



## **XIX ENCONTRO REGIONAL DE ESTUDANTES DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO, CIÊNCIA E GESTÃO DA INFORMAÇÃO (EREBD/PB)**

### **GT 4 – Responsabilidade social da Biblioteconomia**

#### **Comunicação oral**

#### **O USO DO FACEBOOK: BIBLIOTECA CENTRAL DA UFPE**

Danielle Karla Martins da Silva <sup>1</sup>

Heitor José Araújo Do Nascimento Cavagnari<sup>2</sup>

Francisca Layany de Souza Pires <sup>3</sup>

Márcia Ivo Braz <sup>4</sup>

Hélio Márcio Pajeú <sup>5</sup>

**Resumo:** A biblioteca universitária tem como papel institucional ser uma facilitadora do acesso e do uso da informação naquilo que diz respeito à formação do estudante universitário. Desse modo, em busca de atualizações, é importante que as bibliotecas de modo geral, atraíam o seu público com diálogo. Nessa relação, a comunicação estabelecida pelos novos suportes das ferramentas da Web 2.0 se mostra como importante ponte de conversa. Uma dessas inúmeras ferramentas é o Facebook que pode ser utilizado tanto para a apresentação dos serviços e produtos da biblioteca quanto para o marketing. Dessa forma, o trabalho tem como objetivo avaliar a utilização do Facebook nos serviços da Biblioteca Central da Universidade Federal de Pernambuco (UFPE), sob o ponto de vista dos seus gestores, mostrando o posicionamento destes quanto à implantação e uso dessa mídia. Trata-se de uma pesquisa bibliográfica que traz uma revisão de literatura, tanto sobre as bibliotecas universitárias, como sobre os serviços oferecidos pela Web 2.0, com o foco voltado para o Facebook. Consideramos que a BU é uma unidade bastante propícia para a implantação e utilização da rede social de relacionamento Facebook, por justamente ser uma ferramenta amplamente usada pelo seu público e com grande potencial de interação. Obtivemos o resultado, através da biblioteca pesquisada, do quão válido pode ser o uso do Facebook nas bibliotecas, e propomos o início do uso dessa ferramenta para todas as outras bibliotecas que ainda não usufruem dessa mídia.

---

<sup>1</sup> Graduanda em Biblioteconomia pela (UFPE). E-mail: danikmsilva@gmail.com

<sup>2</sup> Graduando em Biblioteconomia pela (UFPE). E-mail: heitorcavagnari@gmail.com

<sup>3</sup> Graduando em Biblioteconomia pela (UFPE). E-mail: layany20@gmail.com

<sup>4</sup> Professor do Departamento de Ciência da Informação (UFPE). E-mail: marcia\_ibraz@hotmail.com

<sup>5</sup> Professor do Departamento de Ciência da Informação (UFPE). E-mail: heliopajeu@yahoo.com.br

**Palavras-chaves:** Bibliotecas Universitárias. Web 2.0. Facebook. Rede Social. Marketing.

**Abstract:** *The university library has the institutional role to be a facilitator of access and use of information in what concerns the formation of the university student. Thus, for updates, it is important that in general libraries attract your audience with dialogue. In this relationship, communication is established by the new media of Web 2.0 tools shown as an important bridge with. One of these numerous tools is Facebook that can be used both for the presentation of services and library products and for marketing. Thus, the study aims to evaluate the use of Facebook in the services of the Central Library of the Federal University of Pernambuco (UFPE), from the point of view of their managers, showing the positioning of these as the implementation and use of the Internet. This is a bibliographic study is a literature review on both university libraries, how about the services offered by Web 2.0, with a focus on Facebook. We consider that BU is a very favorable unit for the deployment and use of social network Facebook relationship just be a widely used tool for its public and with great potential for interaction. We obtained the result through the searched library, of how valid can be the use of Facebook in libraries, and propose the beginning of the use of this tool for all other libraries still do not enjoy this media.*

**Keywords:** *University Libraries. Web 2.0. Facebook. Social Network. Marketing.*

## 1 INTRODUÇÃO

A biblioteca universitária tem como papel institucional ser uma facilitadora do acesso e do uso da informação naquilo que diz respeito à formação do estudante universitário. Edson Nery da Fonseca (1992, p.53) defendia que “entre a biblioteca escolar e biblioteca universitária a diferença é apenas de grau, pois o objetivo da segunda é fornecer infraestrutura bibliográfica e documental aos cursos, pesquisa e serviços mantida pela universidade”. No contexto da pós-modernidade, observamos que a relação do espaço de informação com os usuários vai além do espaço físico e se mostra cada vez mais imprescindível também de modo virtual como forma de acompanhar as necessidades informacionais desse público.

Desse modo, em busca de atualizações, é importante que as bibliotecas de modo geral, atraiam o seu público com dialogo. Nessa relação, a comunicação estabelecida pelos novos suportes das ferramentas da Web 2.0 se mostra como importante ponte de conversa. Uma dessas inúmeras ferramentas é o Facebook que pode ser utilizado tanto para a apresentação dos serviços e produtos da biblioteca quanto para o marketing. A respeito das redes sociais concordamos com Sousa e Azevedo (2010, p.2) quando afirmam que as mídias sociais “possibilitam diferentes formas de interação tanto através de texto como de vídeos”. Desse modo entende-se que a interação da informação está em vários meios, e não apenas nos impressos, mas também na música, em vídeos, nas revistas eletrônicas, nas páginas da Internet.

As redes e mídias sociais são uma forma de como os gestores desses centros de informação podem lidar melhor com o alto volume de informação e repassá-las para o seu público. Um exemplo de uma rede social adequada para a divulgação de serviços e eventos e interação com seus usuários, é o Facebook, criado em 2004, e que é o foco de estudo dessa pesquisa.

Dessa forma, o trabalho tem como objetivo avaliar a utilização do Facebook nos serviços da Biblioteca Central da Universidade Federal de Pernambuco (UFPE), sob o ponto de vista dos seus gestores, mostrando o posicionamento desses quanto à implantação e uso dessa mídia.

Metodologicamente caracteriza-se por ser uma pesquisa bibliográfica que traz uma revisão de literatura, lançando olhares para o desenvolvimento das gerações XYZ, tanto sobre as bibliotecas universitárias, como sobre os serviços oferecidos pela Web 2.0, com o foco voltado para o Facebook. Após essa discussão teórica, a Biblioteca Central (BC) da Universidade Federal de Pernambuco (UFPE) e os resultados da pesquisa serão apresentados.

## **2 A CULTURA MATERIAL NO DESENVOLVIMENTO DAS GERAÇÕES.**

Alguns autores denominam o século XXI como a “Sociedade da Informação” (CASTELLS, 2002). Outros, como Gouveia (2004, p.1) afirmam que essa nova era “está baseada nas tecnologias de informação e comunicação que envolvem a aquisição, o armazenamento, o processamento e a distribuição da informação por meios electrónicos[...]” o desenvolvimento das Tecnologias da informação por sua vez, estabelecem uma cadeia com relação com a cultura material, uma vez que os meios de comunicação pertencem ao dom da criatividade humana “A cultura material é tudo aquilo que é produzido ou modificado pelo ser humano, ou seja, tudo aquilo que se faz, parte do cotidiano da humanidade independente do tempo ou mesmo do espaço” (FUNARI; CARVALHO, 2009, p.4).

Assim, Frohmann (1995), completa o pensamento, afirmando que está interligado aos interesses de aspectos socioculturais da atualidade se apoiando em aspectos da informação, como meio de preservação e disseminação.

[...] o ponto de vista cognitivo relega os processos sociais de produção, distribuição, intercâmbio e consumo de informação a um nível numérico, indicado somente por seus efeitos nas representações de geradores de imagens atomizadas. A

construção social dos processos informativos, ou seja, a constituição social das “necessidades dos usuários”, dos “arquivos de conhecimentos” e dos esquemas de produção, transmissão, distribuição e consumo de imagens, exclui-se, pois, da teoria da biblioteconomia e da ciência da informação. (FROHMANN 1995, p. 282) (tradução nossa)

As principais influências que contribuem ou prejudicam, na trajetória de desenvolvimento de uma sociedade decorrem de interferências do meio externo. Segundo Koshiba (2000), evidencia que estrutura segmentada sofre preções decorridos de situações de Crise, Guerras, invasões, transtornos climáticos. Conseqüentemente empenha uma revitalização nos costumes, trazendo novas formas de pensar e de agir. Pode-se analisar na cultura material, a não permanência de instabilidade, apenas tempos de pequenas modificações, adaptações da cultura as adversidades a impostas. Numa análise dos últimos cinquenta anos, Cortella (2011), fala sobre as novas definições de gerações e suas inter-relações influenciáveis.

Segundo seus estudos, após a segunda Guerra mundial, por ocasião do período pós-guerra, houve um forte crescimento da natalidade, chamado de “Baby Boom”, nesse período houve serias mudanças de padrões de comportamento global. Seguidos por eventos como guerra fria, que segmentava o globo em dois mundos Socialista Soviético, e Capitalista Americano, que por consequência desencadearam pequenas guerras, medindo forças entre elas. A cultura que também se desenvolvia, estava passando por mudanças radicais, na sua estrutura, como se encontrava acorrentados aos mundos, a contra vertente da guerra, incentivou, movimentos sociais com houve no festival de Woodstook, redefinia novos padrões de comportamentos de andar, pensar, vestir, falar, influenciados pelos ritmos do Rock, Jazz, Blues e Soul.

Nesse momento eles passavam por um período de incertezas, essas incertezas forjaram a nova geração que passou a ser chamada de X (letra a qual ironizava e simbolizava o produto de uma equação que não se sabia qual a solução exata). Os eventos que decorreram nas décadas de 70 e 80 demonstrava que tinham saído de uma caixa de Pandora, o aparecimento da AIDS, uma epidemia catastrófica que dizimaria milhares de indivíduos nos anos vindouros.

A queda do muro de Berlim, que demonstrava o fracasso de uma sociedade comunista. Um caso relevante, a chance de aumentar o nível de aprofundamento da escolaridade, e a leva do novo regime capitalista ajudou a redefinir as vertentes, tornando tudo uma questão de superar impasses, tornando mais competitivos. Somando esses

conhecimentos, à popularização de novas tecnologias como vídeo games e fitas K7, por evoluções de formatos de meios musicais, surgiu novas culturas dentro de uma única cultura o Capital.

A geração a seguir chamada de Y, expandiu as conquistas do território da ancestral, e na década de 90 para entrada do terceiro milênio, crescendo nos louros tecnológicos e aprendendo a lidar com os fracassos dos vinte anos anteriores. Conseguiu controlar de certo modo com o macro epidemia do HIV. Praticamente na infância da maioria dessas pessoas, a convivência, tornou em aprendizagem para a tecnologia, e desenvolve preceitos sócios tecnológicos, como a mobilidade, instantaneidade, simultaneidade e velocidade, em contra partida se chocam com as antigas gerações, por não conseguis desenvolver paciência, persistência, resistência às dificuldades. Tornou-as mais apazível a competição, mais alheios as questões intimistas (preferências na qualidade de vida do que ter um bom emprego).

Após essa geração já foi definido que a Z, sofrerá das mesmas dificuldades da Y. Oliveira (2011) aprofunda os estudos, ajuda a construir uma imagem, dessa nova sucessão. Por conviver no mesmo mundo que a antecessora, não se sabe ao certo quais seriam as características marcantes dessa. Nascido num mundo de muitas possibilidades. Apenas se cogita que ela já seja temerosa e inovadora, ao mesmo tempo, pela velocidade das transformações que aceleram as informações, aproximam os contatos, e individualizam as personalidades. A multidivisão por segmentação social baseados em ideologias e o aparecimento de novos comportamentos adaptados pelas crises existenciais, são os conceitos extraídos de um regime materialista vigente, criam plano de fundo para o desenvolvimento da WEB.

### **3 A WEB 2.0**

Com o avanço da tecnologia, o acesso à informação tomou formas mais dinâmicas no qual através da internet, passou a exigir dos profissionais da sociedade da informação o uso de diversas ferramentas para a divulgação dos produtos e serviços. A Web 2.0 surge como um espaço que favorece a colaboração, interação e compartilhamento de ideias e informações de forma mais interativas disponíveis através de ambiente Web.

Este cenário de transformações ocorridas na sociedade desencadeou uma reestruturação no processo de prestação de serviços e disseminação da informação por parte das bibliotecas. Nesta perspectiva, os recuso da Web 2.0 possibilitou uma ampla

possibilidade de interação entre a biblioteca e o usuário, apresentando uma nova concepção que veio colaborar para o dinamismo e otimização das atividades prestadas, sem que os usuários necessitem estar no espaço físico da biblioteca para ter acesso a informação.

Segundo Blattmann e Silva (2007, p.197) a Web 2.0 permite um nível de interação em que as pessoas poderiam colaborar para a qualidade do conteúdo disponível, produzindo, classificando e reformulando o que já está disponível. Já para (O'Reilly, 2005), diz que:

Web 2.0 é a rede como plataforma, abarcando todos os dispositivos conectados. As aplicações Web 2.0 são aquelas que produzem a maioria das vantagens intrínsecas de tal plataforma: distribuem o software como um serviço de atualização contínuo que se torna melhor quanto mais pessoas o utilizam, consomem e transformam os dados de múltiplas fontes – inclusive de usuários individuais – enquanto fornecem seus próprios dados e serviços, de maneira a permitir modificações por outros usuários, criando efeitos de rede através de uma 'arquitetura participativa [...].

A Web 2.0 através da internet veio democratizar o acesso, por meio de ferramentas fácil utilização e de baixo custo, podendo ser acessadas por todas as classes sociais. Concordamos com Garcia (2009, p. 28), quando ele afirma que:

A Web 2.0 proporciona livre acesso remoto aos recursos informacionais tecnológicos, uma vez que suas plataformas não são mais centradas em máquinas. Possui como ideal a utilização de todos os recursos de forma democrática, possibilitando ao indivíduo opinar, criar e trocar informações.

A Web 2.0 através das redes sociais não exige um conhecimento específico sobre informática possui estruturas, na qual os usuários podem expor suas dúvidas e buscar informações do seu interesse de forma fácil. Com relação às bibliotecas, essas ferramentas contribuem para divulgação e disseminação da informação para os usuários.

A abrangência das redes sociais permitiu as bibliotecas universitárias novas possibilidades de comunicação científica, causando uma mudança significativa nos centros de informação, onde em todos os setores é possível visualizar a importância de ferramentas de comunicação, principalmente para estimular os alunos para utilização do espaço e serviços oferecidos pelas bibliotecas universitárias.

#### **4 BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS**

A biblioteca universitária é um órgão suplementar de uma instituição de Ensino Superior que ao longo dos tempos acompanha a evolução da sociedade em todos os aspectos, principalmente na área da educação. Ela tem o papel de desempenhar uma importante função no âmbito da disseminação do conhecimento intelectual e acadêmico, a partir da aquisição de livros, periódicos e jornais e mídias, preservação da produção científica de teses e monografias da intuição ao qual a biblioteca está inserida, e, sobretudo, da disseminação de todas essas informações.

As bibliotecas universitárias funcionam como órgãos de apoio informacional às atividades de ensino, pesquisa e extensão, com acervo geral ou especializado, podendo apresentar estrutura administrativa centralizada ou descentralizada [...]. Sua função é prover informações referenciais e bibliográficas específicas, necessárias ao ensino e à pesquisa (DIAS; PIRES, 2003, p. 14.).

Segundo Prado (1979, p. 16) as bibliotecas universitárias:

[...] deve funcionar como um verdadeiro serviço de documentação, não só conservando, mas também difundindo os documentos. Estará assim em melhores condições de servir estudiosos e pesquisadores. S. Taylor imagina a biblioteca universitária como uma instituição social que proporciona uso eficaz de dados, informações, conhecimentos etc. como base para a educação, lazer, pesquisa e tomada de decisões.

Tais bibliotecas têm um papel fundamental para a sociedade e todo corpo docente e discente da instituição, fornecendo suporte necessário para a produção do conhecimento acadêmico e social, com intuito de fornecer aos centros de ensino, cursos e disciplinas toda a fonte informativa de teor científico, filosófico e literário, com isso, beneficiando toda a sociedade envolvida no processo de desenvolvimento do homem em seu meio social e acadêmico.

Na transição do século XX para o XXI, a biblioteca universitária sofreu grandes modificações, fruto do avanço científico e tecnológico, especialmente na área da informática. Com o processo de incontrolabilidade da produção do conhecimento e circulação da informação, a biblioteca universitária está passando pela transição da organização de estoques de documentos para a acessibilidade e disponibilidade da informação; para isso, ela deve fazer uso das tecnologias da informação e comunicação, elementos-chave na socialização do conhecimento. (CARVALHO, 2004).

A estrutura da dinâmica social atual exige da biblioteca novas posturas e serviços, como forma de se adequar às necessidades dos usuários e as novas tecnologias. As bibliotecas universitárias são atingidas prioritariamente por essas influências. Portanto, a Web 2.0, surge nos tempos atuais como uma das formas de tecnologias de comunicação e interação de grande importância para as bibliotecas universitárias, pois permite interagir e conhecer as necessidades dos usuários que buscam nas redes sociais o novo caminho para a informação dentro do âmbito acadêmico da instituição.

## 5 A BIBLIOTECA CENTRAL DA UFPE

Em meados da década de 90, devido uma série de acontecimentos foi implantado na UFPE o Sistema Integrado de Bibliotecas<sup>6</sup> que visa um melhor funcionamento das bibliotecas instaladas na instituição, baseando no processo de pensamento sistemático.

Este conceito aparentemente sendo implementado na gestão dos centros informacionais, contribuiu para uma nova visão no modo do comportamento das bibliotecas. Foi estabelecida uma relação hierárquica aonde na visão do sistema, a Biblioteca Central torna-se o topo da pirâmide administrativa, no comando das bibliotecas Setoriais. Porém as demais bibliotecas Setoriais coexiste, localizadas dentro de Centros Acadêmicos, assim elas tem por obrigação servir as necessidades de seus públicos e as ordenações de seus Diretores de Centro.

**Quadro 1 - Nomenclatura das bibliotecas integradas ao SIB da UFPE**

<b>BIBLIOTECAS SETORIAIS DO SISTEMA INTEGRADO DE BIBLIOTECAS DA UFPE</b>			
<b>BIBLIOTECA – CENTRO</b>	<b>ANO DE CRIAÇÃO</b>	<b>BIBLIOTECA – CENTRO</b>	<b>ANO DE CRIAÇÃO</b>
<u>Biblioteca da Faculdade de Direito – Centro de Ciências Jurídicas (CCJ)</u>	1830	Biblioteca do <u>Centro de Ciências Biológicas (CCB)</u>	1988

---

<sup>6</sup> Na década de 90 a Biblioteca Central e o SIB/UFPE entra na era da informatização através de expressivos acontecimentos, o conteúdo está disponível em: <  
[https://www.ufpe.br/sib/index.php?option=com\\_content&view=article&id=76&Itemid=260](https://www.ufpe.br/sib/index.php?option=com_content&view=article&id=76&Itemid=260)>

Biblioteca Yves Marie Gilles Maupeou – <u>Centro de Educação (CE)</u>	1968	Biblioteca do <u>Centro de Ciências Exatas e da Natureza (CCEN)</u>	1992
Biblioteca Joaquim Cardoso – Centro de Artes e Comunicação (CAC)	1976	Biblioteca do Centro de Tecnologia e Geociências (CTG)	1994
Biblioteca Professor Roberto Amorim – Centro de Filosofia e Ciências Humanas (CFCH)	1983	Biblioteca do <u>Centro de Ciências da Saúde (CCS)</u>	1997
Biblioteca Reitor Edinaldo Bastos – <u>Centro de Ciências Sociais Aplicadas (CCSA)</u>	1986	Biblioteca do <u>Centro Acadêmico de Vitória (CAV)</u>	2006
Colégio de Aplicação (CAp)	–	Biblioteca <u>Centro Acadêmico do Agreste (CAA)</u>	2006

Fonte: Santiago (2010).

Contudo foi observado que na trajetória do SIB, nos esforços de unificação de acervos, formando um sistema estabeleceu uma comunicação entre aos diversos acervos espalhados pelas Setoriais, e descentralizou o monopólio da informação, levando a informação especializada ao público interessado. Dessa forma gerou um obstáculo, como adequar um sistema a demanda de novos serviços? Houve divergências entre o comportamento das bibliotecas Setoriais, provenientes de questões financeiras e técnicas e administrativas, tais impasses ainda existem nos dias atuais.

A oscilação do comportamento do sistema gerou algumas peculiaridades:

1. As Setoriais possuem características que as diferenciam e essas são provenientes de ações ou comportamentos que visam atender seu público seletivo.
2. Este comportamento, em parte desfavorecia alguns cursos, que por necessidade de conteúdo literário mais especializado, e necessário para pesquisa, criaram pontos de leitura departamentais, estes por sua vez não se comunicam com o SIB.

## 6 O FACEBOOK NAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

O Facebook é uma rede social, para Marteleto (2001, p.72), as redes sociais representam “[...] um conjunto de participantes autônomos, unindo ideias e recursos em torno de valores e interesses compartilhados”. O objetivo das redes sociais é a relação entre pessoas, o compartilhamento de informações de seu interesse, o principal objetivo está pautado no relacionamento social (CHLEBA, 2011.).

O Facebook tem a função de propagar a informação em tempo real, sendo criado em 2004, de acordo com as informações retiradas da própria página oficial do Facebook no Brasil, sua missão é dar as pessoas o poder de compartilhar informações e fazer do mundo um lugar mais aberto e conectado.

Atualmente, milhares de pessoas, empresas, instituições e unidades de ensino disponibilizam uma página ou perfil nesta rede. Existe uma vasta gama de possibilidade de sua utilização de acordo com a filosofia de cada empresa, ou seja, permite que sua representatividade seja visível em ambiente web para promoção de suas atividades e serviços.

É uma ferramenta que pode ser atualizada em qualquer ambiente, ou em qualquer suporte que esteja conectado a internet, só precisa que o usuário tenha cadastro para poder acessar o conteúdo disponível.

Na atualidade, as bibliotecas devem se adequar as necessidades dos usuários, através da disponibilização de notícias, informações sobre a unidade de informação, tanto no ambiente físico como também no virtual, para isso o bibliotecário deve estar preparado para intermediar a informação nos diversos suportes e meios para garantir o acesso dos usuários à informação.

Ou seja, os bibliotecários devem manter-se atualizados e disposto a implementar nas bibliotecas as ferramentas da web 2.0 na disseminação da informação nas suas atividades diárias. Com base neste contexto atual, decidimos realizar uma análise uma unidade de informação pública, acerca do uso do Facebook em suas atividades.

## **7 METODOLOGIA**

Segundo Gil (2007, p. 41) as pesquisas são classificadas segundo os objetivos, com base em três grandes grupos: “pesquisa exploratória, pesquisa descritiva e pesquisa explicativa”. Neste trabalho foi feita uma pesquisa do tipo descritivo, com o objetivo de “descrição das características de determinada população ou fenômeno” Gil (2007, p. 42). Ainda, complementando o pensamento, sobre o que visam este trabalho.

Entre as pesquisas descritivas, salientam-se aquelas que têm por objetivo estudar as características de um grupo [...] Outras pesquisas deste tipo são as que se propõem a estudar o nível de atendimento dos órgãos públicos de uma comunidade [...] São incluídas neste grupo as pesquisas que têm por objetivo levantar as opiniões, atitudes e crenças de uma população. (GIL, 2007, p. 42).

Com a ferramenta pesquisada para estudo das relações, foi utilizado o método Estudo de Caso para pesquisa. A primeira etapa consistiu numa revisão de literatura tanto sobre as bibliotecas universitárias e sobre a Web 2.0 e as mídias sociais, com o foco voltado para o Facebook.

Após essa discussão teórica, a Biblioteca Central da Universidade Federal de Pernambuco, foi investigada, considerando o uso do Facebook. Para isso, a pesquisa teve como instrumento de coleta de dados duas entrevistas estruturadas, que segundo Marconi e Lakatos (2010, p. 180) “é aquela em que o entrevistador segue um roteiro previamente estabelecido; as perguntas feitas são predeterminadas”.

Num primeiro momento, foi realizado o levantamento bibliográfico do tema, na segunda fase uma entrevista, de sete perguntas, com dois bibliotecários da UFPE. Por fim, após as entrevistas, uma análise das respostas foi feita, retratando a utilização Facebook.

## **8 ANÁLISE DA UTILIZAÇÃO DO FACEBOOK PELA BIBLIOTECA CENTRAL DA UFPE**

A análise do trabalho foi baseada nos depoimentos retirada a partir de um questionário dirigido a dois gestores da unidade analisada. O primeiro representante do cargo da diretoria e o segundo da coordenação administrativa. Segue do “Quadro 1” apresentando do questionário utilizado.

**Quadro 2- Questionário dirigido aos gestores**

1. O que motivou o uso desta mídia social?
2. Desde quando a biblioteca utiliza o facebook?
3. Quais são os serviços prestados através do facebook?
4. Vocês notaram alguma mudança significativa nos serviços da biblioteca e na relação bibliotecário/usuário desde o início de seu uso?
5. Quais são os conteúdos divulgados nas mídias sociais da Biblioteca?
6. Quantos profissionais são responsáveis por essas mídias?
7. Tiveram um preparo anterior?
8. Tiveram receio de começar a usá-las?
9. Vocês utilizam outras mídias?

Fonte: Os autores (2014)

Quando perguntados sobre quais foram às motivações que impulsionaram o uso do Facebook os gestores da biblioteca responderam que essa iniciativa foi uma procura de adequação às formas de comunicação e “busca por maior interatividade com os usuários” além de apontarem ser uma consequência do “avanço das mídias no comportamento da sociedade”, sobretudo no que se refere ao público jovem.

Essa justificativa corrobora com a definição de Peruzzo (2002, p. 55) que diz:

[...] uma nova ferramenta de comunicação e distribuição realizada por meio de recursos digitais, em que organizações e consumidores buscam interatividade total nos seus relacionamentos, proporcionando uma troca com a satisfação rápida, personalizada e dinâmica.

A biblioteca utiliza o Facebook desde junho de 2013 e segundo um dos coordenadores o conteúdo postado na página refere-se à divulgação de atividades e avisos, bem como informações culturais, “tira-dúvidas” e atendimento ao usuário. Atualmente três bibliotecários se responsabilizam pelo planejamento e atualização dessa rede. Apesar de não terem tido um treinamento específico anterior à manutenção da página, tais profissionais não demonstraram nenhum receio em utilizar e implantar a mídia. O “Quadro 2” entra como a relação da instituição e o uso do Facebook, como tentativa de mesurar o impacto.

### Quadro 3- Representatividade do Facebook

	Início do Facebook	Avaliação dos usuários	Número de curtidas na pagina	Faixa etária dos usuários
BC-UFPE	10/10/2013	4,3	1.474	18-24 ANOS

Fonte: Os autores (2014)

Acerca dos profissionais em uma pesquisa recente Aguiar (2012, p. 16) relata que a utilização das ferramentas digitais ainda é muito tímida, faltando um maior envolvimento do bibliotecário com elas: “conhecê-las, explorá-las, entendê-las, se fundamentar e se certificar da viabilidade desses recursos e, principalmente, estudar o seu público”.

Além do Facebook, a biblioteca possui uma página no Twitter também. Quanto ao impacto que esses gestores perceberam em relação ao uso do Facebook aonde o Perfil da página segue na Figura 1; eles embora não tenham nenhum dado comprovado,

quantitativo ou qualitativo sobre essa receptividade, acredita-se que houve uma mudança significativa na disseminação de informações e na interatividade do usuário.

Figura 1- Página inicial do Facebook da Biblioteca Central da UFPE



Fonte: <[www.facebook.com/bibliotecacentralufpe.bcsibufpe/reviews](http://www.facebook.com/bibliotecacentralufpe.bcsibufpe/reviews)>

## 9 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Enfim, o trabalho teve como objetivo avaliar a utilização do Facebook nos serviços da Biblioteca Central da Universidade Federal de Pernambuco (UFPE), sob o ponto de vista dos seus gestores, mostrando as posturas e opinião desses gestores quanto à implantação e uso dessa mídia.

Consideramos que a BU é uma unidade bastante propícia para a implantação e utilização da rede social de relacionamento Facebook, por justamente ser uma ferramenta amplamente usada pelo seu público e com grande potencial de interação.

Assim concordamos com, Lancaster (2004, p.1) quando afirma que:

[...] o funcionamento da biblioteca como se fosse essencialmente um casamento entre os recursos informacionais e o pessoal: o sistema consiste principalmente em recursos informacionais e pessoas treinadas na utilização desses recursos para benefício dos usuários.

Obtivemos o resultado, através da biblioteca pesquisada, do quão válido pode ser o uso do Facebook nas bibliotecas, e propomos o início do uso dessa ferramenta para todas as outras bibliotecas que ainda não usufruem dessa mídia.

## REFERÊNCIAS

AGUIAR, Giseli Adornato de. **Uso das ferramentas de redes sociais em bibliotecas universitárias**: um estudo exploratório na UNESP, UNICAMP e USP. 2012. 187 f. Dissertações (Mestrado) – Pós Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de São Paulo, São Paulo. 2012: Disponível em:

<<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27151/tde-03122012-160409/pt-br.php>>. Acesso em: 5 jan. 2015.

CASTELLS, Manuel. **A Sociedade em Rede**. 6. ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2002.

CARVALHO, Isabel Cristina Louzada. **A socialização do conhecimento no espaço das bibliotecas universitárias**. Niterói: Intertexto; Rio de Janeiro: Interciência, 2004.

CORTELLA, Mario Sergio. MANDELLI, Pedro. **Vida e Carreira- um equilíbrio é possível?**. Papyrus 7 mares: Brasil .2011.

CHLEBA. 2011. Disponível em: <<http://www.chleba.net/A-diferenca-entre-Redes-Sociais-e-Midias-Sociais/c10574>>. Acesso em: 17 out. 2011.

DIAS, Maria Matilde Kronka; PIRES, Daniela. **Formação e desenvolvimento de coleções de serviços de informação**. São Carlos: EdUFSCar, 2003.

FUNARI, Pedro Paulo; CARVALHO, Aline Vieira de. Cultura material e Patrimônio científico: Discussões atuais. In: GRANTO, Marcos; RANGEL, Marcio F.. **Cultura material e Patrimônio Ciência e Tecnologia**. Rio de Janeiro: Museu de Astronomia e Ciências Afins - Mast, 2009. p. 03-14. Disponível em: <[http://www.mast.br/livros/cultura\\_material\\_e\\_patrimonio\\_da\\_ciencia\\_e\\_tecnologia.pdf](http://www.mast.br/livros/cultura_material_e_patrimonio_da_ciencia_e_tecnologia.pdf)>. Acesso em: 26 jul. 2015.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

GOUVEIA, Luis Manuel Borges. **Sociedade da informação: notas de contribuição para uma definição operacional**. Porto: UFP, 2004. Disponível em: [http://www2.ufp.pt/~lmbg/reserva/lbg\\_socinformacao04.pdf](http://www2.ufp.pt/~lmbg/reserva/lbg_socinformacao04.pdf)>. Acesso em: 5 set. 2011.

KOSHIBA, Luiz. **História – origens, estruturas e processos**. São Paulo: Atual Editora, 2000

LANCASTER, F. W. **Avaliação de serviços de bibliotecas**. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 2004.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. São Paulo: Atlas, 2010. 297 p.

MARTELETO, Regina Maria. Análise de redes sociais: aplicação nos estudos de transferência da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 30, n. 1, p. 71-81, jan./abr. 2001.

OLIVEIRA, Sidnei. **Geração Y-ser potencial ou ser Talentoso? Faça por merecer**. Editora Integreare: Brasil. 2011.

PRADO, Heloisa de Almeida. **Organização e administração de bibliotecas**. 2. ed. Rio de Janeiro: Livros Técnicos e Científicos, 1979.

SANTIAGO, Sandra Maria Neri. **Um olhar para a educação de usuários do sistema integrado de Bibliotecas da Universidade Federal de Pernambuco**. 2010. 167 f. Dissertação (Mestrado) – Pós Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de João Pessoa, João Pessoa, 2010.

SOUSA, Larissa M. M. de; AZEVEDO, Luisa Elayne. **O uso das mídias sociais nas empresas: adequação para cultura, identidade e públicos**. In: CONGRESSO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO DA REGIÃO NORTE, 9., 2010, Rio Branco. **Anais...** Rio Branco: Intercom, 2010. Disponível em: <<http://www.intercom.org.br/papers/regionais/norte2010/resumos/R22-0015-1.pdf>>. Acesso em: 3 out. 2011.