



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

CRISTIANE DO SOCORRO SILVA BRITO

**A BIBLIOTECA CENTRAL PROF. DR. CLODOALDO BECKMANN FRENTE À  
EVOLUÇÃO SOCIAL E TECNOLÓGICA DA WEB 2.0**

BELÉM  
2018

CRISTIANE DO SOCORRO SILVA BRITO

**A BIBLIOTECA CENTRAL PROF. DR. CLODOALDO BECKMANN FRENTE À  
EVOLUÇÃO SOCIAL E TECNOLÓGICA DA WEB 2.0**

Pesquisa apresentada à Faculdade de Biblioteconomia da Universidade Federal do Pará como requisito para a obtenção do grau de Bacharel em Biblioteconomia.

Orientador: Prof. Dr. Rubens da Silva Ferreira.

Coorientadora: Esp. Cleide Furtado Nascimento Dantas.

BELÉM

2018

## CPI – Catalogação na publicação

---

Brito, Cristiane do Socorro Silva, 1988-  
B862b A Biblioteca Central Prof. Dr. Clodoaldo Beckmann frente  
à evolução social e tecnológica da Web 2.0 / Cristiane do  
Socorro Silva Brito. -- Belém, 2018.  
70 f.: il.

Orientador: Rubens da Silva Ferreira.

Coorientadora: Cleide Furtado Nascimento Dantas.

Trabalho de conclusão de curso (graduação) -  
Universidade Federal do Pará, Instituto de Ciências Sociais  
Aplicadas, Faculdade de Biblioteconomia, Belém, 2018.

1. Bibliotecas universitárias. 2. Biblioteca Central Prof.  
Dr. Clodoaldo Beckmann. 3. Internet. 4. World Wide Web. I.  
Silva, Rubens Ferreira da, *orient.* II. Dantas, Cleide Furtado  
Nascimento, *coorient.* III. Título.

CDD. 23. ed: 027.7

---

CRISTIANE DO SOCORRO SILVA BRITO

**A BIBLIOTECA CENTRAL PROF. DR. CLODOALDO BECKMANN FRENTE À  
EVOLUÇÃO SOCIAL E TECNOLÓGICA DA WEB 2.0**

Pesquisa apresentada à Faculdade de Biblioteconomia da Universidade Federal do Pará como requisito para a obtenção do grau de Bacharel em Biblioteconomia. Orientador: Rubens da Silva Ferreira. Coorientadora: Cleide Furtado Nascimento Dantas.

Banca examinadora:

---

Prof. Dr. Rubens da Silva Ferreira (FABIB/ICSA/UFPA)  
Orientador

---

Esp. Cleide Furtado Nascimento Dantas (UFPA/BC/PPGCI/ICSA)  
Coorientadora

---

Profa. Me. Maria Raimunda Sampaio (FABIB/ICSA/UFPA)  
Avaliadora

---

Prof. Me. Luiz Otavio Maciel da Silva (FABIB/ICSA/UFPA)  
Avaliador

Defendido em: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_  
Conceito: \_\_\_\_\_

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço ao meu Deus todo poderoso por tudo que tens me proporcionado, ao seu amor incondicional por mim.

A Hellen Cristina, por ter acreditado que um dia esta conquista seria possível, minha gratidão eterna.

A minha vó Nazaré, por ter me apoiado em tudo e me incentivado nos momentos difíceis, cuidando do meu filho por esses quatro anos para que eu pudesse estudar.

Ao meu marido Kleudo Silva, por tudo o que representa em minha vida.

Ao meu orientador Rubens Ferreira, por ter depositado toda confiança nesta pesquisa. Sua mente brilhante conduziu meu TCC com ideias atualizadas e o resultado foi muito mais do que imaginei.

A minha coorientadora Cleide Dantas, por todo apoio.

A minha família abençoada: minha mãe Silvana e minhas irmãs Suellen e Shirley, minhas tias e prima Regina, Telma, Silvia e Fernanda.

Aos amigos que caminharam comigo nesta jornada: Sheysy por todo carinho, Helayne, Benedita, Andreia, Antônio Bruno, Jairo e tantos outros que não citei, mas que estão no meu coração.

A todos os professores da Faculdade de Biblioteconomia da UFPA que contribuíram para minha formação e aos que participaram da minha banca examinadora Profa. Raimunda Sampaio e Prof. Luiz Otávio.

Aos meus filhos, Déborah e Salomão por serem os bens mais preciosos que possuo.

Aos amigos dos estágios (Laura, Géssica e Douglas) e às supervisoras dos meus estágios D. Lucicléia e D. Elvira.

Meus agradecimentos aos entrevistados nesta pesquisa, Célia Ribeiro, Diego Barros e Adriane Jackson e a todos que contribuíram de forma indireta com esta pesquisa.

## RESUMO

Pesquisa sobre a Biblioteca Central Prof. Dr. Clodoaldo Beckmann no contexto da *Web 2.0*. Busca saber como essa biblioteca universitária tem se apropriado das ferramentas da *Web 2.0* não somente na oferta de produtos e serviços de informação, mas também na construção de relações virtuais com os usuários. Analisa a experiência dessa biblioteca no uso das mídias sociais. Utiliza dados obtidos do perfil da biblioteca no Facebook, Twitter e Instagram, complementados por entrevistas semiestruturadas. Verifica que com o uso das mídias sociais a BC amplia suas relações com os usuários na Internet. Sugere a elaboração de uma política de informação para mídias sociais para o melhor uso da *Web 2.0*.

**Palavras-Chave:** Bibliotecas universitárias. Biblioteca Central Prof. Dr. Clodoaldo Beckmann. Internet. World Wide Web.

## ABSTRACT

Research on the Biblioteca Central Prof. Dr. Clodoaldo Beckmann in the context of Web 2.0. It seeks to know how this academic library has appropriated Web 2.0 tools not only in the provision of information products and services, but also in the construction of virtual relationships with users. It analyzes the experience of this library in the use of social media. It uses data obtained from the library profile on Facebook, Twitter and Instagram, complemented by semi-structured interviews. It verifies that with the use of the social media the BC broadens its relations with the users in the Internet. It suggests the elaboration of an information policy for social media for the best use of Web 2.0.

**Keywords:** Academic libraries. Biblioteca Central Prof. Dr. Clodoaldo Beckmann. Internet. World Wide Web.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

<b>Figura 1</b>	As gerações e as teconologias: dos Baby Boomer aos Alpha.....	27
<b>Figura 2</b>	Página da BC no Facebook.....	33
<b>Figura 3</b>	Página da BC no Twitter.....	33
<b>Figura 4</b>	Página da BC no Instagram.....	33
<b>Figura 5</b>	Postagem da BC no Facebook: Campanha solidária de Natal, 2015.....	37
<b>Figura 6</b>	Postagem no Facebook: homenagem ao dia do bibliotecário.....	54
<b>Figura 7</b>	Postagem no Instagram: homenagem a outras categorias profissionais.....	55
<b>Figura 8</b>	Postagem no Instagram: na categoria construir relação com o usuário.....	57
<b>Figura 9</b>	Postagem no Facebook em agradecimento a um dos parceiros dos projetos da biblioteca.....	59

## LISTA DE QUADROS

<b>Quadro 1</b>	Nomes dos diretores da Biblioteca Central desde sua inauguração até os dias atuais.....	30
<b>Quadro 2</b>	Bibliotecas estruturantes do SIBI/UFPA.....	31
<b>Quadro 3</b>	Postagens da BC no Facebook, Twitter e Instagram: categoria disseminação da informação.....	38
<b>Quadro 4</b>	Postagens da BC no Facebook, Twitter e Instagram: categoria homenagem à equipe da biblioteca.....	53
<b>Quadro 5</b>	Postagens da BC no Facebook, Twitter e Instagram: categoria homenagem ao dia do bibliotecário.....	54
<b>Quadro 6</b>	Postagens da BC no Facebook, Twitter e Instagram: categoria homenagem a outras categorias profissionais.....	55
<b>Quadro 7</b>	Postagens da BC no Facebook, Twitter e Instagram: categoria construir relação com o usuário.....	57
<b>Quadro 8</b>	Postagens da BC no Facebook, Twitter e Instagram: categoria agradecimento a parceiros dos projetos da biblioteca.....	59

## LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

BC	Biblioteca Central
BRAPCI	Base de Dados de Periódicos em Ciência da Informação
Capes	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
CI	Ciência da Informação
COMUT	Programa de Comutação Bibliográfica
MI	Mensagem Instantânea
PUC-PR	Pontifícia Universidade Católica do Paraná
RSS	<i>Really Simple Syndication</i>
SIBI/UFPA	Sistema de Bibliotecas da UFPA
TIC	Tecnologias Informação e Comunicação
UFPA	Universidade Federal do Pará
WEB	<i>World Wide Web</i>

## SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO .....	11
2	JUSTIFICATIVA .....	13
3	REFERENCIAL TEÓRICO .....	14
3.1	Web 2.0: breve histórico e aplicações .....	16
3.2	Revisão da literatura .....	20
4	METODOLOGIA .....	29
4.1	A Biblioteca Central da UFPA “Prof. Dr. Clodoaldo Beckmann” como <i>locus</i> da pesquisa .....	29
4.2	Tipo de pesquisa .....	34
4.3	Entrevista .....	34
4.4	Formulário de coleta de dados .....	35
4.5	Análise dos dados .....	35
5	RESULTADOS E DISCUSSÃO .....	36
5.1	Disseminação da informação .....	36
5.2	Homenagem a servidores e equipe da biblioteca .....	52
5.3	Homenagem ao dia do bibliotecário .....	53
5.4	Homenagem a outras categorias profissionais .....	55
5.5	Construir relação com o usuário .....	56
5.6	Agradecimento a parceiros dos projetos da biblioteca .....	58
5.7	Vantagens do uso da Web 2.0 .....	59
5.7.1	Visão gerencial das mídias sociais .....	60
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	65
	REFERÊNCIAS .....	67

## 1 INTRODUÇÃO

Nos processos de transformações existem fatores que colocam em foco as Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), tomadas para estudo nesta pesquisa, precisamente com o advento da chamada *Web 2.0*.

No momento em que ainda se atravessa mudanças culturais, sociais, econômicas, políticas e tecnológicas marcantes neste século XXI, as bibliotecas universitárias não passam ao largo desses acontecimentos, pois também sofrem impactos, que, de acordo com Carvalho (2004), a partir da década de 1970 e acentuadamente nos anos de 1990 se tornaram mais evidentes. Antes disso, essas organizações do conhecimento eram mais tecnicistas, preocupadas, sobretudo, com a guarda de seus acervos como patrimônio a ser preservado. Os produtos e serviços eram mais limitados às condições materiais e sua forma de agir não era tão dinâmica como nos dias de hoje.

As ferramentas e os meios tecnológicos apropriados pelas bibliotecas universitárias, entre outras unidades de informação, se expandiram. Nesse processo foi necessário (re)pensar modelos de gestão, (re)definir missões, ampliar o conhecimento técnico dos recursos humanos, atualizar equipamentos e (re)pensar a infraestrutura entre as alternativas de possuir ou permitir o acesso remoto.

Neste contexto, a Biblioteca Central Prof. Dr. Clodoaldo Beckmann (doravante BC), instalada na Universidade Federal do Pará (UFPA), no decorrer dos anos vem experimentando as mudanças das quais se falou acima, gerindo informação e conhecimento para a comunidade universitária e seu entorno.

Atualmente, por meio de seus produtos e serviços, a BC tem buscado aproximar-se mais dos seus usuários. A superação de possíveis problemas relacionados ao acesso à informação tem sido viabilizada devido ao estabelecimento de serviços que aproveitam as vantagens da internet, especialmente a chamada *Web 2.0*. Mediante essa tendência que se expande entre as bibliotecas universitárias de diferentes países, neste estudo buscou-se explorar a temática da *Web 2.0* no contexto da BC, a fim de responder a questão: como essa biblioteca universitária tem se apropriado das ferramentas da *Web 2.0*, não somente para a oferta de produtos e serviços de informação, mais também para a construção de relações virtuais com seus usuários?

Como objetivo, o presente estudo buscou analisar a experiência da Biblioteca Central Prof. Dr. Clodoaldo Beckmann quanto o uso da *Web 2.0* para a comunidade que atende. Em termos específicos, procurou-se identificar: (1) os produtos e serviços oferecidos pela BC na *Web 2.0*, (2) as informações postas em circulação pela BC nas mídias sociais, bem como (3) as vantagens quanto à oferta desses produtos e serviços na percepção dos profissionais bibliotecários.

Segundo observa Furtado (2009, p. 136), a *Web 2.0* traz mudanças significativas na disseminação da informação, de forma, que o usuário pode ser tanto autor quanto simples leitor, ou seja, um sujeito que lida com a informação, desempenhando ao mesmo tempo dois papéis. Assim, nas áreas da Ciência da Informação (CI) e da Biblioteconomia, o empoderamento do usuário emerge como um novo paradigma com o advento da *Web 2.0*, à medida que ele adquire maior autonomia para buscar e utilizar a informação de que precisa.

Como é sabido, na sociedade em que se vive, as tecnologias invadiram o cotidiano oferecendo muitas facilidades, promovendo acessibilidade e dinamismo à execução de uma grande quantidade de tarefas diárias, das mais simples às mais complexas. Na rotina de trabalho das bibliotecas universitárias isso não poderia ser diferente, pois a *Web 2.0*, entre outras tecnologias, vem trazendo mudanças positivas no processo de compartilhamento do conhecimento, de ideias, resultando no aumento significativo do volume de informação disponível na sociedade. Contudo, com essas transformações a biblioteca tem o grande desafio de lidar com o novo cenário, tendo que abandonar velhos hábitos e modos de trabalhar, a fim de adaptar-se aos novos tempos, às novas exigências sociais, culturais e informacionais.

Diante desse contexto e uma vez tratada nesta introdução, nas partes seguintes desta proposta de estudo serão focados os seguintes pontos: justificativa; referencial teórico, metodologia, resultados e discussão e considerações finais.

## 2 JUSTIFICATIVA

No campo institucional, o estudo sobre a BC frente à evolução tecnológica da *Web 2.0* mostra-se relevante, uma vez que pretende contribuir com as discussões atuais sobre serviços e produtos de informação oferecidos por meio desse tipo de tecnologia social, isto é, fundamentada na ideia de compartilhar conteúdos para muitos indivíduos.

No âmbito social, o estudo sobre a experiência da BC com as mídias sociais pode ampliar o conhecimento sobre as relações mantidas com a comunidade de usuários que atende, possivelmente oferecendo um leque de informações à sociedade, às quais só podem ser conhecidas se devidamente divulgadas, tal como, o acesso a diferentes bases de dados, ao Portal de Periódicos da Capes, ao repositório institucional, às instruções de normalização de trabalhos acadêmicos, à elaboração de fichas catalográficas e muitas outras, às vezes, desconhecidas pela comunidade acadêmica.

No âmbito pessoal, este estudo poderá colaborar para a apropriação de um conhecimento relevante do ponto de vista da formação acadêmica e profissional em Biblioteconomia. Além do exercício de pesquisa, ele propiciará o contato com o tema da *Web 2.0* em seu processo de modificação cultural, tecnológica e social, inclusive no modo de pensar a informação compartilhada em rede para uma grande variedade de atores.

### 3 REFERENCIAL TEÓRICO

Ao analisar o cerne das bibliotecas universitárias federais, Carvalho (2004) percebe que elas vêm passando por mudanças de proporções que ainda não estão plenamente analisadas no campo da Biblioteconomia e da CI. Como elas lidam com informação e conhecimento, especialmente de natureza científica, na esfera tecnológica as transformações não cessam de ocorrer. Em um cenário que sofre modificações continuamente, as bibliotecas universitárias em sua cultura, produtos e serviços necessitam se aperfeiçoar continuamente para dar conta das novas ferramentas e dos novos métodos de se trabalhar a informação e o conhecimento, independente de formatos.

Há que se estudar esse contexto de mudança que as bibliotecas vêm passando. De perceber como o conjunto dessas situações externas influencia o ambiente interno das unidades de informação, sobretudo do ponto de vista da oferta de produtos e serviços para os usuários que atende.

Neste contexto, Carvalho (2004, p. 31), discute que:

[...] tendo em vista inserir, de forma sistemática e ativa, essas organizações no processo de socialização do conhecimento, bem como sugerir alternativas para o alcance dessas potencialidades, o que no contexto atual, caracterizado por constantes mudanças, pela explosão do conhecimento, pelo emprego intensivo das tecnologias da informação e comunicação, requer o estabelecimento de formas organizacionais baseadas em rede, o que também é verdadeiro para a socialização do conhecimento.

A interatividade do usuário com a expansão dos serviços proporciona a facilidade do acesso à informação de maneira rápida e instantânea. Foi assim que Gonçalves (2013), ao fazer estudo de usuários de uma comunidade acadêmica procurou saber quais serviços atendiam realmente às necessidades desses indivíduos para serem considerados satisfatórios. A importância de estudo desse tipo se deve à necessidade de conhecer o desempenho da biblioteca, ou seja, se ela está caminhando para o cumprimento de sua missão, o que pode ser revelado pelo nível de satisfação de seus usuários, inclusive se a biblioteca está utilizando meios sociais como os recursos da *Web 2.0* no provimento de produtos e serviços de informação.

No artigo de Furtado (2009), a autora menciona que a biblioteca precisa recorrer ao que as TICs oferecem de melhor. Porém, as possibilidades são tantas em meio à internet que a dificuldade reside em identificar nichos e explorar

novidades potenciais, para além das instalações físicas e dos produtos tangíveis. Além disso, com a eliminação das barreiras geográficas e temporais, o caminho dos usuários até a informação tem sido cada vez mais encurtado, tal como sinalizam os serviços de referências agora virtuais.

Falar de *Web 2.0* ainda é algo relativamente novo, pois foi em 2004 que o termo começou a surgir e se propagar. Ele passou a ser utilizado para definir uma segunda geração de plataformas, produtos e serviços na internet que poderiam ser criados, renovados e atualizados pelos usuários. A esse respeito, Furtado (2009) comenta em artigo sobre as relações que as bibliotecas têm com as TICs.

A primeira dessa relação seria a de bibliotecas passivas, que utilizam tecnologias, porém, não agregavam valor em seus produtos e serviços. Ou, quando o fazem, agregam valor para os usuários internos da biblioteca. Outra relação aparece em bibliotecas ativas. Estas se utilizam das TICs fazendo o uso dinâmico das ferramentas da *Web 2.0* em seus serviços e produtos, e de modo unidirecional, para o usuário. Por último, existem as bibliotecas interativas, que utilizam a tecnologia como forma de se relacionar com o usuário e, assim, obter a participação do mesmo nas ações da biblioteca.

Esse aspecto das relações observado por Furtado (2009) consiste em um dos pontos importantes a serem levados em consideração nesta proposta de pesquisa desenhada para a BC. Isso porque, conforme a autora (2009, p. 139):

O papel informacional da biblioteca, nesse contexto, não se reduz unicamente em disponibilizar as informações do seu acervo patrimonial, mais sim, permitir que todos participem na construção dos conteúdos que todos irão usar [...]

Focando na unidade de informação que nos interessa, em 2016 foi publicado o relatório de gestão da BC. Entre outras coisas, o documento relata sobre os serviços executados por essa unidade de informação e comenta sobre os produtos e as propostas da nova gestão que, em 2016, se iniciava com a bibliotecária Célia Pereira Ribeiro.

O relatório supracitado tem potencial que colaborou com esta pesquisa ao ajudar a conhecer melhor os serviços e produtos que a BC oferece à comunidade acadêmica da UFPA, especialmente aqueles na *Web 2.0*. E, além desse documento e dos autores preliminarmente citados aqui, outros poderão ser incorporados ao

referencial teórico à medida que for ampliado, incorporando nomes como o de Jesus e Cunha (2012) e Aguiar e Silva (2014), por exemplo.

### 3.1 Web 2.0: breve histórico e aplicações

Foi em 2004, na cidade americana de São Francisco, que o termo *Web 2.0* surgiu e se tornou popular durante uma conferência promovida pelas empresas *O'Reilly Media* e *Media Live International*. A expressão chamou atenção de profissionais como jornalistas, programadores, empresas de *softwares* e usuários de internet, que, pouco a pouco, passaram a utilizá-la.

Para autores como Feitosa (2006), a *Web 2.0* é a segunda plataforma de serviços e programas oferecidos na internet, consistindo em um conceito que ainda encontra-se em estudo. Como observa esse autor, “[...] essa segunda geração ou segundo estágio da Web só é possível ao uso de diferentes formas de apresentações para a mesma estrutura de um documento com base em uma linguagem XML” (FEITOSA, 2006, p. 86).<sup>1</sup>

Bressan (2008) e Tomael (2004), entre outros autores, referem-se à *Web 2.0* como uma versão mais social da internet. Significa dizer, que, diferentemente da internet, a *Web 2.0* permite maior interatividade e colaboração entre seus usuários. Isto é possível porque ela incorpora mídias sociais como ferramentas Wiki, Blogs, Facebook, Twitter e outras, permitindo, ao mesmo tempo, que os indivíduos sejam produtores e consumidores de informação.

Toffler (1995), em seu livro *A terceira onda* já falava do *prossumidor*, que não pode ser confundido com o consumidor passivo. Na verdade, ele faz uma referência a quem dedica parte de seu tempo para produzir coisas para o consumo próprio ou de outros indivíduos, não necessariamente para fins comerciais. Isso é o que vem ocorrendo com *Web 2.0*, à medida que muitos usuários de internet produzem conteúdos de interesse para outras pessoas, embora a qualidade desses conteúdos seja questionável.

De um modo geral, as ferramentas colaborativas para a *Web 2.0* são as seguintes:

---

<sup>1</sup> Sigla para *eXtensible Markup Language*, uma das linguagens desenvolvidas para descrever diferentes tipos de dados na internet.

- a) Blogs:** de acordo com D'Ávila (2015), trata-se de uma espécie de diário virtual, procedente da palavra *Weblog*, que advém da junção da palavra Web (teia) + Log (registro). Os post nessa mídia social podem conter imagens, sons e vídeos, que são organizados cronologicamente. Entre suas funções para as bibliotecas, o blog serve para: informar aos usuários as novas aquisições da coleção; estreitar os laços de relacionamentos entre a biblioteca e a comunidade de usuários; a exposição das opiniões dos usuários; ajudar a avaliar a qualidade de produtos e serviços oferecidos por meio de enquetes; e disseminar conteúdos gerais e/ou específicos para a comunidade acadêmica;
- b) Facebook:** segundo Recuero (2009), o Facebook é uma mídia social que funciona por meio de perfis de usuários e/ou comunidades com o propósito de compartilhar conteúdos como fotos, vídeos, ideias, incluindo mensagens privadas, aplicativos como jogos e outras ferramentas interativas. Com relação às bibliotecas, na visão de Novelli, Hoffmann e Gracioso (2011) essa mídia social serve, entre outras coisas, para: compartilhar conteúdos como vídeos, fotos e textos de interesse da comunidade acadêmica; disponibilizar enquetes que servirão de base à oferta de produtos e serviços aos usuários (tipos de minicursos, palestras ou oficinas a serem ofertados); para a disseminação de informações relevantes para a comunidade interna e/ou externa da universidade;
- c) Twitter:** é uma mídia social popularmente conhecida por ser estruturada com base em pequenos blogs, uma vez que o texto postado tem o limite de 140 caracteres, reservado, então, para mensagens instantâneas e curtas. Os usuários do Twitter podem seguir pessoas ou podem ser seguidos. Com base em Novelli, Hoffmann e Gracioso (2011), é possível pensar na aplicação dessa ferramenta para as bibliotecas com o propósito de, entre outras coisas: disseminar eventos promovidos pelas bibliotecas; compartilhar links para conteúdos disponíveis em outros sites da internet; postar conteúdos de interesse geral ou específicos para a comunidade acadêmica;

- d) Instagram:** para Recuero (2009), essa ferramenta é um aplicativo operacional direcionado para publicação de fotos, vídeo e propagandas de forma virtual (e-commerce), por meio do qual os usuários buscam visibilidade e exposições de ideias, estilos de vida, estados de espírito, etc. No contexto das bibliotecas, entre outras coisas, o Instagram pode ser utilizado para: construir relações com os usuários no ambiente digital; veicular informações consideradas relevantes para a comunidade acadêmica; promover a imagem da biblioteca; promover produtos e serviços;
- e) Podcast:** de acordo com definição da Wikipedia (2017)<sup>2</sup>, o Podcast é um arquivo em formato de vídeo ou áudio. Luiz e Assis (2010) explicam que esse recurso pode ser acessado a partir da assinatura de *Really Simple Syndication* (RSS), permitindo que os internautas tenham acesso às atualizações automáticas de um site ou blog. As vantagens da aplicação do Podcast para bibliotecas podem ser, entre outras coisas: o compartilhamento de registros sonoros úteis, sobretudo, para usuários cegos; a divulgação de produtos e serviços; o compartilhamento de materiais educacionais sonoros e ou audiovisuais para a comunidade acadêmica;
- f) RSS Feeds:** conforme D'Ávila (2015) e Luiz e Assis (2010), RSS corresponde a um recurso para adicionar “feeds” de notícias. Ele permite que os usuários cadastrados em um blog recebam atualizações automáticas de novas postagens sem que precisem visitá-lo. Mostra que, para as bibliotecas, o RSS pode ser empregado, entre outras coisas, para: alertas sobre as novas aquisições pelas bibliotecas; divulgação de eventos; propaganda; convocar usuários para fazerem comentários e apresentarem sugestões para a qualidade dos serviços e produtos da biblioteca.

Como se pôde mostrar, as plataformas digitais apresentadas acima são utilizadas como meio ou canal *online* para o compartilhamento de informações para

---

<sup>2</sup> Ver: <https://pt.wikipedia.org/wiki/Podcasting>

os usuários das bibliotecas. A utilidade delas ultrapassou o espaço doméstico e chegou às organizações, que mais recentemente aprendem a fazer o melhor uso das mídias digitais em suas relações com a sociedade. É nesse contexto de apropriação dessas ferramentas pelas bibliotecas que, em setembro de 2005, Michael Casey cunhou o termo biblioteca 2.0 (2005 apud ROCHA; SILVA; MAIA, 2012), a fim de dar conta do aproveitamento do potencial da internet social pelas unidades de informação. Por outro lado, tal como destaca Stephen Abram (2005 apud ROCHA; SILVA; MAIA, 2012), essa biblioteca só será possível quando os bibliotecários estiverem devidamente qualificados para atuarem na *Web 2.0*.

Jesus e Cunha (2012) analisam que uma das finalidades das unidades de informação é prestar atendimento de qualidade aos usuários, podendo ser esse usuário tanto real quanto potencial. Nesta direção, os autores destacam que as ferramentas da *Web 2.0* são fortes aliadas do serviço de referência. Entre essas ferramentas eles mencionam o YouTube, com potencial para ajudar não somente na divulgação dos produtos e serviços da biblioteca, como também, na familiarização dos usuários com os recursos de pesquisa por meio vídeos instrucionais (tutoriais), conforme também pontuam Hubner, Teixeira e Kroth (2014).

Jesus e Cunha (2012) ordenaram as ferramentas tecnológicas da *Web 2.0* em três categorias, a saber: de pesquisa, de relacionamento social e de divulgação. As de pesquisas correspondem a recursos como Wikis, Flickr e YouTube. As de relacionamento são ferramentas como Facebook, Twitter e Social Bookmarking, conhecidas popularmente como “redes sociais”. Por fim, têm-se as de divulgação, com destaque para os Blogs, o RSS e a Mensagem Instantânea.

Percebe-se diante das falas desses autores que as bibliotecas universitárias precisam adaptar-se de tempos em tempos às inovações tecnológicas pelo simples fato de que as sociedades se modificam a cada geração, mudando seus valores, formas de pensar, de fazer, inclusive de trabalhar. Como bem alerta Ranganathan (2009, p. 241) em sua célebre obra “As cinco leis da Biblioteconomia”, em sua quinta lei, “a biblioteca é um organismo em crescimento”. Significa dizer, então, que como as demais bibliotecas, as universitárias não param de sofrer mudanças, experimentar atualizações, ampliar as coleções, e, deste modo, demandar por novas formas de se relacionar com o público que atende e oferecer produtos e serviços de acordo com as novas necessidades da comunidade acadêmica.

### 3.2 Revisão da literatura

A revisão bibliográfica também é conhecida como revisão de literatura e tem por finalidade permitir a melhor compreensão do assunto a ser pesquisado, permitindo melhor defini-lo, caracterizá-lo, ampliando, desse modo, o conhecimento do pesquisador sobre o que tem sido produzido em relação a um determinado tema.

Para esta pesquisa foi consultada a Base de dados de Periódicos em Ciência da Informação (BRAPCI). Nela, buscas com a expressão “*Web 2.0*” permitiu a recuperação de 116 trabalhos publicados entre os anos de 2007 e 2017. Em um período de dez anos foram identificados 24 artigos que relacionam especificamente a *Web 2.0* e as bibliotecas universitárias.

Pereira, Grants e Bem (2010), no trabalho “Biblioteca 2.0: produtos e serviços oferecidos pelo sistema de bibliotecas da UFSC” analisam como essas ferramentas têm sido utilizadas para a otimização dos produtos e serviços no atendimento aos usuários. Pelo estudo conduzido, verificaram que o Twitter passou a ser utilizado para atrair a clientela à biblioteca e identificar lacunas de informações dos usuários. Pela leitura desse trabalho foi possível verificar que tal recurso, ao lado do RSS, funciona como uma espécie de serviço de disseminação da informação, pois oferece um sistema de alerta aos usuários que seguem o blog da biblioteca ou que a seguem no Twitter.

Outro recurso é o Orkut, já extinto. No estudo os autores verificaram que essa mídia social agregava valor aos serviços da biblioteca, permitindo a divulgação dos mesmos. Os autores observaram também que as bibliotecas universitárias convergem para a *Web 2.0* pela possibilidade do conhecimento coletivo e colaborativo, conectando usuários que passam a interagir de maneira dinâmica entre si e com a biblioteca.

A pesquisa de Rocha, Silva e Maia (2012) intitulada “Estratégia de marketing em unidades de informação: o uso de ferramentas da *Web 2.0*”, ocupa-se, como o próprio título sugere, das estratégias de marketing na *Web 2.0*. Os autores analisaram 44 sites de bibliotecas de instituições públicas, identificando os produtos e serviços oferecidos na *Web 2.0*. Verificaram os autores, entre outras coisas, que as unidades de informação necessitam da visibilidade, apropriando-se dessas ferramentas para propagar suas ações. Há entre os autores a preocupação de

entender se os profissionais bibliotecários estão qualificados para se adequarem às mudanças em um mundo globalizado, a fim de prestarem serviços de qualidade para a sociedade.

Com base no estudo de Rocha, Silva e Maia (2012), compreende-se que nas bibliotecas e nos centros de informação o bibliotecário precisa conhecer os produtos e serviços oferecidos à comunidade de usuários, razão pela qual precisam ter competência para saber analisar se estes suprem as necessidades da instituição a que servem.

De um modo geral, o trabalho dos autores acima citado mostra que as bibliotecas universitárias utilizam as mídias sociais mais como ferramenta de marketing, especificamente de propaganda. O Twitter, RSS e as Mensagens Instantâneas (MI)<sup>3</sup> aparecem como recursos cada vez mais utilizados pelas bibliotecas. Todavia, constataram que somente 11% do universo de 44 bibliotecas pesquisadas utilizam o MI, sugerindo relativo desconhecimento quanto ao uso desse recurso nas relações com a comunidade de usuários. Logo, ao que tudo indica, há uma tendência quanto ao uso das mídias sociais para tornar as unidades de informação mais atraentes para os usuários, sobretudo os da chamada “geração y”, que já nasceu no advento da internet.

No levantamento da literatura realizado, constatou-se certa preocupação em saber como os profissionais responsáveis pela mediação e pelo tratamento da informação estão lidando com as mídias sociais. Isto é compreensível porque é sabido das dificuldades de alguns bibliotecários para acompanhar as novidades tecnológicas, sobretudo os da “geração x”, que viram a internet florescer. Apesar das resistências e mesmo do repúdio de alguns profissionais quanto ao uso dessas ferramentas, o fato é que a tecnologia avança rapidamente, provocando mudanças sociais e culturais na sociedade e afetando a esfera do trabalho. Diante desta preocupação, Freire *et al.* (2013) em “Os serviços da Web 2.0 e sua aplicabilidade no âmbito da biblioteca 2.0” podem ser situados entre os estudos com essa preocupação.

Complementando ao que dizem Rocha, Silva e Maia (2012) sobre a biblioteca 2.0 ser implementada quando efetivamente os bibliotecários estiverem habilitados para lidar com essa realidade, Freire *et al.* (2013) citam Maness (2007). Neste ponto,

---

<sup>3</sup> MI corresponde a um mecanismo para obtenção de informação de prazo imediato, pelo qual o setor de referência pode melhorar seus serviços e sanar algumas dificuldades na comunicação com os usuários em tempo real.

destacam que: (1) todo o desenvolvimento de produtos e serviços na *Web 2.0* precisa estar focado no usuário; (2) esses serviços e produtos devem partir do uso prático das ferramentas da *Web 2.0*, ou seja, de experiência multimídia do bibliotecário; e, por fim, (3), biblioteca 2.0 deve atuar no sentido de uma comunicação síncrona com os usuários, uma vez que deve oferecer produtos e serviços comunitários, isto é, conhecendo e ouvindo os usuários quanto ao que precisam no ambiente das redes digitais.

Já os autores Oliveira e Silveira (2013), no trabalho “Interação e colaboração via *Web 2.0*: estudo de caso em bibliotecas públicas do município de Goiânia (GO)”, focam o investimento por parte dos órgãos governamentais nas bibliotecas locais. Esse artigo é uma exceção quanto ao objeto de estudo desta pesquisa, uma biblioteca universitária; ainda assim, ele foi incluído na revisão da literatura para permitir um elemento de relativização, um contraponto nas experiências de uso da *Web 2.0*.

Como nas universitárias, também observaram que nas bibliotecas goianas há carência quanto ao uso da *Web 2.0*, assim como falta de qualificação dos gestores, impedindo, deste modo, o uso efetivo e dinâmico das ferramentas da internet social, inclusive em serviços de divulgação, o que não permitiria a atração de novos usuários, nem mesmo preservando os que já possuem. Ao contrário das bibliotecas universitárias, centradas na comunidade acadêmica, as bibliotecas locais como as públicas e comunitárias precisam desenvolver trabalho com públicos bem diversos, envolvendo profissionais liberais, estudantes de escolas públicas e pessoas com diferentes níveis de educação e renda, mas que, de um modo geral, acessam as redes digitais a partir de telefones celulares, consistindo, portanto, em um público potencial de usuários para ser alcançado com a *Web 2.0*.

O artigo de Ribeiro, Leite e Lopes (2014), intitulado “Análise do uso das redes sociais em bibliotecas universitárias brasileiras”, mostra como esses recursos têm ajudado as unidades de informação a se tornarem visíveis para o público acadêmico. Isso porque elas permitem ultrapassar barreiras geográficas, conseqüentemente, envolvendo não só uma clientela específica, mas toda e qualquer pessoa que recorra aos portais das bibliotecas universitárias. Nesse artigo é frisado que as bibliotecas devem ser encaradas como “empresas”, como “organizações”, uma vez que oferecem produtos e serviços, precisamente de informação (MACIEL; MENDONÇA, 2000 apud RIBEIRO; LEITE; LOPES, 2014). Na

*Web 2.0*, observam os autores que esses produtos e serviços estão centrados na visibilidade que podem alcançar, expandindo a funcionalidade das bibliotecas nas redes digitais.

Os autores salientam que os investimentos em recursos humanos devem ser também uma prioridade. Isso porque apesar da interatividade e do autoaprendizado quanto ao uso das ferramentas da *Web 2.0*, produtos e serviços de informação *online* requerem maior dedicação de tempo por parte do bibliotecário, no sentido de prestar assistência imediata. Ademais, em um momento ainda de expansão tecnológica, as bibliotecas universitárias podem ter as mídias sociais como aliadas, isto se forem bem incorporadas ao processo de planejamento e gestão. As ferramentas da *Web 2.0* podem fornecer aos gestores um cenário a respeito das relações com os usuários e permitir o retorno quanto ao nível de satisfação com os serviços e produtos oferecidos à comunidade acadêmica. Todavia, aproveitar essas vantagens requer aprendizado.

De forma a contribuir para o entendimento da *Web 2.0*, no artigo “Ferramentas 2.0 e bibliotecas universitárias brasileiras: levantamento de uso e implicações”, Jorge e Ribeiro (2013) analisam esses recursos em seus vários estágios. Como os demais trabalhos mencionados, este também aborda as características, as definições e as vantagens das mídias sociais para as bibliotecas universitárias. Como método de pesquisa os autores conduziram observação nos sites das bibliotecas universitárias públicas brasileiras, a fim de saberem como a *Web 2.0* é utilizada por elas. A amostra consistiu na seleção de uma biblioteca universitária federal por estado brasileiro. Como resultado, constatou-se que mais da metade das unidades de informação investigadas utilizam ferramentas da *Web 2.0*.

Um uso inovador das mídias sociais foi observado no estudo de Hubner, Teixeira e Kroth (2014). No artigo “Serviços da biblioteca na *Web 2.0*: um estudo de caso em tutoriais em vídeo da Universidade de Caxias do Sul no site do YouTube.com”, os autores mostram como a biblioteca dessa instituição vêm se apropriando das ferramentas da internet social. Lá, os bibliotecários usam o YouTube para compartilhar tutoriais com os usuários. Com base nesse trabalho entende-se que o uso de tutoriais para elaboração de trabalhos acadêmicos, pesquisas no catálogo *online*, elaboração automática de fichas catalográficas e pesquisa no Portal de Periódicos da Capes ou em bases de dados *online* podem atrair usuários para as mídias sociais utilizadas pela biblioteca, permitindo, deste

modo, que se alcance um número maior de pessoas, inclusive estudantes e professores de outras universidades brasileiras.

Os autores destacam que o uso dessa ferramenta permite à biblioteca oferecer serviços personalizados, disponíveis 24h na internet, suprimindo carências específicas da comunidade acadêmica. Assim, de acordo com Hubner, Teixeira e Kroth (2014), os vídeos no YouTube precisam ser simples e intuitivos para instruir às pessoas quanto à utilização dos recursos da biblioteca. Essa atenção se faz necessária para que os produtos e serviços *online* sejam acessados sem dificuldades, até mesmo por quem não está acostumado a navegar na *Web*. Neste sentido, em relação à biblioteca da Universidade de Caxias do Sul, os autores apontam que houve um crescimento do uso dos serviços e produtos pela comunidade acadêmica após a implementação dos tutoriais no YouTube.

Imran (2011) também fez estudo sobre a *Web 2.0*, porém, seu enfoque recai sobre as bibliotecas das universidades de países desenvolvidos. Com o título “Impacto e aplicação da *Web 2.0* em bibliotecas: um estudo de caso de 12 bibliotecas nacionais de nações desenvolvidas”, em sua pesquisa, o autor verifica que os serviços oferecidos nas mídias sociais desses países ocorrem em um contexto de investimento em educação e cultura. Nas bibliotecas pesquisadas, o autor constatou que o RSS é o recurso mais utilizado pelos usuários, enquanto nas unidades de informação brasileiras o destaque fica por conta do Twitter. Na opinião do autor, os bibliotecários ainda estão aprendendo como se beneficiar dessa evolução no ambiente *Web*.

Estudos sobre a *Web 2.0*, principalmente focado nas bibliotecas universitárias estão ganhando um espaço cada vez maior na literatura, pois essas unidades de informação são fundamentais no acesso e na disseminação do conhecimento científico. É em razão disso que, para Jesus, Rufino e Silva (2014), torna-se vital conhecer como as bibliotecas universitárias estão se apropriando das ferramentas da *Web 2.0*. Pensando nisso, no artigo “Análise de websites de bibliotecas sob a ótica da *Web 2.0* e acessibilidade”, esses autores buscam identificar alguns aspectos do desenvolvimento da *Web 2.0* e suas funcionalidades para bibliotecas.

A pesquisa foi elaborada a partir de estudo bibliográfico e da observação de sites, com foco nas seguintes mídias sociais: Facebook, Flickr, Twitter e Google+. Cinco bibliotecas do Distrito Federal foram analisadas. De acordo com esses autores, o nível de interesse dos usuários pelo perfil das bibliotecas nessas mídias

sociais foi obtido com base em estatística de visualizações, comentários e suas repercussões. A análise mostrou que quanto mais os usuários interagem, maior é a eficiência da inteligência coletiva. No entanto, Jesus, Rufino e Silva (2014) entendem que somente possuir perfil em mídias sociais não significa dizer que a biblioteca está atuando na *Web 2.0*, nem tampouco sendo um espaço interativo e colaborativo. Por isso defendem que mais estudos precisam ser feitos para revelar o que realmente agrega valor em torno das bibliotecas presentes na internet social.

No estudo “A *Web 2.0* na informatização de bibliotecas: um estudo propositivo”, da autoria de Silva e Rufino (2016), verifica-se o processo de adaptação das bibliotecas ao uso das mídias sociais. O trabalho fundamentou-se em procedimentos bibliográficos e exploratórios nas bibliotecas universitárias de Brasília (DF). Foram feitas apurações para ver se a *Web 2.0* está de fato partindo do princípio da cooperação nas trocas de informações em plataformas como YouTube, Facebook e outras.

Analisaram que, partindo do paradigma de biblioteca automatizada, o avanço tecnológico fez com que esses centros alavancassem sua produção, fundamentando-se em uma mentalidade participativa. As bibliotecas investigadas também passaram a utilizar *softwares* gratuitos que foram incorporados à rotina de trabalho. Já entre os *softwares* proprietários identificados na pesquisa, o Pergamum mostrou-se como o mais comum, uma vez que permite que seus recursos sejam combinados à *Web 2.0*. Por fim, concluem que os bibliotecários precisam estar atentos à evolução dos recursos tecnológicos para não ficarem defasados em suas habilidades para o trabalho nas bibliotecas.

Em meio aos serviços bibliotecários que obtêm proveito da *Web 2.0*, salienta-se o de referência. Neste sentido, Pereira e Carvalho (2012) conduziram o estudo “A *Web 2.0* no serviço de referência: análise do uso nas bibliotecas das universidades federais do nordeste brasileiro”, mediante levantamento bibliográfico e trabalho de campo. Os autores verificaram que a atividade que menos envolve o bibliotecário de forma direta no ambiente da *Web 2.0* é o serviço de referência, que na maioria das vezes é executado por estagiários do curso de Biblioteconomia e afins.

Outro trabalho sobre o uso da *Web 2.0* nas bibliotecas universitárias é da autoria de Silva Filho e Mangan (2016). Com o título de “Biblioteca universitária híbrida no contexto da *Web 2.0*: integração de ferramentas para a promoção de produtos e serviços”, esse estudo tem como objetivo buscar melhorias e estender as

relações com os usuários. A pesquisa foi conduzida por meio de pesquisa de campo na Biblioteca de Enfermagem do Rio Grande do Sul, fazendo uma análise quanto ao uso do Facebook e do relatório do *Google Analytics*.

As bibliotecas de hoje assumem forma híbrida, à medida que lidam com o manuseio de elementos impressos e eletrônicos. Isso implica adequação ao cenário digital, provocando mudanças nos processos técnicos e uma variação no modelo de biblioteca tradicional. Assim, o estudo mostra as vantagens de associar a biblioteca ao uso da *Web 2.0*, de modo participativo, procurando atrair usuários potenciais por meio de ferramentas como o Facebook.

É necessário fazer um esclarecimento sobre as chamadas gerações *baby boomers*, X, Y, Z e Alfa, a fim de melhor compreender esses termos que se associam ao uso da *Web 2.0*. Conforme Tapscott (2010), o ciclo para designar cada uma dessas gerações compreende um período em torno de 25 anos; porém, com os avanços tecnológicos e as mudanças comportamentais que ocorrem na sociedade, esse período vem sendo cada vez mais encurtado, estando agora em uma escala de tempo de 10 anos, onde:

**a) Geração *baby boomers*:** geração nascida por volta do final da Segunda Guerra Mundial, entre os anos de 1940 e 1960. A expressão americana significa “explosão de bebês” devido ao grande aumento da taxa de natalidade após o término da guerra. Atualmente as pessoas que representam essa geração estão com mais de 45 anos e são caracterizadas, conforme Tapscott (2010), pela apreciação da arte e da cultura, tendo aversão à guerra. Essas pessoas nasceram antes da Internet;

**b) Geração X:** geração constituída por pessoas que vieram logo após a geração *baby boomers*, com a faixa etária entre 30 a 45 anos, nascidas entre 1960 e 1982. Nasceram durante a Guerra Fria. As pessoas dessa geração fazem uso das TICs na atualidade devido à criação de tecnologias por seus antecessores. Alguns ainda podem possuir certa resistência às TICs, mais sabem da necessidade de saber utilizá-las;

**c) Geração Y:** constitui-se pelas pessoas que já nasceram na era da tecnologia, com os avanços tecnológicos (celular, computador, vídeo game, *discman* e outros). É representada por pessoas nascidas entre os anos de 1980 e 1992. São

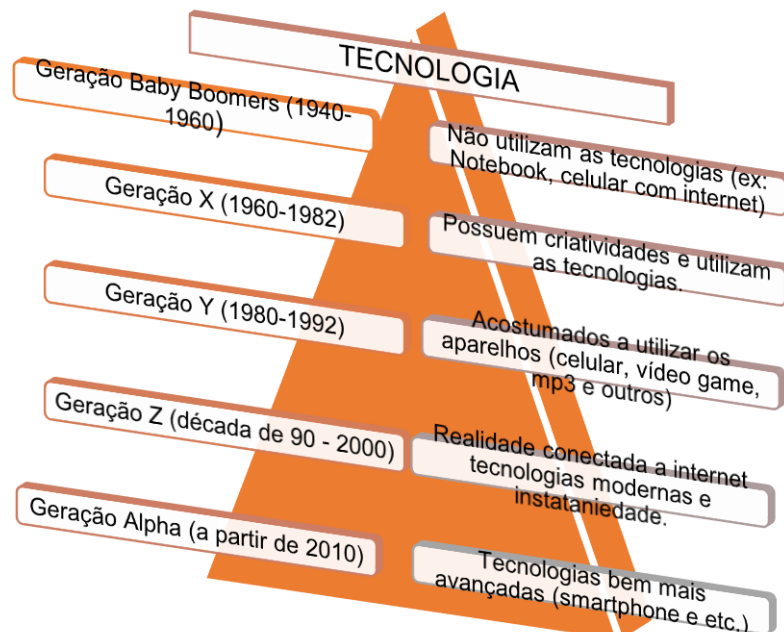
caracterizadas como mais voltadas para si, sendo mais ativas, ou seja, participativas no relacionamento e ambiente de trabalho, tendo uma visão mais inovadora;

**d) Geração Z:** os contemporâneos dessa geração se apropriam bem das TICs (celular, computador, vídeo game, mp3 e outros) como seus antecessores, mas, com um diferencial no modo de utilizá-las. A Internet é uma grande aliada dessa geração. É formada por pessoas nascidas entre 1990 e 2000, com habilidades de fazer várias coisas ao mesmo tempo como, por exemplo, assistir televisão e mexer no celular, estando mais voltadas para as mídias sociais e preocupadas com a autoimagem;

**e) Geração Alpha:** a partir de 2010 começou a surgir uma nova geração, ainda composta por crianças que já tiveram sua origem em um mundo totalmente globalizado, em que as TICs se encontram bem mais avançadas do que uma década atrás. A quantidade de informação propagada nessa época é tão grande que o grande desafio é saber filtrá-la para uso. O sociólogo australiano Mark McCrindle utilizou esse termo em março de 2010 para representar a geração com a primeira letra do alfabeto grego. Trata-se de uma geração que ainda carece de estudos mais aprofundados.

Um esquema sintético das gerações *baby boomers*, X, Y, Z e Alpha aparece na **Figura 1**.

**Figura 1** – As gerações e as tecnologias: dos baby boomer aos Alpha.



Na contemporaneidade, as bibliotecas universitárias têm sua comunidade de usuários formada por quatro gerações (baby boomers, X, Y e Z). Todavia, é com a geração Y e Z que elas mais têm lidado quanto à oferta de produtos e serviços de informação na *Web 2.0*, à medida que esses usuários utilizam variados tipos de utensílios tecnológicos para acesso e compartilhamento de informações via redes sociais. Logo, para Aguiar e Silva (2014), é preciso que faça uma avaliação criteriosa quanto aos usos das mídias sociais para melhor atender as necessidades de informação de seus usuários.

Para finalizar esta seção, conclui-se que, de um modo geral, os trabalhos aqui reunidos falam do uso da *Web 2.0* pelas bibliotecas universitárias no Brasil e no exterior como um esforço de ampliação das relações com os usuários no ambiente da internet. Antes da internet social isso não era possível, pois as relações com os usuários eram menos imediatas e esparsas, dependendo do deslocamento deles até o prédio físico das unidades de informação. Todavia, com o advento da *Web 2.0*, com o auxílio de um computador pessoal ou mesmo de um telefone celular, biblioteca e usuários podem estar em contato mais frequente. Além disso, não só a biblioteca compartilha conteúdos com a comunidade acadêmica, mas professores, estudantes e pessoal técnico-administrativo também podem reagir às informações que recebem ou visualizam, seja elogiando, criticando ou fornecendo uma informação que talvez possa ser do interesse da biblioteca e mesmo de outros usuários. Isto só é possível em função da internet social, ou seja, dessa nova fase da internet que permite a interação entre pessoas e organizações – no que inclui as bibliotecas – de qualquer lugar e a qualquer tempo. Ainda assim, há muitos desafios por serem enfrentados quanto à evolução tecnológica, social e cultural ainda em curso, seja do ponto de vista da qualificação dos bibliotecários ou da capacidade criativa de oferecer produtos e serviços nesse ambiente tecnológico.

## 4 METODOLOGIA

Esta pesquisa é orientada por uma abordagem qualitativa. De acordo com André e Lüdke (1986, p. 11), a pesquisa qualitativa:

[...] tem o ambiente natural como sua fonte direta de dados e o pesquisador como seu principal instrumento [...] a pesquisa qualitativa supõe o contato direto e prolongado do pesquisador com o ambiente e a situação que está sendo investigada, via de regra através do trabalho da pesquisa de campo.

Essa abordagem ajustou-se à necessidade de ir ao ambiente da BC, ao site dela nas mídias sociais (Facebook, Twitter e Instagram) para lá coletar dados qualitativos. Isto é, que representassem pontos de vista e opiniões que permitissem fazer descrições, identificar percepções, ideias que expressassem valores e outros pontos de vista que não fossem objeto de quantificação destinada à generalização. Além disso, o próprio site da BC e as mídias sociais consistiram em fontes para a coleta de dados, uma vez que foram exploradas quanto aos usos por essa biblioteca universitária.

### 4.1 A Biblioteca Central da UFPA “Prof. Dr. Clodoaldo Beckmann” como *locus* da pesquisa

Nesta seção é apresentado o *locus* da pesquisa, a fim de contextualizá-lo.

A BC está inserida na maior universidade pública da Região Norte do Brasil. Desde a sua criação, ela foi concebida para ser um laboratório para as atividades ligadas ao curso de Biblioteconomia, motivo pelo qual a atual faculdade permanece instalada no mesmo prédio.

Como caso selecionado para estudo, em sua página na internet a BC oferece um leque de serviços e produtos aos usuários, representando muitas possibilidades de estudo para estudantes de Biblioteconomia. O Reitor, José da Silveira Netto, enviou o médico, professor e cirurgião Clodoaldo Beckmann para frequentar um curso no Instituto Brasileiro de Bibliografia e Documentação (IBBD) (BECKMANN, 2007). Ao final dos estudos na cidade do Rio de Janeiro, o professor Beckmann retornou a Belém, assumiu a direção da BC, criada em 12 de dezembro de 1962, e trabalhou pela criação do curso de Biblioteconomia. Inicialmente a BC funcionou em dois endereços até sua instalação definitiva no campus do Guamá setor básico da

UFPA (UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARÁ, [2017]). Em 2005, o nome da biblioteca foi alterado para Biblioteca Central “Prof. Dr. Clodoaldo Beckmann”.

Ao longo de seus 55 anos a BC teve várias administrações que deixaram marcas de melhoria. Ainda assim, há que se considerar que as bibliotecas estão sempre sujeitas às mudanças, sobretudo no campo das TIC, que estão sempre por alterar a rotina de trabalho dos bibliotecários e os modos de desenvolver produtos e serviços de informação para os usuários. Considerando a passagem de diferentes gestores que trabalharam no sentido do melhor atendimento às necessidades de informação de uma comunidade acadêmica formada por professores, estudantes e pessoal técnico-administrativo, no **Quadro 1** estão relacionados os nomes das pessoas que estiveram à frente da BC entre 1962 até os dias atuais.

**Quadro 1** – Nomes dos diretores da Biblioteca Central desde sua inauguração até os dias atuais.

<b>Diretores da Biblioteca Central da UFPA</b>	<b>Mandato</b>
Prof. Dr. 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
Silvia Maria Bitar de Lima Moreira	2001 – 2009
Maria das Graças da Silva Pena	2009 – 2016
Célia Pereira Ribeiro	2016 –

Fonte: UFPA, 2017

Em sua estrutura, a BC tecnicamente coordena 35 bibliotecas que formam o Sistema de Bibliotecas da UFPA (SIBI/UFPA), totalizando, com a unidade central, 36 unidades de informação. Elas estão distribuídas no campus sede e nos *campi* do interior, a saber: Abaetetuba; Altamira; Bragança; Breves; Cametá; Castanhal; Soure; e Tucuruí. Uma relação detalhada dessas bibliotecas é apresentada no **Quadro 2**.

**Quadro 2 – Bibliotecas estruturantes do SIBI/UFPA.**

<b>Bibliotecas que compõem o SIBI</b>	<b>Localização</b>
1. Biblioteca Armando Bordallo da Silva	Bragança
2. Biblioteca Armando Corrêa Pinto do Instituto de Ciências Sociais e Aplicadas (ICSA)	Belém
3. Biblioteca Benedito Monteiro do Campus Universitário	Ananindeua
4. Biblioteca da Escola de Música (EMUFPA)	Belém
5. Biblioteca da Escola de Teatro e Dança (ETDUFPA)	Belém
6. Biblioteca David Maria de Amorim e Sá	Castanhal
7. Biblioteca de Pós-Graduação do Núcleo de Ciências Agrárias e Desenvolvimento Rural (NCADR)	Belém
8. Biblioteca do Campus Universitário de Abaetetuba	Abaetetuba
9. Biblioteca do Campus Universitário de Salinópolis	Salinópolis
10. Biblioteca do Campus Universitário de Tucuruí	Tucuruí
11. Biblioteca do Hospital Universitário Bettina Ferro de Souza (HUBFS)	Belém
12. Biblioteca do Instituto de Ciências Biológicas (ICB)	Belém
13. Biblioteca do Instituto de Ciências da Saúde (ICS)	Belém
14. Biblioteca do Instituto de Ciências Jurídicas (ICJ)	Belém
15. Biblioteca do Instituto de Educação Matemática e Científica (IEMCI)	Belém
16. Biblioteca do Instituto de Filosofia e Ciências Humanas (IFCH)	Belém
17. Biblioteca do Instituto de Tecnologia (ITEC)	Belém
18. Biblioteca do Museu da UFPA (MUFPA)	Belém
19. Biblioteca do Núcleo de Teoria e Pesquisa do Comportamento (NTPC)	Belém
20. Biblioteca do Programa de Pós-Graduação em Artes	Belém
21. Biblioteca Dr. Alexandre Barros dos Santos do Hospital Universitário João de Barros Barreto (HJBB)	Belém
22. Biblioteca Dr. Ezequiel Carneiro dos Santos do Núcleo de Meio Ambiente (NUMA)	Belém
23. Biblioteca Geólogo Raimundo Montenegro Garcia de Montalvão do Instituto de Geociências (IG)	Belém
24. Biblioteca Prof. Dr. Francisco Gemaque Álvaro do Programa de Pós-Graduação em Odontologia	Belém
25. Biblioteca Prof. Dr. Habib Fraiha Neto do Núcleo de Medicina Tropical (NMT)	Belém
26. Biblioteca Prof. José Marcelino Monteiro da Costa do Núcleo de Altos Estudos Amazônicos (NAEA)	Belém
27. Biblioteca Prof. José Tadeu de Souza Paes do Programa de Pós-Graduação em Física	Belém
28. Biblioteca Prof. Mário Serra do Instituto de Ciências Exatas e Naturais (ICEN)	Belém

(Continuação) Bibliotecas que compõem o SIBI	Localização
29. Biblioteca Prof <sup>a</sup> . Albeniza Chaves do Instituto de Letras e Comunicação (ILC)	Belém
30. Biblioteca Prof <sup>a</sup> . Cleonice da Mota Moreira da Escola de Aplicação (EA)	Belém
31. Biblioteca Prof <sup>a</sup> Elcy Rodrigues Lacerda do Instituto de Ciências da Educação (ICED)	Belém
32. Biblioteca Professor Ricardo Teixeira de Barros	Soure
33. Biblioteca Ricardo Teixeira de Barros	Breves
34. Biblioteca Ujemu'e Kuap	Altamira
35. Biblioteca Salomão Laredo	Cametá

Fonte: UFPA, 2017

Em relação ao acervo, a BC possui uma coleção calculada em 900 mil volumes (UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARÁ, [2017]), composto de obras de referência, livros (inclusive em Braille), periódicos, fitas cassete, DVDs, CDR, obras raras, teses e dissertações. Essa coleção é gerida por meio do *software* Pergamum, adquirido durante a gestão da bibliotecária Maria das Graças Pena, sendo desenvolvido e distribuído pela Pontifícia Universidade Católica do Paraná (PUC-PR) e atualmente utilizado por 8000 bibliotecas, no Brasil e em Angola.<sup>4</sup>

A BC tem dado suporte informacional à comunidade acadêmica da UFPA por meio de diferentes serviços e produtos. No site da BC (<http://bc.ufpa.br/>) estão relacionados os serviços oferecidos aos usuários, a saber: Referência e Circulação (catálogo *online*; consulta local; empréstimo, devolução e renovação; Braille; e capacitação de usuários); Acesso à Informação Eletrônica (bases de dados e portais; Help Desk do Portal da Capes); e Comutação Bibliográfica (COMUT<sup>5</sup> e SCAD<sup>6</sup>). Os produtos, por sua vez, são informados como sendo os seguintes: Catálogo *online*; Repositórios (Repositório Institucional; Biblioteca Digital de Monografias; e Livro Aberto); Bases de Dados; Publicações; Doação de materiais bibliográficos.

Com base no site da BC, verificou-se que ela se faz presente em três mídias sociais: Facebook, Instagram e Twitter. Nas **Figuras** de 2 a 4 é possível visualizar o perfil dessa biblioteca em cada uma das mídias sociais citadas.

Em números de seguidores nas mídias sociais, verificou-se que a BC possui: 2.031 seguidores no Twitter; 16.438 seguidores no Facebook; e 716 seguidores no Instagram.

<sup>4</sup> De acordo com dados disponíveis no site da Rede Pergamum. Ver: <http://www.pergamum.pucpr.br/>. Acesso em: 22 nov. 2017.

<sup>5</sup> Programa de Comutação Bibliográfica (COMUT).

<sup>6</sup>Serviço Cooperativo de Acesso a Documentos (SCAD).

Figura 2: Página da BC no Facebook.



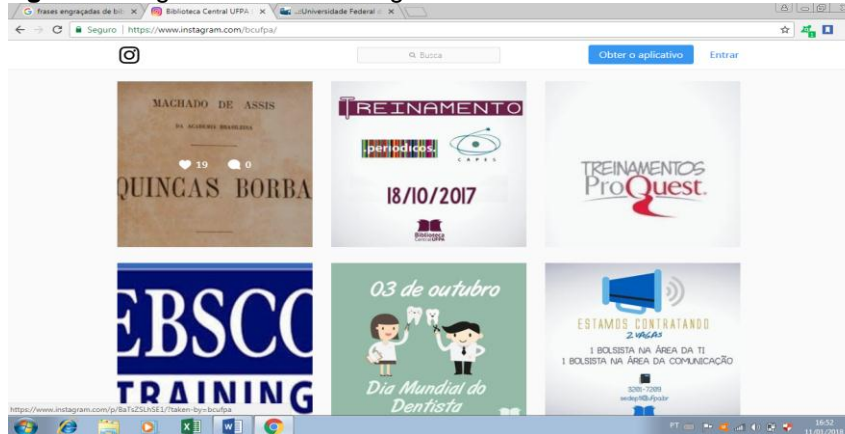
Fonte: UFPA, 2018.

Figura 3: Página da BC no Twitter.



Fonte: UFPA, 2018.

Figura 4: Página da BC no Instagram.



Fonte: UFPA, 2018.

Assim, cabe à pesquisa analisar os usos feitos dessas ferramentas nas relações com os usuários e nas interações informacionais na internet.

## 4.2 Tipo de pesquisa

Quanto ao tipo de pesquisa, recorre-se aqui ao estudo de caso. Conforme André e Ludke (1986, p. 17): “o estudo de um caso, seja ele simples e específico [...] é bem delimitado, devendo ter seus contornos claramente definidos no desenrolar do estudo”. Assim, o caso aqui construído sobre a BC tem como foco de análise as informações compartilhadas com a comunidade acadêmica na *Web 2.0*.

De forma complementar, utilizou-se a análise documental. Ela foi conduzida com base em *prints* obtidos das mídias sociais utilizadas pela BC. Segundo André e Ludke (1986, p. 38):

A tarefa de análise implica, num primeiro momento, a organização de todo o material, dividindo-o em partes, relacionando essas partes e procurando identificar nele tendências e padrões relevantes. Num segundo momento essas tendências e padrões são reavaliados, buscando-se relações e inferências num nível de abstração mais elevado.

Os *prints* em questão foram fundamentais para conhecer a forma como a BC utiliza os recursos da *Web 2.0* e os tipos de informações compartilhadas para a comunidade acadêmica que atende. Vê-se, assim, que as postagens feitas nas mídias sociais utilizadas por essa biblioteca universitária forneceu o *corpus* do material empírico a ser analisado, uma vez que essas ferramentas permitam a autodocumentação da atividade de quem as utiliza.

## 4.3 Entrevista

Uma parte importante dos dados foi recolhida por meio de entrevista. Neste caso, com base em um roteiro semiestruturado, questões foram dirigidas à Diretora da BC, Célia Ribeiro. Por ocasião do período de recesso natalino de 2017 e de férias, Diego Barros bibliotecário responsável pela Coordenadoria de Gestão de Produtos Informacionais da BC foi entrevistado via e-mail. Adriane Jackson, estudante de Comunicação Social/Publicidade e Propaganda e bolsista alocada nessa coordenadoria também concedeu entrevista. Assim, a essas pessoas foram dirigidas questões em torno dos seguintes pontos: a importância do uso das mídias

sociais para a BC; o propósito do uso dessas mídias; as decisões sobre o que deve ser compartilhado; o uso possível dos comentários dos usuários para a melhoria dos produtos e serviços da biblioteca; dificuldades existentes quanto uso das mídias sociais.

#### **4.4 Formulário de coleta de dados**

Como o site da BC e as mídias sociais das quais ela participa constituíram fonte de coleta de dados, um formulário foi elaborado para o registro das observações sobre os conteúdos compartilhados com os usuários. Nesse instrumento foram registrados os seguintes dados: mídia social; quantidade de usuários associados à mídia social; tipo de informação compartilhada; formato da informação (texto, vídeo, imagem); conteúdo com maior reação dos usuários; e conteúdo com menor reação dos usuários.

#### **4.5 Análise dos dados**

Para a análise, os dados foram sistematizados em quadros com base nos *prints* obtidos das mídias sociais e das informações obtidas na entrevista. Esses dados foram organizados por temas e correlacionados com a literatura reunida sobre bibliotecas universitárias e *Web 2.0*, a fim de identificar os usos das mídias sociais pela BC e os tipos de informações compartilhadas com os usuários. Importante neste sentido foi verificar se esses usos correspondem ao que está registrado na literatura e se apontam para inovações possíveis.

## 5 RESULTADOS E DISCUSSÃO

A recolha de dados sobre os usos das mídias sociais pela BC resultou em um *corpus* de evidências qualitativas aqui apresentado de acordo com a tipologia de informação construída pela autora. Essa tipologia foi elaborada levando-se em consideração os conteúdos das postagens realizadas entre janeiro de 2015 e novembro de 2017 no Facebook, Twitter e Instagram. Nas seções que seguem, os diferentes tipos de informação estão encabeçados pela finalidade das postagens, aqui discutidas à luz da literatura sobre o tema das bibliotecas universitárias e *Web 2.0*.

### 5.1 Disseminação da informação

Conforme Cunha e Cavalcanti (2008, p. 130), entende-se por disseminação da informação a “Difusão de informações ou documentos distribuídos a pessoas ou entidades, a partir de um ponto central de armazenamento”. Como se vê, em termos práticos, a disseminação da informação é um conceito bastante genérico, capaz de abarcar tudo o que é publicizado por uma biblioteca e de alcance amplo. Neste sentido, para operacionalizar este estudo foram incluídos, nesta categoria, somente as postagens relacionadas à divulgação de eventos, cursos, minicursos, projetos desenvolvidos pela biblioteca, divulgação de prêmios e outros conteúdos de interesse diverso.

Nas mídias sociais, o propósito de uma postagem com fins de disseminação da informação consiste em potencializar a autoimagem e dar visibilidade à biblioteca para atrair mais usuários, conseqüentemente, difundindo os produtos e serviços de informação destinados à comunidade acadêmica. De acordo com Pereira, Grants e Bem (2010), este tipo de difusão de informações acrescenta valor às bibliotecas e ao que elas produzem para os usuários que atendem. Assim, quando o usuário faz uso das mídias sociais ele também está à procura de notícias, melhor dizendo, de informações atualizadas sobre os diferentes assuntos que satisfazem suas necessidades de informação, sejam para fins de estudo, trabalho ou entretenimento.

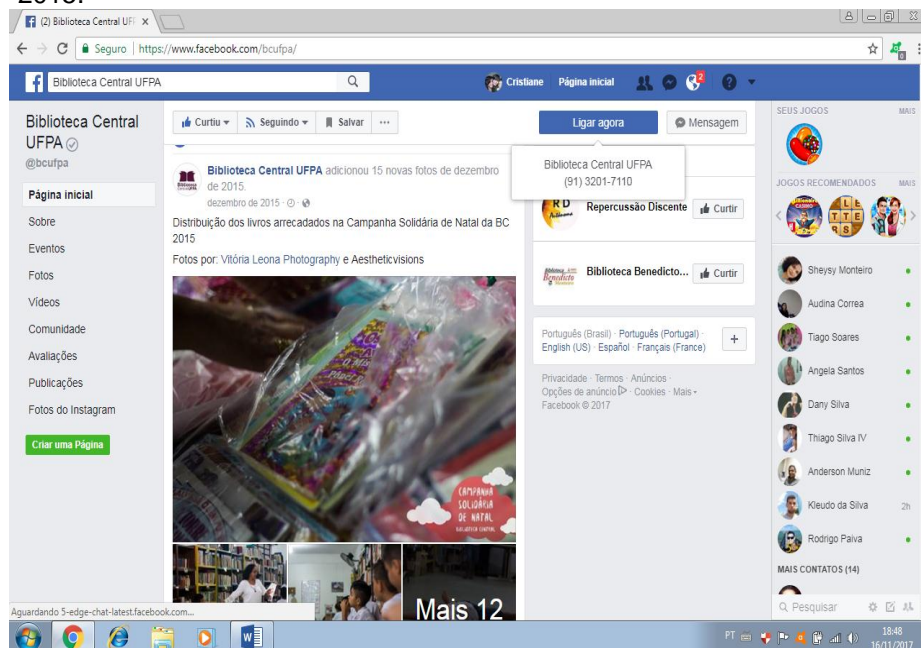
Percebe-se em relação à disseminação da informação no ambiente *Web* a importância do profissional bibliotecário, principalmente no sentido de estar atento às novidades que circulam a cada dia pelas mídias sociais na Internet. No meio

acadêmico, em que se encontram as bibliotecas universitárias, isto se traduz no monitoramento de conteúdos diversos, que possam interessar a estudantes, professores/pesquisadores e pessoal técnico-administrativo.

Em relação às mídias sociais das quais a BC participa, foi observado que o uso para fins de disseminação da informação está visível nas postagens que aparecem inventariadas no **Quadro 3**.

De um modo geral, as postagens nas mídias sociais dizem respeito à divulgação de projetos sociais mantidos pela BC, tal como a Campanha solidária de Natal da BC, da qual um registro consta na **Figura 5**. Durante o ano de 2015, parte significativa dos conteúdos refere-se a uma ação desenvolvida com o propósito de arrecadar livros para contemplar três projetos: Espaço Cultural Nossa Biblioteca, no bairro do Guamá, Cantinho da Leitura, no bairro da Terra Firme, e as crianças internadas no Hospital Universitário “João de Barros Barreto” (HUJBB).

**Figura 5** – Postagem da BC no Facebook: Campanha Solidária de Natal, 2015.



Fonte: UFPA, 2015.

Outras postagens realizadas pela BC nas mídias sociais referem-se às páginas para *download* de arquivos de interesse acadêmico e/ou cultural, tal como livros gratuitos em formato PDF e arquivos de música. O Facebook, Twitter e o Instagram também são utilizados para disseminar informações sobre: livros lançados pela UFPA ou por outras editoras; horário de funcionamento da biblioteca; treinamentos para uso do Portal de Periódicos da CAPES; editais de cursos de pós-

graduação; pesquisas desenvolvidas na UFPA; premiação de pesquisadores da UFPA; eventos acadêmicos de âmbito local, regional e nacional; produtos e serviços de informação que a BC oferece à comunidade acadêmica; cursos e minicursos online; informações da UFPA para estudantes recém-ingressos via vestibular e outros.

Conforme os dados registrados no **Quadro 3**, verifica-se que a maior parte das postagens realizadas pela BC enquadra-se na categoria “disseminação da informação”, uma prática muito comum no trabalho das bibliotecas, inclusive nas universitárias. Dada à facilidade de vinculação da conta de um usuário de mídia social a outra, percebe-se também que as postagens realizadas no Facebook podem ser sincronizadas para compartilhamento automático em outras mídias como o Twitter e o Instagram, otimizando o tempo da equipe responsável pela gestão do perfil da BC, o que corrobora as observações de Maness (2007) citado por Freire *et al.* (2013) quanto às vantagens dessas ferramentas.

Por conseguinte, em relação à categoria disseminação da informação é possível dizer que a BC vem conseguindo atender ao que Novelli, Hoffmann e Gracioso (2011) compreendem como o bom uso dessas ferramentas em favor da comunidade de usuário atendida.

**Quadro 3** – Postagens da BC no Facebook, Twitter e Instagram: categoria disseminação da informação.

Postagem- 2015					
Propósito da Postagem: disseminação da informação					
Quant.	Facebook	Quant.	Twitter	Quant.	Instagram
20	Divulgação de projetos sobre bibliotecas.	13	Divulgação de projetos sobre bibliotecas.	9	Divulgação de projetos sobre bibliotecas.
1	Divulgação de projetos sociais.	1	Divulgação de projetos sociais.	1	Divulgação de projetos sociais.
5	Informa sobre horário de funcionamento da bibliotecas.	5	Informa sobre horário de funcionamento da bibliotecas.	5	Informa sobre horário de funcionamento da bibliotecas.
1	Download de músicas clássicas.	1	Download de músicas clássicas.		—
1	Cursos de extensão online.		—		—
1	Informa sobre grupo de pesquisa na UFPA.	1	Informa sobre grupo de pesquisa na UFPA.		—
3	Divulgação sobre publicação de livros.	3	Divulgação sobre publicação de livros.		—
9	Treinamento da Capes	6	Treinamento da Capes	6	Treinamento da Capes

<b>(Continuação) Postagem- 2015</b>					
<b>Propósito da Postagem: disseminação da informação</b>					
<b>Quant.</b>	<b>Facebook</b>	<b>Quant.</b>	<b>Twitter</b>	<b>Quant.</b>	<b>Instagram</b>
1	Divulgação sobre produção audiovisual.		—		—
1	Divulgação de palestra (já realizada).	1	Divulgação de palestra (já realizada).	1	Divulgação de palestra (já realizada).
1	Divulgação sobre o dia Internacional de Combate à Corrupção.	1	Divulgação sobre o dia Internacional de Combate à Corrupção.		—
24	Divulgação evento (futuro).	7	Divulgação evento (futuro).	7	Divulgação evento (futuro).
1	Divulgação de prêmio à doutoranda da UFPA.	1	Divulgação de prêmio à doutoranda da UFPA.		—
10	Divulgação de livros e periódicos para download.	4	Divulgação de livros e periódicos para download.	4	Divulgação de livros e periódicos para download.
1	Divulgação de prêmio ao projeto da escola de aplicação.	1	Divulgação de prêmio ao projeto da escola de aplicação.		—
1	Divulgação de prêmio.	1	Divulgação de prêmio.		—
1	Informa sobre questionários de autoavaliação da UFPA.	1	Informa sobre questionários de auto avaliação da UFPA.	1	Informa sobre questionários de auto avaliação da UFPA.
1	Formação da terceira turma de Biblioteconomia da UFPA.	1	Formação da terceira turma de Biblioteconomia da UFPA.		—
1	Divulgação de pesquisa sobre patrimônio cultural de Belém.		—		—
1	Trabalho de pesquisa sobre morte na infância.		—		—
1	Matéria televisiva (SBT) sobre a faculdade de medicina.	1	Matéria televisiva (SBT) sobre a faculdade de medicina.		—
4	Divulgação de lançamento de livro.	4	Divulgação de lançamento de livro.	2	Divulgação de lançamento de livro.
1	Divulgação da Bndigital e seus eventos.	1	Divulgação da Bndigital e seus eventos.	1	Divulgação da Bndigital e seus eventos.
1	Divulgação de evento (ocorrendo)	1	Divulgação de evento (ocorrendo)	1	Divulgação de evento (ocorrendo)
1	Divulgação de vídeos que discute a literatura brasileira.		—		—

<b>(Continuação) Postagem- 2015</b>					
<b>Propósito da Postagem: disseminação da informação</b>					
<b>Quant.</b>	<b>Facebook</b>	<b>Quant.</b>	<b>Twitter</b>	<b>Quant.</b>	<b>Instagram</b>
1	Divulgação de pesquisa da Unesp.	1	Divulgação de pesquisa da Unesp.		—
1	Informa sobre os produtos e serviços da BC UFPA.	1	Informa sobre os produtos e serviços da BC UFPA.	1	Informa sobre os produtos e serviços da BC UFPA.
3	Informa sobre dias de funcionamento da bibliotecas.	3	Informa sobre dias de funcionamento da bibliotecas.	3	Informa sobre dias de funcionamento da bibliotecas.
1	Divulgação de evento (já ocorrido).	1	Divulgação de evento (já ocorrido).		—
1	Informa sobre bases de dados da capes.	1	Informa sobre bases de dados da capes.	1	Informa sobre bases de dados da capes.
1	Divulgação do site da BC da UFPA	1	Divulgação do site da BC da UFPA	1	Divulgação do site da BC da UFPA
2	Informa sobre o repositório da UFPA	2	Informa sobre o repositório da UFPA	2	Informa sobre o repositório da UFPA
1	Informa sobre questionário da doutoranda para pesquisa de tese		—		—
1	Divulgação da criação da biblioteca digital para azulejaria portuguesa	1	Divulgação da criação da biblioteca digital para azulejaria portuguesa		—
2	Informa sobre os certificados disponíveis na Capes.	1	Informa sobre os certificados disponíveis na Capes.		—
1	Informa o novo presidente da capes		—		—
2	Divulgação de cursos (capacitação)	2	Divulgação de cursos (capacitação)	2	Divulgação de cursos (capacitação)
1	Reportagem exibida no programa Nazaré sobre a BC da UFPA (passado)	1	Reportagem exibida no programa Nazaré sobre a BC da UFPA (passado)		—
1	Informa sobre o portal de fotografias que contam a história do Brasil.	1	Informa sobre o portal de fotografias que contam a história do Brasil.	1	Informa sobre o portal de fotografias que contam a história do Brasil.
2	Em comemoração ao dia do livro professor dar dicas de obras na BC (UFPA).	3	Em comemoração ao dia do livro professor dar dicas de obras na BC (UFPA).		—
1	Informa sobre o novo catálogo online (Pergamum)	3	Informa sobre o novo catálogo online (Pergamum)	2	Informa sobre o novo catálogo online (Pergamum)

<b>(Continuação) Postagem- 2015</b>					
<b>Propósito da Postagem: disseminação da informação</b>					
<b>Quant.</b>	<b>Facebook</b>	<b>Quant.</b>	<b>Twitter</b>	<b>Quant.</b>	<b>Instagram</b>
1	Informa sobre os 103 cursos de pós-graduação da UFPA	1	Informa sobre os 103 cursos de pós-graduação da UFPA		—
1	MEC informa que manterá acesso á revista científica.		—		—
1	Vídeo da editora Intrínseca Livro ou Ebooks.		—		—
1	Informação sobre o portal da Capes.	1	Informação sobre o portal da Capes.	1	Informação sobre o portal da Capes.
1	Site da BC da UFPA disponibiliza publicações acadêmicas internacionais.	1	Site da BC da UFPA disponibiliza publicações acadêmicas internacionais.		—
1	Publicação comemorativa dos 52 anos da BC da UFPA	1	Publicação comemorativa dos 52 anos da BC da UFPA.	1	Publicação comemorativa dos 52 anos da BC da UFPA.
2	Divulgação de boletim científico.	1	Divulgação de boletim científico.		—
1	Divulgação de projetos para engenheiros Midea Carrier 2015.		—		—
<b>Totais</b>					
124		82		53	

<b>Postagem- 2016</b>					
<b>Propósito da postagem: disseminação da informação</b>					
<b>Quant.</b>	<b>Facebook</b>	<b>Quant.</b>	<b>Twitter</b>	<b>Quant.</b>	<b>Instagram</b>
4	Divulgação de livro	1	Divulgação de livro	1	Divulgação de livro
1	Informações sobre como trocar suspensão por livro		—		—
40	Informa sobre horário de funcionamento da bibliotecas	21	Informa sobre horário de funcionamento da bibliotecas	3	Informa sobre horário de funcionamento da bibliotecas
1	Felicitação de aniversário da Biblioteca Central	1	Felicitação de aniversário da Biblioteca Central	1	Felicitação de aniversário da Biblioteca Central
3	Transmissão ao vivo pela BC	3	Transmissão ao vivo pela BC		—
24	Divulgação de evento (ocorrendo)	5	Divulgação de evento (ocorrendo)	5	Divulgação de evento (ocorrendo)
103	Divulgação de evento (futuro)	21	Divulgação de evento (futuro)	16	Divulgação de evento (futuro)
2	Publicação de foto	1	Publicação de foto	1	Publicação de foto

<b>(Continuação) Postagem- 2016</b>					
<b>Propósito da postagem: disseminação da informação</b>					
<b>Quant.</b>	<b>Facebook</b>	<b>Quant.</b>	<b>Twitter</b>	<b>Quant.</b>	<b>Instagram</b>
1	Divulgação de melhoria de serviços da BC	1	Divulgação de melhoria de serviços da BC	1	Divulgação de melhoria de serviços da BC
12	Divulgação de lançamento de livro	5	Divulgação de lançamento de livro	2	Divulgação de lançamento de livro
1	Compartilhamento de foto (STJ Inclusão Digital)	1	Compartilhamento de foto (STJ Inclusão Digital)	1	Compartilhamento de foto (STJ Inclusão Digital)
1	Informa aos usuários sobre livros de consulta local	1	Informa aos usuários sobre livros de consulta local		—
11	Divulgação de evento (já ocorrido)	5	Divulgação de evento (já ocorrido)	5	Divulgação de evento (já ocorrido)
1	Comemoração dos 25 anos do da Biblioteca do NUMA		Comemoração dos 25 anos do da Biblioteca do NUMA		—
1	Divulgação de plataforma na área das exatas		—		—
1	Divulgação sobre o dia internacional de luta contra AIDS	1	Divulgação sobre o dia internacional de luta contra AIDS	1	Divulgação sobre o dia internacional de luta contra AIDS
2	Comemoração dos 16 anos do Portal da Capes		—		—
1	O portal da Capes oferece cursos aos usuários.	1	O portal da Capes oferece cursos aos usuários.	1	O portal da Capes oferece cursos aos usuários.
1	Informa sobre a nova plataforma da Universidade de Oxford		—		—
4	Informa sobre treinamento em base de dados	4	Informa sobre treinamento em base de dados	4	Informa sobre treinamento em base de dados
1	Informa sobre a manutenção realizado dentro da BC	1	Informa sobre a manutenção realizado dentro da BC	1	Informa sobre a manutenção realizado dentro da BC
1	Informa sobre cartilha dos direitos dos estudantes que fazem ocupações		—		—
1	Divulgação de projetos sobre bibliotecas	1	Divulgação de projetos sobre bibliotecas	1	Divulgação de projetos sobre bibliotecas
1	Estudo sobre o potencial do jucá	1	Estudo sobre o potencial do jucá	1	Estudo sobre o potencial do jucá
1	Pesquisa sobre os cipós das florestas tropicais		—		—

<b>(Continuação) Postagem- 2016</b>					
<b>Propósito da postagem: disseminação da informação</b>					
<b>Quant.</b>	<b>Facebook</b>	<b>Quant.</b>	<b>Twitter</b>	<b>Quant.</b>	<b>Instagram</b>
1	Informa ao usuário sobre o Instagram da BC		—		—
1	Divulgação do mês de novembro Azul	1	Divulgação do mês de novembro Azul		—
1	Informa sobre criação de grupo de discussão em coleções especiais	1	Informa sobre criação de grupo de discussão em coleções especiais		—
5	Divulgação de livros e periódicos para download	1	Divulgação de livros e periódicos para download	1	Divulgação de livros e periódicos para download
1	Informa sobre a manutenção do sistema FICAT		—		—
10	Divulgação do portal da capes	8	Divulgação do portal da capes	5	Divulgação do portal da capes
1	Informa sobre abertura da inscrição do Muvuca na cumbuca		—		—
1	Informa sobre a manutenção da climatização da BC		—		—
1	Informa sobre grupo de trabalho para normatizar termos culturais.	1	Informa sobre grupo de trabalho para normatizar termos culturais.		—
1	Escola de aplicação lança caderno de exercício para o Enem.	1	Escola de aplicação lança caderno de exercício para o Enem.		—
1	Depoimento sobre a Biblioteca Central	1	Depoimento sobre a Biblioteca Central		—
1	Divulgação de cursos online para o usuário	1	Divulgação de cursos online para o usuário	1	Divulgação de cursos online para o usuário
1	Dissertação ganha premio pelo Vale-Capes de sustentabilidade		—		—
4	Informa sobre a manutenção na BC	1	Informa sobre a manutenção na BC	1	Informa sobre a manutenção na BC
1	Informa sobre a cartilha de acesso a informação	1	Informa sobre a cartilha de acesso a informação		—
2	Divulgação de projetos sociais	1	Divulgação de projetos sociais	1	Divulgação de projetos sociais
1	Publicação de foto	1	Publicação de foto	1	Publicação de foto

<b>(Continuação) Postagem- 2016</b>					
<b>Propósito da postagem: disseminação da informação</b>					
<b>Quant.</b>	<b>Facebook</b>	<b>Quant.</b>	<b>Twitter</b>	<b>Quant.</b>	<b>Instagram</b>
1	Divulgação do lançamento do livro		—		—
1	Divulgação sobre o mês outubro rosa		—		—
1	Informa sobre o serviço de DSI da BC	1	Informa sobre o serviço de DSI da BC	1	Informa sobre o serviço de DSI da BC
1	Informa sobre ferramenta para avaliação de opinião de pesquisa		—		—
1	Divulgação de serviços de pesquisa á distância		—		—
5	Divulgação de vagas de estágio	3	Divulgação de vagas de estágio	3	Divulgação de vagas de estágio
1	Divulgação sobre a campanha mundial da leitura	1	Divulgação sobre a campanha mundial da leitura	1	Divulgação sobre a campanha mundial da leitura
1	Postagem de descontração com o usuário	1	Postagem de descontração com o usuário	1	Postagem de descontração com o usuário
1	Divulgação de projeto social		—	1	Divulgação de projeto social
1	Informa sobre série literária da biblioteca nacional	1	Informa sobre série literária da biblioteca nacional		—
2	Divulgação de treinamento online	1	Divulgação de treinamento online	1	Divulgação de treinamento online
1	Informa sobre canal de internet da USP que relata sobre a pós-graduação		—		—
3	Divulgação de projeto de extensão	1	Divulgação de projeto de extensão		—
1	Informa sobre canal no YouTube da USP para ensinar conceitos		—		—
2	Divulgação de evento (passado).	1	Divulgação de evento (passado).	1	Divulgação de evento (passado).
2	Divulgação de blog das estudantes de jornalismo da UFPA.		—		—

<b>(Continuação) Postagem- 2016</b>					
<b>Propósito da postagem: disseminação da informação</b>					
<b>Quant.</b>	<b>Facebook</b>	<b>Quant.</b>	<b>Twitter</b>	<b>Quant.</b>	<b>Instagram</b>
2	Informa sobre as vantagens e desvantagens de capturar Pokémon dentro do campus.	1	Informa sobre as vantagens e desvantagens de capturar Pokémon dentro do campus.		Informa sobre as vantagens e desvantagens de capturar Pokémon dentro do campus.
1	Divulgação das inscrições da bolsa de produtividade em pesquisa		—		—
1	Divulgação de cursos online para o servidores.	1	Divulgação de cursos online para o servidores.		Divulgação de cursos online para o servidores.
1	Divulgação de lançamento de livro em quadrinho		—		—
1	Divulgação do catálogo Pergamum	1	Divulgação do catálogo Pergamum	1	Divulgação do catálogo Pergamum
1	Informa sobre consultoria gratuita para micro e pequenas empresas pela faculdade de administração		—		—
1	Informa sobre o trote solidário da UFPA	1	Informa sobre o trote solidário da UFPA	1	Informa sobre o trote solidário da UFPA
1	Informa sobre o novo atlas nacional digital do Brasil 2016		—		—
1	Divulgação de projetos na UFPA	1	Divulgação de projetos na UFPA		Divulgação de projetos na UFPA
1	UFPA recebe embaixadora do México		—		—
1	Informa sobre publicação de artigo científico do doutorando Ramon Cardias		—		—
1	Informa sobre nova publicação do beira do rio	1	Informa sobre nova publicação do beira do rio		—
1	Informa sobre os serviços oferecidos pela BC da UFPA	1	Informa sobre os serviços oferecidos pela BC da UFPA	1	Informa sobre os serviços oferecidos pela BC da UFPA
1	Informa sobre aprovação do doutorado em geografia na UFPA	1	Informa sobre aprovação do doutorado em geografia na UFPA	1	Informa sobre aprovação do doutorado em geografia na UFPA

<b>(Continuação) Postagem- 2016</b>					
<b>Propósito da postagem: disseminação da informação</b>					
<b>Quant.</b>	<b>Facebook</b>	<b>Quant.</b>	<b>Twitter</b>	<b>Quant.</b>	<b>Instagram</b>
1	Alunos de cinema e audiovisual da UFPA produzem seu 1º longa-metragem		—		—
1	Informa sobre manutenção preventiva do Repositório Institucional da UFPA.	1	Informa sobre manutenção preventiva do Repositório Institucional da UFPA.		—
1	Realização da abertura do stand da editora da UFPA na feira do livro		—		—
1	Informa sobre abertura da inscrição para o prêmio Benedito Nunes 2016		—		—
2	Informa que calouros participam do trote solidário sustentável	1	Informa que calouros participam do trote solidário sustentável	1	Informa que calouros participam do trote solidário sustentável
1	Calouros 2016 tem recepção animada na UFPA		—		—
1	Informa sobre a primeira mulher indígena a defender tese de doutorado na UFPA		—		—
2	Biblioteca Nacional lança a biblioteca digital luso- brasileira	1	Biblioteca Nacional lança a biblioteca digital luso- brasileira		—
1	Campanha do trote solidário com doação de papel	1	Campanha do trote solidário com doação de papel	1	Campanha do trote solidário com doação de papel
1	Semana do calouro de biologia começa com exposição pelo bosque da UFPA	1	Semana do calouro de biologia começa com exposição pelo bosque da UFPA	1	Semana do calouro de biologia começa com exposição pelo bosque da UFPA
1	Informa sobre a abertura da inscrições do Enem 2016	1	Informa sobre a abertura da inscrições do Enem 2016		—
1	Informa sobre o 8º Prêmio Vivaleitura		—		—
2	Treinamento online em base de dado	1	Treinamento online em base de dado	1	Treinamento online em base de dado

<b>(Continuação) Postagem- 2016</b>					
<b>Propósito da postagem: disseminação da informação</b>					
<b>Quant.</b>	<b>Facebook</b>	<b>Quant.</b>	<b>Twitter</b>	<b>Quant.</b>	<b>Instagram</b>
1	Proad e Rotary Club realizam prêmio Liceu Paraense		—		—
1	Treinamento no catálogo Pergamum	1	Treinamento no catálogo Pergamum	1	Treinamento no catálogo Pergamum
2	Informa sobre programa de extensão "Sorrir com a Música"	1	Informa sobre programa de extensão "Sorrir com a Música"	1	Informa sobre programa de extensão "Sorrir com a Música"
1	Consultoria da Unesco debate ações de acessibilidade na UFPA		—		—
1	DAIE/PROEX convida os discentes selecionados para bolsa permanência para participar da pesquisa de opinião		—		—
1	Pesquisadores da UFPA descobrem três novas espécies de peixe	1	Pesquisadores da UFPA descobrem três novas espécies de peixe	1	Pesquisadores da UFPA descobrem três novas espécies de peixe
1	O Mucca promove concurso para escolher melhor aplicativo para smartphone		—		—
1	Mec lança plataforma para o Enem com vídeo e material online	1	Mec lança plataforma para o Enem com vídeo e material online		—
1	UFPA e CPRM assinam acordo de cooperação técnica		—		—
2	Informa que o museu de Harvard protege as cores mais raras do mundo	1	Informa que o museu de Harvard protege as cores mais raras do mundo	1	Informa que o museu de Harvard protege as cores mais raras do mundo
1	UFPA forma em biomedicina a primeira aluna indígena	1	UFPA forma em biomedicina a primeira aluna indígena		—
1	Informa sobre programa de extensão "Separar para a coleta seletiva solidária"	1	Informa sobre programa de extensão "Separar para a coleta seletiva solidária"	1	Informa sobre programa de extensão "Separar para a coleta seletiva solidária"

<b>(Continuação) Postagem- 2016</b>					
<b>Propósito da postagem: disseminação da informação</b>					
<b>Quant.</b>	<b>Facebook</b>	<b>Quant.</b>	<b>Twitter</b>	<b>Quant.</b>	<b>Instagram</b>
1	Progep realiza evento preparatório para a aposentadoria		—		—
1	Informação sobre a nova gestão da comissão Própria de avaliação toma posse na UFPA		—		—
1	Informa sobre os benefícios da implantação do AFD		—		—
1	Informa sobre serviço na UFPA dando orientações sobre declaração do imposto de renda		—		—
1	Pesquisadores do MIT anunciam um protótipo (anel) que possibilitam cego lerem em braile.	1	Pesquisadores do MIT anunciam um protótipo (anel) que possibilitam cego lerem em braile.	1	Pesquisadores do MIT anunciam um protótipo (anel) que possibilitam cego lerem em braile.
1	Reportagem em série da UFPA "Direitos do consumidor"		—		—
2	Divulgação da Biblioteca de odontologia da UFPA	1	Divulgação da Biblioteca de odontologia da UFPA		—
1	Divulga projeto social da Universitec e Casa Ronald Mcdonald		—		—
1	Divulgação de projeto de extensão "Projeto Telacrítica"		—		—
1	Divulgação do aplicativo do VOLP para baixar em seu smartphone	1	Divulgação do aplicativo do VOLP para baixar em seu smartphone		—
1	Homenagem à faculdade de comunicação pelos 40 anos		—		—
1	Divulgação da Biblioteca Central	1	Divulgação da Biblioteca Central	1	Divulgação da Biblioteca Central
1	Google disponibiliza acervo online com as comunidades do Orkut		—		—

<b>(Continuação) Postagem- 2016</b>					
<b>Propósito da postagem: disseminação da informação</b>					
<b>Quant.</b>	<b>Facebook</b>	<b>Quant.</b>	<b>Twitter</b>	<b>Quant.</b>	<b>Instagram</b>
1	Divulgação de projetos sociais	1	Divulgação de projetos sociais	1	Divulgação de projetos sociais
1	Ações de combate ao mosquito Aedes Aegypti dentro do campus da UFPA		—		—
1	Série de reportagem da UFPA "Série em alimentação"		—		—
1	Museu da Europa disponibiliza obras de arte para download	1	Museu da Europa disponibiliza obras de arte para download		—
1	Informa que museu online disponibiliza sons que deixarão de existir	1	Informa que museu online disponibiliza sons que deixarão de existir	1	Informa que museu online disponibiliza sons que deixarão de existir
1	Informa sobre estudo publicado no Journal of Archaeological	1	Informa sobre estudo publicado no Journal of Archaeological		—
1	Abertura da inscrição do processo seletivo do curso técnico do ICA da UFPA 2016	1	Abertura da inscrição do processo seletivo do curso técnico do ICA da UFPA 2016		—
1	Informa sobre o projeto moradia cidadã com abertura de escritório na UFPA	1	Informa sobre o projeto moradia cidadã com abertura de escritório na UFPA		—
1	Informa que o diretor da faculdade de geografia ganha mérito da segurança pública	1	Informa que o diretor da faculdade de geografia ganha mérito da segurança pública		—
1	Alunos do PARFOR/UFPA criam peças lúdicas para ensino de ciências		—		—
1	Informa sobre espaço de convivência para admiradores da língua espanhola dentro da UFPA		—		—
1	Listão de aprovados no vestibular 2016 da UFPA	1	Listão de aprovados no vestibular 2016 da UFPA		—

<b>(Continuação) Postagem- 2016</b>					
<b>Propósito da postagem: disseminação da informação</b>					
<b>Quant.</b>	<b>Facebook</b>	<b>Quant.</b>	<b>Twitter</b>	<b>Quant.</b>	<b>Instagram</b>
1	Série de reportagem da UFPA "Belém 400 anos"	1	Série de reportagem da UFPA "Belém 400 anos"		—
1	Curso de direito ganha "selo de qualidade" pela OAB		—		—
1	Informa sobre quais os autores estão em domínio público a partir do ano de 2016	1	Informa sobre quais os autores estão em domínio público a partir do ano de 2016		—
<b>Totais</b>					
343		140		84	

<b>Postagem- 2017</b>					
<b>Propósito da postagem: disseminação da informação</b>					
<b>Quant.</b>	<b>Facebook</b>	<b>Quant.</b>	<b>Twitter</b>	<b>Quant.</b>	<b>Instagram</b>
5	Divulgação do portal da capes	3	Divulgação do portal da capes	3	Divulgação do portal da capes
1	O Lablivre desenvolve aplicativo UFPA RA para smartphone		—		—
3	Divulgação da Biblioteca Central	1	Divulgação da Biblioteca Central	1	Divulgação da Biblioteca Central
3	Divulgação de treinamento online	2	Divulgação de treinamento online	2	Divulgação de treinamento online
1	Homenagem ao dia mundial do Braile		Homenagem ao dia mundial do Braile		Homenagem ao dia mundial do Braile
1	Postagem com horário de pico da Biblioteca Central	1	Postagem com horário de pico da Biblioteca Central		—
1	Informa sobre a abrangência wireless dentro da BC		—		—
24	Informa sobre horário de funcionamento da bibliotecas	11	Informa sobre horário de funcionamento da bibliotecas	5	Informa sobre horário de funcionamento da bibliotecas
4	Divulgação do Repositório Institucional da UFPA	2	Divulgação do Repositório Institucional da UFPA	2	Divulgação do Repositório Institucional da UFPA
1	Divulgação da biblioteca Benedicto Monteiro	1	Divulgação da biblioteca Benedicto Monteiro	1	Divulgação da biblioteca Benedicto Monteiro
1	Divulgação dos editais de 2017 de pós-graduação		—		—
20	Divulgação de evento (futuro)	7	Divulgação de evento (futuro)	7	Divulgação de evento (futuro)
1	Divulgação da base de dados scifinder pela capes		—		—

<b>(Continuação) Postagem- 2017</b>					
<b>Propósito da postagem: disseminação da informação</b>					
<b>Quant.</b>	<b>Facebook</b>	<b>Quant.</b>	<b>Twitter</b>	<b>Quant.</b>	<b>Instagram</b>
2	Informa sobre vaga de estágio	2	Informa sobre vaga de estágio	2	Informa sobre vaga de estágio
1	Divulgação do listão de aprovados no vestibular 2017 da UFPA		—		—
1	Divulgação da base de dados The Royal Society pela Capes	1	Divulgação da base de dados The Royal Society pela Capes	1	Divulgação da base de dados The Royal Society pela Capes
2	Informa sobre EBSCO discover service ferramenta de pesquisa da BC	1	Informa sobre EBSCO discover service ferramenta de pesquisa da BC	1	Informa sobre EBSCO discover service ferramenta de pesquisa da BC
4	Transmissão ao vivo pela BC	1	Transmissão ao vivo pela BC		—
1	Informa sobre a sala da escritora Eneida de Moraes na BC.	1	Informa sobre a sala da escritora Eneida de Moraes na BC.	1	Informa sobre a sala da escritora Eneida de Moraes na BC.
1	Informa sobre a manutenção realizado dentro da BC	1	Informa sobre a manutenção realizado dentro da BC	1	Informa sobre a manutenção realizado dentro da BC
2	Publicação de foto	1	Publicação de foto	1	Publicação de foto
1	Divulgação do site do senado para download de livro		—		—
1	Divulgação dos sites da UFPA	1	Divulgação dos sites da UFPA	1	Divulgação dos sites da UFPA
1	Informa sobre a campanha para redução do uso de papel na BC	1	Informa sobre a campanha para redução do uso de papel na BC	1	Informa sobre a campanha para redução do uso de papel na BC
1	Divulgação de livros e periódicos para download	1	Divulgação de livros e periódicos para download	1	Divulgação de livros e periódicos para download
1	Homenagem ao dia internacional da mulher	1	Homenagem ao dia internacional da mulher	1	Homenagem ao dia internacional da mulher
1	Divulgação da base de dados da American Diabetes Association	1	Divulgação da base de dados da American Diabetes Association	1	Divulgação da base de dados da American Diabetes Association
3	Divulgação do BDM (Biblioteca Digital de Monografia)	2	Divulgação do BDM (Biblioteca Digital de Monografia)	2	Divulgação do BDM (Biblioteca Digital de Monografia)
1	Divulgação do inventário online que reúne base genética dos rebanhos		—		—
1	Divulgação dos serviços oferecidos pela BC	1	Divulgação dos serviços oferecidos pela BC	1	Divulgação dos serviços oferecidos pela BC

<b>(Continuação) Postagem- 2017</b>					
<b>Propósito da postagem: disseminação da informação</b>					
<b>Quant.</b>	<b>Facebook</b>	<b>Quant.</b>	<b>Twitter</b>	<b>Quant.</b>	<b>Instagram</b>
2	Divulgação de evento (já ocorrido)		—		—
1	Divulgação de base de dado da BioOne	1	Divulgação de base de dado da BioOne	1	Divulgação de base de dado da BioOne
1	Divulgação da Biblioteca Prof. Armado Bordallo da Silva		Divulgação da Biblioteca Prof. Armado Bordallo da Silva		—
1	Biblioteca Central divulga reportagem no portal BC sobre Periódico Científico		Biblioteca Central divulga reportagem no portal BC "Sobre Periódico Científico		Biblioteca Central divulga reportagem no portal BC "Sobre Periódico Científico
1	Biblioteca Central divulga reportagem no portal BC "Plataforma ligada a Química"		—		—
1	Informa sobre criação do mecanismo online para referências (MORE)	1	Informa sobre criação do mecanismo online para referências (MORE)	1	Informa sobre criação do mecanismo online para referências (MORE)
1	Repec oferece arquivos para a comunidade de economia		—		—
2	Divulgação de evento (ocorrendo)	1	Divulgação de evento (ocorrendo)	1	Divulgação de evento (ocorrendo)
1	Divulgação de projetos sobre bibliotecas	1	Divulgação de projetos sobre bibliotecas	1	Divulgação de projetos sobre bibliotecas
2	Divulgação de livro		—		—
1	Manutenção do sistema Pergamum	1	Manutenção do sistema Pergamum	1	Manutenção do sistema Pergamum
<b>Totais</b>					
	105		52		43

Fonte: Autoria própria, 2017.

## 5.2 Homenagem a servidores e equipe da biblioteca

Esta categoria refere-se às postagens cujo conteúdo consiste em parabenizar bibliotecários e demais pessoas da equipe da BC (técnico-administrativos, bolsistas e extensionistas) pelo aniversário. A Postagem sobre esta categoria não se configuram na literatura acessada. Tanto no Facebook quanto no Twitter e no Instagram é possível encontrar conteúdo deste tipo que aparecem sistematizados no **Quadro 4**.

**Quadro 4** – Postagens da BC no Facebook, Twitter e Instagram: categoria homenagem à equipe da biblioteca.

<b>Postagem – 2015/2017 *</b>		
<b>Propósito da postagem: homenagem à equipe da biblioteca</b>		
<b>Facebook</b>	<b>Twitter</b>	<b>Instagram</b>
Felicitação à pessoa da equipe da BC pelo aniversário.	Felicitação à pessoa da equipe da BC pelo aniversário.	Felicitação à pessoa da equipe da BC pelo aniversário.
<b>Totais de postagens</b>		
66	66	14

Fonte: Autoria própria, 2017.

\* Conteúdos repetidos foram contabilizados, mas não incluídos no quadro.

Esse dado pode ser entendido de duas formas. Em primeiro lugar ele revela o reconhecimento das pessoas que compõem a equipe da BC, consistindo, portanto, em uma estratégia de visibilidade daqueles que contribuem direta e indiretamente para os serviços de informação oferecidos à comunidade acadêmica da UFPA. Por outro lado, há que se perguntar se esse tipo de informação realmente interessa aos usuários. Isto é: qual o valor dessa informação para a comunidade atendida pela BC? Tal como se viu na literatura, esse tipo de publicação foge aos usos e às aplicações das mídias sociais para as bibliotecas universitárias, pois, segundo argumentam Rocha, Silva e Maia (2012), os produtos e serviços de informação das bibliotecas universitárias devem ser focados no usuário.

De uma perspectiva administrativa, sabe-se que todo profissional merece reconhecimento pelo seu trabalho como incentivo à produção. Porém, é importante que o uso das mídias sociais esteja de acordo com a missão e a visão da instituição. Ainda de acordo com Rocha, Silva e Maia (2012), as bibliotecas universitárias devem utilizar as mídias sociais como ferramentas de marketing para promover a biblioteca para a sua clientela, atraindo novos usuários e mantendo os já conquistados. Diante disto, entende-se que esse tipo de postagem talvez seja mais adequado à divulgação interna, a fim de que a equipe da BC possa se organizar para celebrar e reforçar a boa relação de amizade e/ou de trabalho entre as pessoas que a constituem do ponto de vista técnico, administrativo e operacional.

### **5.3 Homenagem ao dia do bibliotecário**

Esta categoria que diz respeito às postagens que celebram o Dia do Bibliotecário, comemorado ao dia 12 de março de cada ano. Enquanto classe, sabe-se que ainda existem muitos desafios a serem enfrentados no âmbito profissional, pois, com o aperfeiçoamento dos serviços por meio da *Web 2.0*, o bibliotecário

precisará se capacitar para atender com qualidade a comunidade acadêmica. Assim, este tipo de postagem ajuda a dar visibilidade aos bibliotecários, que em seu ofício utilizam de forma direta as ferramentas tecnológicas.

De um modo geral, a *Web 2.0* veio a somar com esses profissionais que sistematizam e cuidam da informação, de modo a facilitar os usuários quanto à satisfação de suas necessidades informacionais. Em comemoração a esse dia, a BC condecora e mostra à comunidade os profissionais que atuam nos bastidores da oferta de produtos e serviços, profissionais relativamente anônimos e pouco compreendidos em seu ofício. O **Quadro 5** contém as postagens representativas desta categoria.

**Quadro 5** – Postagens da BC no Facebook, Twitter e Instagram: categoria homenagem ao dia do bibliotecário.

Postagem – 2015/2017 *		
Propósito da postagem: homenagem ao dia do bibliotecário		
Facebook	Twitter	Instagram
Homenagem ao profissional bibliotecário.	Homenagem ao profissional bibliotecário.	Homenagem ao profissional bibliotecário.
Homenagem ao dia do profissional bibliotecário.	Homenagem ao dia do profissional bibliotecário.	Homenagem ao dia do profissional bibliotecário.
Totais		
13	13	04

Fonte: Cristiane Brito, 2017. \* Conteúdos repetidos contabilizados, mas não inclusos no quadro.

Em caráter complementar ao **Quadro 5**, na **Figura 6** tem-se uma postagem de felicitação aos bibliotecários pela comemoração do dia em que se celebra a profissão. E esse mesmo conteúdo está presente no Facebook, no Twitter e no Instagram da BC.

**Figura 6** – Postagem no Facebook: homenagem ao dia do bibliotecário.



Fonte: UFPA, 2015.

## 5.4 Homenagem a outras categorias profissionais

Esta categoria refere-se aos conteúdos que parabenizam profissionais de outras áreas de atuação pela comemoração do dia alusivo a sua profissão. Sabe-se que dentro de uma universidade enquanto instituição produtora e difusora de conhecimentos há muitos profissionais envolvidos, a exemplo de docentes e pessoal técnico-administrativo das mais diferentes formações acadêmicas, inclusive dentro da própria BC. De certo modo, o propósito deste tipo de publicação consiste em dar visibilidade a esses profissionais, estreitar laços e mostrar que uma biblioteca universitária não trabalha de forma isolada e corporativa, uma vez que conta com pessoas de outras formações acadêmicas em seu quadro de pessoal. A própria universidade é formada por pessoas diplomadas em diferentes áreas do conhecimento. Assim, a **Figura 7** representa a divulgação deste tipo de categoria encontrada nas mídias sociais.

**Figura 7** – Postagem no Instagram: homenagem a outras categorias profissionais.



Fonte: UFPA, 2017.

**Quadro 6** – Postagens da BC no Facebook, Twitter e Instagram: categoria homenagem a outras categorias profissionais.

Postagem – 2015/2017		
Propósito da postagem: homenagem a outras categorias profissionais		
Facebook	Twitter	Instagram
Homenagem ao dia do profissional de turismo.	Homenagem ao dia do profissional de turismo.	Homenagem ao dia do profissional de turismo.
Homenagem ao dia do revisor.	Homenagem ao dia do revisor.	Homenagem ao dia do revisor.
Homenagem ao dia do programador.	Homenagem ao dia do programador.	Homenagem ao dia do programador.

<b>(Continuação) Postagem – 2015/2017</b>		
<b>Propósito da postagem: homenagem a outras categorias profissionais</b>		
<b>Facebook</b>	<b>Twitter</b>	<b>Instagram</b>
Homenagem ao dia do geógrafo.	Homenagem ao dia do geógrafo.	Homenagem ao dia do geógrafo.
Homenagem ao dia do advogado.	Homenagem ao dia do advogado.	Homenagem ao dia do advogado.
Homenagem ao dia do economista.	Homenagem ao dia do economista.	Homenagem ao dia do economista.
Homenagem ao profissional de educação física.	Homenagem ao profissional de educação física.	Homenagem ao profissional de educação física.
Homenagem ao profissional biólogo.	Homenagem ao profissional biólogo.	Homenagem ao profissional biólogo.
Homenagem ao dia do profissional administrador.	Homenagem ao dia do profissional administrador.	Homenagem ao dia do profissional administrador.
Homenagem ao dia do profissional de medicina veterinária.	Homenagem ao dia do profissional de medicina veterinária.	Homenagem ao dia do profissional de medicina veterinária.
Homenagem ao dia do engenheiro químico.	Homenagem ao dia do engenheiro químico.	Homenagem ao dia do engenheiro químico.
Homenagem ao dia do profissional contador.	Homenagem ao dia do profissional contador.	Homenagem ao dia do profissional contador.
Homenagem ao dia do profissional dentista.	Homenagem ao dia do profissional dentista.	Homenagem ao dia do profissional dentista.
Homenagem do fisioterapeuta e do terapeuta ocupacional.	Homenagem do fisioterapeuta e do terapeuta ocupacional.	Homenagem do fisioterapeuta e do terapeuta ocupacional.
Homenagem ao dia do meteorologista.	Homenagem ao dia do meteorologista.	Homenagem ao dia do meteorologista.
Homenagem ao dia do professor.	Homenagem ao dia do professor.	Homenagem ao dia do professor.
Homenagem ao dia do médico.	Homenagem ao dia do médico.	Homenagem ao dia do médico.
Homenagem ao dia do profissional de informática.	Homenagem ao dia do profissional de informática.	Homenagem ao dia do profissional de informática.
Homenagem ao dia do arquivista.	Homenagem ao dia do arquivista.	Homenagem ao dia do arquivista.
Homenagem ao dia do dentista.	Homenagem ao dia do dentista.	Homenagem ao dia do dentista.
Homenagem ao dia do designer.	Homenagem ao dia do designer.	Homenagem ao dia do designer.
Homenagem ao dia do servidor público.	Homenagem ao dia do servidor público.	Homenagem ao dia do servidor público.
<b>Totais</b>		
22	22	22

Fonte: Autoria própria, 2017.

\* Conteúdos repetidos contabilizados, mas não inclusos no quadro.

## 5.5 Construir relação com o usuário

Esta categoria refere-se às postagens realizadas pela BC que buscam produzir um clima de proximidade com seus usuários, aquilo que se pode chamar de relação, cativando-os. Ela é representada por postagens cujo conteúdo trata sobre dicas de leitura, de filmes, bem como pedidos de sugestões para melhorias nos

produtos e serviços da BC. Percebe-se que essas postagens são mais descontraídas, em um tom intimista, mais informal, o que converge com a realidade da geração Y tratada por Tapscott (2010), isto é, a que vive mais conectada à Internet.

Autores como Freire *et al.* (2013) dizem que esse tipo de relação deve ser conduzida por uma comunicação em que haja sintonia com os usuários, de modo a conhecê-los e escutá-los nas mídias sociais, o que justificaria o trato menos formal. Em algumas postagens a BC atende a esse requisito relacional verificado na literatura.

Na **Figura 8**, por exemplo, é possível visualizar uma postagem mais informal. De acordo com Jesus, Rufino e Silva (2014) quanto mais os usuários participarem e interagirem com as postagens nas mídias sociais, maior será o valor agregado pela *Web 2.0* à biblioteca, caminhando, assim, para uma espécie de inteligência coletiva construída e compartilhada por diferentes atores.

**Figura 8** – Postagem do Instagram na categoria construir relação com o usuário.



Fonte: UFPA, 2017.

**Quadro 7** – Postagens da BC no Facebook, Twitter e Instagram: categoria construir relação com o usuário.

Postagem – 2015/2017 *		
Propósito da postagem: construir relação com o usuário		
Facebook	Twitter	Instagram
Mensagem de fim de ano.	Mensagem de fim de ano.	Mensagem de fim de ano.
Solicitando opinião do usuário.	Solicitando opinião do usuário.	Solicitando opinião do usuário.

<b>(Continuação) Postagem – 2015/2017 *</b>		
<b>Propósito da postagem: construir relação com o usuário</b>		
<b>Facebook</b>	<b>Twitter</b>	<b>Instagram</b>
Post de descontração com o usuário.	Post de descontração Com o usuário.	Post de descontração com o usuário.
Dicas da BC para o usuário.	Dicas da BC para o usuário.	Dicas da BC para o usuário.
Informa sobre as vantagens e desvantagens de capturar Pokémon dentro do campus.	--	--
<b>Totais</b>		
65	65	63

Fonte: Autoria própria, 2017.

\* Conteúdos repetidos contabilizados, mas não inclusos no quadro.

## **5.6 Agradecimento a parceiros dos projetos da biblioteca**

Esta categoria refere-se às postagens cujo propósito consiste em reconhecer a contribuição de parceiros dos projetos promovidos pela BC.

Uma unidade de informação pode atuar em parceria com outras instituições ou pessoas físicas. Essa estratégia é importante quando se busca promover ações colaborativas em resposta a certas demandas sociais, tais como o acesso à leitura. Em relação à Campanha Solidária promovida na BC, em 2016, observa-se grande quantidade de postagens nas mídias sociais reconhecendo o envolvimento de parceiros que tornaram a iniciativa possível. Na **Figura 9**, por exemplo, tem-se uma mensagem de agradecimento à Editora Paka-Tatu, por meio da qual a BC conseguiu doação de livros para doação.

Conforme destacam Silva e Rufino (2016), mesmo com as inovações tecnológicas vivenciadas pelas bibliotecas, o trabalho do profissional bibliotecário precisa apoiar-se na ideia do trabalho participativo. Isso porque o trabalho em parcerias viabiliza a obtenção de recursos humanos e/ou financeiros, ampliando as chances de sucesso das ações planejadas para dentro ou para fora da universidade. No caso da Campanha Solidária de 2016 da BC, tem-se o embrião de uma ação extensionista, algo ainda pouco comum nas bibliotecas brasileiras, embora necessário em relação ao fomento à leitura, sobretudo nas áreas da cidade carentes de espaços para o contato com o livro e com o conhecimento em suas formas registradas.

**Figura 9:** Postagem do Facebook em agradecimento a um dos parceiros dos projetos da biblioteca.



Fonte: UFPA, 2015.

Os conteúdos postos em circulação no Facebook, no Twitter e no Instagram que agradecem aos parceiros da BC podem ser mais detalhadamente observados no **Quadro 8**. Levando em consideração as postagens realizadas entre 2015-2017, vê-se que poucas foram dedicadas a esse tipo de conteúdo, que, de certa forma, também ajuda a divulgar os colaboradores da biblioteca.

**Quadro 8** – Postagens da BC no Facebook, Twitter e Instagram: categoria agradecimento a parceiros dos projetos da biblioteca.

Postagem – 2015/2017 *		
Propósito da postagem: agradecimento a parceiros dos projetos da biblioteca		
Facebook	Twitter	Instagram
Agradecimento da biblioteca a apoiadores de projetos de leitura.	Agradecimento da biblioteca a apoiadores de projetos de leitura.	--
Totais		
5	3	2

Fonte: Autoria própria, 2017.

\* Conteúdos repetidos contabilizados, mas não inclusos no quadro.

## 5.7 Vantagens do uso da Web 2.0

Uma vez tratadas as postagens da BC nas mídias sociais, esta seção é dedicada à discussão das visões das pessoas que trabalham nessa biblioteca quanto às vantagens do uso dessas ferramentas. Com esse propósito foram ouvidas três pessoas. Da diretora da BC, do bibliotecário responsável pela Coordenadoria de Gestão de Produtos Informacionais e da bolsista tem-se a visão gerencial e operacional quanto aos usos das ferramentas de *Web 2.0*.

### 5.7.1 Visão gerencial das mídias sociais

Com a Diretora, o Coordenador de Gestão de Produtos Informacionais e a bolsista, procurou-se saber: a importância do uso das mídias sociais para a biblioteca; quem decide o que deve ser compartilhado nas mídias sociais; se os comentários dos usuários são utilizados para aperfeiçoar os produtos e serviços de informação; as dificuldades quanto ao uso das mídias sociais pela biblioteca. O material dessas entrevistas segue apresentado abaixo:

#### a) A importância do uso das mídias sociais para a BC:

##### **Bibliotecária Célia Ribeiro, Diretora da BC:**

Eu posso dizer que nessa fase de mudança do perfil dos usuários é muito importante. A mídia social nos ajuda muito, até para um simples aviso da biblioteca, como quando não irá funcionar ou se funcionará diferente do horário normal. As redes sociais são um mecanismo pelo qual os usuários têm mais acesso... mais instantaneamente. Então, nessa parte nos ajuda muito, na parte dos avisos sobre qualquer coisa. É até melhor em relação ao e-mail. Por isso, o aluno hoje ele faz perguntas no próprio perfil da biblioteca no Facebook. Ele pergunta “a biblioteca está aberta?”... Então conseguimos responder quase que instantaneamente ao aluno. Acaba que fica um trabalho de referência, assim, instantâneo. Eu acredito que o nosso tempo de resposta melhorou muito [...]. Geralmente conseguimos responder rápido às perguntas dos alunos. Eles nunca ficam sem resposta. Eu me coloco muito no lugar do aluno. Isso é muito legal. Mas a mídia social não traz só coisas boas. Às vezes tem coisas que não são boas [...]. Infelizmente temos que aprender a lidar com isso [...]. Falam um monte de coisas. As pessoas falam o que querem. Infelizmente tem essas coisas. De uma forma geral, as mídias sociais nos dão um retorno muito bom sim” (Entrevista realizada em 8 jan. 2018, na Biblioteca Central da UFPA).

##### **Bibliotecário Diego Barros, Coordenador de Gestão de Produtos Informacionais:**

O uso das redes sociais é de fundamental importância para estabelecer uma maior conexão com os usuários. Assim como qualquer organização, a biblioteca também se situa em uma posição na qual precisa estar adaptada aos anseios dos clientes (usuários) e, por conseguinte, estabelecer meios de mediar informações. As redes sociais proporcionam aproximação, envolvimento o *feedback* das atividades realizadas. São inúmeros os benefícios e, entre eles, pode-se destacar o fato de gerar um envolvimento virtual que causa um impacto positivo na realidade das ações da biblioteca (Entrevista realizada em 17 jan. 2018, via e-mail).

##### **Adriane Jackson, bolsista da Coordenadoria de Gestão de Produtos Informacionais:**

Como é um público jovem e estudante, acho que a importância é focar nesse público que está nessas redes sociais. É um acesso mais fácil para chegar a eles. Lá tem um público maior que acessa essas informações por meio das redes sociais e pode compartilhar com outras pessoas. Então, acho que é um novo meio que a modernidade colocou para as pessoas se comunicarem. Assim, a importância é colocar a informação também nesses meios, não só no meio impresso. O digital é uma outra forma de chegar à comunicação com esse público que está mais maciçamente na Internet (Entrevista realizada em 8 jan. 2018, na Biblioteca Central da UFPA).

**b) Quem decide o que é compartilhado:**

**Bibliotecário Diego Barros, Coordenador de Gestão de Produtos Informacionais:**

Bom, por trás de qualquer decisão existem muitas cabeças pensantes. Aqui em nossa coordenação temos pessoas aptas a compreender o que vem acontecendo nesse mundo das redes sociais e, conseqüentemente, isso gera um *brainstorm* (tempestade de ideias) que nos possibilita publicar e compartilhar conteúdos que realmente envolvem os usuários. Não é tarefa fácil. É necessário repensar as ações praticamente todos os dias. Como a dinâmica das redes sociais é alta, isso também nos exige um alto *feeling* sobre o que tem acontecido. Uma vez que aplicamos isso, temos recebido bons *feedbacks* por parte dos usuários. Portanto, respondendo à sua pergunta de forma mais categórica, a publicação de conteúdos nas redes sociais é administrada pela Coordenadoria de Produtos Informacionais. Temos também parceria com a Coordenação de Planejamento e Marketing. Temos uma bolsista que é a responsável pela *Social Media* e aplica os parâmetros supracitados (Entrevista realizada em 17 jan. 2018, via e-mail).

**Adriane Jackson, bolsista da Coordenadoria de Gestão de Produtos Informacionais:**

Eu tenho um chefe da Coordenação de Produtos Informacionais e ele fala o que deve ser feito. Tem esse site do Trello. Aqui tem todas as solicitações de artes que são pedidas. Geralmente é de aniversário dos funcionários, de alguns produtos do que a biblioteca produz, de bibliotecas *online* de monografias, de TCCs e avisos e outras de datas comemorativas que são de relevância de algum curso, tipo feriados nacionais. Então, geralmente é esse conteúdo. Eu estou planejando fazer um replanejamento das redes sociais e atingir um público com conteúdos mais voltados ao acesso à biblioteca, digamos: sugestões de livros para determinada área... essas coisas assim. Falar sobre os produtos que a biblioteca oferece e focando em outras sugestões como post que tenha um caráter mais envolvente do público com as redes sociais. Aí tem o Facebook, Twitter e Instagram (Entrevista realizada em 8 jan. 2018, na Biblioteca Central da UFPA).

**c) Se os comentários são utilizados para melhoria dos produtos e serviços da biblioteca:**

**Bibliotecária Célia Ribeiro, Diretora da BC:**

Todas as vezes que os usuários reclamam de alguma coisa nós vamos procurar saber o que é. Por que está reclamando? O que a gente pode melhorar a gente melhora. O que está dentro dos nossos serviços [...]. Às vezes o aluno reclama do calor. Se pudermos ver o que está acontecendo, verificamos [...]. Esse *feedback* do aluno realmente é bom, porque nos ajuda a saber onde precisamos melhorar. Se possível tentamos melhorar o mais breve possível. Eu lembro que a parte de refrigeração era uma coisa da qual os alunos reclamavam muito, não só no Face, mais na ouvidoria. Reclamavam muito da biblioteca nessa parte de refrigeração, iluminação. Então a gente vem tentando melhorar e já está bem melhor do que há um ano mais ou menos atrás [...]. Com certeza a gente sempre leva em consideração o que o aluno comenta, pois é o aluno que está mais tempo lá [na biblioteca]. É o aluno que vem pra cá e vai pra lá. É o aluno que frequenta a biblioteca de fato. Tem aluno que chega de manhã e sai à noite. Então, não tem uma pessoa melhor do que ele para dar esse *feedback*. Por isso levamos em consideração sim (Entrevista realizada em 8 jan. 2018, na Biblioteca Central da UFPA).

**Adriane Jackson, bolsista da Coordenadoria de Gestão de Produtos Informacionais:**

Sim, tem uma outra equipe que cuida das respostas. Perguntas e respostas que o pessoal envia por meio da mensagem privada [...]. Eles cuidam de responder essas pessoas e alguns comentários nós levamos à chefia [...], mostramos as sugestões que os usuários estão comentando para propor melhorias (Entrevista realizada em 8 jan. 2018, na Biblioteca Central da UFPA).

**d) Dificuldades quanto ao uso das mídias sociais:**

**Bibliotecária Célia Ribeiro, Diretora da BC:**

As dificuldades são em relação ao que falei. Tem as partes boas e tem as partes que não são tão boas para a imagem da biblioteca. Porém, é algo do qual não há como não ficar livre. Na Internet e no Face as pessoas escrevem o que querem. Então a gente tem que passar por isso; mas acho que refletindo sobre as partes positivas e negativas, acredito que tem mais aspectos positivos, até porque o nosso público é esse público mais conectado mesmo. Por isso a biblioteca não pode estar fora desse mundo virtual frequentado pelo usuário. Se ficar fora ela não terá visibilidade [...]. O nosso usuário mudou e nós precisamos estar mudando junto com ele. (Entrevista realizada em 8 jan. 2018, na Biblioteca Central da UFPA).

**Bibliotecário Diego Barros, Coordenador de Gestão de Produtos Informacionais:**

Dificuldade técnica é quase zero. A dificuldade reside no fato da alta dinâmica das redes sociais. Memes, por exemplo, são muito passageiros. Você não utiliza hoje um meme que foi sucesso há um ano. Entende? Isso é só um exemplo para mostrar o quanto é difícil gerir os conteúdos de forma eficiente. “Gerir só por gerir” não faz parte da nossa missão. Se for para cuidar da nossa imagem nas redes sociais, que seja feito de forma inteligente e eficiente. O legal é se colocar no lugar do usuário. Bibliotecas

nem sempre são algo atrativo no Facebook, mas isso se dá pelo fato de que as próprias bibliotecas podem não ter compreendido como lidar com seus usuários nesses ambientes (Entrevista realizada em 17 jan. 2018, via e-mail).

### **Adriane Jackson, bolsista da Coordenadoria de Gestão de Produtos Informativos:**

Olha tem algumas pessoas que não acessam tanto a essas redes sociais. Teve um caso de avisos quando estava tendo a greve dos funcionários que algumas pessoas não sabiam sobre essa greve e que a biblioteca funcionaria até determinado horário. Então eles vinham aqui e a biblioteca estava fechada. Tem algumas pessoas que não olham regularmente os perfis, tipo, não curtem a página. Então acho que ao mesmo tempo que a rede social é um novo meio para acessar essas informações, muitas pessoas ainda não conhecem ou não têm acesso às essas redes. Talvez por falta de Internet onde moram. Então o acesso acho que é o principal empecilho na comunicação com o público (Entrevista realizada em 8 jan. 2018, na Biblioteca Central da UFPA).

Como bem colocam as pessoas entrevistadas, as mídias sociais surgem como uma importante ferramenta de construção com os usuários na *Web 2.0*. Essa relação é mediada pela comunicação quase instantânea, em que avisos mais utilitários podem ser postados e disseminados de modo mais amplo.

A presença da BC no Facebook, no Twitter e no Instagram é realizada principalmente pelo pessoal da equipe da Coordenadoria de Gestão de Produtos Informativos. Pessoal da Coordenação de Planejamento e Marketing também colabora com o trabalho de postar conteúdos para a comunidade universitária.

De um modo geral, a facilidade da comunicação entre biblioteca e usuários produz também *feedback*. Isto é, respostas a problemas identificados pelos usuários que podem ser resolvidos com mais brevidade. Nesta direção, o que tem sido importante é a redução do tempo da comunicação entre usuários e biblioteca, estipulado pela Diretora em aproximadamente duas horas.

Na experiência da BC, as dificuldades são percebidas sob dois pontos. Um deles diz respeito ao uso das mídias sociais para críticas e comentários desabonadores, uma vez que nesses espaços de sociabilidade virtual algumas pessoas “falam o que querem”. Outra dificuldade é dada pela rapidez com a qual as informações circulam na Internet, representando um desafio quanto à decisão do que postar.

Assim, diante do que foi tratado neste capítulo, torna-se indispensável à CI e à Biblioteconomia fazer uma reflexão sobre os usos das mídias sociais pelas bibliotecas. Isso porque elas afetam a relação biblioteca/usuário/informação,

sobretudo em termos de conteúdo, tempo e espaço. Como discute Souza (2009) em relação às mudanças na Biblioteconomia ocorridas a partir do século XX, a prática biblioteconômica requer constante autoavaliação e atualização, seja em termos curriculares ou profissionais, uma vez que essas transformações acarretam também em mudanças comportamentais.

Além disso, uma grande porcentagem dos estudantes universitários são formados pela chamada geração Y e Z. Como as bibliotecas universitárias têm a missão de atender seus usuários, sejam eles discentes, docentes ou o pessoal do técnico, é importante levar em consideração o maior uso da Internet, e, com ela, das mídias sociais para acessar e compartilhar informações, especialmente pelo público mais jovem. Por estarem bastante familiarizados às ferramentas da *Web 2.0*, é possível dizer que esses jovens estão mudando a forma de pensar os produtos e serviços de informação oferecidos pelas bibliotecas, o que se reflete também na UFPA.

Como se vê, a biblioteca 2.0 como ideia de uma unidade de informação que efetivamente sabe usar a seu favor as ferramentas *Web 2.0* não está somente associada à tecnologia em si, mas também a uma mudança de conduta, na forma de utilizar as mídias sociais para se comunicar, interagir e se relacionar em um novo ambiente de informação com seus usuários.

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste trabalho foram identificadas e analisadas seis categorias baseadas nas finalidades das postagens divulgadas nos perfis da BC nas mídias sociais: a) disseminação da informação, com postagens de interesse geral e/ou bem diversificado; b) homenagem ao dia do bibliotecário, com postagens que celebram o dia desse profissional da informação; c) homenagem aos servidores e à equipe da biblioteca, com postagens parabenizando funcionários, técnicos e bolsistas da BC; d) homenagem a outras categorias profissionais, com postagens saudando profissionais de outras formações acadêmicas ou técnicas; e) construir relações com usuários, cujas postagens buscam criar um clima de acolhimento e de familiarização com os usuários.

Pela análise do conjunto de dados reunidos, este estudo conclui que o grande desafio das bibliotecas em relação à *Web 2.0* consiste em saber localizar e selecionar informações pertinentes à comunidade acadêmica. Isto se reflete, sobretudo, nas bibliotecas universitárias, inclusive na BC, que consistiu no estudo de caso aqui conduzido quanto às mídias sociais das quais ela participa.

O desafio torna-se maior à medida que as bibliotecas universitárias lidam com demandas de informação relacionadas às atividades de ensino, pesquisa e extensão. E, diga-se de passagem, uma biblioteca universitária como a BC possui uma comunidade de usuários bastante heterogênea e ampla para conhecer e atender.

Neste sentido e diante das análises das postagens da BC no Facebook, Twitter e no Instagram, recomenda-se o desenvolvimento de uma política de informações para mídias sociais. Em linhas gerais, essa política deve:

- Pautar-se na diversidade da comunidade acadêmica atendida pela biblioteca;
- Definir as mídias sociais que a biblioteca pretende utilizar para comunicar-se com seus usuários;
- Traçar o perfil dos profissionais que trabalharão na gestão dos conteúdos para as mídias sociais;
- Buscar a atualização contínua da equipe da biblioteca para o melhor uso dessas mídias sociais;
- Definir estratégias de preservação das informações postadas pela equipe da biblioteca nessas mídias sociais;

- Prescrever os tipos de informações que devem ser compartilhadas nos perfis da biblioteca nas mídias sociais;
- Relacionar os tipos de conteúdos que não devem ser postados e compartilhados pela biblioteca e;
- Apresentar mecanismos de avaliação quanto à eficiência do uso dessas mídias pela biblioteca.

E, para concluir, nesta pesquisa foi possível verificar como a BC tem se apropriado da *Web 2.0* em seu benefício para disseminar produtos e serviços à comunidade acadêmica da UFPA. E nesse caminho ainda novo para as bibliotecas universitárias, muito há por se aprender diante da dinâmica interativa que caracteriza a chamada internet social.

## REFERÊNCIAS

- AGUIAR, Giseli Adornato de; SILVA, José Fernando Modesto da. Uso das ferramentas de redes sociais em bibliotecas universitárias: um estudo exploratório na UNESP, Unicamp e USP. **Perspectivas em Ciência da Informação**, São Paulo, n. 1, v. 7, jan./jun. 2014. Disponível em: <<http://inseer.ibict.br/ancib/index.php/tpbci/article/view/129>>. Acesso em: 30 nov. 2017.
- ANDRÉ, Marli E. D. A; LÜDKE, Menda. **Pesquisa em educação: abordagens qualitativas**. São Paulo: EPU, 1986.
- BECKMANN, Clodoaldo F. R. **Para a história da UFPA: o ensino da Biblioteconomia**. Belém: EDUFPA, 2007.
- BRESSAN, Renato Teixeira. Dilemas da rede: *Web 2.0*, conceitos, tecnologias e modificações. **Revista Anagrama**, São Paulo, n. 1, p. 1-13, dez. 2008. Disponível em: <<http://www.anagrama@usp.br>>. Acesso em: 6 out. 2017.
- CARVALHO, Isabel Cristina Louzada. **A socialização do conhecimento no espaço das bibliotecas universitárias**. Rio de Janeiro: Interciência, 2004.
- CUNHA, Murilo Bastos da; CAVALCANTI, Cordélia R. **Dicionário de biblioteconomia e arquivologia**. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 2008.
- D'ÁVILA, Fernanda Martins. O uso da *Web social* por bibliotecas de instituições públicas e privadas de ensino superior de Florianópolis - Santa Catarina. **Rebecin**, Santa Catarina, v. 2, n. 2, p. 82-107, jul./dez. 2015. Disponível em: <<http://www.abecin.org.br/revista/index.php/recebin>>. Acesso em: 25 out. 2017.
- FEITOSA, Ailton Luiz Gonçalves. **Organização da informação na web: das tags à web semântica**. Brasília: Thesaurus, 2006.
- FREIRE, Gianfrancesco Ranieri D. A. *et al.* Os serviços da *Web 2.0* e sua aplicabilidade no âmbito da biblioteca 2.0. **Múltiplos Olhares em Ciência da Informação**, Natal, v. 3, n. 2, 2013. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/moci/article/view/2109/1309>>. Acesso em: 25 out. 2017.
- FURTADO, Cassia Cardoso. Bibliotecas escolares e *Web 2.0*: revisão de literaturas sobre Brasil e Portugal. **Em questão**, Porto Alegre, v. 15, n. 2, p. 135-150, jul. 2009. Disponível em: <<http://www.portaldeperiodicos.eci.ufmg.br>>. Acesso em: 12 ago. 2017.
- GONÇALVES, Ana Lúcia Ferreira. **Gestão da informação na perspectiva do usuário: subsídios para uma política em bibliotecas universitárias**. Rio de Janeiro: Interciência, 2013.
- HUBNER, Marcos Leandro Freitas; TEIXEIRA, Marcelo Votto; KROTH, Diego Fabrizio. Serviços da biblioteca na *Web 2.0*: um estudo de caso dos tutoriais em vídeo da Universidade de Caxias do Sul no site Youtube.com. **Ponto de acesso**,

Salvador, v. 8, n. 1, p. 39-55, abr. 2014. Disponível em:<<http://www.brapci.ufpr.br/brapci/v/a/21520>>. Acesso em: 24 out. 2017.

IMRAN, Sheikh Mohd. Impacto e aplicação da *Web 2.0* em bibliotecas: um estudo de caso de 12 bibliotecas nacionais de nações desenvolvidas. **Bjis**, Marília, v. 5, n. 2, p. 47-64, jul./dez. 2011. Disponível em:<<http://www.brapci.ufpr.br/v/a>>. Acesso em: 24 out. 2017.

JESUS, Deise Lourenço de; CUNHA, Murilo Bastos da. Produtos e serviços da *web 2.0* no setor de referência das bibliotecas. **Perspectivas em Ciência da Informação**, São Paulo, v. 17, n. 1, p. 110-133, jan./ mar. 2012. Disponível em:<<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/885>>. Acesso em: 30 nov. 2017.

JESUS, Jaqueline Rodrigues de; RUFINO, Fernanda Maciel; SILVA, Márcio Bezerra da. Análise de websites de bibliotecas sob a ótica da *Web 2.0* e acessibilidade. **Revista Informação na Sociedade Contemporânea**, Natal, v. 1, n. 1, jul./dez. 2014. Disponível em:<<http://www.brapci.ufpr.br/brapci/v/a/23142>>. Acesso em: 24 out. 2017.

TAPSCOTT, Don. A da geração digital: Como jovens cresceram usando a internet estão mudando tudo, das empresas. Rio de Janeiro: Agir, 2010. Disponível em: [A\\_da\\_geração\\_digital\\_resumo\\_marina\\_polli.pdf](#) Acesso em: 2 dez. 2017.

JORGE, Pablo Diego Silva de Souza; RIBEIRO, Marcos Maurilio. Ferramentas 2.0 e bibliotecas universitárias brasileiras. **AtoZ: Novas Práticas em Informação e Conhecimento**, Curitiba, v. 2, n. 1, p.22-33, jan./jun. 2013. Disponível em:<<http://www.brapci.ufpr.br/brapci/index.php/article/view/0000014207>>. Acesso em: 24 out. 2017.

LUIZ, Lucio; ASSIS, Pablo de. O Podcast no Brasil e no Mundo: um caminho para a distribuição de mídias digitais. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO, 23., 2010, Caxias do Sul. **Anais...** Caxias do Sul: UCS, 2010. Disponível em: <<http://www.intercom.org.br/papers/nacionais/2010/resumos/R5-0302-1.pdf> >. Acesso em: 22 nov. 2017.

NOVELLI, Valéria Aparecida Moreira; HOFFMANN, Wanda Aparecida Machado; GRACIOSO, Luciana de Souza. Mediação da informação em websites de bibliotecas universitárias brasileiras: referencial teórico. **Informação & Informação**, Londrina, v. 16, n. 3, p. 142-166, jan./jun. 2011. Disponível em:<<http://www.brapci.ufpr.br/12628>>. Acesso em: 25 out. 2017.

OLIVEIRA, Lais Pereira de; SILVEIRA, Carlos Eduardo da. Interação e colaboração via *Web 2.0*: estudo de caso em bibliotecas públicas do município de Goiânia (GO). **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis**, v. 18, n. 2, p. 901-925, jul./dez. 2013. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/brapci/v/a/13577>>. Acesso em: 25 out. 2017.

PEREIRA, Débora Maria Russiano; GRANTS, Andréia Figueiredo Leão; BEM, Roberta Moraes de. Biblioteca 2.0: produtos e serviços oferecidos pelo sistema de bibliotecas da UFSC. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**,

Florianópolis, v. 15, n. 1, p. 231-243, jan./jun. 2010. Disponível em:<<http://www.brapci.ufpr.br/brapci/v/a/8912>>. Acesso em: 25 out. 2017.

PEREIRA, Edinete do Nascimento; CARVALHO, Andréa Vasconcelos. A *Web 2.0* no serviço de referência: análise do uso nas bibliotecas das universidades federais do nordeste brasileiro. **Informação & Informação**, Londrina, v. 17, n. 3, p. 102-124, set./dez. 2012. Disponível em:<<http://www.brapci.ufpr.br/brapci/v/a/13312>>. Acesso em: 25 out. 2017.

RANGANATHAN, S. R. **As Cinco leis da Biblioteconomia**. Brasília, DF: Briquet de Lemos/Livros, 2009.

RECUERO, Raquel. **Redes sociais na internet**. Porto Alegre: Sulina, 2009.

RIBEIRO, Adriana; LEITE, Ramon Silva; LOPES, Humberto Elias Garcia. Análise do uso das redes sociais em bibliotecas universitárias brasileiras. **Revista Digital de Biblioteconomia & Ciência da Informação**, São Paulo, v. 12, n. 3, p. 5-27, set./dez. 2014. Disponível em:<<http://www.brapci.ufpr.br/brapci/v/a/27502>>. Acesso em: 24 out. 2017.

ROCHA, Edinéia Silva Santos; SILVA; Márcia Regina da; MAIA, Margareth Barros. Estratégia de marketing em unidades de informação: o uso de ferramentas da *Web 2.0*. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 17, n. 2, p. 349-364, jul./dez. 2012. Disponível em:<<http://www.brapci.ufpr.br/brapci/v/a>>. Acesso em: 25 out. 2017.

SILVA FILHO, Rubens da Costa; MANGAN, Patrícia Kayser Vargas. Biblioteca universitária híbrida no contexto da *Web 2.0*: integração de ferramentas para a promoção de produtos e serviços. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 17., 2016, Salvador. **Anais...** Salvador: UFBA, 2016. Disponível em:<<http://www.ufpb.br/evento/lti/ocs/index.php/enancib2016>>. Acesso em: 24 out. 2017.

SILVA, Márcio Bezerra da; RUFINO, Fernanda Maciel. A *Web 2.0* na informatização de bibliotecas: um estudo propositivo. **Ponto de Acesso**, Salvador, v. 10, n. 2, p. 17-38, ago. 2016. Disponível em:<<http://www.brapci.ufpr.br/brapci/v/a/21536>>. Acesso em: 24 out. 2017.

SOUZA, Francisco das Chagas de. **O ensino de Biblioteconomia no contexto brasileiro**: século XX. Florianópolis: UFSC, 2009.

TOFFLER, Alvin. **A terceira onda**. Rio de Janeiro: Record, 1995.

TOMAEL, Maria Inês. **Avaliação de fontes de informação na internet**. Londrina: Edel, 2004.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARÁ. Biblioteca Central. **Histórico**. Belém, [2017]. Disponível em: <<http://bc.ufpa.br/historico/>>. Acesso em: 23 nov. 2017.

\_\_\_\_\_. **Biblioteca Central**: relatório de gestão. 2016. Disponível em: <[www.http://bc.ufpa.br/](http://bc.ufpa.br/)>. Acesso em: 20 ago. 2017.

\_\_\_\_\_. Biblioteca Central. **Facebook**. Belém, [2017]. Disponível em: <<https://web.facebook.com/bcufpa/>> Acessado em: 23 nov. 2017.

\_\_\_\_\_. Biblioteca Central. **Twitter**. Belém, [2017]. Disponível em: <<https://twitter.com/bibliotecaufpa/>> Acessado em: 23 nov. 2017.

\_\_\_\_\_. Biblioteca Central. **Instagram**. Belém, [2017]. Disponível em: <<http://bc.ufpa.br/instagram/>> Acessado em: 23 nov. 2017.