



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARÁ
INSTITUTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA**

LUAN ALEX SILVA

FACEBOOK

Um estudo exploratório sobre a usabilidade da rede social na Biblioteca
Central da Universidade Federal do Pará

Belém
2018

LUAN ALEX SILVA

FACEBOOK

Um estudo exploratório sobre a usabilidade da rede social na Biblioteca
Central da Universidade Federal do Pará

Trabalho de Conclusão de Curso, apresentado
como requisito para a obtenção de grau de
Bacharel em Biblioteconomia, pela
Universidade Federal do Pará.

Orientador: Prof. M.e. Williams Jorge Pinheiro.

Belém
2018

Dados Internacionais de Catalogação-na-Publicação (CIP)

S586f Silva, Luan Alex.

Facebook: um estudo exploratório sobre a usabilidade da rede social na Biblioteca Central da Universidade Federal do Pará / Luan Alex Silva; orientador: Williams Jorge Correa Pinheiro. --- 2018.
64 f. : il.

Trabalho de Conclusão de curso (Graduação em Biblioteconomia) – Universidade Federal do Pará, Instituto de Ciências Sociais Aplicadas, Faculdade de Biblioteconomia, Belém, 2018.

1. Facebook. 2. Usabilidade. 3. Rede Social. 4. Biblioteca Central Prof. Dr. Clodoaldo Beckmann.

CDD-22. ed. 302.385

LUAN ALEX SILVA

FACEBOOK

Um estudo exploratório sobre a usabilidade da rede social na Biblioteca Central da Universidade Federal do Pará.

Trabalho de Conclusão de Curso, apresentado como requisitos para a obtenção de grau de Bacharel em Biblioteconomia, pela Universidade Federal do Pará.

Avaliado em: 07/12/2018

BANCA EXAMINADORA

_____- Orientador

Prof. M.e. Williams Jorge Correa Pinheiro
Mestre em Serviço Social - Políticas Sociais e Cidadania pela Universidade Feral do Pará
Professor Adjunto da Universidade Federal do Pará

_____- Membro

Profa. M.a Telma Socorro da Silva Sobrinho
Mestra em Ciência da Informação pela Universidade Federal do Rio de Janeiro
Professor Adjunto da Universidade Federal do Pará

_____- Membro

Prof. Dr. Hamilton Vieira de Oliveira
Doutor em Ciência da informação pela Universidade de Brasília
Professor Associado da Universidade Federal do Pará

Dedico este trabalho ao meu saudoso avô Jorge Solano (*in memoriam*) não mais presente neste plano material, mas ainda vivo em meu coração, às minhas avós Dora e Manuelina, a meus pais Wanda e Eduardo, aos tios Alberto, Jânio, Luciane, Rosilene, Rosani e aos meus amigos, em especial, Rejane Coelho e Demosthenes V. Zahlouth.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente a **DEUS** que permitiu que tudo isso acontecesse, ao longo de minha vida, e não somente nestes anos como acadêmico, mas que em todos os momentos é o maior mestre que alguém pode conhecer.

A **Universidade Federal do Pará**, seu corpo **docente**, **direção da faculdade** e **administração** que oportunizaram a janela que hoje vislumbro um novo horizonte, estabelecido na confiança e mérito dos aqui presentes.

Ao professor **Willians Pinheiro**, pela orientação, apoio e confiança.

À Professora **Nara Santos**, por sua importante contribuição na qualificação.

A todos os demais **PROFESSORES** por me proporcionarem o conhecimento não apenas racional, mas a manifestação do caráter e afetividade da educação no processo de formação profissional, por tanto que se dedicaram a mim, não somente por terem me ensinado, mas por terem me feito aprender. A palavra mestre, nunca fará justiça a vocês que sem nominar terão meus eternos agradecimentos.

À minha **família**, pelo amor, incentivo e apoio incondicional.

À **Rejane Coelho** por sua competência e bondade, você revelou a mim um modelo de profissional a qual pretendo seguir.

À **Demosthenes Vergolino Zahlouth**, por sua dedicação ao Curso, por todos os momentos que vivenciamos a frente do Centro Acadêmico de Biblioteconomia, por todos os seus conselhos e sua disposição em sempre ajudar. Eu o agradeço por me presentear com sua amizade.

Ao meu quarteto fantástico **Adriana Reis**, **Gilmara Borcem**, **Nathalya Silva** e **Lisandra Borges** por cada momento que compartilhamos ao longo da graduação. Por mais que as dificuldades surgissem, seguir a caminhada com vocês tornava tudo mais leve, portanto as agradeço e levarei comigo cada gesto de amizade e carinho de vocês.

A todos os **demais amigos** e **conhecidos** que sem nominar fizeram parte dessa trajetória eu os agradeço.

“A coisa mais indispensável a um homem é reconhecer o uso que deve fazer do seu próprio conhecimento”.

Platão

RESUMO

O objetivo da pesquisa é verificar de que modo o uso do Facebook pela Biblioteca Central Prof. Dr. Clodoaldo Beckmann contribui no processo de comunicação e divulgação de seus produtos e serviços, também buscamos apurar a presença de seus usuários na rede social e identificar se conhecem a página da Biblioteca no Facebook e como a avaliam. A pesquisa é de caráter exploratório com abordagem qualitativa, por meio da aplicação de questionário a sessenta usuários e de entrevista ao responsável pelo gerenciamento de mídias sociais na Biblioteca. Os resultados revelam que 95% do público faz uso da rede social, todavia 58% deles não conheciam a página do Facebook da Biblioteca, mas com relação ao público que a ela conhecem 92% deles já fizeram uso de algum produto ou serviço devido a divulgações vistas por eles no Facebook. Com relação à Biblioteca Central, constatamos que a Instituição acredita que as redes sociais como o Facebook podem contribuir na melhoria da mediação da informação e da qualidade dos serviços e produtos ofertados ao público.

Palavras-Chave: Facebook, Rede Social, Biblioteca Central Prof. Dr. Clodoaldo Beckmann.

ABSTRACT

The purpose of the research is to verify how the use of Facebook by the Central Library Prof. Dr. Clodoaldo Beckmann contributes to the communication and dissemination of its products and services, we also seek to investigate the presence of its users in the social network and identify if they know the page of the Library on Facebook and how they evaluate it. The research is exploratory with a qualitative approach, through the application of a questionnaire to sixty users and an interview with the person in charge of managing social media in the Library. The results show that 95% of the public makes use of the social network, however 58% of them did not know the Facebook page of the Library, but in relation to the public who know 92% of them have already used some product or service due to disclosures seen by them on Facebook. About the Central Library, we find that the Institution believes that social networks such as Facebook can contribute to improving the mediation of information and the quality of services and products offered to the public.

Keywords: Facebook, Social Network, Central Library Prof. Dr. Clodoaldo Beckmann.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1	Redes sociais.....	18
Figura 2	Desafios e benefícios na aplicação das redes sociais nas Bus..	22
Figura 3	Interface Pergamum UFPA.....	25
Figura 4	Estrutura de usabilidade.....	27
Figura 5	Facemash.....	31
Figura 6	Fundadores do Facebook.....	32
Figura 7	The Facebook.....	33
Figura 8	Perfil x Página.....	35
Figura 9	Página do Facebook da Biblioteca Central.....	39
Figura 10	Memorial Clodoaldo Beckman.....	41
Figura 11	Interface do site da Biblioteca Central.....	42

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico - 1	Ranking mundial de redes sociais em número de usuários ativos em milhões.....	28
Gráfico - 2	Modalidade de usuários na Biblioteca Central.....	44
Gráfico - 3	Quantitativo de usuários que usam o Facebook.....	45
Gráfico - 4	Frequência de uso do Facebook.....	45
Gráfico - 5	Quantitativo de usuários que seguem páginas no Facebook.....	46
Gráfico - 6	Presença de Faculdades no Facebook de acordo com os entrevistados.....	45
Gráfico - 7	Questionamento sobre importância de Bibliotecas em meio as rede Sociais.....	47
Gráfico - 8	Entrevistados que conhecem a página do Facebook da Biblioteca.....	47

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	13
2	REDES SOCIAIS.....	17
3	BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS E O USO DE REDES SOCIAIS.....	20
4	USABILIDADE.....	24
5	FACEBOOK.....	28
5.1	Origem da rede Social.....	29
5.2	Modos de uso da rede social.....	34
6	METODOLOGIA.....	37
6.1	Universo da pesquisa.....	39
6.2	Coleta e análise dos dados.....	42
7	RESULTADOS.....	44
7.1	Aplicação de questionário aos usuários.....	44
7.1.1	Análise dos resultados do questionário.....	48
7.2	Entrevista com o responsável pela gestão de mídias sociais.....	49
7.2.1	Análise do resultado da entrevista.....	51
8	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	53
	REFERÊNCIAS.....	55
	APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO.....	61
	APÊNDICE B - ROTEIRO DE ENTREVISTA.....	62
	ANEXO A – BIBLIOTECA CENTRAL RECEBE O NOME DE SEU FUNDADOR E PRIMEIRO DIRETOR CLODOALDO BECKMANN.....	63
	ANEXO B – USO DE PERFIL POR PESSOAS JURIDICAS EM VEZ DE PÁGINA VIOLA TERMO DE USO DO FACEBOOK.....	64

1 INTRODUÇÃO

Desde o seu lançamento em 2004, o Facebook vem tornando-se uma ferramenta de essencial importância para o mundo, seja por proporcionar aos seus usuários uma infinidade de recursos para se estabelecer comunicação ou para usá-lo como uma ferramenta de trabalho.

Atualmente ele é a maior Rede Social Digital em número de usuários no mundo, tendo mais de 2 bilhões de contas ativas e no Brasil o Facebook possui a preferência nacional, registrando em julho de 2018 mais de 127 milhões de usuários com contas ativas o que representa mais da metade de nossa população, a qual segundo estimativa divulgada em julho pelo Instituto Brasileiro de Geografia Estatístico (IBGE, 2018) o Brasil possui 208,5 milhões habitantes, que vivem pelos 5.570 municípios do país.

Tendo em vista tais dados, fica evidente que o uso do Facebook está presente no cotidiano de nossa sociedade tornando-se uma ferramenta tão essencial quanto ter um número de telefone ou um endereço de e-mail para se estabelecer contato.

Para instituições como as Bibliotecas, é relevante que estejam atentas e ao mesmo tempo abertas às novas mudanças trazidas pelo mercado, pois se adaptarem a elas de modo eficiente quebra-se o mito de que as bibliotecas correm o risco de extinção ou de que o profissional responsável por ela é desnecessário e pode assim ser substituído por outros profissionais como hoje ainda ocorre no contexto de boa parte das Bibliotecas Escolares.

No que tange às Bibliotecas Universitárias, o seu papel é de grande relevância para a sociedade, pois através de sua atuação junto às universidades nasce a pesquisa, que por sua vez dá suporte a produção do conhecimento científico e posteriormente ajuda no processo da evolução de uma sociedade.

Como o Facebook é atualmente um canal de grande aceitação social e de notória repercussão no que tange ao fluxo da informação, adotar tal ferramenta pode trazer bons resultados para as Bibliotecas que dele fizerem uso.

O interesse pelo presente estudo surgiu quando nos anos de 2014 a 2015 estagiei na Biblioteca do Instituto de Letras e Comunicação – ILC- Prof.^a Albeniza Chaves, sob supervisão da bibliotecária Rejane Coelho.

Em certa ocasião foi dada a mim a tarefa de entrar em contato com um grupo de usuários que se encontravam com pendências na biblioteca, todavia ao contatá-los seja via e-mail ou por telefone os resultados foram insatisfatórios.

Foi quando conectado ao meu Facebook resolvi lançar os e-mails dos usuários cadastrados e posteriormente o número de seus respectivos celulares e para minha surpresa, da listagem de usuários que deveria entrar em contato: boa parte deles foi encontrada na rede social através de buscas realizadas por: e-mail, número de telefone celular ou pelo próprio nome do cliente na rede social.

Assim sendo, comuniquei o ocorrido à bibliotecária e solicitei a ela autorização para criar o Facebook da Biblioteca do ILC, a qual foi concedida e através do uso da rede social conseguimos recuperar boa parte dos livros em atraso, além de posteriormente fazer com que a biblioteca ganhasse mais visibilidade com o intuito de atrair novos usuários, tanto do Instituto de Letras que não conheciam a biblioteca, bem como alunos de outros Institutos que passaram a frequentar o espaço para estudo e pesquisa.

Posteriormente, o Facebook da biblioteca foi utilizado como uma ferramenta de mediação da informação no qual era postado todo o tipo de informação que poderia gerar interesse aos seus respectivos usuários, tais como: congressos, editais de concursos, vagas para seleção de estagiários no instituto de letras, bem como a solicitação de discentes de pós-graduação não residentes em Belém que desejavam a reserva de determinados livros para fins de pesquisa.

Tal experiência me fez refletir sobre os benefícios e a importância de as bibliotecas estarem inseridas em meio às redes sociais digitais e de como o uso do Facebook pode contribuir no cotidiano de outra biblioteca com maiores demandas no tocante a necessidade de busca de informações.

Logo, o trabalho tem como justificativa a percepção da grande aceitação do público pelo uso do Facebook como uma ferramenta de comunicação, interação social e divulgação de informação, além da experiência bem-sucedida na implantação da rede social na Biblioteca do Instituto de Letras e Comunicação na Universidade Federal do Pará. Também ao fazer o levantamento Bibliográfico constata-se que estudos sobre a temática do uso do Facebook relacionados à área de Biblioteconomia ainda são poucos explorados, consequentemente a elaboração do trabalho visa contribuir para a posteridade.

No tocante a usabilidade do Facebook pela Biblioteca Central, buscaremos compreender de que maneira o uso da rede social tem contribuído para a divulgação de serviços e produtos ofertados pela biblioteca. Baseado nisso questiona-se se para divulgar informações no Facebook a Biblioteca Central faz uso de alguma política interna sobre o conteúdo a ser divulgado na rede social.

Diante do problema levantado, como objetivo geral da pesquisa, buscamos verificar a contribuição da página do Facebook no processo de comunicação e divulgação dos produtos e serviços ofertados pela Biblioteca Central – Prof. Dr. Clodoaldo Beckmann.

Para atender ao objetivo geral foram delimitados os seguintes objetivos específicos: descrever como a biblioteca central faz o uso do Facebook para a divulgação de seus produtos e serviços, enumerar as razões que levaram a Biblioteca Central a usar o Facebook como um canal de comunicação e Identificar se a Biblioteca possui alguma política sobre o conjunto de informações publicadas em sua página e como os usuários avaliam sua atuação na rede social.

Para fundamentar a pesquisa, adotou - se como metodologia inicial um estudo bibliográfico sobre os temas, Rede Social, Bibliotecas Universitárias, usabilidade e Facebook. Foram consultadas Bases de Dados como a Brapci, Repositórios, Scielo, sites do governo, periódicos de biblioteconomia e ciência da informação, anais de encontros científicos relacionados à área de biblioteconomia, fontes impressas como livros, sites que discorrem sobre assuntos relacionados a rede social, o facebook e material em vídeo.

Devido a carência de conteúdos relacionados a temática da pesquisa o estudo também pode ser considerado como exploratório tendo como abordagem qualitativa dos dados.

Para coletar os dados, no mês de novembro de 2018 visitas a Biblioteca Central foram realizadas para aplicação de um questionário direcionado a um grupo de 60 usuários a fim de identificar se fazem uso da rede social e caso o façam, verificar se conhecem a página do Facebook da Biblioteca e como eles a avaliam.

Posteriormente foi realizada uma entrevista com o Bibliotecário Diego Barros, Coordenador de Gestão de Produtos Informacionais com a finalidade de verificar em que momento a Biblioteca Central passou a fazer uso do facebook, os motivos que a levaram a usar a rede social, como essa ferramenta contribui no processo de produção de serviços e quais informações costumam ser publicadas.

Quanto à estrutura, este trabalho foi dividido em oito seções, sendo esta a introdução que compõem a definição do problema, a justificativa e os objetivos.

Nas seções 2 a 5, consta o referencial teórico da pesquisa com os temas essenciais para fundamentação do trabalho, na seção 6 a metodologia que apresenta o universo da pesquisa bem como o instrumento usado, enquanto na seção 7 constam os resultados da pesquisa.

Na seção 8 apresentaremos as considerações finais da pesquisa, e por último serão apresentadas as referências das fontes da pesquisa e os apêndices elaborados e aplicados no presente trabalho.

2. REDES SOCIAIS

As redes sociais tão presentes em nosso cotidiano, não são um fenômeno tão recente, pode-se dizer que a sua origem está intimamente relacionada ao surgimento do homem enquanto um ser social, portanto elas já existiam bem antes da origem da internet.

Quando falamos em rede social, o que vem à mente em primeiro lugar são sites como Facebook, Twitter e LinkedIn ou aplicativos como Snapchat e Instagram, típicos da atualidade. Mas a ideia, no entanto, é bem mais antiga: na sociologia, por exemplo, o conceito de rede social é utilizado para analisar interações entre indivíduos, grupos, organizações ou até sociedades inteiras desde o final do século XIX (RESULTADOS DIGITAIS, 2017, não paginado)

Sendo assim, para que exista uma rede social é necessário que ocorra interação entre os indivíduos que a compõem, consequentemente quando um grupo é ligado por relações de interesses em comum e passam a interagir socialmente uns para com os outros, seja em ambiente de trabalho, clube, biblioteca, sala de aula e outros passa a se estabelecer uma rede social.

Para Tomáel e Martelato (2006, p. 75) uma rede social pode ser definida como:

Um conjunto de pessoas (ou organizações ou outras entidades sociais) conectadas por relacionamentos sociais, motivados pela amizade e por relações de trabalho ou compartilhamento de informações e, por meio dessas ligações vão construindo e reconstruindo a estrutura social.

De forma Isolada o termo “rede” não pode ser usado para definir as relações sociais, ele é utilizado para representar um sistema que pode ser capaz de expandir de forma ilimitada e criar sistemas interativos aos quais possuem um código de comunicação em comum como a internet.

Todavia, o termo “rede” após uma contextualização passou a ser aplicado nas relações sociais com a definição de rede social, que é quando ocorre a participação de pessoas ligadas por interesses em comum.

O mundo é e sempre foi conectado por meio de redes (redes de relacionamentos, correio, linhas telefônicas, sistema elétrico, rotas aéreas, autoestradas, etc.). Mas, com o advento da internet, as redes ganham maior intensidade no ambiente digital. (AGUIAR E SILVA 2010, não paginado)

Para Recueiro (2009), a internet possibilitou às redes sociais um maior alcance no processo de comunicação e de fluxo da informação à medida que quando inseridas na web elas romperam as fronteiras do espaço físico até então

restritas a um grupo limitado de pessoas quando se encontrava exclusivamente no modo off-line.

Entretanto Aguilar e Silva (2010) nos convidam a fazer uma reflexão sob o real papel do Facebook e de outras redes sociais, pois de acordo com os autores elas não são redes sociais propriamente ditas, são ferramentas ou suportes que possibilitam a interação via web que constituem as redes sociais.

Figura 1 – Redes sociais



Fonte: Borzoli, 2014.

No ano de 2010, as redes sociais no ambiente digital, ganharam destaque internacional à medida que se tornaram uma das principais ferramentas de mediação da informação no movimento intitulado Primavera Árabe.

A propagação do movimento conhecido como Primavera Árabe, que completa um ano nesta quarta-feira (04/01), para toda a região do Norte da África e do Oriente Médio não seria ter sido possível sem os recursos e dispositivos proporcionados pelas redes sociais. A conclusão foi tirada de um relatório divulgado pela *Dubai School of Government*, que indica a importância de serviços como Twitter e Facebook na disseminação e fortalecimento das manifestações populares que, em última instância, se espalharam pelo mundo. (BORGES, 2012, não paginado.)

Oito anos após tal acontecimento, o uso do Facebook tornou-se cada vez mais popular ao contrário de outras redes sociais digitais que o antecedeu como, MSN Messenger e Orkut, atualmente extintos.

O Facebook conseguiu atrair um público diverso, contemplando pessoas de gerações distintas demonstrando assim, ser uma ferramenta de fundamental relevância no que tange ao processo de comunicação e mediação da informação.

Segundo dados extraídos no próprio site:

Tornar o mundo mais aberto e conectado. Essa tem sido a missão do Facebook desde sua criação em 2004. Quando ainda éramos poucos. Hoje, anunciamos uma grande marca: 102 milhões de brasileiros se conectam em nossa plataforma todos os meses. Desse total, 93 milhões acessam via dispositivos móveis. (FACEBOOK, 2016, não paginado)

Diante do exposto já não se pode negar a importância da rede social no ambiente digital, tendo em vista que por meio desta ferramenta via web as pessoas compram, vendem e estabelecem as mais diversas formas de comunicação em se tratando do Facebook, podemos constatar que a missão da empresa que visa tornar o mundo mais aberto e conectado tem sido cumprida.

3 BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS E O USO DE REDES SOCIAIS

Aguiar e Silva (2010) conceituam as bibliotecas como um modelo de instituição cultural e devido a essa finalidade elas foram construídas pelas mais diversas civilizações, refletindo assim as suas mudanças históricas, sociais, políticas, culturais e tecnológicas, além de ofertar aos seus usuários os mais diversos produtos e serviços de acordo o seu respectivo público e tecnologia disponível.

No tocante ao cotidiano acadêmico Aguiar e Silva (2010), ressaltam que as Bibliotecas Universitárias - BUs possuem um papel fundamental para com a sua comunidade, haja vista que elas oferecem o suporte informacional para os processos de ensino, pesquisa e extensão.

Sendo a pesquisa científica um elemento basilar para o desenvolvimento de um Estado, as Universidades e as Bibliotecas são peças centrais no processo desse desenvolvimento.

Quando relacionamos as Bibliotecas à Rede Social, encontramos em Maness (2007, p. 48) a seguinte reflexão:

Não requer muita imaginação começar a ver uma biblioteca como uma rede social em si. De fato, muitas das funções das bibliotecas ao longo da história tem sido como um lugar de reunião comum, um lugar de compartilhar identidade, comunicação e ação.

Para que tal característica seja mantida, fazer uso das novas tecnologias de comunicação e informação (TIC) torna-se uma estratégia de vital importância para as bibliotecas, tanto para os processos técnicos ou para se estabelecer uma forma de comunicação mais dinâmica com seus usuários reais ou potenciais via web.

As Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) proporcionaram novas maneiras de se realizar a mediação. Com as TIC o profissional da informação consegue transpor os limites físicos e alcançar os usuários mesmo que estes não estejam presentes no ambiente da biblioteca. (VIDOTTI; LANZI; FERNEDA, 2014, p. 122).

Santos Neto e Almeida Junior (2015), afirmam que o avanço das TIC proporcionou uma maior acessibilidade a web como uma ferramenta de trabalho, e, conseqüentemente como não destacar a usabilidade das redes sociais digitais como ambiente de trabalho, interação e comunicação?

Pensando nas unidades de informação, é necessário que elas estejam próximas aos seus usuários e, tendo como foco a biblioteca universitária (BU), infere-se que o seu público alvo é a comunidade que a frequenta, isto é, os alunos, funcionários e professores. Deste modo, acredita-se que a utilização da internet, em especial das redes sociais pelas BU para mediar a informação, seja uma das formas de se aproximar da sua comunidade, e ainda mais, fazer com que os seus usuários potenciais venham a se tornar usuários reais. (SANTOS NETO; ALMEIDA JUNIOR, 2015, não paginado).

São diversos os benefícios para as bibliotecas que utilizam as redes sociais digitais como uma ferramenta no processo de comunicação e mediação da informação para com a sua comunidade, conforme descreve Naness (2007, p.48):

Redes sociais permitiriam que bibliotecários e usuários não somente interagissem, mas compartilhassem e transformassem recursos dinamicamente em um meio eletrônico. Usuários podem criar vínculos com a rede da biblioteca, ver o que os outros usuários têm em comum com suas necessidades de informação, baseado em perfis similares, demografias, fontes previamente acessadas, e um grande número de dados que os usuários fornecem.

Diante desses benefícios está presente em meio às redes sociais pode conceder as bibliotecas uma visão estratégica para eventuais estudos de usuários, descobrindo através das redes sociais como o Facebook as necessidades do seu público e então propor novas formas de produtos e serviços que atendam aos anseios de seus clientes.

Segundo o que Godeiro e Serafim (2013, p.3) nos esclarecem:

Sabendo que os usuários a cada dia estão menos dependentes (sic) das bibliotecas tradicionais, diante do grande fluxo de informação disponível na internet, as bibliotecas de forma geral, em especial as universitárias devem ampliar os seus serviços além da parte física e alcançar os ambientes preferências (sic) dos usuários, hoje, as redes sociais, dentre elas o Facebook.

De encontro às mesmas perspectivas Araújo, Pinho Neto e Freire (2016, p. 7) ressaltam que:

Divulgar as informações relativas à BU em ambientes virtuais proporciona um diferencial, gerando um acesso rápido e fácil à informação, o que contribui para atrair uma nova geração de usuários que procura cada vez mais adquirir facilidade no acesso e busca da informação, possibilitando uma visibilidade maior à BU, agregando valor e mantendo uma interação significativa com os seus usuários.

Mas, é importante ressaltar que não basta apenas fazer uso de uma rede social digital de forma aleatória, pois para que esses benefícios sejam alcançados pelas bibliotecas, é necessário que dentro da equipe que a, compõem existam

pessoas com o devido perfil e afinidade para fazer uso desse recurso de forma eficiente.

Figura 2 – Desafios benefícios na aplicação das redes sociais em Bibliotecas

Desafios	Benefícios
• INFRAESTRUTURA: • preocupação com a segurança da rede. • RECURSOS HUMANOS: • Dificuldade para encontrar pessoas na equipe com perfil e qualificação para implantar as redes sociais; • Falta de atualização profissional; • Falta de comprometimento; • Falta de pessoas para a atualização das redes sociais; • Relutância dos gestores em usar as redes sociais e compartilhar informações; • Superar o medo do bibliotecário com as redes sociais. • PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO • Como avaliar/mensurar o sucesso das redes sociais; • Desenvolvimento de uma política de publicação; • Falta de tempo para gerenciar e manter atualizadas as redes sociais; • Falta de um trabalho colaborativo entre as bibliotecas; • Falta de uma política e de um planejamento estratégico para a implantação e utilização das redes sociais; • Institucionalizar o uso; • Quais ferramentas adotar? • CONTEÚDO • Desatualização dos conteúdos já postados; • Publicar informações interessantes para o usuário (qual conteúdo disponibilizar?); • Qual linguagem utilizar: formal ou informal? • Subjetividade dos assuntos. • USUÁRIOS • Consultar os usuários; • Dificuldade em elaborar uma estratégia de atração dos usuários para as redes sociais; • Dificuldade para identificar quem são meus usuários nas redes sociais; • Manter a atenção do usuário; • Não saber se o usuário é vinculado a faculdade; • Pouca interação e colaboração dos usuários com as redes sociais	• BIBLIOTECA • Amplia o acesso à BU; • Aproxima a BU da sociedade; • Atrai novos usuários; • Expande seu público; • Marketing; • Possibilita que a BU continue viva, não desapareça; • Todas as seções da BU podem ter contato com o usuário. • COMUNICAÇÃO • Comunicação menos burocrática; • Contato mais informal; • Novo meio de comunicação entre os usuários e a biblioteca; • Possibilidade de interação com o usuário; • Proximidade com o usuário; • Relação mais dinâmica; • Usar as ferramentas e a comunicação que os usuários estão usando. • DIVULGAÇÃO • A informação atinge mais usuários em um curto espaço de tempo; • Possibilita a divulgação de serviços e produtos. • SERVIÇOS E PRODUTOS • Amplia a quantidade de serviços; • Criação de conteúdos novos antes impossíveis de serem feitos sem as redes sociais para divulgá-los; • Elaboração de tutoriais; • Possibilita atender as demandas dos usuários.

Fonte: Aguiar (2012, p.150).

Na figura acima Aguiar (2012) sintetiza no quadro os benefícios para as bibliotecas que fazem uso das redes sociais digitais, como o marketing, o estabelecimento de comunicação de modo menos burocrático com o público, divulgação de serviços e possibilidade de interação com os usuários.

Todavia a autora também ressalta os desafios para a implantação de uma rede social como a carência de recursos humanos para a implantação dessa ferramenta, desatualização de conteúdos postados, resistência da gestão ou de próprios bibliotecários que não tenham o perfil para atuar em meio as redes sociais e

outros. Quando tais desafios são superados a utilização de redes sociais possibilita uma série de vantagens para as Bibliotecas.

Gomes (2014) defende que a presença das Bibliotecas em redes sociais como o Facebook, as destaca enquanto instituições mediadoras de informação, pois, se inseridas nesse ambiente, demonstram aos seus usuários a importância e preocupação que possuem com relação a eles à medida que está presente no mesmo ambiente em que seu público encontra-se, é um sinal de interesse e atenção.

Diante desses fatos as Bibliotecas devem buscar se adaptar aos meios, pois nesse novo contexto as redes sociais tornaram-se mais presentes no cotidiano de seus usuários e se as bibliotecas souberem como usar esse recurso a seu favor podem ofertar produtos e serviços concordantes com o novo perfil da comunidade acadêmica, além de dinamizar o seu processo de mediação da informação.

4 USABILIDADE

Podemos definir a usabilidade como uma característica daquilo que é funcional e sem complexidade para o uso. Quando a internet passou a ser disponível para a população em meados dos anos 80, a atenção ainda estava voltada para as máquinas e para aqueles usuários que detinham certo conhecimento de como usá-las. Atualmente devido a evolução das Tecnologias de Comunicação e Informação (TICs), da evolução da web para Web 2.0 e em função de fatores econômicos que possibilitaram ao grande público ter acesso a essas tecnologias, a atenção passou a ser voltada para o usuário que em alguns casos é pouco familiarizado com o universo tecnológico ofertado pela internet.

De acordo com o dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia a usabilidade pode ser compreendida como:

Usabilidade browsability, usability 1.INF “ grau com que usuários específicos podem alcançar metas específicas em determinado ambiente, com eficácia, comodidade e de modo aceitável [...] - o tempo e esforço exigidos para alcançar determinado nível de desempenho de uso; produção ou facilidade de uso [...] programa amigável. 2. Bib. facilidade com que um catálogo de biblioteca, índice, base de dados bibliográficos e outros tipos de recursos informacionais podem ser utilizados pelo usuário (CUNHA; CAVALCANTI, 2008, p.372).

Já Pressman (1995), entende a usabilidade como uma forma de medir a “user friendliness”, ou seja, como uma medida de qualidade, que traduzida para o português, significa amigabilidade ao usuário, ou capacidade de ser amigável ao usuário. À medida que Pressman (1995, p. 71) identificou que “Se um programa não for user friendly frequentemente estará destinado ao fracasso, mesmo que a função que ele execute seja valiosa”.

Sob o mesmo ponto de vista Costa e Ramalho (2010) afirmam que em meados da década de 1980 a palavra usabilidade passou a ser usada como uma tradução do termo user-friendly, que inicialmente foi usada para subsidiar conceitos relacionados aos estudos de Informática, Ergonomia e da Psicologia. O motivo de uma modificação na tradução literal da palavra está no entendimento de que o termo para um usuário pode ser considerado como amigável e para outro pode não ser, todavia o mais importante não é uma definição de um maquinário ou sistema de uso amigável e sim que seja utilizado de modo fácil, ou seja, usável.

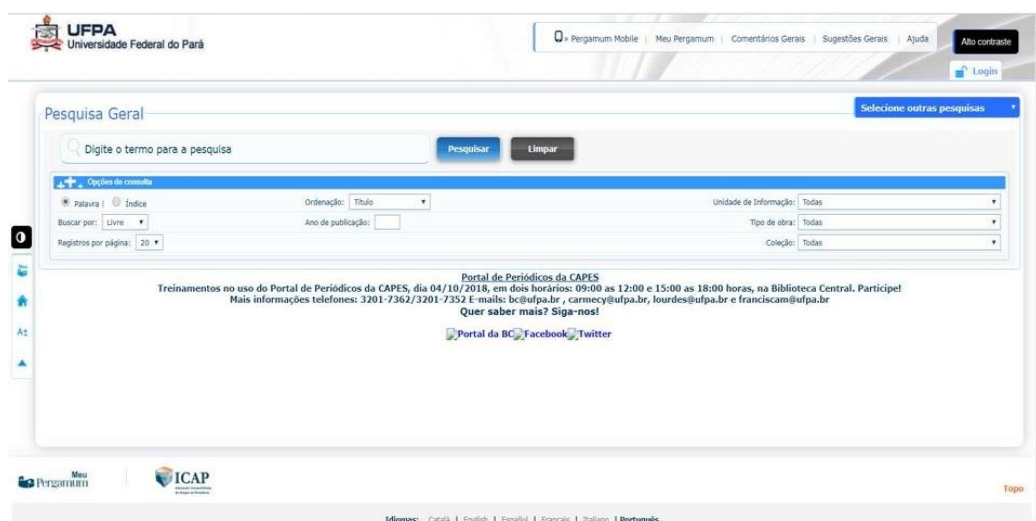
Sobre a distinção dos usuários, Pressman (1995, p. 611) os identificou como:

- 1 Principiantes: se, conhecimento sistemático do sistema e pouco conhecimento semântico da aplicação ou uso do computador em geral;
- 2 Usuários instruídos e intermitentes: razoável conhecimento semântico de aplicação da aplicação, mas relativamente pouca lembrança de informações sistemáticas para usar a interface;
- 3 Usuários instruídos e frequentes: bom conhecimento semântico e semântico, o que frequentemente leva à “síndrome de usuários com poder”, ou seja, indivíduos que procuram atalhos e modos abreviados de interação.

Nesse contexto, Dias (2003, p, 29), nos convida a refletir sobre um conceito de usabilidade que visa “a qualidade de uso de um sistema, diretamente associada ao seu contexto operacional e aos diferentes tipos de usuários, tarefas e ambientes físicos organizacionais”. Em outra concepção, a autora também ressalta que a usabilidade está ligada de forma indireta, ao dialogo na interface com o maquinário e á capacidade alcance dos usuários acerca de seus objetivos de interação com o sistema.

Ao refletirmos sobre as definições e a aplicabilidade da usabilidade podemos chegar à conclusão que ela está ligada diretamente ao usuário, no inicio, no meio e fim do desenvolvimento de um sistema ou no caso do presente trabalho relacionado no como uma rede social digital foi elaborada e de como pode ser usada de forma acessível pelos usuários, pois a interface usuário-sistema implica na usabilidade, como ocorre com o sistema gerenciador de biblioteca Pergamum, atualmente usado pela rede de Bibliotecas da Universidade Federal do Pará.

Figura 3 – Interface Pergamum UFPA



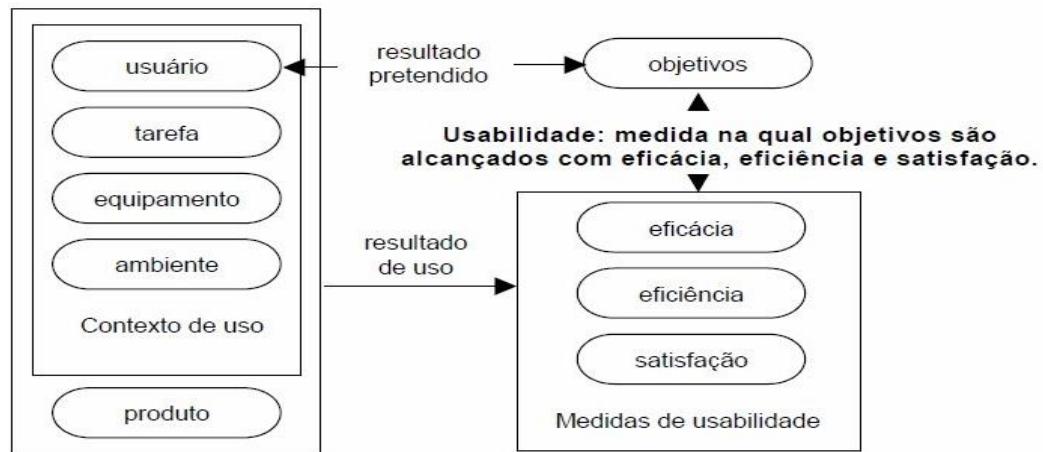
Fonte: UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARÁ. Pergamum UFPA, 2018.

Quando bibliotecários realizam atividades inerentes ao processamento técnico, os usuários conseguem realizar consultas e buscas sem dificuldades no sistema e nesse momento passa a ocorrer um processo de usabilidade. O mesmo fenômeno ocorre quando as Bibliotecas fazem uso do Facebook e conseguem alcançar de forma ágil seus objetivos de comunicação e divulgação de seus serviços que ao chegar ao usuário, ocorre o processo de usabilidade.

Internacionalmente a primeira norma a trazer uma definição de usabilidade foi a International Organization for Standardization ISO 9126 publicada no ano de 1991, sobre os atributos de Software. Essa norma definiu usabilidade como “um conjunto de softwares relacionados ao esforço necessário para o seu uso e para o julgamento necessário de tal uso por determinado conjunto de usuários”. Valendo ressaltar que embora a norma aborde o Software, suas orientações também são adotadas pelos sistemas de informação via web.

A partir dessa norma, o conceito de usabilidade passou a ser acolhido por outras áreas do conhecimento não mais se limitando à ergonomia, informática e a psicologia. De acordo com Dias (2003), tal fato foi determinante para o surgimento da fundação da Usability Professionals Association (UPA), fundada por grupo de empresas, pesquisadores e profissionais interessados em pesquisas e testes de usabilidade.

Com as contribuições ofertadas pela UPA no que tange as pesquisas e testes de usabilidade, a ISO 9126 evoluiu com uma perspectiva voltada mais para os usuários do que para com o sistema-produto. Tal fato levou ao surgimento da ISO 9241 norma que passou a determinar requisitos ergonômicos para trabalho com terminais e visualização, que posteriormente serviu como base para elaboração da NBR 9241, editada pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), organismo de normalização nacional associado a ISO.

Figura 4 – Estrutura de usabilidade

Fonte: Interfaces, [201-].

Jakob (1993 apud Costa e Ramalho, 2010, p. 109) ressaltou que “usabilidade é um conceito que visa definir as características de utilização, desempenho e da satisfação do usuário na interação e na leitura das interfaces computacionais na perspectiva de um bom sistema interativo”.

Assim sendo, podemos entender a usabilidade como um termo adotado para descrever a praticidade com que as pessoas utilizam algumas ferramentas ou recursos tecnológicos para a realização de alguma tarefa.

A usabilidade é “filha” da Interação Humano-Computador (IHC) e “neta” da Engenharia de Software, carregando esse legado ao longo de sua evolução, podendo ser definida como o grau de facilidade com que o usuário consegue interagir com determinada interface. (PAGANI, 2011, não paginado).

Dessa forma para fins dessa pesquisa podemos buscar a compreensão de usabilidade como algo simples e funcional, aos quais veremos de forma implícita ao longo do trabalho quando nos referirmos as Redes Sociais Digitais, o Facebook e consequentemente sobre a sua usabilidade dele pela Biblioteca Central – Professor Clodoaldo Beckmann.

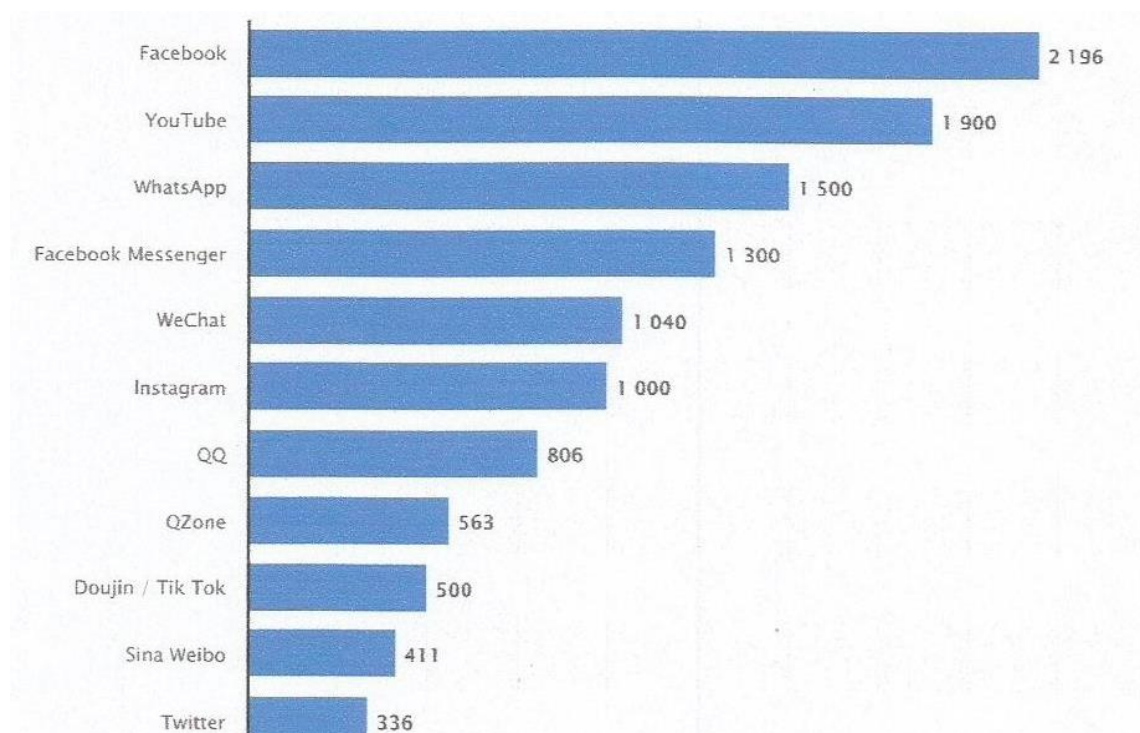
5 FACEBOOK

Mundialmente o Facebook é uma das redes sociais digitais mais populares no Brasil, ele ocupa a primeira colocação no ranking de redes sociais com mais usuários em rede e com contas ativas.

De acordo com o relatório de pesquisa de mídia brasileira elaborado pela Secretaria de Comunicação Social da presidência da república: “Entre os internautas, 92% estão conectados por meio de redes sociais, sendo as mais utilizadas: o Facebook (83%), o Whatsapp (58%) e o Youtube (17%) (BRASIL, 2015,p.7).

Estudos realizados a partir de junho de 2018 pelo portal de estatística Statista revelam que atualmente há uma grande variedade de redes sociais digitais, todavia o Facebook ainda mantém a preferência do público sendo uma das redes socais mais usadas conforme visto na figura abaixo.

Gráfico 1 – ranking mundial de redes sociais em número de usuários ativos em milhões.



Adaptado de: portal de estatísticas Stantis, 2018.

Um dos motivos para a liderança do Facebook esta na usabilidade da rede que permite a seus usuários manuseá-la de forma simples visando os mais diversos públicos, na visão de Scherer (2017, não paginado):

O Facebook adotou a estratégia de manter as coisas simples com funções realmente relevantes ao usuário para que a utilização fosse facilitada. Tudo no Facebook deve ser gerado pelos usuários e não pelos operadores do serviço. Mesmo assim a política da empresa mistura liberdade e controle, especialmente pelos aprendizados de outras redes sociais anteriores. Há liberdade de o usuário modificar o conteúdo, porém esses não podem fazer o mesmo com a interface. Além disso, funcionalidades como o botão curtir, o mural de notícias, a marcação dos usuários nas fotos e outros fizeram com que o Facebook realmente tivesse atributos únicos em relação aos concorrentes. (sic)

Devido a essas características o Facebook tornou-se atraente aos olhos dos mais diversos públicos, todavia o presidente da empresa Zuckerberg no início do ano de 2018 passou a admitir que por mais que os resultados da empresa sejam positivos, a rede ainda possui grandes desafios a serem vencidos como: o combate aos abusos, discurso de ódio e o combate a disseminação de notícias falsas as quais podemos presenciar e vivenciá-las no Brasil durante as eleições de 2018.

5.1 Origem da rede social.

Sobre a origem da rede social a literatura nos levou ao ambiente acadêmico da Universidade de Harvard que mundialmente é uma das mais conceituadas instituições de ensino superior, localizada no estado de Massachusetts, nos Estados Unidos.

Sinônimo mundial de qualidade acadêmica, já abrigou em suas salas de aula oito presidentes americanos, entre eles Barack Obama (Escola de Direito), George W. Bush (Escola de Negócios) e John Kennedy (Assuntos Internacionais). Além disso, entre ex e atuais alunos e professores há nada menos que 70 ganhadores do Prêmio Nobel. (MAGGI, 2014, não paginado)

Segundo o site Estudar Fora:

Os números de agraciados com prêmios como Nobel, Pulitzer e Turing dão uma pista sobre os motivos por trás da boa fama. Já passaram por Harvard 157 laureados com o Nobel, número maior do que em qualquer outra instituição do mundo. Até agora, há também 48 contemplados pelo Pulitzer, 14 pelo Turing (conhecido como “Nobel da Computação”) e 18 vencedores da Medalha Fields, premiação de maior destaque em Matemática. (2018, não paginado).

No ano de 2003, Marck Zuckerberg, um estudante visionário criou o Facemash um sistema “embrionário” que posteriormente daria o suporte para a origem do Facebook. Assim como temos na Universidade Federal do Pará os Institutos e neles inseridos diversas faculdades, Harvard é constituída da seguinte forma:

A instituição divide-se em 10 escolas e departamentos para diversas áreas, além do chamado Harvard College. O college oferece uma educação com perfil de “liberal arts” para alunos da graduação, em uma formação de quatro anos. Já as outras escolas emitem diplomas de pós-graduação e fazem a seleção para seus programas de forma independente. (ESTUDARFORA, 2018, não paginado).

Mezrich (2011) relatou que para criar o Facemash, Zuckerberg invadiu os sistemas de Harvard para coletar dados e posteriormente alimentar o seu site e lançá-los na web. Na instituição já existia uma espécie de catálogo interno que continha fotos de alunos com alguns dados relevantes, todavia tais dados encontravam-se em cada escola pertencente a Harvard sem necessariamente estabelecerem uma rede entre si.

De acordo com Correia e Moreira (2014) Zuckerberg cursava o segundo ano na Universidade de Harvard, quando desenvolveu o código fonte que resultaria na criação do Facemash, uma rede social exclusiva para os alunos da instituição, nela o sistema permitia que os seus usuários votassem na garota mais atraente, tendo como base duas fotos de alunas lado a lado que foram retiradas das bases de dados internas da instituição.

O sistema nasceu das mãos de estudantes de computação da universidade de Harvard — Mark Zuckerberg, Eduardo Saverin, Dustin Moskovitz e Chris Hughes. Com o nome original de Facemash, seu software foi escrito por Zuckerberg, então no segundo ano dos estudos. O objetivo inicial do programa era classificar quem era quente ou não, no sentido de ser sexualmente atraente. O programa apresentava duas fotos lado a lado na tela e permitia aos usuários decidir qual das duas pessoas era a mais quente. (TEIXEIRA, CARLOS ALBERTO, 2012, não paginado)

Figura 5 – Facemash



Fonte: adaptado do Facebook, 2011.

Tal rede visava uma espécie de competição de beleza entre as alunas da Instituição a qual se tinha como finalidade eleger quem era a mais atraente, todavia a rede social teve um tempo de vida útil curta, a medida que executivos de Harvard identificaram que a elaboração da rede violava a política de segurança de informação da instituição, uma vez os dados que alimentavam a rede eram originários da instituição e foram retirados da mesma sem a devida autorização.

Sobre a polêmica da retirada da rede social da web, Correia e Moreira (2014, p. 169) relatam que “Alguns dias depois, o Facemash foi desativado pelo conselho de administração de Harvard, que acusou Zuckerberg de ter violado as regras de segurança de informática e de invasão de privacidade”, fato este que por pouco poderia ter como consequência a expulsão do aluno da instituição, todavia após uma advertência resultou como punição ao discente um período de suspensão.

Contudo, é inegável que a ideia era promissora visto que inicialmente a rede contou com aproximadamente 450 usuários tendo registrado mais de vinte mil visualizações de fotos nas primeiras 4 horas em que a rede social foi lançada na web (CORREIA; MOREIRA, 2014). Efetivamente os executivos de Harvard determinaram o fim do Facemash por questões legais, por outro lado não atentaram para as reais potencialidades que a rede poderia ofertar. (O'BRIEN, 2007).

Após o ocorrido Zuckerberg retorna às atividades acadêmicas e em uma disciplina desenvolveu um outro web site para dar suporte em uma atividade relacionada a arte. Conforme relato de Correia; Moreira (2014, p. 170):

Zuckerberg aproveitou o projeto inicial do Facemash e desenvolveu, no âmbito de um projeto da disciplina de Estudos Sociais, um website que consistia numa coleção de 500 imagens da época Renascentista. Em cada página havia uma imagem e espaço para que os alunos da disciplina de História da Arte a comentassem. Uma vez mais, as ideias de Zuckerberg revelaram-se promissoras, tendo o próprio comentado: “Em duas horas todas as imagens estavam cheias de comentários, e tive muito sucesso nessa disciplina”.

Três meses após o fim do Facemash, no início do ano de 2004, Zuckerberg reformulou as ideias sobre a rede social elaborando um novo código fonte, respeitando as políticas de segurança de informação de Harvard e posteriormente convidando mais outros três amigos Eduardo Saverin, Dustin Moskovitz e Chris Hughes para lançar o The Facebook (A REDE SOCIAL, 2010).

Figura 6 – fundadores do Facebook: Mark Zuckerberg, Eduardo Saverin, Dustin Moskovitz e Chris Hughes



Fonte: Aguiar, 2016.

Em janeiro de 2004, Zuckerberg começa a definir o código para um novo website com o nome The facebook, referindo num artigo do jornal diário, Harvard Crimson, que o incidente do Facemash serviu de inspiração para a criação do The facebook, mas que, ao contrário do primeiro, foi criado de forma a cumprir todas as regras de segurança e privacidade de Harvard (CORREIA; MOREIRA, 2014, p. 170).

Assim como o Facemash o uso do The Facebook inicialmente era restrito aos alunos de Harvard e de igual forma foi um sucesso. Sendo assim a rede foi expandida posteriormente a outras instituições como o instituto de tecnologia de Massachusetts, Universidade de Boston, Stanford, Columbia, Yale e outras (G1,2014 não paginado).

Figura 7 – The Facebook



Fonte: Forbes, 2018.

Conforme Tecmundo, (2018) em 2005 seguindo recomendações de Sean Parker, Zuckerberg simplifica o nome da rede social para Facebook e em fevereiro de 2006 a rede social deixou de ser de uso exclusivo do público Universitário, sendo permitido assim que alunos de ensino médio e demais pessoas interessadas pudessem fazer parte do que hoje é a maior rede social digital no mundo.

Todavia a história da rede social é constituída por uma série de conflitos que resultaram em processos judiciais. Os gêmeos Winklevoss acionaram a justiça alegando que Zuckerberg teria roubado dados de uma rede social pertencente a eles e aplicado no Thefacebook. “Os gêmeos processaram Zuckerberg por roubar a ideia e em 2008 receberam algo em torno de 65 milhões num acordo, e em 2011 desistiram oficialmente de tentar mais ações (KLEINA, 2018, não paginado)”.

De igual modo o Brasileiro, Eduardo Saverin após descobrir que fora enganado pelo ex-amigo, decidiu processar Zuckerberg:

Era o fim da parceria. E o começo de uma guerra na Justiça. Eduardo alegou ter sido “induzido de forma fraudulenta a assinar um acordo sobre sua participação no Facebook”, diz um relatório da Compass Lexecon, consultoria econômica americana que ajudou na defesa do Facebook no caso. O processo acabou em acordo. O nome de Eduardo finalmente apareceu no site do Facebook entre os dos fundadores da empresa. E ele ganhou uma quantia não revelada (SANTOS, 2017 não paginado).

Resumindo, o Facebook é atualmente a maior rede social digital no mundo e por intermédio dele as pessoas trabalham, estabelecem comunicação e interagem umas com as outras rompendo as fronteiras do espaço físico. Sobre a origem, ele surgiu em meio ao ambiente acadêmico e posteriormente ganhou o mundo seja pela sua usabilidade ou de início pelo seu teor midiático que resultou em questões jurídicas e posteriormente no livro: “Bilionários por acaso: a criação do Facebook, uma história de sexo, dinheiro, genialidade e traição” e no filme a Rede Social.

5.2 Modos de uso da rede social

Quanto a usabilidade vimos anteriormente em Scherer (2017) que o Facebook busca manter a rede social acessível aos diversos usuários, permitindo a eles interagirem uns com os outros e a constituírem a rede social, sem que para isso o público tenha que possuir um vasto conhecimento de informática. Um dos motivos que levam a empresa a ocupar o topo de uma das mais bem-sucedidas redes sociais no mundo está na sua capacidade de inovar.

Nesse sentido o Facebook abriu as suas portas tanto para as pessoas físicas quanto para as pessoas jurídicas mediante a modalidade de criação de conta perfil ou página.

Para Porto (2017, não paginado) “Quando criamos uma conta no Facebook, nós criamos um perfil para poder interagir com amigos, postar fotos, publicar coisas para pessoas, conteúdo que gostamos etc”. Esta foi a primeira forma de modalidade de uso da rede social até que no início de 2010 a empresa lançasse a modalidade de usuário página voltada para pessoas jurídicas.

Figura 8 – Perfil x Página

PERFIL	PÁGINA
Pessoa física	Marca, empresa, pessoa pública, etc
Você tem amigos	Você tem fãs
Limite de 5.000 amigos	Não há limite para fãs
Não fornece estatísticas	Fornece muitas estatísticas, como número de fãs, alcance de cada postagem, número de cliques, perfil de quem interage (como idade e localização), etc

Fonte: Lobato, [2014].

Uma vez que o Facebook passou a ofertar essas duas modalidades de uso, a empresa passou a separar as pessoas físicas das pessoas jurídicas determinando portanto que empresas, bibliotecas e outros estabelecimentos que inicialmente foram criados através de uma conta perfil, migrassem para uma conta página, caso contrário tais pessoas jurídicas estariam sujeitas ao bloqueio ou exclusão de sua conta na rede social.

É contra os Termos do Facebook usar seu perfil para representar algo além de você mesmo (por exemplo, sua empresa), e o acesso à sua conta poderá ser removido definitivamente se você não a converter em uma Página (FACEBOOK, 2018 não paginado).

Sobre essa problemática Borges (2016, p. 30) nos adverte que:

Ao tentar criar um perfil, o Facebook não permite que seja inserido o nome de uma instituição, e ao tentar adicionar muitos amigos ao mesmo tempo, o Facebook bloqueia a conta do usuário. Todas essas restrições não são por acaso. O Facebook não permite que seja criado um perfil que não seja pessoal pois infringe a Declaração de direitos e responsabilidade.

Portanto para pessoas jurídicas como as bibliotecas que pretendem criar uma conta no Facebook é de vital importância atentar para as novas políticas da empresa e ao criar uma conta na rede social optar pela opção de conta página, pois caso a conta seja criada como um perfil deve se fazer a migração para a modalidade

adequada, do contrário a conta pode estar sujeita a bloqueio ou exclusão como ocorreu com o Facebook da Biblioteca do Instituto de Letras e Comunicação que por ser criada a conta em modalidade perfil e não atentar para a migração para a modalidade correta acabou perdendo o acesso de sua conta.

Resumidamente, o Facebook permite aos seus usuários fazerem parte da rede social através de conta perfil para pessoa física e da modalidade de conta página para pessoas jurídicas. Sobre as suas particularidades podemos observar no quadro abaixo:

Quadro 1 – Perfil x Página

PERFIL	PÁGINA
Uso pessoal.	Uso profissional.
Usuários adicionam como amigo.	Usuários curtem e seguem.
Limite de 5 mil amigos	Quantidade de seguidores ilimitado.
Um único usuário administra.	Múltiplos usuários podem administrar.
Nível único de administração.	Diferentes níveis de administração.
Personalização básica: foto de perfil e capa.	Personalização avançada (avatar, capa, CTA's e plugins).
Informações de pessoa física.	Informações de pessoa jurídica (marca).
Envio de mensagem individual.	Envio de mensagens em massa.
–	Abas especiais.
–	Estatísticas (Facebook Insights).
–	Plataforma de anúncios (Facebook Ads).

Fonte: Elaborada pelo autor do trabalho, 2018.

6 METODOLOGIA

Neste capítulo descrevemos a metodologia adotada para a elaboração do trabalho. Apresentamos o universo em que será realizada a pesquisa e também os instrumentos que pretendemos utilizar para a mesma. Em termos metodológicos a pesquisa evidencia-se como um estudo exploratório relativo ao uso da rede social Facebook pela Biblioteca Central, Prof. Dr. Clodoaldo Beckmann.

De acordo com Oliveira (2011, p.54) o estudo exploratório concede uma visão global da temática do estudo e é realizado quando:

[...] o tema escolhido é pouco trabalhado, sendo difícil a formulação e a operacionalização de hipóteses. Muitas vezes, esse tipo de estudo constitui-se em um primeiro passo para a realização de uma pesquisa mais aprofundada. Portanto, uma pesquisa exploratória requer um estudo posterior e, normalmente, esse tipo de estudo tem um planejamento mais flexível, que envolve levantamento bibliográfico, análise dos documentos, observação de fenômenos e estudo de casos.

Dentro da mesma perspectiva Aguiar também ressalta abaixo que o estudo exploratório geralmente é adotado quando existe pouca literatura produzida acerca de um assunto.

O estudo exploratório se justifica quando o objetivo é examinar um determinado tema que tenha sido pouco estudado, permitindo que se obtenha um maior grau com os fenômenos envolvidos no estudo (AGUIAR. 2012 p. 79).

Para Severino (2007), o estudo exploratório visa levantar informações acerca de um determinado objeto, registrando e analisando o fenômeno de estudo que se busca identificar as suas características e suas respectivas causas.

Em Kaurk; Manhães; Medeiros (2010, p. 28), encontramos a seguinte definição sobre a pesquisa exploratória:

Pesquisa exploratória: objetiva a maior familiaridade com o problema, tornando-o explícito, ou à construção de hipóteses. Envolve levantamento bibliográfico; entrevistas com pessoas que tiveram experiências práticas com o problema pesquisado; análise de exemplos que estimulem a compreensão. Assume em geral, as formas de pesquisas bibliográficas e estudo de caso.

Por outro lado, a pesquisa também pode ser considerada de cunho descritivo que de acordo com Gil (2002, p. 42):

As pesquisas descritivas têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, estabelecimento de relações variáveis. São inúmeros os estudos que podem ser classificados como sob este título e uma de suas características mais significativas está na utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados, tais como o questionário e a observação sistemática.

No que concerne à pesquisa descritiva Martins Junior (2015, p. 84) nos apresenta o seguinte conceito:

Uma pesquisa descritiva visa descobrir e observar fenômenos existentes, situações presentes e eventos, procurando descrevê-los, classificá-los, compará-los, interpretá-los e avaliá-los, com o objetivo de aclarar situações para idealizar futuros planos e decisões [...] assim, esse tipo de pesquisa visa descrever fatos e características presentes em uma determinada população ou área de interesse.

Com relação ao levantamento de dados a pesquisa é classificada como bibliográfica. Na opinião de Condurú e Pereira (2013, p. 45) a pesquisa bibliográfica ocorre quando para auxiliar o trabalho consulta - se “documentos já elaborados e consolidados, como livros, anais, enciclopédia e etc.”

Marconi e Lakatos (2003, p. 183) consideram que:

A pesquisa bibliográfica, ou de fontes secundárias, abrange toda bibliografia já tornada pública em relação ao tema de estudo, desde publicações avulsas, boletins, jornais, revistas, livros, pesquisas, monografias, teses, material cartográfico etc., até meios de comunicação orais: rádio, gravações em fita magnética e audiovisuais: filmes e televisão. Sua finalidade é colocar o pesquisador em contato direto com tudo o que foi escrito, dito ou filmado sobre determinado assunto, inclusive conferências seguidas de debates que tenham sido transcritos por alguma forma, quer publicadas, quer gravadas.

Portanto, dentre outras fontes, além de livros buscamos informação em repositórios e bases de dados como a Brapci, Google acadêmico, site oficial do governo federal, entidades responsáveis por estudos estatísticos, jornais via web, periódicos de biblioteconomia e ciência da informação, sites e blogs que discutem temáticas a respeito de redes sociais, o facebook, assim como material em vídeo.

Quanto à abordagem a pesquisa pode-se entendida como de cunho qualitativo. No dizer de Marconi; Lakatos (2011, p. 269):

A metodologia qualitativa preocupa-se em analisar e interpretar aspectos mais profundos, descrevendo a complexidade do comportamento humano. Fornece análise mais detalhada sobre as investigações, hábitos, atitudes, tendências de comportamento etc.

Ao passo que Rodrigues (2011, p. 55) a compreende como:

Quando não emprega procedimentos estatísticos na abordagem da pesquisa. É utilizada para investigar um determinado problema de pesquisa, cujos procedimentos estatísticos não podem alcançar devido à complexidade do problema como: opiniões, comportamentos, atitudes dos indivíduos ou grupo.

6.1 Universo da pesquisa

Foram consultados para esta pesquisa, o departamento de gestão de mídias sociais da Biblioteca Central e a sua página no facebook, e quanto aos usuários, foram consultadas sessenta pessoas, sendo trinta homens e trinta mulheres que responderam a um questionário com perguntas fechadas ao longo dos turnos da manhã, tarde e noite, entre os dias 19 a 21 de novembro.

Figura 9: Página do Facebook da Biblioteca Central



Fonte: Facebook Biblioteca, 2018.

Ao visitar a página do facebook da Biblioteca Central foi possível identificar publicações sobre a realização de eventos, informações sobre mudanças de

horários de atendimento em dias específicos, anúncio de serviços como orientação na normalização acadêmica, guia de trabalhos acadêmicos e FICAT.

Na página do facebook também é possível identificar um quantitativo de mais de vinte mil seguidores, número de telefone da Biblioteca para contato, horários de atendimento, menção a outras duas redes sociais usadas pela Biblioteca, sendo o Instagram e o Twitter, além de um resumo histórico.

Sobre a instituição identificamos em seu website que a biblioteca foi inaugurada durante a gestão do ex-reitor José Silveira Neto (1960-1969), sendo um órgão subordinado a Reitoria. De natureza técnica, a Biblioteca Central visa o desenvolvimento de atividades que colaborem com os programas de ensino, pesquisa e extensão.

No ano de 1975, através do decreto nº 75.377, a Biblioteca passou a ser chamada oficialmente de Biblioteca Central.

Ao longo de dez anos, a biblioteca funcionou em diversos endereços até que em 1969 foi transferida para a Av. Governador José Malcher e, posteriormente, ocupou um prédio estilo germânico na Rua José Bonifácio. Já o prédio definitivo, no Campus Universitário, foi inaugurado na gestão de Aloysio Chaves, em 1972. Em 1975, por meio do Decreto nº 75.377, de 14 de fevereiro, a Biblioteca recebeu o nome oficial de Biblioteca Central - BC. Em 1976, houve a ampliação do prédio passando a ocupar uma área de 6.117 m². (UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARÁ, 2007 não paginado).

Em janeiro de 2004 após passar por uma ampla reforma, a Biblioteca na gestão de Silvia Maria Bitar de Lima Moreira (2001 – 2009) decidiu homenagear ainda em vida aquele que foi o fundador da Biblioteca Central e do Curso de Biblioteconomia na Universidade Federal do Pará.

Na ocasião do evento, a biblioteca foi oficialmente denominada de Biblioteca Central Prof. Dr. Clodoaldo Beckmann, onde descerrou-se a placa com uma homenagem ao seu organizador e primeiro diretor (UFPA, 2007, não paginado).

Posteriormente, de acordo com Nascimento Junior et al., (2013) após o falecimento do Prof. Dr. Clodoaldo Beckmann no ano de 2007, diversas homenagens foram prestadas a ele e dentre elas a realização do desejo de Beckmann, de jamais deixar a Universidade Federal do Pará, por isso em junho de 2009, as cinzas de Beckman foram depositadas no gramado frontal à Biblioteca

Central, e foi plantada uma árvore de ipê sobre as cinzas e construído ao lado um banco onde consta uma placa em sua memória, conforme ilustra a imagem abaixo.

Figura 10: Memorial Clodoaldo Beckman



Fonte: próprio autor, 2018.

Atualmente, a Biblioteca coordena um grupo de 35 bibliotecas que se localizam na Cidade Universitária prof. José da Silveira Netto em Belém e nos Campis dos interiores, juntas constituem o sistema de bibliotecas (SIBI) da Universidade Federal do Pará.

As bibliotecas adotam o software Pergamum e seus acervos estão integrados em um catálogo único, disponibilizado online. Oferecem à comunidade os mais diversos serviços de informação nos suportes impresso e eletrônico, permitem a consulta e realizam o empréstimo e devolução de obras de seus acervos (BC – Sistema de bibliotecas, 2018, não paginado).

Quando 2 : Sistema de bibliotecas

Sistema Integrado de Bibliotecas (SIBI)	
Nº	Bibliotecas
1	Central
13	Institutos
3	Núcleo
3	Programas de Pós-Graduação
6	Unidades Acadêmicas Especiais
10	Outros campi dos municípios

Adaptado de: <http://bc.ufpa.br/historico/>

Para melhor atender seu público, a Biblioteca Central tem acompanhado os avanços tecnológicos, além de possuir vasto acervo bibliográfico ela disponibiliza

aos seus clientes um bom ambiente de estudo, assim como também oferta periodicamente palestras, treinamentos e outros produtos como o S.O.S Normaliza e guia de normalização.

Em visita ao website da instituição foi possível identificar que visando beneficiar aos seus clientes a biblioteca tem buscado ofertar produtos e serviços atualizados conforme a demanda do público.

Figura 11: interface do site da Biblioteca Central



Fonte: próprio autor, 2018.

Tendo em vista o aumento na demanda de seus usuários, em 2016 na gestão da Bibliotecária Célia Pereira Ribeiro a Biblioteca Central passou a prestar atendimento ao público de segunda a sexta no horário de 8h às 22h e aos sábados de 8h às 14h. No tocante ao uso das redes sociais digitais, o site da Instituição faz menção ao uso de três delas, o Facebook, Instagram e Twitter, dentre elas o uso da primeira é o objeto de nosso trabalho.

6.2 Coleta e análise dos dados

No procedimento de coleta de dados, visitas foram realizadas a Biblioteca Central conforme mencionado anteriormente, um questionário foi aplicado a 60 usuários, sendo 30 homens e 30 mulheres entre os dias 19 a 21 de novembro nos turnos da manhã, tarde e noite, com o intuito de identificar a presença dos mesmos

no Facebook e verificar como eles avaliam a atuação da biblioteca em meio a rede social.

Posteriormente com a finalidade de compreender como a gestão do Facebook é realizada pela Biblioteca, no dia 22 de novembro no período vespertino uma visita foi realizada ao departamento responsável pelo gerenciamento de mídias sociais a Coordenadoria de Gestão de Produtos Informacionais.

Após uma conversa com o Bibliotecário Diego Barros, o mesmo relatou que devido ao conjunto de atividades do departamento previstas para serem realizadas naquela semana, se encontrava com indisponibilidade de tempo para o agendamento de entrevista in loco, todavia aceitou o roteiro com os questionamentos para a entrevista composta de dez perguntas e enviou as respostas via e-mail.

Enfim, para analisar os dados obtidos na pesquisa foram sistematizados em gráficos os resultados do questionário aplicado aos usuários conforme o item 7.1 e uma descrição das respostas da entrevista com o Coordenador de Gestão de Produtos Informacionais no item 7.2.

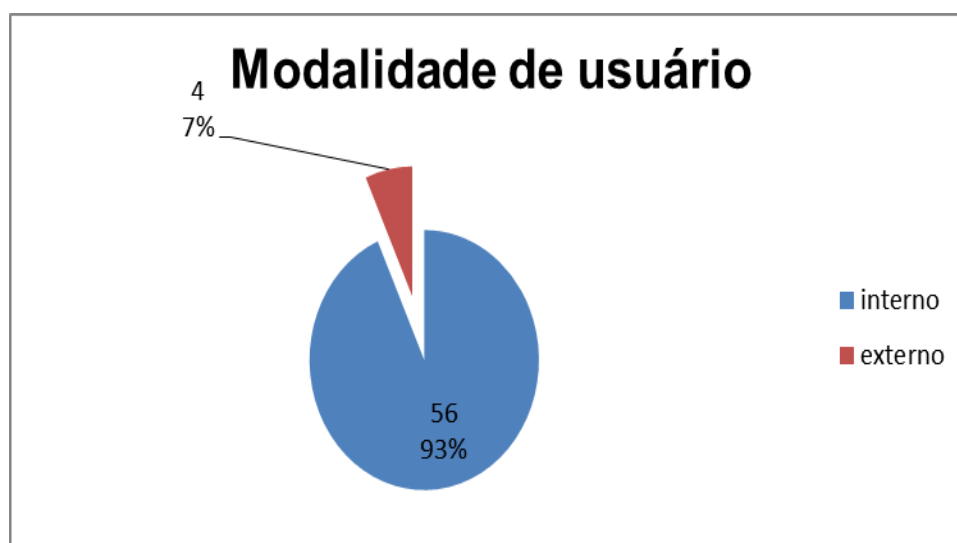
7 RESULTADOS

7.1 Aplicação de questionário aos usuários

O questionário aplicado no período mencionado anteriormente procurou identificar se os usuários eram internos ou externos, posteriormente visou verificar a presença dos mesmos em meio às redes sociais como o Facebook.

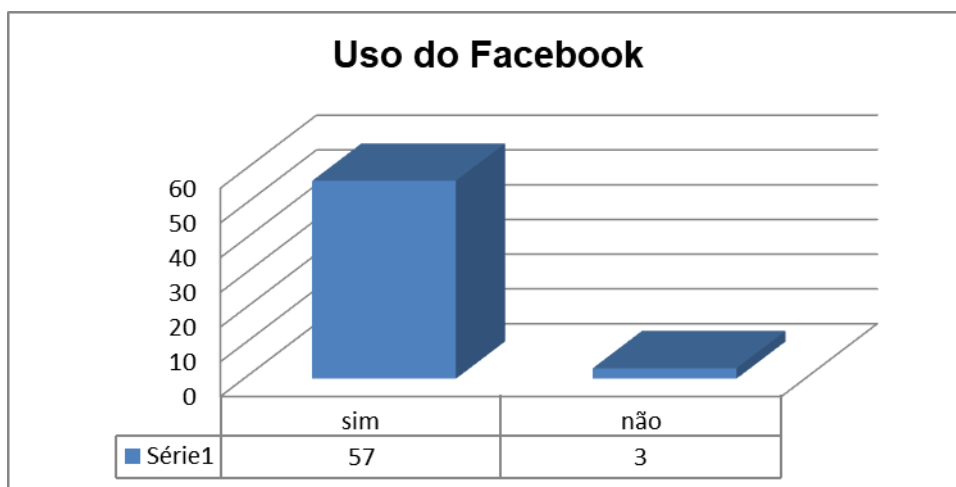
Conforme o resultado sendo positivo, prosseguimos com outros questionamentos que tinham como finalidade indagar sobre a frequência do uso da rede social, participação deles em páginas ou grupos e se conheciam o Facebook da Biblioteca Central, em caso de resposta positiva, posteriormente procuramos saber do público sobre a atuação da biblioteca em meio ao uso dessa ferramenta e como eles a avaliavam.

Gráfico – 2 Modalidade de usuários na Biblioteca Central



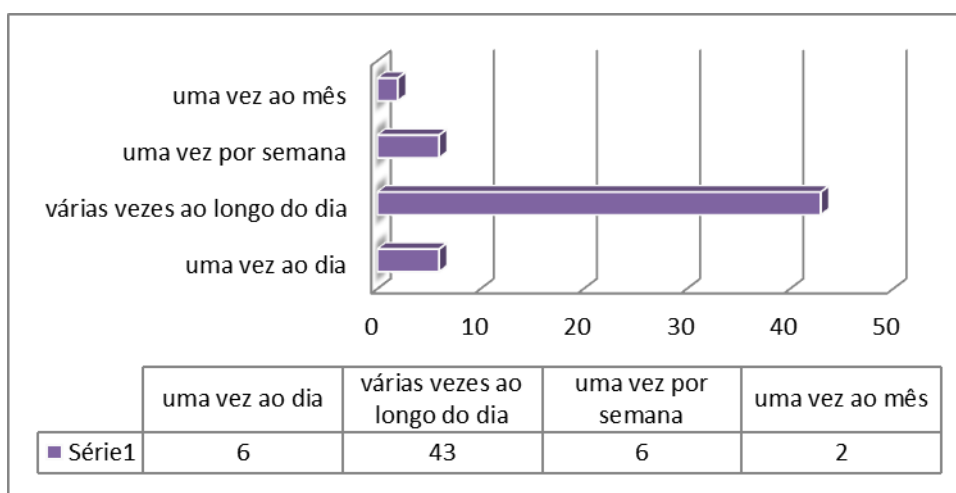
Fonte: próprio autor, 2018.

Quando questionados sobre o vínculo do público com a instituição, das 60 pessoas que responderam o questionário, 4 se declaram como sendo externo o que demonstra que atualmente além de alunos, professores e técnicos, atualmente um público externo fazem uso da Biblioteca Central, seja para atividades de pesquisa ou para fazer uso de seu espaço para o estudo.

Gráfico – 3 Quantitativo de usuários que usam o Facebook

Fonte: próprio autor, 2018.

Quando questionados sobre o uso do Facebook, 57 indivíduos dos 60 que responderam ao questionário, afirmaram que fazem bastante uso da rede social. Tal dado nos revela o quanto tem sido presente o uso da rede social pelo público e a importância que tem para as Bibliotecas fazerem uso dessa ferramenta, seja para interagir com os seus clientes ou para atrair usuários e divulgar seus produtos e serviços à comunidade.

Gráfico – 4 Frequência de uso do Facebook

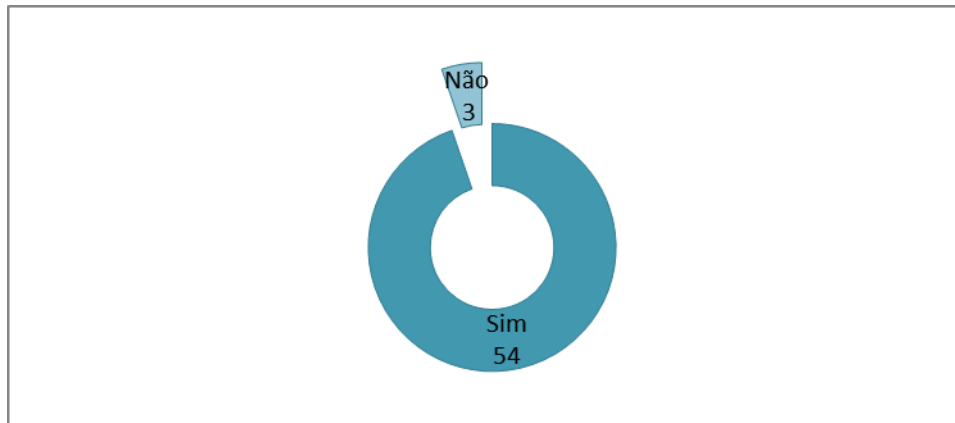
Fonte: próprio autor, 2018.

Sobre a frequência de uso do Facebook 6 pessoas informaram que usam a rede social uma vez ao dia, 43 confessaram que a utilizam várias vezes ao longo do

dia, outras 6 afirmaram que a utilizam uma vez por semana e apenas 2 afirmaram que fazem o uso do Facebook duas vezes ao longo do mês.

O resultado do questionamento demonstra que a usabilidade da rede social é frequente, além de ratificar uma alta demanda de usuários que utilizam a ferramenta constantemente ao longo do dia.

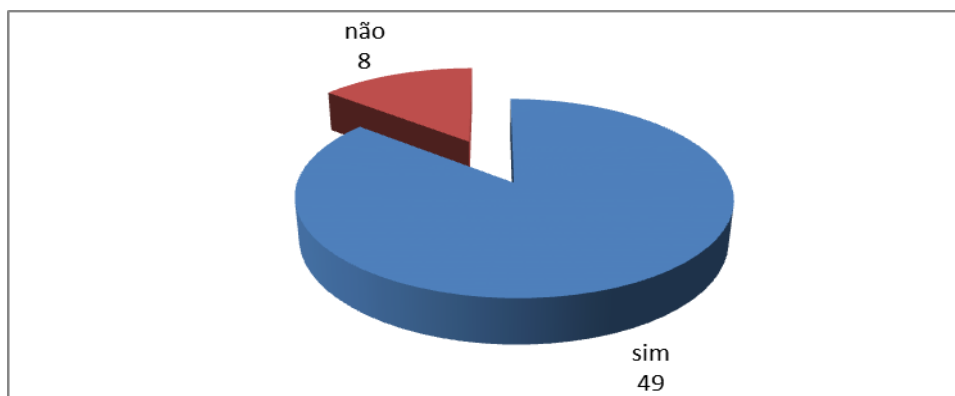
Gráfico – 5 Quantitativo de usuários que seguem páginas no Facebook



Fonte: próprio autor, 2018.

Quando questionados se ao acessarem o Facebook costumam seguir páginas ou pertencem a grupos na rede social a maioria do público respondeu de forma positiva, portanto o resultado reflete que estão abertos a receberem informações sejam elas para o lazer ou para questões profissionais.

Gráfico – 6 Presença de Faculdades no Facebook de acordo com os entrevistados

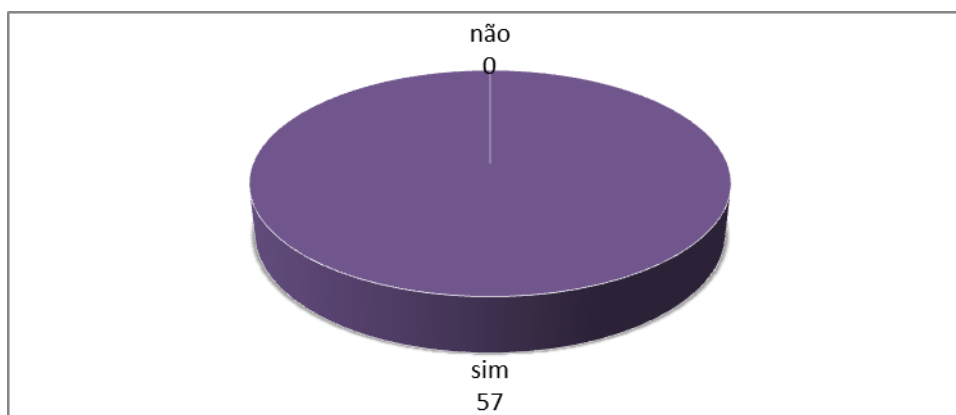


Fonte: próprio autor, 2018.

No momento em que o público foi questionado sobre a presença de suas faculdades em meio às redes sociais, podemos constatar que existe uma tendência

das faculdades em fazerem o uso da rede social para se comunicar com a comunidade acadêmica e de igual forma, torna-se essencial para as bibliotecas fazerem o uso desse recurso, seja para a divulgação de produtos ou para buscar aproximar os usuários reais e atrair novos clientes.

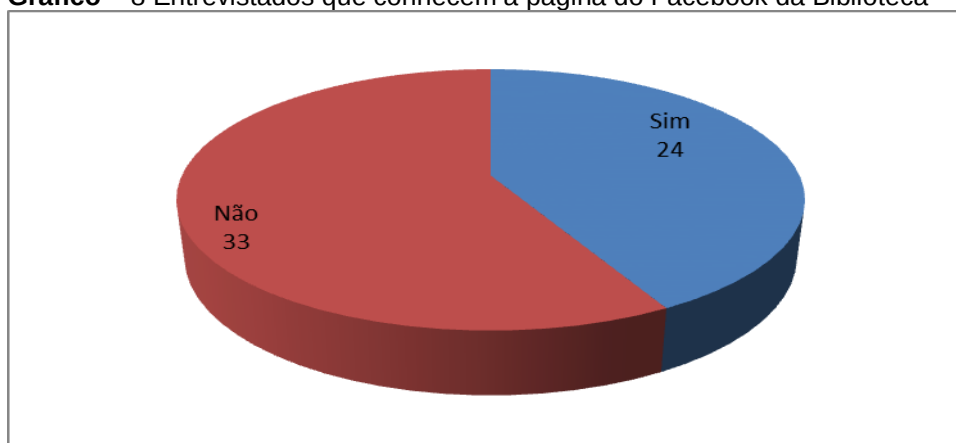
Gráfico – 7 Questionamento sobre importância de Bibliotecas em meio as redes Sociais



Fonte: próprio autor, 2018.

Ao serem indagados acerca da importância de instituições como as Bibliotecas fazerem o uso do Facebook para divulgação de serviços ou para se comunicar com os seus clientes, o público de forma unânime declarou que considera importante a presença das mesmas em meio às mídias sociais digitais.

Gráfico – 8 Entrevistados que conhecem a página do Facebook da Biblioteca



Fonte: próprio autor, 2018.

Embora todos tenham afirmado que seja relevante a presença de Biblioteca em meio às redes sociais, no momento em que o público foi questionado se

conheciam a página do Facebook, surpreendentemente de 57 entrevistados, 33 disseram que não a conhecem e somente 24 disseram que a conhecem.

Dos 24 usuários que possuem ciência do uso da rede social pela Biblioteca 22 confirmaram que já fizeram uso de algum produto ou serviço devido a divulgações vistas por eles no Facebook.

7.1.1 Análise dos resultados do questionário

O resultado da entrevista nos demonstrou um grande quantitativo do público que faz uso da rede social, além de nos revelar que 49 dos entrevistados, o que corresponde a 82% da amostra da população afirmar que diariamente acessam o Facebook, dado esse relevante para que possamos vê-lo como uma ferramenta importante tanto para divulgar informações como para se estabelecer contato.

Devido a este fator, foi possível extrair do público que suas faculdades passaram a usar o Facebook divulgar suas informações, ao passo que 82% dos entrevistados afirmaram que suas faculdades possuem um Facebook para os devidos fins, o que nos revela uma vez mais a importância da usabilidade da rede social seja por Faculdades ou por Bibliotecas e evidenciando com isso o grande potencial para se comunicar ou divulgar informações na rede.

Sobre a presença de bibliotecas em meio às redes sociais digitais, de forma unânime todos disseram ser de vital importância, mas quando questionados se conheciam o Facebook da Biblioteca Central, de forma surpreendente 58% afirmaram que não, uma das razões seria pela falta de atenção ou por estarem em meio a rede social mais por uma questão de lazer e não estarem atentos às potencialidades da mesma.

Visando maior participação de seus usuários, a Biblioteca Central por meio de seus canais de comunicação faz ampla divulgação de suas redes sociais, inclusive na entrada da instituição existe um painel de avisos com diversas informações, dentre elas a divulgação das mídias sociais adotadas pela Biblioteca.

Com relação àqueles que declararam conhecer a Fanpage da Biblioteca, 92% deles afirmaram que já fizeram uso de algum produto ou serviço da Biblioteca devido a publicações vista no Facebook. Dentre eles foi possível identificar tanto público interno como externo, sendo assim através da amostra é possível concluir

que a rede social é usada como uma boa ferramenta para comunicação e divulgação de serviços.

7.2 Entrevista com o responsável pela gestão de mídias sociais

Com o Bibliotecário Diego Barros, Coordenador de Gestão de Produtos Informacionais, buscamos saber em que momento a Biblioteca Central passou a fazer uso do facebook, os motivos que a levaram a usar a rede social, como essa ferramenta contribui no processo de produção de serviços, e quais informações costumam ser publicadas conforme veremos abaixo:

7.2.1 Entrevista¹

Luan - Comente sobre o momento em que a Biblioteca Central passou a fazer uso do Facebook, você sabe em que ano ela passou fazer uso da rede social?

Diego - “O uso do Facebook na biblioteca iniciou efetivamente em meados de 2012/2013”.

Luan - Que motivos que levaram a Biblioteca a fazer uso da rede social?

A Biblioteca Central percebeu a tendência de utilizar as redes sociais para se aproximar cada vez mais do seu público. Frente a isso, o Facebook foi uma das possibilidades que surgiram, pois sabíamos que os usuários estavam lá e gostaríamos de estar o próximo possível. (BARROS, 2018)

Luan - Sobre as mídias sociais na biblioteca, existe algum departamento responsável por sua gestão?

Diego - “Sim. Quem faz a gestão das mídias sociais é a Coordenadoria da Gestão de Produtos Informacionais da BC”.

Luan - Quantas pessoas gerenciam as mídias sociais na biblioteca? São todos Bibliotecários?

Temos uma equipe em torno de 10 pessoas, porém nem todas são da Coordenadoria da Gestão de Produtos Informacionais. Nesse caso, são incluídos bibliotecários e bolsistas da área da comunicação. A equipe está dividida, como por exemplo: Bibliotecários da referência respondem

¹ Diego Barros, entrevista concedida via e-mail a Luan Silva. Belém, nov. 2018.

questionamentos e dúvidas via Messenger, pois se trata de um assunto diretamente ligado à referência. (BARROS, 2018)

Luan - Acredita que hoje o uso de mídias sociais contribui na produção de produtos e serviços ofertados pela instituição?

Sim, certamente! Nossos produtos e serviços deixaram de ser estáticos e se tornaram uma espécie de "vitrine", onde os usuários passaram a consumir mais e dar feedbacks para sempre aprimorarmos. De certa forma, passamos a agregar valor a cada um de nossos produtos e serviços. (BARROS, 2018)

Luan - Como o uso dessa ferramenta contribui no processo de divulgação de produtos e serviços ofertados pela Biblioteca?

Contribui como forma de potencializar o acesso e uso desses serviços e produtos prestados pela BC, garantindo que mais usuários consigam usufruir. Nesse sentido, a Biblioteca atua como uma instituição que não apenas detém o conhecimento a ser consultado, mas sim como algo que possibilita o amadurecimento e potencialização da independência do usuário em buscar e criar novos conhecimentos a partir de tudo que está disponível. (BARROS, 2018).

Luan – Atualmente, a biblioteca possui algum plano de ação sobre o uso de redes sociais?

Sim, existem critérios. Vou anexar minha dissertação para você poder verificar um pouco quais são as tipologias de publicação mais publicadas na fanpage. Você pode encontrar isso no final da metodologia e nos resultados. Bibliotecário Diego Barros, Coordenador de Gestão de Produtos Informacionais. (BARROS, 2018).

Luan – Que informações costumam ser publicadas na página do Facebook da Biblioteca Central?

Diego – “Na página do fanpage da Biblioteca Central que as informações que costumam ser divulgadas são”:

Aquisição de novos materiais bibliográficos, promoção de acervo e indicação de leitura, reconhecimento a funcionários da instituição que participaram de eventos, cumprimento aos funcionários e amigos por alguma conquista, ocasião ou aniversário, editais e programas de Pós-graduação, eventos e cursos promovidos pela instituição, informações relacionadas com a Biblioteca (expediente durante o ano letivo, férias, greve, prazo de devolução, nota esclarecimento e indicação de outras redes sociais), uso de memes e a divulgação de produtos e serviços.

Luan – Acredita que a atuação do Bibliotecário em meio a redes sociais infere no quantitativo de usuários que fazem uso biblioteca?

Diego – “Sim, isso é facilmente visualizado na prática. Na minha dissertação fui em buscas métricas para comprovar isso”.

Luan – Diego, em sua opinião quais são os desafios e os benefícios do uso de redes sociais por uma biblioteca universitária.

Os desafios são diversificados. Engajar público em rede social não é fácil, pois hoje em dia as pessoas têm diversas opções de passar o tempo, além das outras diversas redes sociais existentes. Portanto, quanto mais pertinente for o conteúdo que você publica, maiores as chances de você criar seguidores pra sua página de forma consistente. E eu não me refiro a "seguidores vazios", mas sim seguidores que querem consumir o que você publica. Isso é importante. Os benefícios são muitos, não dá pra listar. Portanto, se for pra destacar, acredito que um dos grandes benefícios é a possibilidade de aproximação com o público, gerando uma relação de carinho e empatia. (BARROS, 2018).

7.2.2 Análise do resultado da entrevista

Identificamos na entrevista que a origem da usabilidade do Facebook pela Biblioteca Central iniciou entre os anos de 2012 a 2013, o uso da rede social se deu devido a percepção de que uma parcela significativa do público estava presente na mesma, e para a Biblioteca o uso dessa ferramenta poderia ser uma ótima oportunidade para se aproximar de seus clientes.

O departamento responsável pela gestão de mídia social é a Coordenadoria de Gestão de Produtos Operacionais, atualmente sob a supervisão do Bibliotecário Diego Barros. Para a administração das redes sociais a Biblioteca Central conta com um quantitativo de dez colaboradores dentre eles bibliotecários que atuam diretamente na coordenadoria de gestão de produtos operacionais, seção de referência e bolsistas da área de comunicação.

Diego Barros ressaltou que o uso de mídias sociais pela Biblioteca contribui de forma significativa na produção de serviços e produtos ofertados pela instituição à medida que com as evoluções trazidas pelas novas tecnologias de comunicação e informação proporcionaram uma evolução na forma de prestar serviços e produtos e a interação do usuário nas mídias possibilita que esta ferramenta seja uma espécie de vitrine para divulgar aquilo que a Biblioteca tem a oferecer além de permitir à Instituição realizar feedbacks para entender quais são as demandas do público da Biblioteca.

Com relação aos desafios para implementação de uma rede social o entrevistado nos esclareceu que são diversos, dentre eles como uma biblioteca pode

fazer uso dessa ferramenta de forma interativa com o público buscando prestar informações que respondam aos anseios da comunidade.

Quando a Biblioteca alcança essa finalidade, os benefícios são inúmeros, ficando difícil simplesmente lista-los, todavia Barros destacou que um dos maiores benefícios para a Biblioteca é “a possibilidade de aproximação com o público, gerando uma relação de carinho e empatia. (Entrevista realizada em 26 nov. 2018, via e-mail)”.

Ao termino da aplicação dos questionários aos usuários e da entrevista com o Bibliotecário, a nós ficou evidente a importância e as potencialidades do uso do Facebook pela Biblioteca Central, de sorte que muito além de ser uma ferramenta para a divulgação de produtos e serviços o uso da rede social pode servir como uma ferramenta capaz de atrair o público estabelecendo uma relação de carinho e amizade com a Instituição, elementos esses que vão muito além da divulgação de produtos e serviços.

8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O interesse pela temática da pesquisa surgiu devido a uma experiência de implementação do Facebook em uma biblioteca setorial e posteriormente a percepção da grande aceitação do público por essa ferramenta.

Como objetivo geral da pesquisa buscou-se verificar a contribuição da página do Facebook da Biblioteca Central no processo de comunicação e divulgação de seus produtos e serviços. Tal objetivo foi alcançado à medida que os dados obtidos nos questionários aplicados aos usuários demonstraram que dos que seguem a fanpage da biblioteca 92% deles já fizeram uso de algum produto ou serviço devido a publicações por eles vistas na rede social, portanto Facebook contribui de forma positiva na comunicação e divulgação de produtos e serviços ofertados pela Biblioteca.

Para alcançar objetivo geral, traçamos os seguintes objetivos específicos:

a) compreender como a biblioteca faz uso do Facebook para a divulgação de seus produtos e serviços: com esse objetivo identificamos que a Biblioteca faz uso da rede social como uma vitrine online de seus produtos e serviços;

b) enumerar as razões que levaram a Biblioteca Central a usar o Facebook: ao longo da entrevista com o Bibliotecário Diego Barrosa a nós foi revelado que os motivos para a Biblioteca usar o Facebook foram inúmeros, todavia um dos mais importantes a se destacar foi a possibilidade de por meio dele se aproximar mais de seus clientes e além de divulgar os produtos e serviços poder estabelecer com o público um vínculo de amizade e afetividade;

c) identificar se a Biblioteca possui alguma política sobre o conjunto de informações prestadas na página: quanto a esse objetivo, identificamos que sim, a biblioteca possui um política quanto a divulgações que são publicadas em suas mídias sociais.

Por meio dos objetivos traçados podemos constatar as vantagens da usabilidade do Facebook pela Biblioteca Central, todavia tais benefícios não são alcançados de forma aleatória, à medida que além do Bibliotecário precisar se identificar com o uso dessa ferramenta é necessário que haja planejamento relacionado a gestão dessas mídias sociais e para isso a Biblioteca conta com uma equipe multidisciplinar de profissionais que envolve Bibliotecários e Bolsistas da área de comunicação.

Como problema de pesquisa, constatamos a existência de uma política interna da biblioteca sobre informações divulgadas na rede social.

Para coletar os dados da pesquisa fizemos aplicação de questionário a um grupo de usuários e uma entrevista ao chefe do departamento responsável pelo gerenciamento de mídias sociais na Biblioteca.

Usamos gráficos para ilustrar a análise dos dados obtidos com os usuários e transcrevemos as respostas da entrevista realizada com o bibliotecário.

Quanto à temática da pesquisa as maiores dificuldades foram as relacionadas a materiais bibliográficos sobre o Facebook e seu uso em Biblioteca, à medida que se trata de um tema ainda pouco explorado.

Com relação à descrição da pesquisa in loco, identificamos que existe uma carência da Biblioteca com relação à preservação da memória da instituição, mas independente desses fatores os Bibliotecários demonstraram-se solícitos durante a busca de informações da pesquisa.

O trabalho contribuiu ao resgatar informações relacionadas à memória da Biblioteca Central e ao demonstrar os benefícios do uso planejado do Facebook pela mesma, pois além de proporcionar a divulgação de produtos e serviços o uso da rede social pode inovar na relação da instituição junto ao público de forma significativa, por gerar um conhecimento acerca de um tema presente, mas ainda pouco explorado, o trabalho consequentemente pode servir como subsidio para impulsionar outras pesquisas.

Para que a usabilidade do Facebook pela Biblioteca Central seja mais conhecida pela comunidade acadêmica, recomendamos parceria entre a Biblioteca e a Assessoria de Comunicação da Universidade para potencializar a divulgação da presença da instituição em meio as redes sociais.

REFERÊNCIAS

AGUIAR, Adriana. **Conheça a história do Facebook, funcionalidades, como criar um perfil, como criar uma fan page e como usar a sua página em uma estratégia de marketing!**. 2016. Disponível em: <https://marketingdeconteudo.com/facebook/>. Acesso em: 16 nov. 2018

AGUIAR, Giseli Adonato de. **Uso das ferramentas de redes sociais em bibliotecas universitárias**: um estudo exploratório na UNESP, UNICAMP e USP. 2012. 184f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Escola de Comunicação e Arte, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2012. Disponível em: <http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27151/tde-03122012-160409/pt-br.php>. Acesso em: 15 fev. 2018.

AGUIAR, Giseli Adonato de; SILVA, José Fernando Modesto da. **As bibliotecas universitárias nas redes sociais**: Facebook, Orkut, Myspace e Ning. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 16., 2010; SEMINÁRIO INTERNACIONAL DE BIBLIOTECAS DIGITAIS, 2., 2010, Rio de Janeiro 168. Rio de Janeiro: UFRJ, 2010. Não paginado. Disponível em: https://www.gapcongressos.com.br/eventos/z0070/trabalhos/final_168.pdf. Acesso em: 10 jul. 2018.

ARAÚJO, Walqueline Silva; PINHO NETO, Júlio Afonso; FREIRE, Gustavo Henrique Araújo. O uso das mídias sociais pelas bibliotecas universitárias com foco no marketing de relacionamento. **Encontros Bibli**, Florianópolis, v. 21, n. 47, p. 2-15, set./dez.2016. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2016v21n47p2>. Acesso em: 19 jul. 2018.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR ISO/IEC 9126**: engenharia de software – qualidade de produto parte 1: modelo de qualidade: Rio de Janeiro, 2003. Disponível em: http://jkolb.com.br/wp-content/uploads/2014/02/NBR-ISO_IEC-9126-1.pdf. Acesso em: 20 ago. 2018.

BIBLIOTECA Central da UFPA. Histórico. Disponível em: <http://bc.ufpa.br/historico/>. Acesso em: 20 out. 2018.

_____. Pará, 20 nov. 2018. Facebook: bcufpa. Disponível em: <https://www.facebook.com/bcufpa/>. Acesso em: 20 de nov. 2018.

BORGES, Marcelo Nunes. **O uso da rede social Facebook pelo núcleo de Bibliotecas da Secretaria de Município de educação (SMED) da cidade do Rio Grande – RS**: uma proposta de divulgação. 2016. 67 f. Trabalho de conclusão de curso (Graduação em biblioteconomia) - Curso de Biblioteconomia, Instituto de ciências humanas e da informação, Universidade Federal do Rio Grande. Rio Grande, 2016. Disponível em: <http://repositorio.furg.br/bitstream/handle/1/7452/tcc%20marcelo%20borges%202016.pdf?sequence=1>. Acesso em: 8 out. 2018.

BORGES, Thassio. **Redes sociais foram o combustível para as revoluções no mundo árabe**: Segundo estudo, manifestantes disseminaram e fortaleceram revoltas via Twitter e Facebook. 2012. Disponível em: <http://operamundi.uol.com.br/conteudo/noticias/18943/redes+sociais+foram+o+combustivel+para+as+revolucoes+no+mundo+arabe.shtml>. Acesso em: 16 jul. 2018.

BAZOLLI, Afonso. **Redes Sociais**: um mecanismo eficiente para o departamento de RH. 2014. Disponível em: <https://www.televendasecobranca.com.br/redes-sociais/redes-sociais-um-mecanismo-eficiente-para-o-departamento-de-rh-32536/>. Acessado em 01 out. 2018.

BRASIL. Presidência da República. Secretaria de Comunicação Social. **Pesquisa brasileira de mídia 2015**: hábitos de consumo de mídia pela população brasileira. Brasília, DF, 2015. Disponível em: <http://www.secom.gov.br/atuacao/pesquisa/lista-de-pesquisas-quantitativas-e-qualitativas-de-contratos-atuais/pesquisa-brasileira-de-midia-pbm-2015.pdf>. Acesso em: 10 out. 2018.

CORREIA, Pedro Miguel Alves Ribeiro; MOREIRA, Maria Faia Rafael. Novas formas de comunicação: história do Facebook - Uma história necessariamente breve. **ALCEU**, Rio de Janeiro, v. 14, n. 28, p. 168-187, jan./jun. 2014. Disponível em: <http://revistaalceu.com.puc-rio.br/media/alceu%2028%20-%20168-187.pdf>. Acesso em: 13 out. 2018.

CONDURÚ, Marise Teles; PEREIRA, José Almir Rodrigues. **Elaboração de trabalhos acadêmicos**: normas, critérios e procedimentos. 5. ed., rev. amp. e atual. Belém: [s.n.], 2013.

CONTEÚDO ativo. **Entenda como funciona**: perfil x página - onde a mágica acontece?. 2017. Disponível em: <http://conteudoativo.com.br/artigos/entenda-como-funciona-perfil-x-pagina-onde-a-magica-acontece-/42>. Acesso em: 17 out. 2018.

COSTA, L. F.; RAMALHO, F. A. A usabilidade nos estudos de uso da informação: em cena, usuários e sistemas interativos de informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 15, n. 1, p. 92-117, 2010. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/pci/v15n1/06.pdf>. Acesso em: 23 ago. 2018.

CUNHA, Murilo Bastos da; CAVALCANTI, Cordélia R. **Dicionário de biblioteconomia e arquivologia**. Brasília: Brique de Lemos, 2008.

DIAS, C. **Usabilidade na web**: criando portais mais acessíveis. Rio de Janeiro: Alta Books, 2003.

ESTUDAR fora. **Harvard**: conheça a mais prestigiada universidade dos Estados Unidos. 2018. Disponível em: <https://www.estudarfora.org.br/harvard-university/>. Acesso em: 13 out. 2018.

FACEBOOK. Central de ajuda. **Por que devo converter meu perfil em uma Página do Facebook?**. 2018. Disponível em: <https://www.facebook.com/help/201994686510247>. Acesso em: 16 out. 2018.

FACEBOOK para empresas. **102 milhões de brasileiros compartilham seus momentos no Facebook todos os meses**. 2016. Disponível em: <https://www.facebook.com/business/news/102-milhes-de-brasileiros-compartilham-seus-momentos-no-facebook-todos-os-meses>. Acesso em: 17 jul. 2018.

FACEBOOK. **Facemash**. 2011. Disponível em: <https://www.facebook.com/facemash.service/photos/a.185261078176009/185261081509342/?type=1&theater>. Acesso em: 10 out. 2018.

FORBES. **A evolução do Facebook**. [2018]. Disponível em: <https://www.forbes.com/pictures/fi45eefdg/2004-welcome-to-thefacebook-com-2/#4ae9fed72e3c>. Acesso em: 14 de out. 2018.

G1. **Facebook completa 10 anos**; veja a evolução da rede social. 2014. Disponível em: <http://g1.globo.com/tecnologia/noticia/2014/02/facebook-completa-10-anos-veja-evolucao-da-rede-social.html>. Acesso em: 05 out. 2018.

GAITANO, Victor. **Quais as redes sociais mais utilizadas pelos brasileiros**. 2018. Disponível em: <http://victorcaitano.com.br/2018/03/05/quais-sao-as-redes-sociais-mais-usadas-pelo-brasileiro/>. Acesso em: 10 out. 2018.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GODEIRO, Rebeka Maria de Carvalho; SERAFIM, Andreza Nadja Freitas. O uso do Facebook como uma ferramenta para promoção de serviços em bibliotecas universitárias. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 25., 2013, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis: Universidade Federal de Florianópolis: FEBAB, 2013. Disponível em: <https://portal.febab.org.br/anais/article/view/1429/1430>. Acesso em: 19 jul. 2018.

GOMES, Henriette Ferreira. A dimensão dialógica, estética, formativa e ética da mediação da informação. **Inf. Inf.**, Londrina, v. 19, n. 2, p. 46-59, maio/ago. 2014. Disponível em: http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/19994/pdf_30. Acesso em: 19 jun. 2018.

INTERFACES de usuários. **Requisitos e metas de usabilidade**: destaque da nbr 9241. [201-]. Disponível em: <https://sites.google.com/a/liesenberg.biz/interfaces/Home/requisitos-e-metas-de-usabilidade/destaques-da-nbr-9241-11>. Acesso em: 10 set. 2018.

LOBATO, Mariana. **6 coisas que você precisa saber pra se divulgar no facebook**. [2014]. Disponível em: <https://www.centradancadoventre.com.br/publicacoes/divulguese/119/6-coisas-que-voce-precisa-saber-pra-se-divulgar-no-facebook/17378>. Acesso em: 07 dez. 2019.

KLEINA, Nilton. **A história do Facebook, a maior rede social do mundo**. Tecmundo. 2018. Disponível em: <https://www.tecmundo.com.br/mercado/132485-historia-facebook-maior-rede-social-do-mundo-video.htm>. Acesso em: 14 out. 2018.

KUARK, Fabiana da Silva; MANHÃES, Fernanda Castro; MEDEIROS, Carlos Henrique. **Metodologia da pesquisa: um guia prático**. Itabuna: Via litterarum, 2010.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

MARTINS JUNIOR, Joaquim. **Como escrever trabalhos de conclusão de curso: instruções para planejar e montar, desenvolver, concluir, redigir e apresentar trabalhos monográficos e artigos**. 9. ed. Petrópolis: Vozes, 2015.

MAGGI, Leticia. **Guia para quem sonha em estudar na Universidade Harvard**. 2014. Disponível em: <https://www.estudarfora.org.br/guia-para-quem-sonha-em-estudar-em-harvard/>. Acesso em: 13 out. 2018.

MANESS, J. M. Teoria da Biblioteca 2.0: Web 2.0 e suas implicações para as bibliotecas. **Informação e Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 17, n.1, p. 43-51, jan./abr. 2007. Disponível em: <http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/831/1464>. Acesso em: 10 jul. 2018.

Mezrich, Bem. **Bilionários por acaso: A criação do Facebook, uma história de sexo, dinheiro, genialidade e traição**. Rio de Janeiro: Intrínseca, 2010.

NASCIMENTO JUNIOR, Carlos Fernando Alberto Souza do et al. Clodoaldo Fernando Ribeiro Beckmann: fundador da Biblioteca Central e do curso de biblioteconomia da UFPA. **Múltiplos olhares em ciência da informação**, Minas Gerais, v. 3, n.2, jul/dez. 2013. Disponível em: http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/moci/article/view/2156/2139?fbclid=IwAR2TPh-8F-FXJ_2zhoz1LBDRU73echmpj5G8PhLtkKbHxe22Kb-nX_9fGFM. Acesso em: 03 dez. 2018.

O'BRIEN, Luke. **Poking Facebook**. informationliberation. 2007. Disponível em: <http://www.informationliberation.com/?id=24402>. Acesso em: 14 out. 2018.

OLIVEIRA, Maria Marly de. **Como fazer projetos, relatórios, monografias, dissertações e teses**. 5. ed., ampl. e atual. Rio de Janeiro: Elsevier, c2011.

PAGANI, Talita. O que é usabilidade?. 2011. Disponível em: <https://tableless.com.br/o-que-e-usabilidade/>. Acesso em: 12 set. 2018.

PORTAL de estatísticas Stantis. **Mais famosos sites de redes sociais em todo o mundo**. 2018. Disponível em: <https://www.statista.com/statistics/272014/global-social-networks-ranked-by-number-of-users/> Aceso em: 11 out. 2018.

PORTO, Camila. **Quais as diferenças entre Perfil Pessoal e Página no Facebook?**. 2017. Disponível em:

<https://www.camilaporto.com.br/facebook/diferencas-entre-perfil-pessoal-e-pagina-no-facebook/>. Acesso em: 15 out. 2018.

PRESSMAN, Roger S. **Engenharia de Software**. São Paulo: Makron Books, 1995.

RECUERO, R. Rede social. In: SPYER, J. (Org.). **Para entender a internet**: noções, práticas e desafios da comunicação em rede. São Paulo: NãoZero, 2009a. p. 25-26. Disponível em: <http://www.cecm.usp.br/~eris/pub/acad/popular/Para%20entender%20a%20Internet.pdf>. Acesso em: 10 jul. 2018.

A REDE social. Direção: David Fincher. Produção: Dana Brunetti; Michael De Luca; Scott Rudin. Interpretes: Jesse Eisenberg; Justin Timberlake; Andrew Garfield; Max Minghella e outros. Roteiro: Aaron Sorkin. Música: Trent Reznor; Atticus Ross. Califórnia: Columbia Picture, c2010. 1 DVD (120 min), widescreen, color. Produzido por Columbia Picture. Baseado no livro "Bilionário por Acaso", de Ben Mezrich.

Rodrigues, Auro de Jesus. **Metodologia científica**. 4. ed., rev., ampl. Aracaju : Unit, 2011.

SANTOS, Alexandre Carvalho dos. **A misteriosa historia do brasileiro que fundou o Facebook**. 2017. Disponível em: <https://super.abril.com.br/tecnologia/a-misteriosa-historia-do-brasileiro-que-fundou-o-facebook/>. Acesso em: 14 out. 2018.

SANTOS NETO, João Arlindo dos; ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. A mediação da informação e o uso das redes sociais pelas bibliotecas universitárias estaduais do Paraná. In: SEMINÁRIO CIENTÍFICO ARQUIVOLOGIA E BIBLIOTECONOMIA, 4., 2015, Marília. **Anais...** Marília: Oficina Universitária, 2015. p. 1-10. Disponível em: <https://www.marilia.unesp.br/Home/Eventos/2015/seminariodearquivologiaebiblioteconomia/santos-neto-j.a.-almeida-junior-o.f..pdf>. Acesso em: 19 jul. 2018.

SEVERINO, Antônio Joaquim. **Metodologia do trabalho científico**. 23. ed., rev. e atual. São Paulo: Cortez, 2007.

RESULTADOS digitais. **Redes sociais**. [2017]. Disponível em: <https://resultadosdigitais.com.br/redes-sociais/#>>acesso. Acesso em: 16 out. 2018.

SCHERER, Felipe. **De onde veio a inspiração para criar o Facebook**. 2017. Disponível em: <https://exame.abril.com.br/blog/inovacao-na-pratica/de-onde-veio-a-inspiracao-para-criar-o-facebook/>. Acesso em: 12 out. 2018.

TEIXEIRA, Carlos Alberto. **A origem do Facebook**. 2012. Disponível em: <https://oglobo.globo.com/economia/a-origem-do-facebook-4934191>. Acesso em: 15 out. 2018.

TOMAÉL, Maria Inês; MARTELETO, Regina Maria. Redes sociais: posição dos atores no fluxo da informação. Enc. Bibli: Revista Eletr. de Bibliotecon. **Ci. Inf.**, Florianópolis, n. esp., p. 75-91, 1. sem. 2006. Disponível em:

<https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/viewFile/342/387>. Acesso em: 10 jul. 2018.

VIDOTTI, Aparecida Borsetti Gregorio, LANZI, Lucirene Andréa Catini, FERNEDA, Edberto. A mediação da informação aliada ao uso das tecnologias da informação e comunicação em uma biblioteca escolar. **Informação e Informação**, Londrina, v. 19, n. 2, p. 117-137, maio/ago. 2014. Disponível em: http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/19997/pdf_22. Acesso em: 19 jul. 2018.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARÁ. Assessoria de comunicação. **Inaugurações, lançamento do novo site e homenagens marcam as comemorações de aniversário da Biblioteca Central**. Disponível em: <https://ww2.ufpa.br/imprensa/noticia.php?cod=1670>. Acesso em: 21 nov. 2018.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARÁ. Pergmaum. Disponível em: <http://bibcentral.ufpa.br/pergamum/biblioteca/index.php>. 2018. Acesso em: 09 nov. 2018.

APÊNDICE B – ROTEIRO DE ENTREVISTA

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARÁ INSTITUTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA

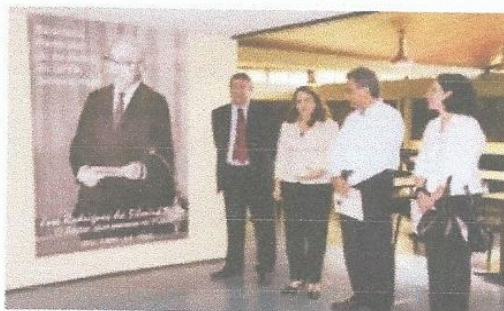
O presente roteiro é parte integrante de uma pesquisa para a realização de um Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia), com o objetivo de verificar como o uso do Facebook pela Biblioteca Central Prof. Dr. Clodoaldo Beckmann tem contribuído junto à instituição para a divulgação de produtos e serviços. Em vista disso, solicito que responda as perguntas abaixo.

Desde já agradeço por sua atenção e colaboração

- 1 – A partir de quando a biblioteca passou a fazer uso do Facebook?
- 2 – Quais motivos levaram a Biblioteca a fazer uso da rede social?
- 3 – Existe algum departamento responsável pela gestão de mídias sociais na biblioteca?
- 4 – Quantas pessoas gerenciam as mídias sociais na biblioteca? São todos Bibliotecários?
- 5 – Acredita que hoje o uso de mídias sociais contribui na produção de produtos e serviços ofertados pela instituição?
- 6 – Como o uso dessa ferramenta contribui no processo de divulgação de produtos e serviços ofertados pela Biblioteca?
- 7 – Atualmente a biblioteca possui algum plano de ação sobre o uso de redes sociais?
- 8 - Que informações costumam ser publicadas na página do Facebook?
- 9 – Acredita que a atuação do Bibliotecário em meio a redes sociais interfere no quantitativo de usuários que fazem uso biblioteca?
- 10 – Em sua opinião quais são os desafios e os benefícios do uso de redes sociais por uma biblioteca universitária.

ANEXO A – BIBLIOTECA CENTRAL RECEBE O NOME DE SEU FUNDADOR E PRIMEIRO DIRETOR CLODOALDO BECKMANN

Inaugurações, lançamento do novo site e homenagens marcam as comemorações de aniversário da Biblioteca Central



Modernidade e eficiência. Essas são duas palavras que definem precisamente a trajetória da Biblioteca Central da UFPA, que atualmente é referência regional e nacional na área de bibliotecas universitárias. No dia 19 de dezembro, a biblioteca completou 45 anos de existência e a UFPA tem muito a comemorar. Durante todo o dia foi realizada uma programação especial, que incluiu a solenidade comemorativa, o lançamento de publicações especiais e a inauguração da acessibilidade ao prédio da biblioteca para portadores de necessidades especiais.

Acompanhar a evolução tecnológica que modificou completamente o funcionamento de grandes bibliotecas em todo o mundo foi o maior desafio enfrentado pela Biblioteca Central nos últimos anos. <<Em tempos passados, eram oferecidos serviços tradicionais, como a consulta local ao acervo por meio do catálogo de fichas em papel. Hoje, o acervo e nossos serviços evoluíram para os meios eletrônico, digital e virtual, e conseqüentemente o catálogo do acervo das bibliotecas da UFPA está disponibilizado na rede mundial>> observa Sílvia Moreira, diretora do Sistema de Bibliotecas da UFPA.

Para alcançar o patamar em que se encontra, a Biblioteca Central contou com a dedicação de gerações de dirigentes e servidores. Sua criação foi concebida na gestão do ex-reitor José Rodrigues da Silveira Netto (1960-1969). Durante dez anos, ela funcionou em diversos endereços provisórios: até 1969, ficou instalada na Av. Governador José Malcher e, posteriormente, ocupou um prédio estilo germânico na Rua José Bonifácio. Já o prédio definitivo, no Campus Universitário, foi inaugurado na gestão de Aloysio Chaves (foto), em 1972. Em 1975, por meio do Decreto nº 75.377, de 14 de fevereiro, a Biblioteca recebeu o nome oficial de Biblioteca Central - BC. Em 1976, houve a ampliação do prédio passando a ocupar uma área de 6.117 m².

Sílvia Moreira lembra a importância dos diretores que lhe precederam, ressaltando que cada um <<cumpriu papel importante com ações que contribuíram para o avanço da biblioteca>>. Em janeiro de 2004, a Biblioteca Central passou por ampla reforma. Em meio a uma solenidade inaugurou-se as obras de modernização e revitalização de sua infra-estrutura física. Na ocasião do evento, a biblioteca foi oficialmente denominada de Biblioteca Central Prof. Dr. Clodoaldo Fernando Ribeiro Beckmann, onde descerrou-se a placa como uma homenagem ao seu organizador e primeiro diretor.

Atualmente, a Biblioteca Central é coordenadora do Sistema de Bibliotecas da UFPA (SIBI/UFPA), composto por 33 bibliotecas que atendem aos institutos, núcleos, unidades acadêmicas especiais (hospitais e Escola de Aplicação) e aos campi do interior. A Biblioteca Central realiza em média 2.500 atendimentos diários. Quando se trata de inovação, tem sido pioneira na Região Norte ao implantar recursos modernos como o software Pergamum e o sistema eletromagnético anti-furto de acervo. Será inaugurada a acessibilidade para portadores de necessidades especiais, o que inclui rampas de acesso, entradas com desníveis, barra de apoio, corrimão e plataforma elevadora. O espaço Braille será reinaugurado com área mais ampla, modernos equipamentos e softwares voltados aos portadores de deficiência visual.

Durante as comemorações dos 45 anos da Biblioteca Central serão lançadas as publicações <<Catálogo de Teses e Dissertações dos Programas de pós-graduação Strictu Sensu da UFPA, 1976-2007>>e <<Manual de Normalização de Trabalhos Acadêmicos>>, que deverá ser adotado nos cursos da instituição. Já o <<Ementário dos Conselhos Superiores Deliberativos da UFPA: Consun, Concur, Consep, CONSAD, 1957-2007 será disponibilizado em Cd-Rom e via internet. O novo site poderá ser acessado no endereço www.ufpa.br/bc (copie e cole no seu navegador).

Histórico: Ex-Diretores da Biblioteca:

Clodoaldo Fernando Ribeiro Beckmann (1962 - 1966)
Ruthe Pinheiro Condurú Chalala (1966 - 1969)
Ana Augusta Fernandes Amorim (1969 - 1971)
Magali Renata Van Djick Vergolino (1971 - 1985)
Maria Cristina Montenegro Duarte Lira (1985 - 1993)
Maria Hilda de Medeiros Gondim (1993 - 1997)
Maria das Graças da Silva Pena (1997- 2001)

Publicado em: 17.12.2007 14:34

ANEXO B – USO DE PERFIL AO INVÉS DE PÁGINA POR PESSOAS JURIDICAS VIOLA TERMO DE USO DO FACEBOOK

3 Suporte

Por que devo converter meu perfil em uma Página do Facebook?

[Ajuda para computadores](#) [Ajuda para celulares](#) [Compartilhar artigo](#)

É contra os [Termos do Facebook](#) usar seu perfil para representar algo além de você mesmo (por exemplo, sua empresa), e o acesso à sua conta poderá ser removido definitivamente se você não a converter em uma Página.

Se estiver utilizando seu perfil para representar uma empresa, há muitos benefícios em converter seu perfil em uma Página:

- As Páginas foram projetadas para empresas e organizações, com recursos que ajudam a entrar em contato com clientes e atingir seus objetivos.
- Você terá acesso às informações da Página, onde você verá métricas como as publicações com que as pessoas se envolvem, e dados demográficos dos visitantes como idade e localização.
- As funções das Páginas permitem que você conceda acesso para que outras pessoas editem sua Página.
- Você pode criar anúncios e impulsionar publicações.

[Converta seu perfil em uma Página](#) ou [saiba mais sobre ele](#) na Central de ajuda:

Caso você seja uma figura pública, [saiba mais sobre como permitir seguidores](#).

Essa informação foi útil?

☐ Sim ☐ Não