteca do SIBi nas redes sociais entre 13 de março de 2020 e 30 de junho de 2020. O objetivo foi verificar se todos os alunos estavam sendo alcançados com os conteúdos durante o isolamento físico, por meio das redes sociais das bibliotecas do IFRJ. Seguem essas categorias: Divulgação de **eventos**; Divulgação de **filmes**; Divulgação de **livros de literatura**; Divulgação de **livros técnicos** (Graduação e Pós-Graduação); Divulgação de **livros técnicos** (Médio e Técnico); Divulgação de **periódicos**; Divulgação de **serviços técnicos** (ABNT, LATTES; Ficha catalográfica); **Fotos** do ambiente da biblioteca; **Mensagens** (Situações engraçadas, frases de ânimo, autoajuda em meio a pandemia; pensamentos de autores); Notícias sobre **Fake News** e Notícias verdadeiras sobre **Covid-19**.

**Gráfico de Redes 2 – Mapeamento das categorias nas Redes Sociais**



**Fonte:** Elaborado pelos autores (2021)

As categorias foram separadas pelos dois (2) segmentos de público de discentes do IFRJ.

Para melhor visualização e assimilação, foram abreviadas as classificações das categorias dos discentes em duas partes: **AMNI** (Alunos médio não integrado e integrado) e **AGP** (Alunos de graduação e pós-graduação)

e, a posteriori, serão todos contabilizados. Vale ressaltar, que existem categorias de postagens que servirão para esses dois segmentos: **AMNI** e **AGP**.

O resultado demonstrará se as postagens nas redes sociais estão promovendo a interatividade entre todos os segmentos discentes da comunidade acadêmica do IFRJ em meio à vivência do isolamento físico, buscando comprovar, assim, a necessidade das diretrizes das redes sociais.

O Gráfico 2 aponta quais foram as categorias de conteúdo que cada biblioteca disponibiliza a todos os segmentos de usuários nas suas redes sociais. Será tratado separadamente, seus conteúdos disseminados:

Divulgação de **eventos** – tem sido rotina das bibliotecas Arraial do Cabo, Duque de Caxias, Nilópolis, Paracambi, Realengo, Rio de Janeiro e Volta Redonda, totalizando por esses *campi* 135 postagens. A maioria dos posts é sobre divulgação de *Lives* institucionais;

Divulgação de **filmes** – tem sido difundido pelas bibliotecas com objetivo de entreter seus usuários em meio ao isolamento físico. Arraial do Cabo, Duque de Caxias, Nilópolis, Paracambi, Rio de Janeiro e Volta Redonda somam 39 postagens;

Divulgação de **livros de literatura** – tem publicações nas bibliotecas de Arraial do Cabo, Duque de Caxias, Engenheiro Paulo de Frontin, Nilópolis, Niterói, Paracambi, Realengo, Rio de Janeiro e Volta Redonda, totalizando 54 postagens referentes a indicação de livros e conteúdo de literatura disponível no domínio público;

Divulgação de **livros técnicos da graduação e pós-graduação** – as bibliotecas Arraial do Cabo, Duque de Caxias, Engenheiro Paulo de Frontin, Nilópolis, Niterói, Paracambi, Realengo, Rio de Janeiro, São Gonçalo e Volta Redonda, somando 39 postagens;

Divulgação de **livros técnicos do ensino-médio** – as bibliotecas de Arraial do Cabo, Duque de Caxias, Engenheiro Paulo de Frontin, Nilópolis, Niterói, Paracambi, Rio de Janeiro, São Gonçalo e Volta Redonda somam 22 postagens;

Divulgação de **periódicos** – as bibliotecas de Arraial do Cabo, Duque de Caxias, Nilópolis, Paracambi e Volta Redonda, totalizam 17 postagens;

Divulgação de **serviços técnicos** – as bibliotecas de Arraial do Cabo, Duque de Caxias, Nilópolis, Paracambi, Realengo, Rio de Janeiro, São Gonçalo e Volta Redonda somam 71 postagens. A maioria das postagens foi referente às orientações de procedimento das normas da ABNT, para apresentação de trabalhos acadêmicos;

**Fotos** do ambiente da biblioteca – As bibliotecas de Arraial do Cabo, Duque de Caxias, Engenheiro Paulo de Frontin, Paracambi, Realengo e Volta Redonda fizeram 13 postagens do ambiente da biblioteca. As fotos buscam manter a conexão com os usuários, mostrando momentos felizes e nostalgia, muitas vezes acompanhados pela hashtag #tbt (*Throwback Thursday*);

**Mensagens** – As bibliotecas de Arraial do Cabo, Duque de Caxias, Engenheiro Paulo de Frontin, Mesquita, Nilópolis, Niterói, Paracambi, Realengo, Rio de Janeiro, São Gonçalo e Volta Redonda fizeram 614 postagens, abordando temas como autoajuda, autoestima, datas comemorativas e incentivo à leitura;

Notícias sobre **fake news** – Arraial do Cabo, Duque de Caxias, Nilópolis, Niterói, Paracambi, Rio de Janeiro, São Gonçalo e Volta Redonda, somam 27 postagens. Objetivo é alertar os seguidores acerca da divulgação de falsas informações nas redes sociais, e

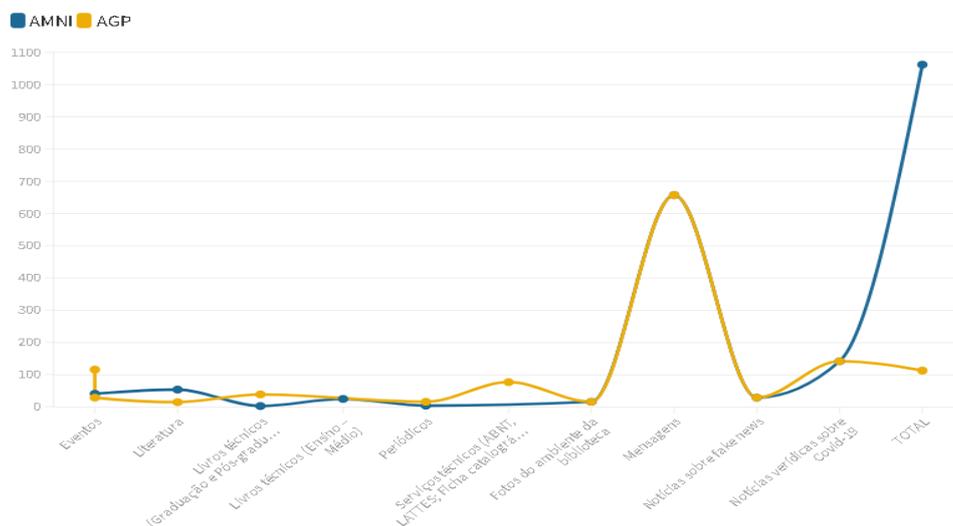
Notícias verídicas sobre a **Covid-19** – As bibliotecas de Arraial do Cabo, Duque de Caxias, Engenheiro Paulo de Frontin, Nilópolis, Niterói, Paracambi, Realengo, Rio de Janeiro, São Gonçalo e Volta Redonda compartilharam 141 postagens sobre a Covid-19, alertando sobre precauções e procedimentos durante a pandemia.

As postagens sobre livros técnicos da graduação e pós-graduação, do ensino médio e periódicos são limitadas devido à falta de bases digitais no IFRJ. Esses conteúdos são liberados por editoras e instituições durante o isolamento físico.

O Gráfico 2 relata também que as categorias mais disseminadas em sua totalização de bibliotecas: 1º lugar = Mensagens com 614 postagens; 2º lugar = Notícias sobre a *Covid-19* com 141 postagens; e 3º lugar = Divulgação de eventos com 135 postagens.

Neste contexto se verifica quais os conteúdos (categorias) que estão sendo contemplados com informações referentes a cada segmento, através da amostragem no Quadro 4.

### Gráfico de Linha 3 – Conteúdos de postagens nas bibliotecas do IFRJ em cada segmento



Fonte: Elaborado pelos autores (2021)

O Gráfico 3 indica que as postagens estão sendo feitas de forma irregular, evidenciando a falta de diretrizes e planejamento, o que resulta em desalinhamento com o público-alvo. Apesar de os alunos do ensino médio não integrado e integrado (AMNI) serem maioria, foram publicados 1062 conteúdos para esse grupo, enquanto os alunos do ensino de graduação e pós-graduação (AGP) receberam 1127 postagens, o que não atende adequadamente o público-alvo da biblioteca.

Vale ressaltar, que a maioria das postagens não tem uma identificação institucional, não existe uma padronização entre as bibliotecas dos *campi*, além de não ter um cronograma de atividades das postagens para os segmentos existentes no IFRJ.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante do exposto, o uso das redes sociais pelas bibliotecas do IFRJ representa um meio de comunicação com a comunidade, mas revela-se pouco eficiente, como constatado na pesquisa. Durante a pandemia, embora as redes sociais tenham sido utilizadas para disseminar conteúdo, a falta de diretrizes claras resultou em uma abordagem inconsistente, sem orientação sobre os tipos de conteúdo a serem compartilhados para expandir as atividades no meio digital e envolver o seu público.

Por conseguinte, constatou-se que esses conteúdos não possuíam um modelo, ou seja, uma identidade sistêmica com diretrizes no atendimento de usuários em diferentes níveis de instrução: ensino médio não integrado e integrado, graduação e pós-graduação.

Os dados levantados e discutidos apontam que o IFRJ possui discentes de nível médio em sua maioria, seguidos de usuários de graduação e por final de pós-graduação. Mostrou, também, que há necessidade de se atender esses diversos públicos, fazendo uma análise *a posteriori* compartilhando conteúdos pertinentes de acordo com os segmentos de ensino de cada *campi*.

Finalmente, evidenciou-se que as bibliotecas têm nas redes sociais uma ferramenta vital para comunicação com sua comunidade. É possível aprimorá-la investigando as ações dos funcionários do IFRJ e melhorando os conteúdos compartilhados por meio da gestão do conhecimento.

## REFERÊNCIAS

ARAÚJO, Walquiria Silva; PINHO NETO, Júlio Afonso Sá; FREIRE, Gustavo Henrique Araújo. O uso das mídias sociais pelas bibliotecas universitárias com foco no marketing de relacionamento. **Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, v. 21, n. 47, p. 2- 15, set./dez. 2016. Disponível em: <https://www.redalyc.org/pdf/147/14746959002.pdf>. Acesso em: 9 mar. 2021.

BRASIL. **Cursos da Educação Profissional Técnica de Nível Médio**. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/cursos-da-ept/cursos-da-educacao-profissional-tecnica-de-nivel-medio>. Acesso em: 25 jun. 2020.

BRASIL. **Projeto de Lei nº 3.775 em julho de 2008**. Institui a Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica, cria os Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia, e dá outras providências. Disponível em: <http://www.camara.gov.br/>. Acesso em: 08 mar. 2021.

BRASIL. **Plano de Desenvolvimento Institucional – PDI**, do Centro Federal de Educação Tecnológica de Química de Nilópolis referente ao ciclo (2005-2009). Nilópolis: Rio de Janeiro, 2008.

BRASIL, MEC. Congresso Nacional. **Lei nº 11.892 de 29 de dezembro de 2008**. Institui a Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica, cria os Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia, e dá outras providências. Disponível em: [www.mec.gov.br](http://www.mec.gov.br). Acesso em: 10 mar. 2021.

BUENO, Silvana Beatriz. Acesso e uso da informação no ambiente educacional: as fontes de informação. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, São José, v. 11, n. 1, p. 53-62, nov. 2006. Disponível em: <https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/464/584>. Acesso em: 13 jun. 2020.

CRESWELL, John W. **Projeto de pesquisa**: métodos qualitativo, quantitativo e misto. 5. ed. Porto Alegre: Artmed, 2021.

GASQUE, Kelley Cristine Gonçalves Dias. Internet, mídias sociais e as unidades de informação: foco no ensino-aprendizagem. **Brazilian Journal of Information Science: Research Trends**, Marília, v. 10, n. 2, 2016. Disponível em: <https://revistas.marilia.unesp.br/index.php/bjis/article/view/5929>. Acesso em: 20 dez. 2020.

INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA (IBICT). A COVID-19 e o Setor de Bibliotecas em Termos Mundiais. **CICIB**, 2020. Disponível em: <https://cicib.ibict.br/index.php/noticias/121-a-covid-19-e-o-setor-de-bibliotecas-em-termos-mundiais>. Acesso em: 20 dez. 2020.

INSTITUTO FEDERAL DO RIO DE JANEIRO (IFRJ). **Estatuto**. 2009. Disponível em: <https://sigrh.ifrj.edu.br/sigrh/public/documentos/ifrj/Estatuto.pdf>. Acesso em: 9 abr. 2020.

MACEDO, Neusa Dias de. Princípios e reflexões sobre o serviço de referência e informação. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, [S. l.], v. 23, n. 1-4, p. 9-37, 1990. Disponível <https://rbbd.febab.org>. Acesso em: 17 maio 2020.

MOUTINHO, Sonia. Oliveira Matos. **Práticas de leitura @ na cultura digital de alunos de ensino técnico integrado do IFPI – Campus Teresina do Sul**. 2014. Dissertação (Mestrado em Educação) – Universidade do Vale do Rio dos Sinos, São Leopoldo, 2014. Disponível em: <http://www.repositorio.jesuita.org.br/handle/UNISINOS/3075>. Acesso em: 7 abr. 2020.

OLIVEIRA, Cláudio de. TIC's na educação: a utilização das tecnologias da informação e comunicação na aprendizagem do aluno. **Pedagogia em Ação**, Belo Horizonte, v. 7, n. 1, p. 75-95, 2015. Disponível em: <https://periodicos.pucminas.br/index.php/pedagogiacao/article/view/11019>. Acesso em: 22 ago. 2020.

PRADO, Jorge Moisés Kroll do; CORRÊA, Elisa Cristina Delfini. Bibliotecas universitárias e presença digital: estabelecimento de diretrizes para o uso de mídias sociais. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 21, n. 3, p. 165-181, 2016. DOI 10.1590/1981-5344/2733. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/1981-5344/2733>. Acesso em: 14 jul. 2020.

RODRIGUES, Tatiana Zacheo. **As mídias sociais como ferramenta de compartilhamento de conhecimento**. 2014. 137 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia e Gestão do Conhecimento) - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2014. Disponível em: <https://pergamum.ufsc.br/pergamum/biblioteca/index.php>. Acesso em: 03 mar. 2021.

SAMPAIO, Gabriel Gonçalves. **A Relação entre as mídias sociais e a gestão do conhecimento nas organizações**. 2020. 101 f. Dissertação (Mestrado em Administração) - Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2020. Disponível em: <https://lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/212621/001116682.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 25 mar. 2021.

SO, Denise Rodrigues. **A segmentação de clientes em bibliotecas [em linha]**. 2007. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade de São Paulo, São Paulo, 2007. Disponível em: <https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27151/tde-16122007-155923/publico/dissertacao.pdf>. Acesso em: 20 jun. 2020.

ZATTAR, Marianna. Competência em Mídia e em Informação no ensino em Biblioteconomia: um breve relato de experiência. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, [S. l.], v. 13, p.272-279, 2017. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/664/582>. Acesso em: 27 jul. 2020.

## THE IFRJ LIBRARIES IN THE CONTEXT OF THE PANDEMIC: A CONTRIBUTION OF GUIDELINES FOR YOUR SOCIAL MEDIA

### ABSTRACT

**Objective:** The purpose of this study is to develop and propose guidelines that assist and guide librarians at the Federal Institute of Rio de Janeiro (IFRJ) in publishing content on social networks, with the aim of disseminating relevant information aimed at target audiences, especially amid the pandemic. **Methodology:** The procedure used in this study is defined as exploratory, supported by a quantitative-qualitative approach. Data on the content of posts referring to the different teaching segments of IFRJ libraries on

social networks was collected and analyzed. **Results:** The results of the analysis demonstrate that posts on social networks promote interactivity between student segments and the entire IFRJ academic community, especially during the period of physical isolation imposed by the pandemic. However, a lack of uniformity and planning in posts was also identified, with content diversities that do not follow a clear strategic line. **Conclusions:** Given the results obtained, it is concluded that IFRJ libraries have an important tool for communicating with their community through social networks. However, it is essential to develop and formalize guidelines that guide librarians in publishing more strategic content targeted at different target audiences. This will contribute to more effective communication and better knowledge management within the institution.

**Descriptors:** Multilevel Libraries. Social media. Guidelines. Federal Institute of Rio de Janeiro.

## LAS BIBLIOTECAS DE IFRJ EN EL CONTEXTO DE LA PANDEMIA: UNA CONTRIBUCIÓN DE DIRECTRICES PARA TUS REDES SOCIALES

### RESUMEN

**Objetivo:** El objetivo de este estudio es desarrollar y proponer directrices que ayuden y orienten a los bibliotecarios del Instituto Federal de Río de Janeiro (IFRJ) en la publicación de contenidos en las redes sociales, con el objetivo de difundir información relevante dirigida a los públicos objetivos, especialmente en medio de la pandemia.

**Metodología:** El procedimiento utilizado en este estudio se define como exploratorio, sustentado en un enfoque cuantitativo-cualitativo. Se recogieron y analizaron datos sobre el contenido de las publicaciones referentes a los diferentes segmentos de enseñanza de las bibliotecas de la IFRJ en las redes sociales. **Resultados:** Los resultados del análisis demuestran que las publicaciones en las redes sociales promueven la interactividad entre segmentos de estudiantes y toda la comunidad académica de la IFRJ, especialmente durante el período de aislamiento físico impuesto por la pandemia. Sin embargo, también se identificó una falta de uniformidad y planificación en las publicaciones, con diversidad de contenidos que no siguen una línea estratégica clara. **Conclusiones:** Dados los resultados obtenidos, se concluye que las bibliotecas de la IFRJ cuentan con una importante herramienta para comunicarse con su comunidad a través de las redes sociales. Sin embargo, es esencial desarrollar y formalizar pautas que orienten a los bibliotecarios en la publicación de contenidos más completos estratégicos y dirigidos a diferentes públicos objetivos. Esto contribuirá a una comunicación más efectiva y una mejor gestión del conocimiento dentro de la institución.

**Descriptores:** Bibliotecas Multinivel. Redes sociales. Pautas. Instituto Federal de Río de Janeiro.

**Recebido em:** 06.10.2023

**Aceito em:** 05.04.2024