



SNBU 2014
Belo Horizonte - MG

XVIII Seminário Nacional de
Bibliotecas Universitárias
16 a 21 de novembro

XVIII Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias
SNBU 2014

**A BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA E AS REDES SOCIAIS: O CASO DO
MURAL INTERATIVO DO BIBLIOTECÁRIO**

Fabíola Maria Pereira Bezerra



SNBU 2014
Belo Horizonte - MG

XVIII Seminário Nacional de
Bibliotecas Universitárias
16 a 21 de novembro

RESUMO

Aborda a presença do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Ceará (UFC) nas redes sociais e apresenta a *Fan Page* Mural Interativo do Bibliotecário como mídia alternativa para disseminação de ações, rotinas e serviços ofertados pelo Sistema de Bibliotecas. Objetiva avaliar a presença da biblioteca universitária em uma rede social por meio de uma página independente. Observa ainda as dificuldades encontradas pelas bibliotecas universitárias que condicionam sua presença nas redes sociais, e avalia as publicações feitas pela *Fan Page*, cujos conteúdos favorecem a visibilidade do Sistema de Bibliotecas. A metodologia utilizada para o desenvolvimento da pesquisa está pautada na pesquisa empírica e na revisão de literatura sobre redes sociais, e uso do Facebook por Bibliotecas Universitárias, assim como na pesquisa descritiva e exploratória para descrever e avaliar a participação da *Fan Page* como mídia alternativa, analisando as métricas disponibilizadas pelo Facebook. Ressalta, ao final, que a participação voluntária no Mural Interativo do Bibliotecário divulgando os serviços e rotinas pontuais do Sistema de Bibliotecas da UFC favorece o engajamento do mesmo dentro da rede social.

Palavras-Chave: Biblioteca Universitária; Redes Sociais; Facebook; Mural Interativo do Bibliotecário; Ferramentas de redes sociais

ABSTRACT

Discusses the presence of the Library System of the Federal University of Ceará (UFC) on social networks and presents the Fan Page Wall Interactive Librarian as an alternative to disseminate actions, routines and services offered by the Library System media. Objectively assess the presence of the university library in a social network via a Fan Page. Further notes the difficulties faced by university libraries that conditions their presence on social networks, and evaluates the publications made by Fan Page which contents favor the visibility of the Library System. The methodology used to develop the research is guided by the empirical research and literature review on: social networks, and use of Facebook for university libraries, as well as descriptive and exploratory to describe and evaluate the participation of the Fan Page search as alternative media evaluating the metrics provided by Facebook. Emphasizes at the end that voluntary participation Interactive Wall Librarian touting services and specific routines of the Library System of the UFC, favors the engagement there of within the social network.

Keywords: University library; Social Networks; Facebook; Wall Interactive Librarian; Social networking tools



SNBU 2014
Belo Horizonte - MG

XVIII Seminário Nacional de
Bibliotecas Universitárias
16 a 21 de novembro

1 Introdução

Observa-se, no ambiente de bibliotecas universitárias, diferentes iniciativas de uso das redes sociais, como forma de interação biblioteca x usuário, e como canal de comunicação informal com a comunidade universitária, buscando cada vez mais ferramentas que facilitem a interatividade com o usuário.

A Internet possibilitou novas conexões e ampliou o universo das bibliotecas universitárias, no que tange à comunicação com a comunidade acadêmica, por meio das redes sociais; quebrou a rigidez e o formalismo; facilitou a interação, a transparência, e o compartilhamento de informações criando dessa forma uma comunicação mais ativa e participativa; proporcionou novas formas de interação por meio da *Web 2.0*. Corroborando com esse pensamento, Pontes e Santos (2011, p.5) afirmam:

O uso das Redes Sociais nas Bibliotecas Universitárias contribui enquanto estratégia no gerenciamento e disseminação dos recursos informacionais, na comunicação ativa e participativa, na percepção acerca das necessidades dos usuários e, conseqüentemente, na tomada de decisão, uma vez que as informações relevantes estarão direcionadas a públicos específicos, com uma linguagem acessível, informal e direta.

As bibliotecas universitárias estão inseridas no contexto da academia como serviço primordial para facilitar a integração da tríade: ensino, pesquisa e extensão. Nessa perspectiva, elas necessitam dispor de recursos que possibilitem o seu melhor desempenho e atuação. A inserção das TICs e das redes de comunicação potencializam a aproximação das bibliotecas universitárias com a comunidade na qual estão inseridas.

As bibliotecas universitárias estão hierarquicamente subordinadas às suas instituições, seguem normas, padrões e políticas, e devem implementar um código de conduta quando inseridas no contexto das redes sociais, a fim de estabelecer orientações sobre as responsabilidades legais da biblioteca universitária e de seus usuários, no uso das redes sociais sob a responsabilidade delas.

O Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Ceará (UFC), ao longo dos anos, vem implementando novos serviços que reforçam cada vez mais a comunicação com a comunidade acadêmica, seja por meios de serviços presenciais ou, mais recentemente, por meio da utilização das tecnologias disponíveis pela *Web 2.0*, sempre buscando potencializar a democratização da informação. Dessa forma, está presente no *Twitter* em três perfis: o da Biblioteca Universitária (BU) <http://twitter.com/ufcbibliotecas>, atualmente com 1156 seguidores; o da Biblioteca de Ciências da Saúde (BCS) <http://twitter.com/bibsaudeufc>, com 457 seguidores e o da Biblioteca de Ciências e Tecnologia (BCT) <http://twitter.com/bctufc>



SNBU 2014
Belo Horizonte - MG

XVIII Seminário Nacional de
Bibliotecas Universitárias
16 a 21 de novembro

com 803 seguidores. A presença dessas bibliotecas do sistema na referida rede, torna o contato com sua comunidade usuária muito mais dinâmico e proporciona maior divulgação e visibilidade aos seus produtos e serviços.

Em janeiro de 2012, além do *Twitter*, a Biblioteca de Ciências e Tecnologia adotou o *Facebook* <http://www.facebook.com/bctufc> como um dos seus canais de comunicação, onde é “possível acompanhar a divulgação das novas publicações adquiridas pela Biblioteca, com a capa e um breve resumo sobre as mesmas; informes e serviços oferecidos pela biblioteca, além de notícias sobre o mundo acadêmico”. A biblioteca também utiliza a rede social para resgatar publicações existentes no acervo, “mas que estão há muito tempo sem empréstimo”, as quais são divulgadas novamente dando conhecimento ao público da existência da obra.

A Biblioteca da Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade (BFEAAC) em fevereiro de 2012, criou o *blog* “BIBLIOTECA DA FEAAC/ UFC” <http://bibliotecadafeaacs.wordpress.com/>. Nele, encontram-se as novas aquisições, lista de livros mais emprestados dos cursos oferecidos pela FEAAC, tutoriais das bases de dados, normas para empréstimo e renovação de livros, slides dos treinamentos de normalização e muito mais”. O mês de setembro de 2012 foi marcado também pela criação do perfil da Biblioteca Universitária no *Facebook* <https://www.facebook.com/BibliotecaUniversitariadaUFC?fref=ts>, onde seus serviços, produtos e notícias são divulgados.

Ao ingressar nas redes sócias, o Sistema de Bibliotecas da UFC criou um “código de conduta”, onde estabeleceu orientações e informações importantes sobre as responsabilidades gerais, bem como sobre as responsabilidades legais da Biblioteca Universitária (BU) e dos usuários das redes sociais (*Facebook, Twitter, Blog*) sob a responsabilidade dela. O código indica ainda que todo o conteúdo publicado deverá ter enfoque de cunho institucional, sendo vedada a publicação de opiniões pessoais. Dentro desse pressuposto, existe uma limitação de expressões de ideias por parte de quem compartilha e alimenta as páginas dentro das redes sociais. Como instituição é natural que exista uma preocupação com os princípios que norteiam a atividade da Biblioteca Universitária, mesmo se tratando de ambientes de redes sociais, onde o formalismo é absorvido pela comunicação informal.

Ainda sobre o estabelecimento de normas ou políticas de conteúdos de publicações por bibliotecas nas redes sociais, Calil Junior; Corrêa e Spudeit (2013) afirmam que “as unidades de informação ainda não estão completamente preparadas para usar e monitorar essas mídias [...] são poucas as que possuem documentos formais para direcionar, orientar e



SNBU 2014
Belo Horizonte - MG

XVIII Seminário Nacional de
Bibliotecas Universitárias
16 a 21 de novembro

padronizar os conteúdos das postagens”.

O presente trabalho aborda a presença do Sistema de Bibliotecas da UFC no *Facebook* dentro de uma *Fan Page* independente, o Mural Interativo do Bibliotecário, que se apresenta como mídia alternativa para a disseminação de ações, rotinas e serviços ofertados pelo Sistema de Bibliotecas. Isso posto, o objetivo geral do trabalho é avaliar a presença da biblioteca universitária em uma rede social por meio de uma página independente.

Os objetivos específicos deste trabalho são:

- Descrever as ocorrências em que o Sistema de Bibliotecas da UFC foi citado dentro da *Fan Page*;
- Apresentar a repercussão causada dentro da *Fan Page* com as informações compartilhadas;

A justificativa desse trabalho é a necessidade de entender a contribuição real que a *Fan Page* representou para o Sistema de Bibliotecas da UFC.

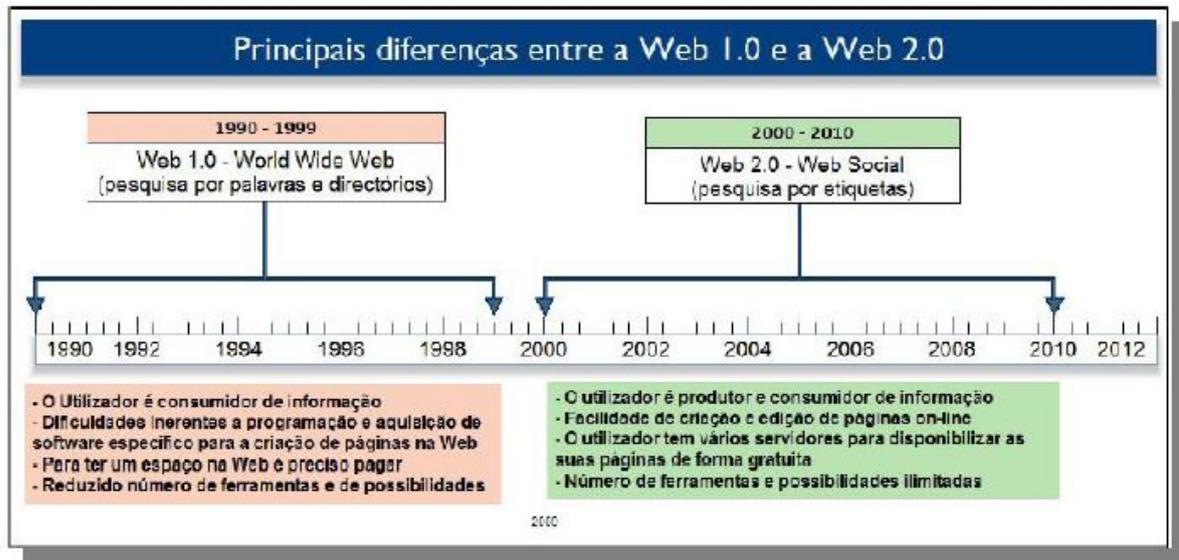
A metodologia utilizada para o desenvolvimento da pesquisa está pautada na pesquisa empírica e na revisão de literatura sobre: redes sociais, e uso do Facebook por Bibliotecas Universitárias, assim como na pesquisa descritiva e exploratória para descrever e avaliar à participação da *Fan Page* Mural Interativo do Bibliotecário como mídia alternativa, avaliando as métricas disponibilizadas pelo Facebook.

2 Redes Sociais

Uma das grandes características da *Web 2.0* é a produção de conteúdo e a facilidade de troca de informações entre os usuários, bem diferente do modelo estático de meros consumidores de conteúdos como acontecia com a primeira geração *Web*, no final da década de 80, conforme ilustrado na Figura 1 em uma citação de Coutinho e Bottentuit (2007) *apud* Costa *et al* (2009)



Figura 1 – Principais diferenças entre a *Web 1.0* e a *Web 2.0*



Fonte: Costa *et al* (2009) adaptado de Coutinho e Bottentuit (2007)

Nesse mesmo sentido, Aguiar (2012) corrobora quando confirma que a *Web 2.0* é uma “nova geração de ferramentas na Internet que possibilitam a comunicação, a socialização, a interação, a colaboração, a participação, a criação e o compartilhamentos de conteúdos”, o que levou a estar presente de forma intensiva na vida e no cotidiano das pessoas. Dentro dessa perspectiva, justifica-se cada vez mais a utilização das ferramentas da *Web 2.0* pelas Bibliotecas Universitárias, à medida que facilitam a relação biblioteca x usuário. Aguiar (2012) destaca ainda que, dentre as ferramentas oferecidas na *Web 2.0*, a rede social é a que melhor pode ser aproveitada pelas bibliotecas universitárias, “por sua popularidade entre usuários e suas características”.

As redes sociais da *Web 2.0*, em geral, possuem ferramentas síncronas (chat) e assíncronas (fóruns, grupos, eventos, notas etc); interface customizável; recursos como vídeos, fotos e imagens, e links para outras interfaces. Além disso, possibilitam uma comunicação mais direta e informal, com trocas de informações entre os usuários; a oportunidade de criar comunidades de interesse e perfis; a divulgação e o compartilhamento de informações, produtos e serviços, a exposição das conexões sociais de um indivíduo a outros de uma determinada comunidade e a participação e colaboração do público nos processos e produtos. Alguns exemplos de ferramentas de redes sociais são: *Facebook*, *Orkut*, *Twitter*, *You Tube*, *Flickr*; entre outros (AGUIAR, 2012, p.49).

As redes sociais são consideradas fenômenos da comunicação contemporânea e proporcionam transformações em todas as facetas da vida social. Nesse sentido, Castells (2009) denomina a sociedade atual como “Sociedade em rede”, onde o “novo paradigma da tecnologia da informação fornece a base material para sua expansão penetrante em toda a estrutura social”.



SNBU 2014
Belo Horizonte - MG

XVIII Seminário Nacional de
Bibliotecas Universitárias
16 a 21 de novembro

Para além da estrutura tecnológica e dos sistemas dinâmicos que caracterizam uma “rede”, a definição de “rede social” está diretamente relacionada a participação de pessoas ou grupos ligados e conectados por interesses comuns, conforme citam Tomáel e Martelato (2006, p.75):

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

Essa nova interface que propicia o dialogo inovador, que amplia a capacidade de compartilhamento e interlocuções, que provoca uma atitude autônoma, criativa e criadora por meio do uso da inteligência coletiva, ganha cada vez mais adeptos, pois permite cada vez mais o engajamento e participação de usuários da Internet.

3 A Biblioteca universitária e as redes sociais

Desde meados da década de 1990, diferentes movimentos em nível mundial voltavam-se para ações direcionadas à entrada na Sociedade da Informação. Uns turbilhões de acontecimentos de natureza tecnológica provocaram profundas mudanças, atingindo diretamente a informação, a comunicação e a educação de um modo geral.

A Sociedade da Informação colocou o conhecimento como fator competitivo crucial, uma vez que valorizou o fator humano no processo produtivo, transformando o conhecimento e a informação em capital intelectual das empresas. A quebra das distâncias fronteiriças advindas da globalização e da massificação do uso das Tecnologia da Informação e da Comunicação criaram um mundo novo, provocaram alterações significativas no cotidiano das pessoas e romperam as barreiras físicas de suporte da informação. Diferentes possibilidades foram surgindo através do acesso à informação em tempo real, influenciando as transformações e inovações nos processos de difusão da informação. Essa mudança de paradigma refletiu diretamente na atuação das bibliotecas como um todo e particularmente nas bibliotecas universitárias, sendo um dos papéis principais da “biblioteca 2.0” o de utilizar toda a tecnologia disponível, a fim de melhorar e aperfeiçoar seus produtos e serviços, conforme afirmam Jesus e Cunha (2012).

Na perspectiva de divulgação de produtos e serviços, as Bibliotecas Universitárias estão ganhando espaços dentro das redes sociais, conforme esclarecem Pontes e Santos (2011, p.4):



SNBU 2014
Belo Horizonte - MG

XVIII Seminário Nacional de
Bibliotecas Universitárias
16 a 21 de novembro

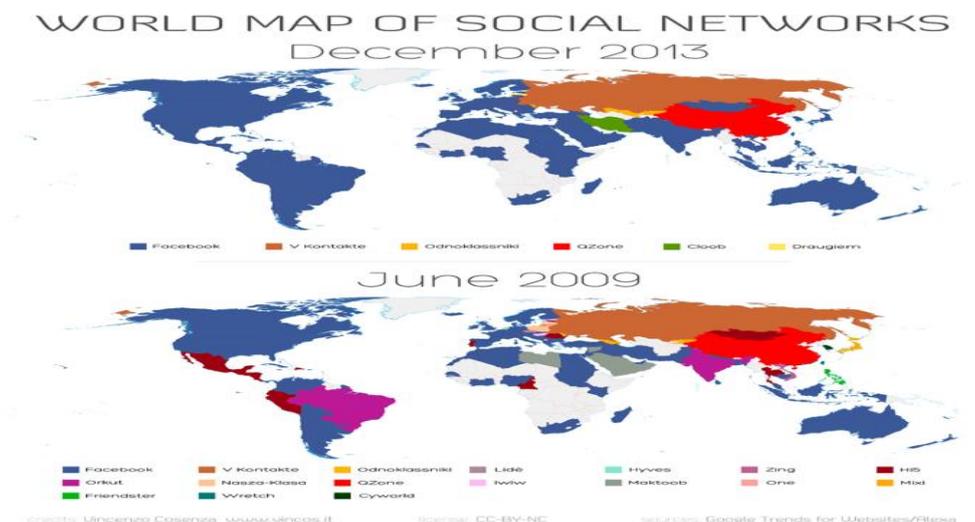
A utilização das Redes Sociais Virtuais dentro das Bibliotecas Universitárias visa apoiar as políticas organizacionais, o gerenciamento das informações e o processo de comunicação, auxiliando na obtenção de novos conhecimentos, favorecendo a interação de fontes internas e externas de informação e uma maior aproximação com todos os segmentos de ensino, pesquisa e extensão que atende.

A comunidade discente que compõe uma universidade é em sua maioria composta por jovens chamados de “Geração Y” ou, “Nativos Digitais”; são pessoas nascidas a partir da década de 1980, até meados de 1990, e que convivem com a tecnologia desde muito cedo e em diferentes plataformas digitais. Aguiar e Silva (2013) corroboram nesse sentido, ao afirmarem que “segundo o Comitê da Internet no Brasil, as redes sociais alcançam 82% dos jovens entre 16 a 24 anos. Exatamente a faixa de idade que compreende a maior parte do atual público discente”. Isso posto, justifica-se o uso das redes sociais pelas bibliotecas universitárias, pois ele facilita o engajamento biblioteca x usuário e impulsiona o diálogo e a relação bidirecional.

3.1 As Bibliotecas Universitárias e o *Facebook*

Dentre as redes sociais existentes, o *Facebook* é a maior rede social *on-line* do mundo. Um gráfico recente, datado de dezembro de 2013, certifica essa afirmação e faz um comparativo de crescimento desta rede, entre junho de 2009 e dezembro de 2013, conforme ilustrado na Figura 2. A grande aceitação do *Facebook* e a popularização do mesmo justificam a escolha da referida rede social pelas Bibliotecas Universitárias.

Figura 2 – Mapa mundial das redes sociais



Fonte: Lafloufa(2014)



SNBU 2014
Belo Horizonte - MG

XVIII Seminário Nacional de
Bibliotecas Universitárias
16 a 21 de novembro

A pesquisa realizada por Aguiar (2012) junto às bibliotecas universitárias da USP, UNESP e UNICAMP, buscou identificar quais bibliotecas utilizavam as redes sociais, e quais redes elas utilizavam. Essa pesquisa identificou que, nas três universidades as redes sociais mais utilizadas são *Facebook* e *Twitter*, seguidos por *blog*, *Flickr* e *Youtube*. Seguindo essa linha de estudo, Nascimento (2013) afirma que “a Biblioteca Universitária da Faculdade de Teologia Senac Florianópolis utiliza o *Facebook* como meio de divulgação de seus serviços, dos cursos da faculdade e para interagir com seus usuários” inclusive existe uma rotina de horários estabelecidos para publicação dos posts na *Fan Page*.

Contrapondo essa afirmação, Calil Junior; Corrêa e Spudeit (2013) em uma pesquisa realizada, constataram que o “*blog* foi a mídia mais usada pelas bibliotecas”, seguido pelo *Twitter* e *Orkut*; concluíram ainda que, “curiosamente, o *Facebook* é ultrapassado pelo *Twitter*, apesar de tratar-se da mídia social mais utilizada em todo o mundo, possuir natureza semelhante a do *Orkut* e ter sido criada em 2004, dois anos antes que o *Twitter*”.

Aguiar (2012) chama a atenção para o fato de que a utilização das redes sociais por bibliotecas universitárias não é unanimidade no meio acadêmico, “enquanto alguns pesquisadores afirmam que seu uso possibilita métodos inovadores para alcançar e atender os usuários, além de divulgar e compartilhar informações, outros argumentam que é uma perda de tempo e de esforço de mão de obra bibliotecária”. Nesse sentido, Girard *et al* (2013, p.7) corroboram ao afirmarem:

Até pouco tempo atrás o uso de sites de relacionamentos era visto com “maus olhos” por uma parcela de bibliotecários. Isto se deve ao fato de que, na concepção desses profissionais da informação, os mesmos seriam utilizados “apenas” como meio de trocas de informações desnecessárias e outras futilidades, descartando a possibilidade de qualquer benefício que estas fontes poderiam fornecer e desmerecendo aquele que, hoje, é de grande importância na era da disseminação da informação.

Observa-se, na prática, que um dos maiores entraves enfrentados pelas bibliotecas universitárias, e que dificulta ou condiciona sua presença nas redes sociais, está pautado diretamente nas questões dos recursos humanos, conteúdos e usuários. Corroborando com essa afirmação, Godeiro e Serafim (2013, p.3) afirmam:

Evidencia-se que os maiores desafios enfrentados pelas Bus com o uso das redes sociais está pautado na questão dos recursos humanos, conteúdo e usuários. Por tanto, faz-se necessário buscar formas de enfrentar tais desafios, transformando-os



SNBU 2014
Belo Horizonte - MG

XVIII Seminário Nacional de
Bibliotecas Universitárias
16 a 21 de novembro

em benefícios para a unidade de informação.

Ainda sobre os desafios e benefícios da aplicação das redes nas bibliotecas universitárias, Godeiro e Serafim (2013) apresentam o quadro a seguir, adaptado de Aguiar (2012).

Quadro 1 – Desafios de benefícios da aplicação das redes sociais nas Bus

DESAFIOS	BENEFICIOS
<p><u>RECURSOS HUMANOS</u></p> <p>a) Dificuldade para encontrar pessoas na equipe com perfil e qualificação para implantar as redes sociais;</p> <p>b) Falta de atualização profissional;</p> <p>c) Relutância dos gestores em usar as redes sociais e compartilhar informações.</p>	<p><u>BIBLIOTECA</u></p> <p>a) Amplia o acesso a BU;</p> <p>b) Atrai novos usuários;</p> <p>c) Marketing.</p>
<p><u>CONTEÚDO</u></p> <p>a) Desatualização dos conteúdos já postados;</p> <p>b) Publicar informações interessantes para o usuário (Quais informações publicar?)</p> <p>c) Qual linguagem utilizar: formal ou informal?</p>	<p><u>SERVICOS E PRODUTOS</u></p> <p>a) Amplia a quantidade de serviços;</p> <p>b) Criação de conteúdos novos antes impossíveis de serem feitos sem as redes sociais para divulgá-los;</p> <p>c) Elaboração de tutoriais;</p> <p>d) Possibilita atender as demandas dos usuários.</p>
<p><u>USUÁRIOS</u></p> <p>a) Consultar os usuários;</p> <p>b) Dificuldades em elaborar uma estratégia de atração dos usuários para as redes sociais;</p> <p>c) Manter a atenção do usuário.</p>	<p><u>DIVULGAÇÃO</u></p> <p>a) A informação atinge mais usuários em um curto espaço de tempo;</p> <p>b) possibilita a divulgação de serviços e produtos.</p>

Fonte: Godeiro e Serafim (2013) adaptado de Aguiar (2012).

As redes sociais, como espaço dinâmico, criam demandas diárias de interação com seus usuários, além de uma diversidade de novos serviços, exigindo do bibliotecário uma dedicação e uma disponibilidade de tempo que nem sempre ele dispõe. Além da questão de pessoal, citada acima, Aguiar (2012) destaca como fator preocupante, na utilização das redes sociais pelas bibliotecas universitárias a falta de tempo dos bibliotecários: “a falta de tempo e de uma equipe especializada responsável pelas ferramentas, que atenda e responda rapidamente os usuários, também é preocupante quando se utiliza redes sociais como canal de comunicação”.

No contexto pautado acima, justifica-se a contribuição independente e voluntária da *Fan Page* Mural Interativo do Bibliotecário na divulgação das atividades desenvolvidas pelo Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Ceará.

4 Materiais e Métodos



SNBU 2014
Belo Horizonte - MG

XVIII Seminário Nacional de
Bibliotecas Universitárias
16 a 21 de novembro

O trabalho é caracterizado como uma pesquisa empírica quanto aos meios, e descritiva e exploratória quanto aos fins. É considerada descritiva, uma vez que objetiva relatar a experiência na *Fan Page* Mural Interativo do Bibliotecário, no *Facebook*, como mídia alternativa para disseminação de ações, rotinas e serviços ofertados pelo Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Ceará. É exploratória, à medida que utiliza as métricas disponibilizadas no *Facebook* para analisar e quantificar essas ocorrências.

Em um primeiro momento, realizou-se uma revisão de literatura sobre redes sociais e uso do *Facebook* por bibliotecas universitárias, a fim de contextualizar o estudo em pauta. Nesse sentido, os autores Girard *et al* (2013); Aguiar (2012); Calil Junior; Corrêa e Spudeit (2013); Aguiar e Silva (2013a); Aguiar e Silva (2013b); Costa *et al* (2009); Castells (2009); Tomaél e Marteleto (2006); Jesus e Cunha (2012); Nascimento (2013); Godeiro e Serafim (2013) e Pontes e Santos (2011) deram o suporte teórico necessário que fundamentou o presente estudo.

Em seguida, foi realizado um levantamento das métricas no *Facebook Insights*, dado disponível apenas para *Fan Pages*, onde é possível identificar, dentre outras métricas, a quantidade de curtidas, compartilhamentos e comentários dentro da página a partir dos compartilhamentos. Para esse estudo, apenas será considerado essas métricas. Conforme ilustrado nas Figuras 3 e 4 abaixo:

Figura 3 – Gerenciador de anúncios - Publicações

12/3/2014 08:00	O DIA HOJE É NOSSO! Parabéns a todos os Bibliotecários, pela feliz			15,8K	758 2,2K
20/3/2014 08:00	UM LUGAR SEM SENTIDO "A carência generalizada de bibliotecas			512	23 22
19/3/2014 20:23	Bela homenagem da Metalpox aos Bibliotecários.			500	63 26
19/3/2014 08:38	BIBLIOTECÁRIO X USUÁRIO: PERTO MAIS DISTANTE Ontem, ao chegar na			731	56 37
17/3/2014 09:14	SANGUE NOVO NA BIBLIOTECA Semana passada tivemos uma			870	131 48

Fonte: Fonte: Fan Page do Mural Interativo do Bibliotecário no Facebook



SNBU 2014
Belo Horizonte - MG

XVIII Seminário Nacional de
Bibliotecas Universitárias
16 a 21 de novembro

Figura 4 – Detalhes da publicação



Fonte: Fonte: Fan Page do Mural Interativo do Bibliotecário no Facebook

A partir das métricas ainda disponíveis na *Fan Page*, uma vez que o *Facebook* condiciona a consulta a um dado período de tempo, pode-se observar o impacto e repercussão de todas as publicações postadas na página do Mural Interativo do Bibliotecário, sobre o Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Ceará.

O levantamento dos dados quantitativos obtidos nas métricas do *Facebook*, a partir do dia 17 de maio de 2013 até o mês de abril de 2014, identificou 52 publicações sobre o Sistema de Bibliotecas da UFC, sendo 42 fotos, 8 vídeos e 2 pôsteres.

Por meio desse levantamento, verificou-se diferentes participações dos seguidores da *Fan Page* em relação aos conteúdos publicados, contrapondo-se ao que Aguiar e Silva (2013) afirmaram sobre as manifestações das bibliotecas universitárias nas redes sociais: “são ferramentas estáticas de comunicação”.

4 Resultados Parciais/Finais

A *Fan Page* Mural Interativo do Bibliotecário foi criada no dia 12 de abril de 2013. Após 13 meses de existência, já possui 2217 seguidores (dados de 12/05/2014). A divulgação das atividades e/ou serviços do Sistema de Bibliotecas da UFC, dentro da página, foi acontecendo espontaneamente, uma vez que o objetivo da *Fan Page* não é exclusivamente o de ser mídia alternativa do Sistema de Bibliotecas. Nesse sentido, a primeira manifestação divulgando uma atividade do Sistema aconteceu no dia 17 de maio de 2013, por ocasião da “VII Campanha de Preservação do Acervo do Sistema de Bibliotecas das Universidade Federal do Ceará”.

Foram utilizadas algumas imagens retiradas na *Fan Page* da Biblioteca de Ciências e



SNBU 2014
Belo Horizonte - MG

XVIII Seminário Nacional de
Bibliotecas Universitárias
16 a 21 de novembro

Tecnologia, assim como foi criado um texto denominado “BOAS PRÁTICAS EM BIBLIOTECAS”, onde foi abordado em linhas gerais a questão da importância da preservação dos acervos em bibliotecas e a “VII Campanha de Preservação”. Dentre outras coisas o post abordou:

[...] as ações implementadas por bibliotecas para preservação de seus acervos, devem ser mais voltadas para ações educativas, do que propriamente de ações punitivas. O acesso livre ao acervo é um direito democrático, porém, que seu uso não seja predatório; que os acervos envelheçam naturalmente; que a relação livro vs leitor, seja feita de forma saudável e inteligente numa troca constante de ideias e novas concepções. (MURAL INTERATIVO DO BIBLIOTECÁRIO, 2013, p.1)

O post citado acima foi compartilhado 33 vezes e foi visualizado por 2.275 pessoas. As mesmas imagens da campanha, que foram copiadas da página da Biblioteca de Ciências e Tecnologia para compor o post da *Fan Page* do Mural Interativo do Bibliotecário, obtiveram na *Fan Page* da Biblioteca de Ciências e Tecnologia 13 compartilhamentos e 1352 visualizações. Sendo o Mural Interativo do Bibliotecário uma página segmentada para bibliotecários, é natural que o tema tenha despertado mais interesse na página do Mural do que na própria *Fan Page* da Biblioteca, considerando que os seguidores da página da Biblioteca são em sua maioria alunos de diferentes cursos da Universidade (UFC).

O Mural Interativo do Bibliotecário em seu primeiro ano de criação, apresentou um crescimento exponencial, conforme ilustrado da Figura 4 abaixo.

Figura 4 – Crescimento do Mural Interativo do Bibliotecário em 2013



Fonte: Fan Page do Mural Interativo do Bibliotecário no Facebook, publicado em 01 de janeiro de 2014.

Ao observar o crescimento espontâneo da página e a repercussão que a mesma começou a alcançar dentro da rede social, surgiu a ideia de divulgar alguns serviços do



Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Ceará de forma mais estruturada dentro da *Fan Page*. Elencamos então, junto com a Direção do Sistema de Bibliotecas, alguns serviços prestados pelas Bibliotecas do Sistema para serem divulgadas dentro da página do Mural.

Em julho de 2013, o Mural Interativo do Bibliotecário, lançou um evento denominado ENCONTRO MARCADO, o qual configura-se como um encontro interativo, a partir da divulgação de um vídeo sobre um assunto específico, onde um profissional é convidado a gravar uma apresentação sobre algum assunto previamente estabelecido. Em data acertada e devidamente divulgada, esses vídeos são disponibilizados, sempre no período da manhã na *Fan Page*. Geralmente no horário entre 19:00h e 21:00h ocorre um bate-papo *online* com o convidado do dia e os interessados.

Dentro do evento Encontro Marcado, nos dias 31 de julho, 15 de agosto, 6 e 18 de setembro e finalmente 31 de outubro de 2013, cinco bibliotecários do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Ceará foram os convidados do dia, os quais por meio de vídeos apresentaram alguns serviços prestados pelo sistema de bibliotecas, conforme listados no Quadro 2 abaixo.

Quadro 2 – Participação do Sistema de Bibliotecas no evento Encontro Marcado

TÍTULO DO ENCONTRO	VISUALIZAÇÕES	CURTIDAS	COMPARTILHAMENTOS
Biblioteca pra quê te quero? Iniciação à pesquisa e ao uso de recursos informacionais. ¹	869	14	13
Acessibilidade em bibliotecas universitárias ²	959	13	23
Gestão participativa em bibliotecas universitárias ³	1330	13	23
Repositório institucional da universidade Federal do Ceará ⁴	570	5	4

1 <https://www.facebook.com/MuralInterativoDoBibliotecario/posts/426258120827056>

2 <https://www.facebook.com/MuralInterativoDoBibliotecario/posts/434573196662215>

3 <https://www.facebook.com/MuralInterativoDoBibliotecario/posts/445131315606403>

4 <https://www.facebook.com/MuralInterativoDoBibliotecario/posts/451333121652889>



SNBU 2014
Belo Horizonte - MG

XVIII Seminário Nacional de
Bibliotecas Universitárias
16 a 21 de novembro

O papel da biblioteca universitária na normalização dos trabalhos acadêmicos. ⁵	1920	24	62
--	------	----	----

Fonte: O autor

Os dados quantitativos mapeados no quadro acima, demonstram o alcance atingido nas publicações sobre os serviços do Sistema de Bibliotecas da UFC, apresentados por meio do evento Encontro Marcado, além de proporcionar desfronreamento dos serviços da biblioteca além do espaço da universidade, confirmando a ideia empírica inicial, quando afirmamos que a segmentação da página do Mural Interativo do Bibliotecário facilitava essa visibilidade.

O Sistema de Bibliotecas da UFC possui um boletim informativo denominado “Bibliotícias⁶”, de periodicidade bimestral, cujo objetivo é ampliar a comunicação com a comunidade acadêmica. Todas as cinco participações dos bibliotecários do Sistema dentro do evento Encontro Marcado foram divulgadas também neste boletim.

Além dos cinco vídeos elencados acima, outros três foram criados para divulgar ocorrências pontuais de atividades ou serviços desenvolvidos nas Bibliotecas do Sistema da UFC, a saber:

1. Por ocasião da “Exposição Seara na Biblioteca”, evento realizado pela Biblioteca de Ciências e Tecnologia da Universidade Federal do Ceará entre os dias 21 a 17 de outubro de 2013, por ocasião da Semana Nacional da Ciência e Tecnologia. O vídeo foi publicado na *Fan Page* do Mural no dia 24 de outubro de 2013, encontra-se disponível no *You Tube*, no canal do Mural Interativo do Bibliotecário, no link: http://youtu.be/PjMqdF_EQpo
2. Durante a realização anual do inventário do Sistema de Bibliotecas da UFC, que aconteceu entre 27 de janeiro e 7 de fevereiro de 2014, foi divulgado na *Fan Page*, um vídeo realizado durante uma visita feita à Biblioteca de Ciências e Tecnologia da Universidade Federal do Ceará. Este vídeo objetivou mostrar a dinâmica realizada no trabalho, bem como a importância do mesmo no processo organizacional das bibliotecas; ele encontra-se disponível no link:

5 <https://www.facebook.com/MuralInterativoDoBibliotecario/posts/473636522755882>

6 http://www.biblioteca.ufc.br/index.php?option=com_content&task=section&id=35&Itemid=66



SNBU 2014
Belo Horizonte - MG

XVIII Seminário Nacional de
Bibliotecas Universitárias
16 a 21 de novembro

<http://youtu.be/gZmHaNP-EDg>

3. Em fevereiro de 2014, foi publicado um novo vídeo, dessa vez relatando a “Rotina do processo de aquisição em biblioteca universitária”. O vídeo destacou uma pequena etapa do processo de aquisição, de que forma como hoje é desenvolvido no Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Ceará. O vídeo está disponível no link; <http://youtu.be/VxYUd0nDKcc>.

Outro vídeo que merece destaque é o depoimento de um bolsista da biblioteca, com o título “Um novo olhar sobre a biblioteca”. De maneira entusiasmada, ele conta sua experiência e a nova percepção do conceito de biblioteca adquirida após a sua vivência como bolsista. O vídeo foi publicado na página do Mural no dia 12 de março de 2014 e está disponível no link: <http://youtu.be/bhy5Ft7CRoI>.

Além dos serviços prestados e das atividades desenvolvidas pelo Sistema de Bibliotecas da UFC, outras publicações de natureza cotidianas foram postadas na *Fan Page*, retratando o dia a dia da Biblioteca, as quais igualmente, obtiveram grande aceitação e repercussão na rede social. Reconhecemos que publicações que retratam informalmente o cotidiano da biblioteca somente são viáveis dentro de uma página de cunho alternativo, embora, muitas vezes, seja também a realidade existente em muitas bibliotecas universitárias, nesse caso, a ausência de formalismo da *Fan Page*, o que favorece esse tipo de publicação. Nessa categoria de manifestações rotineiras foram resgatadas situações visualizadas ocasionalmente, como por exemplo a espontaneidade dos usuários em usar os corredores da biblioteca como local para sesta logo após ao almoço, ou mesmo uma foto retirada de um gato deitado no tapete de entrada da biblioteca, no dia 28 de fevereiro de 2014, a qual recebeu 104 curtidas.

Partindo dessa premissa, o conteúdo apresentado de forma descontraída e retratando o cotidiano da biblioteca desperta o interesse e impulsiona a interatividade, conforme descrito por Aguiar e Silva (2013): “Ressaltamos que o grau de envolvimento e de interação que os usuários desejam ou desejarão ter com as redes sociais das Bus na Internet, dependerá do que é oferecido em conteúdo, ferramentas e interação [...]”.

Vale ressaltar ainda que, por meio do levantamento das métricas, identificamos o compartilhamento das publicações sobre o Sistema de Bibliotecas da UFC, em páginas oficiais de outras bibliotecas universitárias, comprovando dessa forma o interesse nos conteúdos postados na página.



SNBU 2014
Belo Horizonte - MG

XVIII Seminário Nacional de
Bibliotecas Universitárias
16 a 21 de novembro

A visibilidade proporcionada por meio da Internet vai além do espaço físico da universidade e dos limites territoriais e fronteiriços do Brasil. Por meio das métricas é possível afirmar que os seguidores da *Fan Page*, estão espalhados pelo Brasil, Portugal, Espanha, México, Argentina, Cabo Verde, Moçambique, Itália, Bélgica, Alemanha, Suécia, França, Japão, Macedônia, Rússia, Noruega, Peru, Irlanda, Uruguai e El Salvador.

5 Considerações Parciais/Finais

A análise das métricas apontam resultados quantitativos animadores do acesso às publicações, ressaltando o impacto que as mesmas proporcionam junto ao universo biblioteconômico ao qual o Mural Interativo do Bibliotecário está inserido. Dessa forma, a iniciativa voluntária da *Fan Page* proporciona visibilidade ao Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Ceará.

Observando as dificuldades elencadas pelos autores pesquisados em relação aos desafios encontrados pelas Bibliotecas Universitárias, em relação à presença das mesmas nas redes sociais, relacionadas a recursos humanos, conteúdo e estratégia junto aos usuários, a presença voluntária da *Fan Page* favorece o engajamento do Sistema de Biblioteca da UFC dentro da rede social, à medida que voluntariamente supre uma lacuna existente.

Não encontramos na literatura pesquisada nenhuma ocorrência que sinalize experiências semelhantes como as apresentadas no presente trabalho. A iniciativa pioneira representa uma ação que merece atenção pelos resultados positivos apresentados.

6 Referências

AGUIAR, Giseli Adornato de. **Uso das ferramentas de redes sociais em bibliotecas universitárias: um estudo exploratório na UNESP, UNICAMP e USP**. 2012. 184f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo. São Paulo: USP, 2012. Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27151/tde-03122012-160409/pt-br.php>>. Acesso em: 12 abr. 2014.

AGUIAR, Giseli Adornato de; SILVA, José Fernando Modesto da. As bibliotecas universitárias nas redes sociais: Facebook, Orkut, MySpace e Ning. In: *SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS*, 16., Rio de Janeiro, 2010. [Anais...] Rio de Janeiro: UFRJ/SiBI; CRUESP, 2010. Disponível em: <http://www.gapcongressos.com.br/eventos/z0070/trabalhos/final_168.pdf> Acesso em : 02 abr. 2014.

AGUIAR, Giseli Adornato de; SILVA, José Fernando Modesto da. Análise do uso das ferramentas de redes sociais em bibliotecas universitárias brasileiras. **CRB-8 Digital**, São Paulo, v. 6, n. 1, p. 2, ago. 2013a. Disponível em: <http://www.crb8.org.br/UserFiles/File/Artigo_An%C3%A1lise%20do%20uso%20das%20ferramentas%20de%20redes%20sociais%20em%20bibliotecas%20universit%C3%A1rias%20brasileiras.pdf>. Acesso em: 10 abr. 2014.



SNBU 2014
Belo Horizonte - MG

XVIII Seminário Nacional de
Bibliotecas Universitárias
16 a 21 de novembro

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.. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 14, Florianópolis, SC. 2013. [Anais...] Florianópolis, SC : ENANCIB, v. 14. p. 1-10. 2013b. Disponível em: <file:///C:/Users/Fab%20C3%ADola/Downloads/400-1987-1-PB.pdf> Acesso em: 10 abr. 2014.

CALIL JUNIOR, Alberto; CORRÊA, Elisa Cristina Delfini; SPUDEITT, Daniela. O uso das mídias sociais nas bibliotecas brasileiras no SNBU e CBBB. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 25., Florianópolis, 2013. **Anais...** Disponível em: <http://portal.febab.org.br/anais/article/view/1634/1635>. Acesso em: 10 abr. 2014.

CASTELLS, M. **A sociedade em rede**. São Paulo: Paz e Terra, 2009.

COSTA, Jorge *et al.* Conhecer e utilizar a web 2.0: um estudo com professores do 2º, 3º ciclos e secundário. In: CONGRESSO INTERNACIONAL GALEGO-PORTUGUÊS DE PSICOPEDAGOGIA, 10., Braga, Portugal, 2009. Actas... Braga: Universidade do Minho, 2009. Disponível em: <https://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/9592/1/ConhecerWEB2.0pdf.pdf>. Acesso em: 22 abr. 2014.

GIRARD, Carla Daniella Teixeira *et al.* Redes sociais: contribuições e perspectivas para serviços em bibliotecas universitárias. In: ENCONTRO REGIONAL DE ESTUDANTES DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO, CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO E GESTÃO DA INFORMAÇÃO, 16., Salvador, 2013. [Anais...] Salvador, 2013. Disponível em: <http://rabci.org/rabci/sites/default/files/Redes%20Sociais%20-%20contribui%C3%A7%C3%B5es%20e%20perspectivas%20para%20servi%C3%A7os%20em%20bibliotecas%20universit%C3%A1rias.pdf>. Acesso em: 27 mar. 2014.

GODEIRO, Rebeka Maria de Carvalho Santos; SERAFIM, Andreza Nadja Freitas. O uso do Facebook como ferramenta para promoção de serviços em bibliotecas universitárias. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 25., Florianópolis, 2013. **Anais...** Disponível em: <http://portal.febab.org.br/anais/article/viewFile/1429/1430>. Acesso em: 22 abr. 2014.

JESUS, D. L.; CUNHA, M. B. Produtos e serviços da web 2.0 no setor de referência das bibliotecas. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 17, n. 1, p. 110-133, jan./mar. 2012. Disponível em: <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/885/1010>. Acesso em: 07 abr. 2014.

LAFLOUFA, Jacqueline. **Mapa das redes sociais no mundo todo mostra que o Facebook ainda é dominante**. 2014. Disponível em: <http://www.bluebus.com.br/mapa-das-redes-sociais-mundo-todo-mostra-que-o-facebook-ainda-e-dominante/>. Acesso em: 24 abr. 2014.

MURAL INTERATIVO DO BIBLIOTECÁRIO. Boas práticas em bibliotecas. 17 maio 2013. Disponível em: <https://www.facebook.com/MuralInterativoDoBibliotecario/photos/pb.372009032918632.-2207520000.1400264834./389330617853140/?type=3&theater> Acesso em: 8 abr. 2014.

NASCIMENTO, Tayrine Vilma. **O uso de redes sociais em bibliotecas universitárias**. Florianópolis. Florianópolis: [s.n.] 2013. Trabalho apresentado na disciplina Tecnologias da Informação e Comunicação III, na Universidade do Estado de Santa Catarina – UDESC.



SNBU 2014
Belo Horizonte - MG

XVIII Seminário Nacional de
Bibliotecas Universitárias
16 a 21 de novembro

PONTES, Euzébia Maria; SANTOS, Mônica Karina. O Uso das Redes Sociais no Âmbito das Bibliotecas Universitárias Federais Brasileiras. *In*: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 24., Maceió, 2011. [Anais...] Maceió, 2011. Disponível em:

<<http://repositorio.ufrn.br:8080/jspui/bitstream/1/6205/1/370-2620-1-PB.pdf>>. Acesso em: 12 abr. 2014.

SANTANA, Célio Andrade *et al.* Redes Sociais Virtuais como objeto de estudo da Ciência da Informação: uma visão brasileira. *In*: ENCONTRO DE ESTUDOS SOBRE TECNOLOGIA, CIÊNCIA E GESTÃO DA INFORMAÇÃO, 4., Recife, 2013. [Anais...] Recife, 2013. Disponível em: <http://www.liber.ufpe.br/enegi/anais/GT_6_Artigo_4.pdf>. Acesso em: 8 de abr. 2014

TOMAÉL, M. L.; MARTELETO, R. M. Redes sociais: posição dos atores no fluxo da informação. **Encontros Bibli**: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação, Florianópolis, número especial, p. 75-91, 2006. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000006902&dd1=3a846>>. Acesso em: 30 mar. 2014.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ. Biblioteca Universitária. A Biblioteca Universitária e o uso das tecnologias da Web 2.0. **Bibliotícias**, Fortaleza, v. 19, n. 3, abr. 2012. Disponível em: <http://www.biblioteca.ufc.br/index.php?option=com_content&task=view&id=626&Itemid=66>. Acesso em: 12 abr. 2014.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ. Biblioteca Universitária. Interação nas redes sociais. **Bibliotícias**, Fortaleza, v. 19, n. 8, set.2012. Disponível em: <http://www.biblioteca.ufc.br/index.php?option=com_content&task=view&id=651&Itemid=66>. Acesso em: 12 abr. 2014.