

UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE
ESCOLA DE ENGENHARIA
DEPARTAMENTO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO
LABORATÓRIO DE TECNOLOGIA, GESTÃO DE NEGÓCIOS E MEIO AMBIENTE
MESTRADO EM SISTEMAS DE GESTÃO

ROBERTA DE SOUSA BATISTA

**USO DAS FERRAMENTAS DE REDES SOCIAIS NO SISTEMA DE BIBLIOTECAS
DO CEFET/RJ: UM ESTUDO DE CASO**

Dissertação apresentada ao Curso de Mestrado em Sistemas de Gestão da Universidade Federal Fluminense como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre em Sistemas de Gestão. Área de concentração: Organizações e Estratégia. Linha de Pesquisa: Sistema de Gestão.

Orientador:

Prof. Augusto da Cunha Reis, D.Sc.

Niterói
2016

Ficha Catalográfica

B 333 Batista, Roberta de Sousa.
O uso das ferramentas de redes sociais no Sistema de Bibliotecas do
CEFET/RJ: um estudo de caso / Roberta de Sousa Batista. – 2016.
112 f.
Orientador: Augusto da Cunha Reis.
Dissertação (Mestrado em Sistema de Gestão) – Universidade
Federal Fluminense. Escola de Engenharia, 2016.
Bibliografia: f. 99-106.
1. Rede Social. 2. Biblioteca universitária. 3. Internet. 4. Web 2.0. I.
Título.

CDD 302.23

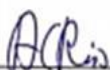
ROBERTA DE SOUSA BATISTA

**O USO DAS FERRAMENTAS DE REDES SOCIAIS NO SISTEMA DE
BIBLIOTECAS DO CEFET/RJ: UM ESTUDO DE CASO**

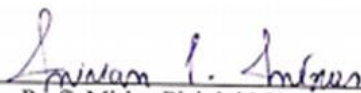
Dissertação apresentada ao Curso de Mestrado em
Sistemas de Gestão da Universidade Federal
Fluminense como requisito parcial para obtenção do
Grau de Mestre em Sistemas de Gestão. Área de
Concentração: Organizações e Estratégia. Linha de
Pesquisa: **Sistema de Gestão pela Qualidade
Total.**

Aprovada em 17 de agosto de 2016.

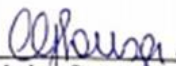
BANCA EXAMINADORA:



Prof. Augusto da Cunha Reis, D.Sc. Orientador (a)
Universidade Federal Fluminense - UFF



Prof. Mirian Picinini Méxas, D.Sc.
Universidade Federal Fluminense - UFF



Prof. Cristina Gomes de Souza, D.Sc.
Centro Federal de Educação Tecnológica Celso Suckow da Fonseca - CEFET-RJ

Meu muito obrigada a Deus por ter me dado toda a força necessária para a conclusão do Mestrado em meio a descoberta da Miastenia Gravis.

AGRADECIMENTOS

Agradeço, em especial, a minha mãe e minha vó. Espero sempre poder trazer orgulho para vocês.

Ao meu pai por sempre ter orgulho de tudo que eu consegui até aqui através dos meus estudos.

Agradeço, aos meus sogros, por todos os almoços durante o Mestrado e por sempre me apoiarem a cada disciplina cursada.

Agradeço, em especial, ao meu orientador, Prof. Augusto Reis, pela parceria dentro e fora do Mestrado, por todo apoio e amor e principalmente por acreditar no meu potencial.

Agradeço a todas as minhas amigas bibliotecárias que me ajudaram nessa caminhada.

A Cris, que nos vários momentos de desespero sempre teve uma palavra de ânimo para que eu pudesse continuar.

Agradeço ao CEFET/RJ pela oportunidade.

RESUMO

A Biblioteca é um importante elo no processo de ensino-aprendizagem de todos os níveis educacionais, presente na vida discente desde a creche até o pós-doutorado. Durante séculos os serviços ofertados pelas bibliotecas estavam circunscritos as suas instalações físicas. Todavia, a revolução tecnológica iniciada no século XX ampliou a abrangência geográfica da biblioteca para fora de suas instalações, em especial, após a popularização das ferramentas de rede social. Neste contexto, a presente dissertação tem por objetivo e propor a utilização das ferramentas de redes sociais nas mesmas visando melhoria da comunicação e da qualidade dos serviços prestados a toda a comunidade acadêmica. Para alcançar tal objetivo questionários e entrevistas foram realizados com todos os chefes das oito bibliotecas que compõem o sistema de bibliotecas do CEFET/RJ. Os resultados demonstram que a utilização de redes sociais ainda é incipiente por diversos motivos. Propostas para fomentar a utilização das redes sociais foram apresentadas desde o estabelecimento de requisitos mínimos para a conexão com a internet até o treinamento das bibliotecárias(os). As redes sociais podem trazer uma maior visibilidade para o sistema de bibliotecas do CEFET/RJ o que pode aumentar a interação com toda a comunidade acadêmica e do entorno das unidades contribuindo positivamente para o papel social que o CEFET/RJ já realiza. O impacto de tais pontos podem ser explorados em trabalhos futuros.

Palavras-chave: Biblioteca Universitária. Ferramentas de redes sociais. *Web 2.0*.

ABSTRACT

Library is an important link in the process of teaching and learning at all educational levels present in student life from kindergarten to post-doctorate. For centuries the services offered by the libraries were confined to their physical facilities. However, the technological revolution started in the twentieth century expanded the geographic scope of the library out of its facilities, especially after the popularization of social networking tools. In this context, the present work aims to propose the use of social networking tools in the Libraries of the CEFET/RJ aimed at improving communication and the quality of services provided to the entire academic community. To achieve this objective questionnaires and interviews were conducted with all the heads of the eight libraries that make up the system of CEFET/RJ libraries. The results demonstrate that the use of social networks is incipient for several reasons. Proposals to encourage the use of social networks have been presented since the establishment of minimum requirements for the internet connection to the training of librarians (them). Social networks can bring greater visibility to the library system of the CEFET/RJ which can increase the interaction with the entire academic community and surrounding units contributing positively to the social role that the CEFET/RJ already done. The impact of such points can be explored in future work.

Keywords: University Library. Social networking tools. Web 2.0.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 Problema das Pontes de Königsberg

33

LISTA DE QUADROS

Quadro 1	Evolução da Biblioteca 1.0 para Biblioteca 2.0	25
Quadro 2	Sumarização das datas de entrega dos questionários e da realização das entrevistas em cada Biblioteca do CEFET/RJ	57
Quadro 3	Perguntas utilizadas no questionário e na entrevista relacionada ao primeiro objetivo da pesquisa	58
Quadro 4	Perguntas utilizadas no questionário e na entrevista relacionadas ao segundo objetivo da pesquisa	58
Quadro 5	Perguntas utilizadas no questionário e na entrevista relacionadas ao terceiro objetivo da pesquisa	59
Quadro 6	Utilização das redes sociais por biblioteca	69
Quadro 7	Intenção de implantação de outras redes sociais por biblioteca	72

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ARPA	<i>Advanced Research Projects Agency</i>
CEFET/RJ	Centro Federal de Educação Tecnológica Celso Suckow da Fonseca
FAQ	Páginas de Questões Mais Frequentes
RSS	<i>Really Simple Syndication</i>
SRI	<i>Stanford Research Institute</i>
TICs	Tecnologia de Informação e Conhecimento
URL	<i>Uniform Resource Locator</i>
WEB	<i>World Wide Web</i>

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	13
1.1	CONTEXTUALIZAÇÃO DO TEMA.....	13
1.2	SITUAÇÃO PROBLEMA.....	14
1.3	JUSTIFICATIVA E RELEVÂNCIA DO PROBLEMA.....	15
1.4	OBJETIVOS DA PESQUISA.....	16
1.4.1	Objetivo Geral	16
1.4.2	Objetivos específicos	16
1.5	PERGUNTAS DA PESQUISA.....	16
1.6	DELIMITAÇÃO DO TRABALHO.....	17
1.7	ESTRUTURA DO TRABALHO.....	17
2	REVISÃO DA LITERATURA	18
2.1	BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS.....	18
2.2	AS FASES DA INTERNET E <i>WEB 2.0</i>	25
2.3	ESTUDO SOBRE REDES E REDES SOCIAIS.....	31
2.4	BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS E AS FERRAMENTAS DE REDES SOCIAIS NA WEB.....	38
2.4.1	Redes sociais de compartilhamento de vídeos	40
2.4.2	Redes sociais de compartilhamento de fotos	41
2.4.3	Microblogs	42
2.4.4	<i>Social Bookmarking</i>	43
2.4.5	Redes sociais de compartilhamento de documentos	44
2.4.6	Mensagens Instantâneas – Pergunte ao bibliotecário	45
2.4.7	<i>Blog</i>	46
2.4.8	Redes sociais de relacionamento	48
2.4.9	Redes sociais literárias	50
2.4.10	RSS – <i>Really Simple Syndication</i>	51
3	METODOLOGIA	53
3.1	DEFINIÇÃO E MÉTODO DE PESQUISA.....	53
3.2	UNIVERSO E AMOSTRA.....	54
3.3	DEFINIÇÃO DO INSTRUMENTO DE PESQUISA.....	54
3.4	COLETA DE DADOS.....	55
3.5	ANÁLISE E TRATAMENTO DOS DADOS.....	57

4	ESTUDO DE CASO	59
4.1	HISTÓRICO DA INSTITUIÇÃO.....	59
4.2	HISTÓRICO DAS BIBLIOTECAS DO CEFET/RJ.....	60
4.2.1	Biblioteca Central (Maracanã)	60
4.2.2	Maria da Graça	61
4.2.3	Nova Iguaçu	61
4.2.4	Petrópolis	62
4.2.5	Nova Friburgo	63
4.2.6	Itaguaí	64
4.2.7	Valença	64
4.2.8	Angra dos Reis	65
4.3	ANÁLISE DO QUESTIONÁRIO.....	66
4.4	RELATOS DAS ENTREVISTAS.....	74
5	ANÁLISE DOS RESULTADOS E PROPOSTAS	87
5.1	ESTABELECIMENTO DE REQUISITOS MÍNIMOS DE CONEXÃO COM A INTERNET.....	87
5.2	REMODELAÇÃO DA EQUIPE DAS BIBLIOTECAS DE TODAS AS UNIDADES	88
5.3	APLICAÇÃO DE UMA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE SERVIÇOS E PRODUTOS COM OS USUÁRIOS.....	89
5.4	TREINAMENTOS DE UTILIZAÇÃO DAS PRINCIPAIS REDES SOCIAIS.....	90
5.5	PADRONIZAÇÃO DAS REDES SOCIAIS A SEREM UTILIZADAS PELO SISTEMA DE BIBLIOTECAS DO CEFET/RJ E A CRIAÇÃO DA IDENTIDADE VISUAL.....	92
5.6	CRIAÇÃO DE UM MANUAL DE PROCEDIMENTOS DE UTILIZAÇÃO DAS REDES SOCIAIS.....	93
5.7	INTEGRAÇÃO COM OS PROFESSORES, COORDENAÇÕES DE CURSOS E GERENCIA ACADÊMICA.....	94
6	CONCLUSÃO	96
	REFERÊNCIAS	99
	APÊNDICE A	107
	APÊNDICE B	111
	ANEXO A	112

1 INTRODUÇÃO

1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO DO TEMA

Atualmente, vivemos em um mundo no qual grande parte da população está, de alguma forma, conectada a internet, seja por meio de seus computadores pessoais, *smartphones*, *tablets*, dentre outros. Por meio destes dispositivos eletrônicos, as pessoas se comunicam, trabalham e realizam tarefas do seu cotidiano, tais como: acessar bancos, comprar ingressos e passagens dentre outros. Todavia, nem sempre a internet permitiu uma interação com os usuários como é feita nos dias atuais, pois o grau tecnológico à época não comportava tal interação.

A primeira fase da internet, denominada de *web 1.0*, que teve seu início no começo da década de 1990, tinha como sua principal característica *sites* estáticos e com pouca ou nenhuma interatividade com os usuários. Nesta fase o objetivo da internet era informar aos usuários sobre um determinado assunto, sempre no sentido da empresa para o cliente. (CONTI; PINTO, 2010).

Por volta de 2004 teve início a segunda fase da internet, denominada de *web 2.0*, mais conhecida como *web* colaborativa. Nesta etapa evolutiva, os *sites* são na sua maior parte interativos, onde os usuários passaram a ser colaboradores dos mesmos. Foi neste momento em que surgiram e se popularizaram os *chats*, *Blogs* e redes sociais. (BLATTMAN; SILVA, 2007).

Neste contexto de evolução da tecnologia da informação, as bibliotecas, em especial, as universitárias, não podem ficar alheias a esta evolução. A biblioteca universitária, cuja função principal é apoiar as atividades de ensino, pesquisa e extensão, através do seu acervo e de seus serviços, tais como: empréstimo, renovação e reserva de materiais, comutação bibliográfica, elaboração de ficha catalográfica, salas de estudo e de multimídias. Seus objetivos sempre estarão vinculados com os objetivos da Instituição em que está vinculada.

Com a explosão da *web 2.0* faz-se necessário que as bibliotecas passem a fazer uso das principais ferramentas de redes sociais adotando as mais adequadas para o seu perfil. Assim, juntamente com a *web 2.0*, nascem as bibliotecas 2.0 que tentam utilizar ao máximo as ferramentas da *web 2.0* dentro da biblioteca, fazendo com que os usuários se tornem mais próximos e mais colaboradores da mesma.

Nesse novo cenário de bibliotecas *web 2.0*, a tecnologia está cada vez mais presente em seus serviços e produtos. Há uma evolução natural de alguns serviços como: a referência, que deixa de ser essencialmente presencial passando a ter a opção de falar com o bibliotecário *on line*. A renovação e reserva de materiais também passam a ter a opção de serem feitas através do *software* utilizado pela biblioteca. O antigo mural de informações da Biblioteca passa a ser uma página no *Facebook*, que tem um alcance muito maior. A visita à biblioteca pode ser feita através de um vídeo postado no *Youtube* que, além de ser visto pela comunidade acadêmica da própria instituição, pode ser vista por qualquer pessoa. A biblioteca *web 2.0*, portanto, é interativa, participativa e inovadora.

1.2 SITUAÇÃO PROBLEMA

Na presente década houve uma crescente utilização das ferramentas de redes sociais. Isto fez com que as bibliotecas universitárias tivessem que se atualizar no quesito das ferramentas de mídias sociais. No caso das universidades federais sediadas no Estado do Rio de Janeiro (UFRJ, UFRRJ, UFF, UNIRIO) já se pode comprovar em seus *websites* que, em maior ou menor grau, houve a disponibilização de serviços digitais, tais como: a oferta de plataformas de *e-book*, *chats*, dentre outros.

Já no caso específico do Sistema de Bibliotecas do CEFET/RJ, o problema reside no fato de que nem todas as bibliotecas fazem uso das ferramentas de redes sociais. Um exemplo muito simples é a criação de uma página de cada biblioteca do CEFET/RJ no *Facebook*. Atualmente, ainda existem bibliotecas que não possuem página no *Facebook*. Adicionalmente, algumas das bibliotecas nem utilizam todos os recursos tecnológicos já disponíveis no próprio *software* (SophiA) que é utilizado pelo Sistema de Bibliotecas do CEFET/RJ. Portanto, há a necessidade de uma pesquisa para se mapear quais são as ferramentas de redes sociais que já estão sendo utilizadas e em quais bibliotecas. Posteriormente a este levantamento é necessário uma sugestão das ferramentas de redes sociais a serem utilizadas no Sistema de Bibliotecas do CEFET/RJ, pois isso gerará uma maior confiança da comunidade acadêmica e possibilitará estreitar os laços de relacionamento com os usuários.

Com a falta de padronização das ferramentas de redes sociais, as informações são (re)passadas aos usuários de forma não sistemática, além de não padronizadas. Usuários das bibliotecas que já fazem uso das redes são mais bem informados com relação aos serviços prestados pelas mesmas, bem como, com notícias que são repassadas através das redes sociais. Já os usuários das bibliotecas que ainda não utilizam as redes, para ter acesso às informações, muitas vezes necessitam ligar ou ir pessoalmente a biblioteca. Portanto, esta pesquisa visa suprir este problema na tentativa de auxiliar o Sistema de Bibliotecas do CEFET/RJ a sua melhorar a comunicação, assim como, melhorar a qualidade dos serviços e produtos ofertados a toda a comunidade acadêmica do CEFET/RJ.

1.3 JUSTIFICATIVA E RELEVÂNCIA DO TRABALHO

As bibliotecas universitárias precisam acompanhar as mudanças que estão ocorrendo em termos da tecnologia de informação e comunicação (TIC). Com o aumento da evolução das TICs, em especial, as redes sociais se tornam fundamentais para as bibliotecas, devendo estas utilizarem todos os seus recursos de forma correta, visando o aumento do nível de serviço prestado pelas mesmas.

Através do uso das ferramentas de redes sociais, as bibliotecas alcançarão uma maior visibilidade perante a comunidade acadêmica interna e externa, melhorando o nível do serviço prestado a toda a sociedade. Um dos aspectos mais importantes da utilização das redes sociais é fazer com que o Sistema de Bibliotecas do CEFET/RJ seja reconhecido de forma *online*, trazendo mais usuários que, muitas vezes, desconhecem a sua existência. As redes sociais dentro das bibliotecas servem como ferramentas de complementação do ensino e aprendizagem, fazendo uma ponte entre os professores e alunos. Por fim, com a utilização das ferramentas de redes sociais haverá uma maior e melhor divulgação dos serviços e produtos oferecidos pelas bibliotecas e das principais notícias relacionadas à instituição, bem como, notícias sobre leituras e atualidades.

A motivação pelo tema reside no fato da pesquisadora ser Bibliotecária-Chefe da Biblioteca do *Campus* de Nova Iguaçu há sete anos e perceber as dificuldades que os bibliotecários do CEFET/RJ encontram em implementar as ferramentas de redes sociais dentro das bibliotecas que trabalham. O intuito desse trabalho visa fornecer subsídios que auxiliem os bibliotecários a sanar seus questionamentos

quanto à utilização das ferramentas de redes sociais, dentro do Sistema de Bibliotecas do CEFET/RJ, podendo assim, escolher quais são as ferramentas de redes sociais mais adequadas para cada biblioteca do CEFET/RJ, visto que cada biblioteca tem as suas particularidades.

1.4 OBJETIVOS DA PESQUISA

1.4.1 Objetivo Geral

Propor a utilização das ferramentas de redes sociais no Sistema de Bibliotecas do CEFET/RJ, visando melhoria da comunicação e da qualidade dos serviços prestados.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Realizar um diagnóstico sobre a utilização das ferramentas de redes sociais já utilizadas dentro do Sistema de Bibliotecas do CEFET/RJ;
- Examinar quais são as principais ferramentas de redes sociais, bem como, as suas vantagens e desvantagens;
- Propor melhorias para o Sistema de Bibliotecas do CEFET/RJ quanto ao uso das ferramentas de redes sociais.

1.5 PERGUNTAS DA PESQUISA

Sendo assim, as questões que guiarão esta pesquisa são:

- Quais são as ferramentas de redes sociais já utilizadas dentro do Sistema de Bibliotecas do CEFET/RJ?
- Quais seriam as ferramentas de redes sociais mais adequadas para o uso dentro do Sistema de Bibliotecas do CEFET/RJ?
- De que forma as Bibliotecas do CEFET/RJ podem aperfeiçoar o uso das ferramentas de redes sociais?

1.6 DELIMITAÇÃO DA PESQUISA

A pesquisa foi realizada nas Bibliotecas pertencentes ao Centro Federal de Educação Tecnológica Celso Suckow da Fonseca – CEFET/RJ, instituição de ensino reconhecida pela sua educação tecnológica de excelência, na qual tem como base atividades de ensino, pesquisa e extensão.

O CEFET/RJ, atualmente, possui oito unidades a saber: Maracanã, Maria da Graça, Nova Iguaçu, Petrópolis, Nova Friburgo, Itaguaí, Valença e Angra dos Reis. Em cada unidade há uma biblioteca, portanto a delimitação da pesquisa será nas oito bibliotecas do CEFET/RJ, com o intuito de verificar as diferenças dos usos das ferramentas de redes sociais entre as bibliotecas.

1.7 ESTRUTURA DO ESTUDO

Esta dissertação está estruturada em seis capítulos, a saber:

Capítulo 1 apresenta os aspectos introdutórios, tais como: apresentação do tema, problema da pesquisa, justificativa e relevância do trabalho, objetivos, perguntas da pesquisa, delimitação e organização do estudo;

Capítulo 2 insere a revisão bibliográfica do tema abordado neste trabalho com o intuito de descrever os conceitos dos principais teóricos das áreas abordadas. Os conceitos que serão discutidos são: histórico sobre bibliotecas universitárias, tal como, as transformações ocorridas ao longo do tempo; *web 2.0* apresentando as fases da internet; estudo sobre redes e redes sociais e ferramentas de redes sociais que podem ser utilizadas no Sistema de Bibliotecas do CEFET/RJ;

Capítulo 3 expõe a metodologia da pesquisa com a utilização de questionários e entrevistas para a realização desta pesquisa;

Capítulo 4 relata o estudo de caso, fazendo o uso de questionários e entrevistas para a coleta e análise dos dados;

Capítulo 5 apresenta os resultados dos dados coletados sobre o uso das redes sociais dentro do Sistema de Bibliotecas do CEFET/RJ e também as sugestões das ferramentas de redes sociais a serem utilizadas dentro das mesmas;

Capítulo 6 expõe as principais conclusões do trabalho e assinala sugestões de trabalhos futuros.

2 REVISÃO DA LITERATURA

Nesse capítulo será abordado a história do surgimento das bibliotecas até o surgimento das bibliotecas 2.0 que apareceram juntamente com a evolução da *web* 1.0 para a *web* 2.0. Logo a seguir apresenta-se um pequeno estudo sobre redes e redes sociais e por fim destacam-se as principais ferramentas de redes sociais da *web* que podem ser utilizadas pelas bibliotecas universitárias.

2.1 BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

Segundo Houaiss (2001) a palavra biblioteca tem sua raiz no grego *biblíon*, que significa livro e *teke* que significa caixa. Portanto, a biblioteca é um local de armazenagem de livros. Martins (1996) acrescenta que até a Idade Média, a biblioteca era realmente um depósito de livros. Ainda segundo o autor, nessa época, os livros não circulavam entre as pessoas, mas sim ficavam escondidos dentro das bibliotecas. Os livros, nesse momento, eram destinados somente ao clero.

Com o passar dos anos, o conceito de biblioteca se modernizou. Para Souza (2005), na atualidade, a biblioteca se expande, pois nela não existe somente o livro físico, mas é possível obter a informação através de outras formas como CD-ROMs, DVDs e Internet. Com o avanço das tecnologias a biblioteca passa a ter novos formatos além do tradicional. Destaca-se o surgimento das bibliotecas eletrônicas, virtuais e digitais. As bibliotecas eletrônicas tem seu acervo eletrônico, mais outros tipos de documentos de outras bibliotecas, e possui localização física. As bibliotecas virtuais possuem seus acervos eletrônicos que podem ser acessados de qualquer parte, não possuindo localização física. Por fim, as bibliotecas digitais armazenam seus acervos de forma digital em um sistema informatizado que pode ser acessado através da internet. As bibliotecas digitais são uma extensão das bibliotecas tradicionais. (CUNHA; CAVALCANTI, 2008).

Cabe ressaltar que ao longo dos anos os suportes para os livros foram mudando de acordo com a evolução do homem. No suporte físico pode-se destacar as principais matérias-primas utilizadas: pedra, argila, pele de animais, madeira, papiro, pergaminhos e por fim o papel. Com a evolução digital, surge o suporte digital que é um dispositivo (aparelho) no qual as informações são armazenadas. Como exemplo pode-se citar os dispositivos feitos em especial para leitura, como os

tablets, celulares e *notebooks*. O suporte de informação é definido como “material (ou dispositivo) ativo ou passivo que pode memorizar uma informação e restituí-la quando necessário.” (CUNHA; CAVALCANTI, 2008, p. 352).

A partir do conceito moderno de bibliotecas e com o objetivo de um maior entendimento sobre o seu estado presente, faz-se necessário conhecer brevemente o seu passado, com o intuito de compreender como ao longo do tempo, foram acompanhando as mudanças de cada época. Assim sendo, as bibliotecas são organismos vivos sempre modernizando seus serviços, produtos e sua forma de comunicar com os usuários.

As bibliotecas da Antiguidade não se distinguiam muito das bibliotecas do período medieval. Elas eram locais de armazenamento de documentos. Esses documentos eram escritos em tabletas de argilas, posteriormente em rolos de papiros e por fim em rolos de pergaminhos. (MARTINS, 1996). A biblioteca nesse período tinha seu acervo fechado para um determinado público, nesse caso, o clero. Nesse momento a biblioteca era vista como uma guardiã dos livros, ainda não existia uma preocupação em disseminar a informação. (SANTOS, 2012).

De acordo com Morigi e Souto (2005), as bibliotecas universitárias surgem na Idade Média, um pouco antes do Renascimento, juntamente com a fundação das universidades. No início as bibliotecas eram ligadas às ordens religiosas, mas, no decorrer do tempo, há um acréscimo do conteúdo, além da religiosidade, seguindo o caminho da laicização das mesmas. As primeiras universidades que tiveram grandes bibliotecas foram Oxford e Sorbonne. (FERREIRA, 2010). Pode-se deduzir a partir das leituras feitas que, todas as universidades sempre tiveram bibliotecas, ainda que as mesmas fossem em seu início precárias.

Neste contexto, Cunha e Cavalcanti (2008) definem Biblioteca Universitária como a biblioteca que é sustentada por uma instituição de ensino superior, visando atender as necessidades informacionais dos docentes, discentes e administrativos, assim como, para dar suporte às atividades de ensino, pesquisa e extensão.

Já Cunha (2010) destaca que as bibliotecas universitárias são organizações complexas, com diversas funções e que seus produtos, serviços e procedimentos foram aprimorados com o passar dos anos. Não obstante, ressalta que a sua finalidade principal sempre se manteve a mesma: proporcionar acesso ao conhecimento por parte dos usuários.

Para Fujita (2005, p. 100) as funções da biblioteca universitárias são:

- Armazenagem do conhecimento: desenvolvimento de coleções, memória da produção científica e tecnológica, preservação e conservação;
- Organização do conhecimento: qualidade de tratamento temático e descritivo que favoreça o intercâmbio de registros entre bibliotecas e sua recuperação;
- Acesso ao conhecimento: a exigência de informação transcende o valor, o lugar e a forma e necessita de acesso. Por isso devemos pensar não só em fornecer a informação, mas possibilitar o acesso simultâneo de todos. (FUJITA, 2005, p. 100).

Com o Renascimento as bibliotecas universitárias passam por uma transformação: iniciando sua função de disseminadoras da informação, sua localização se torna mais acessível, passam a adotar a democratização da informação e a apoiar as atividades de pesquisa científica. Todas essas novas características tornam essas bibliotecas mais próximas do seu conceito atual.

Como essa mudança das bibliotecas universitárias depois do Renascimento, surge o bibliotecário. Porém, até o meio do século XIX, o bibliotecário não possuía formação especializada. Somente a partir de meados do século XIX, o bibliotecário é reconhecido pelo Estado como um profissional indispensável. Até então, geralmente, quem organizava as bibliotecas eram os eruditos ou escritores. (FERREIRA, 2010).

De acordo com o Conselho Regional de Biblioteconomia da 7^o região (2016):

O profissional de Biblioteconomia desenvolve atividades de organização, tratamento, análise e recuperação de informação em diversos níveis e suportes físicos, por meio de manuais e automatizados, com vistas ao atendimento das necessidades informacionais de todos os segmentos da sociedade, ao avanço científico-tecnológicos e ao desenvolvimento social do país. (CRB, 2016).

Portanto, a partir do final do século XVI, o caminho da biblioteca passa por um processo de transformação constante começando com a laicização que, por sua vez, leva a biblioteca a ter uma democratização no seu acesso e nos seus serviços, chegando à especialização das áreas do conhecimento, tendo início as coleções especializadas e por fim o processo de socialização da biblioteca. Destaca-se o processo de socialização, pois a biblioteca passa a pensar na sociedade e não somente na necessidade de alguns indivíduos. Nesse processo inicia-se os serviços de extensão da biblioteca, indo além dos seus muros. (MARTINS, 1996).

Assim como na Europa, segundo Sousa (2009), no Brasil as bibliotecas universitárias tem sua origem a partir dos acervos das bibliotecas de cunho religioso. Como exemplo destacam-se as bibliotecas dos jesuítas que utilizavam seu acervo no suporte de suas atividades de ensino

Com a Reforma do Ensino Superior ocorrida no Brasil em 1968 há uma reestruturação das Universidades e conseqüentemente das bibliotecas universitárias. Nesse processo, a existência das bibliotecas universitárias passa a ser compulsória. Assim, a partir da Reforma de 1968, as bibliotecas universitárias passam por um grande crescimento, mas sem autonomia, sempre subordinadas à Universidade na qual são vinculadas. Desde o início, elas foram instituídas com o intuito de dar o suporte para as atividades de ensino e pesquisa das universidades. A missão da biblioteca universitária deve estar alinhada com a missão da Universidade. As bibliotecas tornam-se ferramentas para comunidade acadêmica, em especial para os docentes, na produção do conhecimento. (PONTES; SANTOS, 2011).

Aguiar (2012) apresenta que a partir dos avanços e das descobertas tecnológicas que se concretizaram no século XX, surgem novos suportes como CD-ROMS, DVD'S, internet, etc para que a informação circule. Com essa mudança há o fim da hegemonia do livro, que até o século XIX era predominantemente a principal forma de transmissão do conhecimento. O suporte do livro físico não deixa de existir, apenas há um acréscimo com as novas tecnologias que surgem a cada ano. Há o surgimento do computador que somado com popularização da internet, muda o processo de comunicação entre bibliotecários e usuários, o acesso às informações e a própria biblioteca. A biblioteca é um organismo vivo que ao longo dos anos vai se adequando às mudanças que a sociedade passa, buscando sempre se manter atualizada e modernizada.

Com as novas tecnologias de informação e conhecimento (TICs), os produtos e serviços oferecidos pelas bibliotecas passam por uma melhora e há a criação de novos, buscando sempre a inovação e o dinamismo. Inovação e dinamismo serão palavras chave para que as bibliotecas mantenham seu público e tragam novos usuários para as mesmas. Hoje não basta a biblioteca possuir um bom acervo. É preciso investir em novos serviços que ofereçam um retorno mais rápido. É preciso também investir em tecnologias, em um sistema informatizado adequado para bibliotecas, assim como, funcionários que tenham um conhecimento das mesmas.

As TICs impactaram de uma forma muito direta o setor de referência da biblioteca. Hoje a equipe da biblioteca pode ser acessada via *chat*, solicitar documentos de outras bibliotecas e centros de pesquisa via *online*, o acesso ao acervo passa a ter a possibilidade de ser *online*. Cada vez mais os serviços tem a

opção de serem realizados através da internet. Cabe destacar a função do bibliotecário, juntamente com a sua equipe, sempre em busca da inovação dos serviços e produtos ofertados pela biblioteca.

No século XXI, com todas as transformações sociais e tecnológicas, há o surgimento da biblioteca 2.0 que aparece devido à nova fase da internet, a *web 2.0*. A biblioteca 2.0 oferece em seu ambiente serviços e produtos físicos e digitais, com a presença cada vez mais forte das TICs. Nesse novo desenho de biblioteca que surge, os usuários tem um poder muito maior, há uma maior preocupação em entender as necessidades dos mesmos e igualmente em como supri-las.

Casey (2005) foi o pioneiro em trazer o termo biblioteca 2.0, em 2005, no seu *Blog LibraryCrunch*, que essencialmente significa o uso das tecnologias da *web 2.0* nas bibliotecas.

Maness (2007) define “Biblioteca 2.0 como a aplicação de interação, colaboração e tecnologias multimídias baseadas em *web* para serviços e coleções de bibliotecas baseados em *web*”. Acrescenta que a biblioteca 2.0 tem como objetivos a localização e o compartilhamento de informações.

Já Blattamn e Silva (2007) concluem que o diferencial da biblioteca 2.0 é que ela está voltada para o compartilhamento de informações, quebrando o paradigma anterior no qual a biblioteca era voltada para o acesso.

Casey e Savastinuk (2007) apresenta o conceito de biblioteca 2.0 como um local no qual os usuários possam colaborar e interagir na sugestão de novos serviços e numa melhoria nos serviços já existentes. Sendo assim, o alcance da biblioteca cresce e se expande além da comunidade da qual ela faz parte, trazendo assim usuários em potencial para a mesma.

Para Xu, Ouyang e Chu (2009), a biblioteca 2.0, possui cinco pontos fundamentais: 1) que permita um diálogo para estar sempre em busca de maior desenvolvimento de seus serviços; 2) que possibilite seus usuários contribuírem para o desenvolvimento da mesma através da interação; 3) que reúna diversas ferramentas; 4) que seja colaborativa permitindo que usuários e bibliotecários possam cooperar na mesma e 5) que seja participativa que é a principal característica da *web 2.0*. Os autores também complementam que o surgimento da biblioteca 2.0 surgiu com o emprego dos recursos *web 2.0* pelas bibliotecas, almejando o aperfeiçoamento dos serviços, melhoria na comunicação e interação dos usuários.

De acordo com Maness (2007, p. 44-45), a biblioteca 2.0 possui quatro elementos essenciais, a saber:

É centrada no usuário: usuários participam na criação de conteúdos e serviços que eles veem na presença da biblioteca na *web*, OPAC, etc. O consumo e a criação de conteúdo são dinâmicos. [...]

Oferece uma experiência multimídia: ambos, coleção e serviços de biblioteca 2.0, contêm componentes de áudio e vídeo. [...]

É socialmente rica: a presença da biblioteca na *web* inclui a presença dos usuários. Há formas síncronas e assíncronas para os usuários se comunicarem entre si e com os bibliotecários. [...]

É comunitariamente inovadora: este é talvez o aspecto mais importante e singular da biblioteca 2.0. Baseia-se no fato das bibliotecas como serviço comunitário, mas entende que as comunidades mudam, e as bibliotecas não devem apenas mudar com elas, elas devem permitir que os usuários mudem a biblioteca. Ela busca continuamente mudar seus serviços, achar novas formas de permitir que as comunidades, não somente indivíduos, busquem, achem e utilizem informação. (MANESS, 2007, p. 44-45).

Ainda segundo Maness (2007) a melhor concepção de biblioteca 2.0 é uma interface de rede social que o usuário desenha. Um local no qual não teria como função principal a busca por livros ou materiais didáticos, mas sim um local de interação e de colaboração com outros usuários e com o bibliotecário, buscando sempre o compartilhamento do conhecimento. Cada usuário teria a sua interface personalizada, na qual ele escolheria o que ele achasse mais importante para si.

Chad e Miller (2005) assinalam quatro princípios da biblioteca 2.0: 1) a biblioteca 2.0 está em todos os lugares, isto é, é acessível de qualquer lugar; 2) a biblioteca 2.0 não tem delimitações de fronteiras (para os autores, a biblioteca deve estar no centro dos processos de democratização da informação, só assim haverá realmente o livre acesso); 3) a biblioteca 2.0 é participativa e colaborativa e 4) a biblioteca 2.0 utiliza sistemas flexíveis que permitem novas formas de relacionamento com outras bibliotecas.

Já para Vieira, Carvalho e Lazzarin (2008) a biblioteca 2.0 é como uma reunião de usuários que utilizam aplicativos tecnológicos da *web* 2.0 para a criação, localização e compartilhamento de informações, voltadas para bibliotecas no ambiente virtual.

O quadro 1 apresenta as mudanças ocorridas das tradicionais bibliotecas para as bibliotecas 2.0, elaborado a partir do texto de Davis (2005):

Quadro 1 – Evolução da Biblioteca 1.0 para Biblioteca 2.0

Biblioteca 1.0 (Library 1.0)	Biblioteca 2.0 (Library 2.0)
Correio eletrônico e páginas de questões mais frequentes (FAQ)	Serviços de referência via bate-papo (<i>Chat</i>)
Tutorial baseado em texto	Mídia interativa (<i>Streaming media</i>) em base de dados
Listas de correio eletrônico, <i>webmasters</i>	<i>Blogs, wikis</i> , leitoras de RSS
Esquemas de classificação controlada	Indexação com base em esquemas controlados
Catálogo impresso	Catálogo com agregados, <i>Blogs, wikis</i> e páginas <i>web</i>

Fonte: Blattmann e Silva (2007)

A biblioteca 2.0 é centrada no usuário, permitindo a participação, a colaboração, o compartilhamento e a interação dos mesmos nos serviços da biblioteca já existentes, assim como, nos serviços que podem ser criados com as novas tecnologias. Tanto o usuário quanto o bibliotecário interagem entre si e com outras bibliotecas, partindo do princípio da formação de uma rede de conhecimento que não envolve somente uma biblioteca, mas várias bibliotecas. Com o uso das novas tecnologias a biblioteca se expande além dos seus muros e ganha novos usuários que podem estar em qualquer parte do mundo. O bibliotecário, por sua vez, é demandado a usar cada vez mais sua inovação e sua criatividade para oferecer novos serviços otimizados para os usuários e também de se manter atualizado com as novas tecnologias que surgem. Além da atualização constante, o bibliotecário precisa ter o *feelling* para saber quais redes sociais são mais adequadas à sua biblioteca.

Para as bibliotecas universitárias a grande mudança são os meios utilizados. No caso alguns serviços e produtos podem ser ofertados na forma tradicional ou na forma virtual. As TICs só vêm a somar nas bibliotecas universitárias, pois os serviços se tornam, em geral, mais ágeis e há uma preocupação muito maior em prestar um serviço de qualidade para os usuários. Nos dias atuais, não basta oferecer um serviço regular, é preciso inovar, trazer novidades para os usuários.

2.2 AS FASES DA INTERNET E WEB 2.0

Em 1946 surgiram os primeiros computadores eletrônicos que ocupavam uma sala inteira, tinham um alto custo e somente algumas empresas possuíam. Por volta de 40 anos depois, em 1971, Federico Faggin inventa o primeiro microprocessador produzido pela Intel, surgindo assim os minicomputadores. Os computadores se tornam máquinas mais completas e agora de uso pessoal. (TAMMARO; SALARELLI, 2008).

Em 1958 surge a *Advanced Research Projects Agency* (ARPA) que foi criada pelo Departamento de Defesa dos Estados Unidos. A criação da ARPA tem como objetivo alcançar a superioridade tecnológica militar em relação a União Soviética, tendo em vista que nesse momento estava ocorrendo a Guerra Fria entre os dois países. A internet surge em 1969, através da criação da Arpanet, concebida pela ARPA, que foi o surgimento inicial de uma rede de computadores. No início, a Arpanet tinha como função conectar os computadores de pesquisa que ficava em quatro lugares diferentes: Universidade da Califórnia em Los Angeles, no SRI (*Stanford Research Institute*), na Universidade da Califórnia em Santa Bárbara e na Universidade de Utah. Em apenas dois anos, seu alcance já era de 15 lugares distintos para se comunicar, em sua maioria centros universitários de pesquisa. Em seguida, a rede de computadores foi ampliada para outras redes de computadores de diversas universidades, tendo como objetivo incentivar a pesquisa na área da Ciência da Computação. A internet surge com três características básicas que permanecem até hoje: a estrutura da rede é descentralizada permitindo flexibilidade, ausência de um centro de administração e sim uma rede feita com vários nós que se interligam e autonomia para cada nó dentro da rede. (CASTELLS, 2003).

Segundo Deitel *et al.* (2003) e Castells (2003) o que permitiu a disseminação da internet foi a criação de um programa navegador que foi chamado *World Wide Web* (mais conhecida como *Web*) pelo programador inglês, Tim Bernes-Lee, em 1990. A partir da criação desse navegador foi possível o uso do hipertexto como forma de compartilhamento de informações. O hipertexto é um documento eletrônico, que é composto por páginas e *links* que permitem o cruzamento de várias informações fazendo com que cada pessoa que acesse um hipertexto tenha uma visão diferenciada do assunto pesquisado. As informações do hipertexto podem ser textos, imagens ou vídeos. Com o hipertexto a leitura passa a ser feita de uma forma

não-linear, ou seja, pode-se escolher começar a leitura pelo início, meio o final do texto, fazendo com que o mesmo passe a ser interativo. O hipertexto é construído segundo Lévy (2011), de nós, que podem ser imagens, áudios, textos, páginas, etc e das ligações entre esses nós que são as referências, notas, anexos, etc. Os leitores podem modificar as ligações, acrescentar ou modificar os nós, juntar dois hipertextos e transformar em um novo hipertexto. Por fim pode-se concluir que a *web* é um gigante hipertexto que não para de crescer nunca.

Castells (2012) enumera alguns fatores que favoreceram a propagação rápida da internet a partir de 1989. Pode-se citar: difusão dos computadores pessoais, criação do navegador *World Wide Web*, mudanças regulatórias quanto ao uso da internet, aumento da banda nas telecomunicações, *softwares* mais simples quanto ao uso e uma demanda maior tanto de empresas, quanto das pessoas por redes de comunicação.

Durante muito tempo o acesso à internet ficou limitado ao ambiente científico e acadêmico. Somente por volta de 1995 o uso comercial da internet foi liberado, saindo assim do meio acadêmico e científico e se tornando mais parecida com o que conhecemos hoje como internet. A partir desse momento há uma explosão informacional que a cada ano que passa se torna maior. Cada vez mais é necessário filtrar as informações. Destaca-se nesse momento a presença do bibliotecário como profissional fundamental para ajudar os pesquisadores a encontrar as informações corretas e de uma maneira mais ágil para as suas pesquisas.

Com o surgimento da primeira fase da internet, conhecida como *web 1.0* há uma melhoria na comunicação e o desenvolvimento no acesso à informação. Porém, nesse momento os usuários são meros espectadores, pois os sites de conteúdos têm pouca ou nenhuma interação com os mesmos, alterações ou edições nesse momento só eram feitas por profissionais da área, além de serem sites estáticos. A *web* nessa fase tem como objetivo permitir a busca das informações e a leitura das mesmas, portanto o foco é publicar sobre determinado assunto. As empresas que tinham sites nessa fase queriam que seus clientes pudessem ter acesso às informações da empresa a qualquer momento. O importante na *web 1.0* é promover o acesso à informação. Nesse começo as bibliotecas já começam a mudar seu leque de serviços e produtos: correio eletrônico, páginas de questões mais frequentes (FAQ), tutoriais, lista de correios e catálogo impresso. (CONTI; PINTO, 2010).

No período entre 1995 e 2000, houve o surgimento de diversas empresas no mercado eletrônico. Em 2001 ocorre o estouro da “bolha”. Nesse momento várias empresas criadas recentemente no mercado eletrônico são vendidas, se vinculam a outras empresas e muitas vão à falência. O estouro da “bolha” serve para sinalizar que as mudanças estão chegando e, portanto, é preciso identificar quem consegue acompanhar essas mudanças. Nessa conferência é demonstrado que estava começando uma nova fase da *web*, na qual as empresas que sobreviveram tinham características em comum como: interatividade, dinamismo e objetividade. Como exemplo das empresas que conseguiram passar pela “bolha” temos: *amazon*, *ebay*, *yahoo* e *google*. Em 2004, pela primeira vez o termo *web 2.0* foi utilizado por Tim O’Reilly e Dale Dougherty em uma conferência realizada pela MediaLive e O’Reilly, em São Francisco, com o intuito de descrever as tendências dos novos recursos da *web*. (O’REILLY, 2005a).

Segundo Tapscott (2010), ao acessar a *web*, inicialmente, a busca era por conteúdo. Nessa nova fase da *web*, todos fazem parte da rede, pois é permitido agora que cada pessoa deixe sua contribuição na rede, através da criação do seu próprio conteúdo. Acrescenta-se ainda a colaboração entre as pessoas e a construção de comunidades de acordo com o interesse em comum das pessoas.

O’Reilly (2005b) apresenta uma definição para *web 2.0*:

Web 2.0 é a rede como plataforma, abrangendo todos os dispositivos conectados. As aplicações *Web 2.0* são aquelas que produzem ao máximo as vantagens intrínsecas dessa plataforma: fornecem o software como um serviço de atualização contínuo que se fica melhor quanto mais pessoas o utilizam, consomem e transformam os dados de diversas fontes – inclusive de usuários individuais - enquanto fornecem seus próprios dados e serviços de maneira a permitir alterações por outros usuários, criando efeitos de rede através de uma " arquitetura participativa" e superando a metáfora da *web 1.0* para proporcionar ricas experiências aos usuários. (O’REILLY, 2005b)

Maness (2007) apresenta a *web 2.0* como uma *web* de comunicação multissensorial na qual tem uma produção de diálogos entre os usuários e é centrada no usuário. Acrescenta também que a *web* está num espaço interativo, repleta de multimídias e de novas tecnologias.

Para Blattman e Silva (2007) a *web 2.0* é descentralizada, o usuário consome conteúdo, mas também passa a produzir, selecionar e modificar os conteúdos publicados em sites, através de plataformas abertas. Ressalta ainda que as modificações são realizadas automaticamente na própria *web*.

Já Simão (2006) apresenta algumas facetas da *web 2.0*. O autor ressalta que devido aos usuários produzirem conteúdos na *web*, isso trouxe uma mudança na capacidade crítica dos mesmos que fazem uso das ferramentas da *web 2.0* como uma forma de se comunicar. Outro ponto que merece destaque é o surgimento das comunidades motivadas nos interesses comuns, permitindo assim um aumento nas relações interpessoais e fortalecendo as comunidades. Por fim, evidencia o quanto é importante que cada vez mais as pessoas estejam envolvidas na produção de um conteúdo da *web*, pois assim melhora a qualidade dos serviços, devido a ter um maior número de atualizações e validação dos conteúdos.

Para Santos e Andrade (2010) a *web 2.0* é conceituada pelas tecnologias que dela fazem parte como o *software social*, *weBlogs*, *folksonomias*, *wikis*, *podcasts*, canais de RSS e serviços *web* de criação, edição e partilha. Acrescenta ainda que a *web 2.0* é uma plataforma social que comporta inovações nas formas de interação entre os usuários, promovendo a criação de novos conteúdos, assim como, o compartilhamento dos mesmos de uma forma colaborativa.

Aguiar (2012), por outro lado, destaca que há correntes teóricas que são contra a validade do termo *web 2.0*, pois acreditam que a criação do termo foi algo comercial ou uma estratégia de *marketing*. Para eles, na primeira fase da *web* a internet já era colaborativa, participativa e interativa. Entretanto, houve uma evolução natural da *web* a partir do surgimento de novas tecnologias que possibilitaram a criação de novas ferramentas, permitindo uma melhor comunicação entre as pessoas e uma maior fluidez no fluxo informacional.

Portanto a *web 2.0* apresenta uma nova geração de ferramentas na internet que permite que ela seja colaborativa, interativa, dinâmica e de compartilhamento de informações entre seus usuários. Seus usuários podem criar e modificar os conteúdos nela existentes, além de deixarem de somente consumir informação para também produzirem informação, o que muitas vezes ocorre simultaneamente. Por consequência, há um crescimento na criação de novos conhecimentos, além de uma crescente multiplicação de dados e informações dentro da *web 2.0*. Deste modo, há uma intensa participação dos usuários, fazendo com que os mesmos sejam o ponto central da *web 2.0*. Há uma valorização da coletividade. Ela é descentralizada, está em todos os lugares ao mesmo tempo.

Com as ferramentas da *web 2.0*, as bibliotecas também passam por mudanças. Como já foi discorrido no final do item 2.1, as bibliotecas que utilizam as

ferramentas de mídias sociais surgidas na *web 2.0* passam a ser denominadas de bibliotecas 2.0. De acordo com Maness (2007) a *web 2.0* é apenas uma das muitas mudanças da *web* que está sempre se modificando. Portanto, competem as bibliotecas o uso das ferramentas que a *web 2.0* oferece, pois, através de seu uso, é possível aperfeiçoar os serviços oferecidos, assim como, a criação de novos e, por consequência, fidelizar os antigos usuários e trazer novos usuários para a sua rede. Os serviços e produtos passam a serem oferecidos via *web*, além de utilizarem de forma cada vez maior as multimídias.

Além disso, com o uso correto das ferramentas, há uma melhoria na comunicação e uma maior visibilidade da biblioteca e de suas ações perante a sociedade de uma maneira em geral. A interação com os usuários passa a ser um objetivo a ser alcançado pelas bibliotecas. Cabe ao bibliotecário ser um facilitador, mas lembrando de que agora o usuário também produz informação, portanto o bibliotecário irá capacitar os usuários a criarem sistemas e serviços para que eles mesmos possam fazer uso. A relação entre biblioteca e usuário agora sai do espaço físico da biblioteca, pois o acesso a mesma passa a acontecer de qualquer parte do mundo. A biblioteca se expande extra-muros e para ser vista é preciso que utilize as mídias sociais.

Segundo os autores Aguiar (2012); Santos e Gomes (2014); Jesus e Cunha (2012); Jorge e Ribeiro (2013), destacam-se as seguintes tecnologias que surgiram com a *web 2.0*:

- *Wikis*: Plataformas de criação e produção de documentos *online* na qual qualquer pessoa pode editar e colaborar. O exemplo mais famoso é a Wikipédia.
- *RSS (Really Simple Syndication)*: É uma assinatura que o usuário faz de um *Blog*, de um *site* para receber as novidades o mais rápido possível, em geral, no mesmo momento que o *site* ou *Blog* é atualizado já é enviado para quem assinou.
- *Weblogs* ou somente, *Blogs*: É um site no qual o autor compartilham informações, ideias, dicas, notícias. Sua atualização em geral é rápida e na maioria das vezes diária. É interativo, pois permite comentar e consequentemente ter acesso ao autor do *Blog*.
- *Microblogs*: A princípio pode parecer não ter muita diferença com o *Blog*, mas são ferramentas bem diferentes. O microblog mais

conhecido é o *Twitter*, no qual só é possível escrever textos com até 140 caracteres. A informação é transmitida de uma forma mais breve e concisa.

- *Folksonomia*: É uma ferramenta que permite o usuário indexar um documento utilizando *tags* (que são palavras chave ou marcadores do documento).
- *Social Bookmarking*: Ferramenta que permite que cada usuário tenha sua lista de sites favoritos *online*, que possa ser acessada de qualquer computador, além de permitir o compartilhamento com outros usuários. Um exemplo é o *Delicious*.
- *Mensagens instantâneas*: Dispositivo que permite a interação em tempo real em geral utilizado para tirar dúvidas. Um exemplo são os *chats*.
- *Sites de compartilhamento de vídeos*: Permite a disponibilização de vídeos que podem ser partilhados nos *Blogs* ou nas redes sociais. Exemplo: *Youtube*.
- *Site de compartilhamento de imagens*: Possibilita a disponibilização e a organização e compartilhamento de imagens que podem ser etiquetadas pelos usuários. Exemplo: *Flickr*.
- *Redes Sociais*: Ferramenta que permite a interação entre os usuários, formação de comunidades e uma comunicação mais informal com troca de informações entre os usuários. O exemplo mais conhecido é o *Facebook*.

Entre as possibilidades oferecidas pela *web 2.0* e que podem ser utilizadas pelas bibliotecas universitárias, destacam-se as seguintes ferramentas de mídias sociais: *Flickr*, *Youtube*, *Facebook*, *Twitter*, *Blogs*, *RSS*, *Mensagens Instantâneas*, *Delicious*. Essas ferramentas podem e devem ser utilizadas pelas bibliotecas universitárias como canais de comunicação, melhorando o relacionamento com os usuários e disseminando as informações para os mesmos de uma forma mais rápida, eficaz e clara. Essas ferramentas de redes sociais serão estudadas no item 2.3

Por fim Blattman e Silva (2007) apresentam que o caminho no futuro é a *web 3.0*, mais conhecida como *web semântica*. De acordo com todas as evoluções que

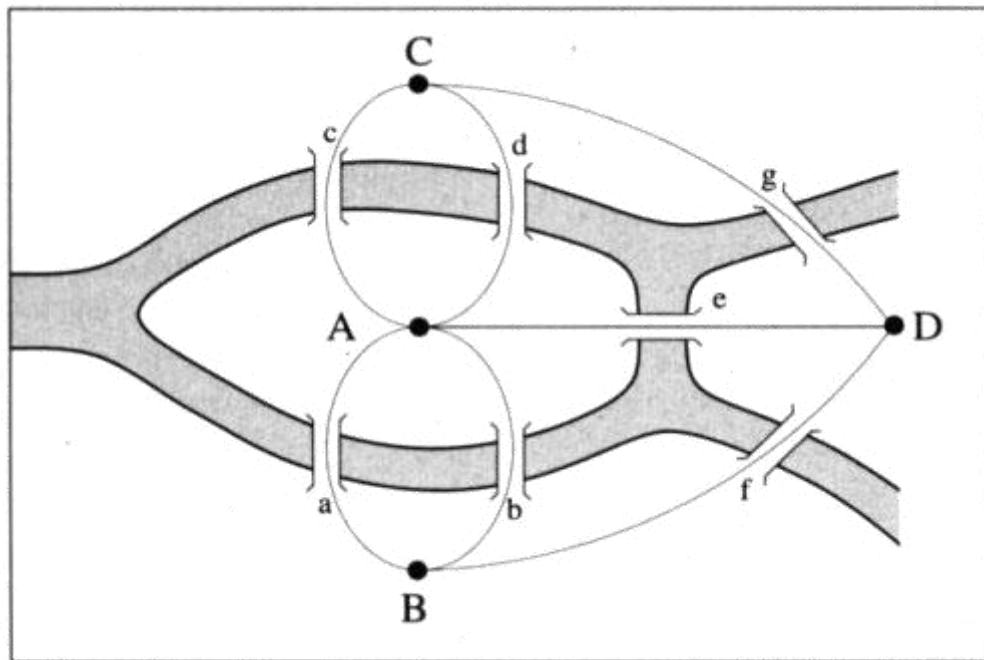
estão ocorrendo na *web 3.0*, as máquinas passam a conseguir ler as informações e agregar um significado a elas. No momento ainda é muito incipiente para as bibliotecas universitárias brasileiras. Santos e Andrade (2010) acrescentam apresentando a *web 3.0* como uma economia de serviços fundamentados em trabalhadores do conhecimento.

2.3 ESTUDO SOBRE REDES E REDES SOCIAIS

Para uma melhor compreensão do atual conceito de redes e redes sociais é necessário um pequeno histórico dos principais estudos sobre esses temas.

Em 1736, o matemático Leonhard Euler aborda pela primeira vez o conceito de redes através do seu estudo. Ele mostrou interesse pelo célebre enigma conhecido como Problema das Pontes de Königsberg. A cidade foi construída em torno de um rio e era constituída por sete pontes que interligava quatro ilhas. A questão consistia em atravessar a cidade passando apenas uma vez em cada ponte. Euler, através de uma comprovação matemática, demonstrou que isso era impossível sem a construção de uma nova ponte. Para tal, ele criou um teorema no qual as pontes de Königsberg eram tratadas como *links* e as regiões que deveriam ser conectadas como nós, atingindo assim um grafo composto por 7 *links* (sete pontes, no caso a, b, c, d, e, f e g) e 4 nós (quatro ilhas, sendo A, B, C e D). A nova ponte foi construída entre B e C, conforme apresentado na figura 1. Euler, com a sua conclusão para essa incógnita, cria o primeiro teorema dos grafos que permitiu a representação de uma estrutura de redes. (BARABÁSI, 2009).

Figura 1 - Problema das Pontes de Königsberg.



Fonte: Barabási (2009, p. 10).

De acordo com Recuero (2004) um grafo é a representação de um conjunto de nós conectados por arestas que formam uma rede. Essa representação de rede pode ser empregada para diferentes sistemas. Até mesmo a forma como as pessoas se relacionam podem ser analisadas através do estudo das redes, pois permite aferir as conexões formadas pelas pessoas por meio da interação e da formação de laços entre elas.

Em 1951 Anatol Rapoport e Ray Solomonoff apresentam um trabalho sobre estudo dos grafos aleatórios. Para eles uma das principais características desse grafo era que quando se aumenta o número de conexões de forma aleatória, em qualquer grafo, ele deixa de constituir um aglomerado de nós com conexões e passa a compor um todo, um grafo interconectado. (RECUERO, 2014).

Em 1959 Paul Erdos e Alfréd Rényi retomam esse estudo de rede randômica, com o objetivo de uma investigação mais aprofundada de como as redes se organizam. Para isso utilizaram, para representar a formação de redes sociais, uma festa na qual bastaria uma ligação entre cada uma das pessoas, para que em meia hora todos estivessem conectados. Eles também repararam que quanto mais *links* eram adicionados, maior a possibilidade de serem gerados *clusters*, isto é, grupos de nós mais conectados. Para esses autores, nas redes randômicas suas conexões aconteciam aleatoriamente e ao acaso, com os nós possuindo exatamente o mesmo

número de *links*. Consequentemente, dessa forma, todos os nós têm a mesma probabilidade de conseguir um *link*, sendo assim uma rede igualitária (BARABÁSI, 2009). Portanto, trata-se de uma rede mais harmônica e sem conglomerados, pois não há nenhum nó que possuam uma maior quantidade de conexões. (RECUERO, 2014). No entanto, atualmente, não é isso o que acontece nas principais redes de relacionamento. As comunicações feitas *online* não são aleatórias, em geral, seu grupo de amizade *online* já faz parte do grupo fora da rede e os novos, geralmente, estão no círculo de amizade de seus amigos ou conhecidos.

Outro estudo que merece ser examinado é o estudo de mundo pequeno, mais conhecido como seis graus de separação. Esse estudo foi criado pelo psicólogo Stanley Milgram, em 1967. Esse estudo tinha como objetivo identificar a distância entre duas pessoas nos Estados Unidos, isto é, quantas conexões eram necessárias. Seu experimento consistiu no envio de cartas para descobrir quantos conhecidos se faz necessário para conectar duas pessoas selecionadas aleatoriamente. Como resultado do estudo identificou-se que eram apenas necessários seis pessoas para conectar uma pessoa a outra, daí surge o conhecido seis graus de separação. No entanto, essa expressão nunca foi utilizada por Milgram, mas teve sua origem numa peça de teatro criada por John Guare, em 2001. Esse estudo foi restrito aos Estados Unidos, porém na peça é aplicado para o mundo todo. (RECUERO, 2014; BARABÁSI, 2009).

Recentemente Barabási (2009) fez um estudo sobre a medição da *web*. Para tal, um dos companheiros de sua equipe criou um robô para fazer uma varredura na rede, podendo assim estudar partes da *web*. Como resultado da sua pesquisa concluiu que a média em geral de separação entre os documentos é de 19 graus de separação. Portanto, qualquer documento está a 19 cliques um do outro. Pode-se inferir que a *web*, assim como as redes sociais entre as pessoas, é um mundo pequeno. Porém, isso não indica que seja simples encontrar uma pessoa ou uma informação nesse mundo, pois para Barabási, 2009, p. 33:

Não é apenas a pessoa ou documento desejado que se encontra a seis/dezenove *links* de separação, e sim todas as pessoas ou documentos.[...] Como o número médio de *links* em qualquer dado documento da *web* oscila em torno de sete, isso significa que enquanto podemos seguir apenas sete *links* a partir da primeira página, existem 49 documentos a dois cliques de distancia, 343 a três cliques de distancia e assim por diante. (BARABÁSI, 2009, p. 33)

A internet diminui cada vez mais as distâncias entre as pessoas. Nos dias de hoje Barabási (2009) estima que os graus de separação entre as pessoas está numa média de três e para as pessoas que já se conhecem está a um clique.

Em 1973, Mark Granovetter apresenta mais um estudo na área de redes. Ele apresenta o conceito de força de laços fracos e laços fortes através da sua pesquisa. Sua pesquisa consistia em descobrir como as pessoas haviam conseguido seu atual emprego. Através dos seus estudos ele pode perceber que os laços fracos são mais importantes que os laços fortes, pois a maioria das pessoas conseguiram seus empregos com conhecidos (laços fracos) e não com amigos (laços fortes). Os laços fracos se dão através de interações mais pontuais e de vínculos sociais mais fracos, ao passo que nos laços fortes, as interações ocorrem pelos laços de amizade e de confiança. Para ele os laços fracos tinham uma enorme importância na propagação da informação, pois eram esses laços que conectavam vários grupos sociais. Já as pessoas que partilhavam os laços fortes frequentavam geralmente o mesmo grupo social extremamente conectado. As pessoas que têm os laços mais fracos tem como função conectar diversos grupos sociais. Portanto, sem a existência dos laços fracos, os vários *clusters* seriam tal como ilhas isoladas e não como redes. (RECUERO, 2014). Barabási (2009) apresenta que, para Granovetter, os laços fracos de uma rede são mais importantes do que os laços fortes, quando se trata de arrumar um emprego, saber das novidades entre outros usos. Os laços fracos permitem construção de pontes e comunicação com o mundo exterior, bem como, aquisição de novas informações.

Até esse momento as estruturas de redes eram relatadas como estruturas randômicas, seguindo o modelo de Paul Erdos e Alfréd Rényi ou estruturas regulares, segundo os modelos de Stanley Milgram e Mark Granovetter. Não existia um meio termo entre essas estruturas.

Em 1998, Duncan Watts e seu orientador Steven Strogatz constataram que as redes sociais apresentavam padrões altamente conectados, inclinando-se ao desenvolvimento de pequenos números de conexões entre cada pessoa, surgindo assim, o conceito de rede de mundo pequeno. Com a criação do coeficiente de clusterização, Watts e Strogatz possibilitaram a indicação do grau de coesão da rede. De acordo com a visão dos pesquisadores uma rede comporta diversas clusterizações altamente conectadas, se ligando a partir dos vínculos fracos. Seu modelo permitia a ligação dos grafos randômicos, juntamente com a clusterização,

pois admite a criação de *clusters*, mas também acredita que os nós dos grupos se vinculam entre si de modo randômico. Sua grande descoberta era que, ao inserir alguns *links* extras permitia imediatamente a redução expressivamente da separação mediana entre os nós. Porém, a inclusão desses links não modifica o coeficiente de clasterização. Isso sugere que podemos ser simples na escolha de nossos amigos, desde que uma pequena parte da população possua alguns *links* de grande alcance. Grandes redes não precisam ser cheias de *links* aleatórios para divulgar traços de mundo pequeno, pois poucos *links* desses já conseguirão resolver essa questão. (BARABASI, 2009)

Buchaman (2009) relata que Watts e Strogatz desvendaram que bastavam poucos *links* entre vários *clusters* para a formação um mundo pequeno numa grande rede, permitindo assim que a própria rede se transformasse em um enorme *cluster*. Com esse grande *cluster* há a divulgação e o compartilhamento em grande escala. Além disso, bastava a adição de uma mínima aleatoriedade para que o mundo se tornasse pequeno, isto é, que diminuísse o número de graus de separação.

Por fim Barabási (2009), em seu estudo sobre redes, apresenta o modelo das redes sem escalas. Para ele não é possível que a *web* possa ser entendida através dos modelos anteriores. Para ele as redes possuem poucos nós que são extremamente conectados, que são denominados *hubs* (conectores), e uma grande parte dos nós com poucas conexões. Esses *hubs* são imensamente visíveis, pois sempre existe outro *link* indicando na direção deles, porém a grande parte dos nós são invisíveis na rede. Os *hubs* tem como função o impedimento da desagregação das redes reais, pois seria impossível que os poucos *links* que conectam os nós menores mantivessem a rede conectada. Isto é, com a distribuição de grau em lei de potência, muitos nós possuem poucos *links*, estruturados por poucos *hubs* que são extremamente conectados.

Barabási (2009) não acreditava que as redes fossem formadas aleatoriamente. Para ele existia uma ordem na dinâmica na estruturação das redes. O autor aponta duas leis que regem as redes reais: - crescimento: as redes se estruturam de um nó por vez e - conexão preferencial: um novo nó inclina-se a se conectar com outro nó que contém mais conexões. Essas duas características explicam a formação dos *hubs*. Portanto, as redes não são constituídas por nós iguais, pelo contrário, alguns nós são muitos conectados (*hubs*) e a maior parte dos nós possuem poucas conexões. Portanto através da conexão preferencial há uma

condução ao fenômeno “rico fica mais rico”, no qual os *hubs* tem uma intenção maior de adquirir mais conexões. A evolução das redes é regida pela conexão preferencial. (RECUERO, 2014).

Portanto, para Barabási (2009) a *web* não é randômica, pois nem todos os *links* tem a mesma visibilidade, portanto, impossível de ser igualitária. Ressalta também que as distâncias entre dois nós quaisquer no sistema diminui com os *hubs*, fazendo assim com que caia de seis graus de separação para um ou dois, assim como, também a distância entre duas páginas na *web*. Deste modo o mundo se torna ainda menor com os *hubs*. A rede na visão do autor é dinâmica. Como exemplo tem a *web* que surgiu a partir de um único nó e hoje tem uma grande importância e não para de crescer. Já nas teorias de Paul Erdos e Alfréd Rényi e Duncan Watts e Steven Strogatz as redes podem ser consideradas estáticas, pois a quantidade de nós permanece imutável por toda a vida da rede, além de todos os nós serem equivalentes.

Castells (2012, p. 566) apresenta mais recentemente a seguinte definição para rede: “é um conjunto de nós interconectados”. Explica que “nó é o ponto no qual uma curva se entrecorta” e “redes são estruturas abertas capazes de expandir de forma ilimitada, integrando novos nós desde que consigam comunicar-se dentro da rede, ou seja, que compartilhem os mesmos códigos de comunicação”. A internet pode ser um exemplo de rede, inclusive, ela é denominada “a rede das redes”, pois sua abrangência é global, permitindo a conexão das pessoas, através dos aparelhos eletrônicos (computador, celular, *tablets*, etc) pelo qual possibilita o acesso a rede.

Geralmente o termo “rede” é aplicado para representar redes de sistemas, mas sem a interação direta entre as pessoas. Quando há interações, conexões e comunicação entre as pessoas utiliza-se o termo mais conhecido rede social.

Marteletto (2001, p. 72) expõe que as redes sociais “representam um conjunto de participantes autônomos, unindo ideias e recursos em torno de valores e interesses compartilhados”. A autora destaca ainda que desde o início da humanidade as pessoas se relacionam através das redes, mas que somente nas últimas décadas o trabalho pessoal em redes de conexões passou a ser concebido como uma ferramenta organizacional.

Tomaél e Marteletto (2006) descrevem as redes sociais como um conjunto de pessoas vinculadas por afinidades pessoais e de trabalho ou compartilhamento de

informações, e que através dessas conexões entre as pessoas as redes sociais se desenvolvem e se reconstróem a cada momento.

Uma rede social para Recuero (2009, p. 25) pode ser definida como:

Rede social é gente, é interação, é troca social. É um grupo de pessoas, compreendido através de uma metáfora de estrutura, a estrutura de rede. Os nós da rede representam cada individuo e suas conexões, os laços sociais que compõem os grupos. Esses laços são ampliados, complexificados e modificados a cada nova pessoa que conhecemos e interagimos. (RECUERO, 2009, p. 25).

Para Tomáel, Alcará e Di Chiara (2005) cada pessoa dentro das redes sociais tem sua função e sua identidade. A partir da interação de cada pessoa com os outros participantes ocorre a construção da rede, portanto a rede é construída pelas pessoas que fazem parte dela. Além disso, para os autores a rede possui as seguintes características: descentraliza, não-linear, flexível, dinâmica, sem limites definidos e auto organizável. Recuero (2009) destaca o poder das redes sociais para a colaboração, propagação de informações e para criação de novos valores sociais. Acrescenta que “são as pessoas que estão utilizando a internet para ampliar suas conexões e construir um espaço mais democrático, mais amplo, mais plural e com isso, gerando valores como reputação, suporte social, acesso as informações e etc.” (RECUERO, 2009, p. 25).

A internet viabilizou para as redes sociais um forte crescimento, permitindo assim uma ampliação de conexões e também uma maior propagação das informações entre os grupos. Com a internet, o alcance dos grupos, perde as barreiras, passando a ser global. No ambiente *off-line*, as informações só se difundem através das conversas entre as pessoas. Já nas redes sociais *online*, as informações são divulgadas, discutidas e transmitidas rapidamente. (RECUERO, 2009).

Para Maness (2007), a relação de biblioteca com rede social existe desde o início da criação das bibliotecas, pois elas sempre foram vistas como um local de encontro, de reunião, de compartilhamento. Com as tecnologias, as redes sociais apenas possibilitaram que a interação dos usuários com os bibliotecários e com outros usuários pudessem ser *online*, além da tradicional. As redes sociais permitem uma maior comunicação entre usuários, bibliotecas e outras bibliotecas.

A utilização das ferramentas de redes sociais pelas bibliotecas permite uma maior comunicação com a comunidade acadêmica, além do oferecimento de novos serviços e produtos, assim como, uma melhoria nos já existentes. Um fato que os

bibliotecários devem estar atentos é a questão de direitos autorais e de uso indevido de informações. Entretanto, isso não é motivo para não utilizar as ferramentas existentes, visto que hoje a grande parte das bibliotecas já fazem o uso. É preciso também reforçar a necessidade de funcionários suficientes para administrar as diversas ferramentas e que tenham tempo também para pesquisar informações e notícias que sejam interessantes para o seu público.

As redes sociais precisam ser alimentadas, sempre que possível, quase que diariamente, para que cada vez mais usuários possam participar e interagir com a mesma. A inserção da mesma na *web*, através das ferramentas de redes sociais, permite, além de uma maior interação com os usuários, viabilizar também uma mudança no papel da biblioteca: ela passa a mediar o uso e a apropriação da informação. Porém é preciso ressaltar que a mediação da informação só acontecerá se houver efetivamente o diálogo entre usuários e bibliotecários, pois somente através da interação ocorrerá a comunicação entre todos os participantes do processo. (GOMES; PRUDÊNCIO; CONCEIÇÃO, 2010).

2.4 BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS E AS FERRAMENTAS DE REDES SOCIAIS DA WEB

O ser humano sempre possuiu a necessidade de se relacionar com as pessoas. Um dos meios que vem se sobressaindo nos últimos anos é a mídia social, que dá suporte as redes sociais na internet. Mídia social é o meio que determinada rede social utiliza para se comunicar. As mídias fazem o uso de ferramentas que facilitam a comunicação entre os usuários de acordo com as suas afinidades. Os usuários por sua vez produzem conteúdos que podem ser repassados para outros usuários, tais como: as postagens de mensagens instantâneas e textos, compartilhamento de vídeos, áudios e imagens. (CIRIBELI; PAIVA, 2011).

Weinberg (2009) afirma que com a internet saindo da esfera militar, ela juntamente com as mídias sociais, passaram a conectar milhões de pessoas e organizações, de acordo com as suas finalidades, permitindo que tivessem o poder de buscar, compilar, produzir e disseminar as informações.

Hellmann (2008) afirma que mídia social é uma alteração no modo em que as pessoas descobrem, leem e partilham as informações através das novas tecnologias que permitem uma maior interação entre as pessoas. Destacam-se dois pontos

sobre mídias sociais: - são ferramentas *online* que são utilizadas visando o compartilhamento de conteúdo, opiniões, visões, e etc promovendo a interação *online* entre as pessoas que possuam os mesmos interesses; e - que através das mídias sociais há uma democratização do conteúdo, bem como, um estímulo para que as pessoas possam gerar conteúdos que possam ser distribuídos e utilizados por outras pessoas.

No ano de 2008, de acordo com Recuero (2014), aconteceram alguns acontecimentos que atraíram a atenção de milhares de pessoas do mundo, através da utilização de mídias sociais, como sites de redes sociais, *Blogs* e *twitter*. A autora destaca a campanha presidencial dos Estados Unidos entre os candidatos Barack Obama e John McCain, e no Brasil, a catástrofe natural do estado de Santa Catarina. Ambos os episódios foram amplamente noticiados através de diversas ferramentas de redes sociais, possibilitando assim acompanhar de perto a campanha presidencial norte americana e também a mobilização das pessoas em torno de campanhas para ajudar as pessoas que foram atingidas em Santa Catarina.

A princípio parece que as redes sociais surgiram recentemente, porém o surgimento da primeira rede social foi anterior ao surgimento da *web 2.0*. Segundo Ros-Martín (2009), em 1997, foi criado o *Sixdegrees.com*, uma rede que possibilitava que seus usuários tivessem perfis online, lista de amigos, envio de mensagens a sua lista de amigos e em 1998, a viabilização de navegação nas listas de amigos por terceiros. Mais tarde foram surgindo outras redes como: *Ryze.com* em 2001, *Friendster* em 2002, *Tribe.net* em 2003, *LinkedIn* em 2003, *Orkut* em 2003, *MySpace* em 2003, *Youtube* em 2005, *Twiter* em 2006, *Facebook* em 2006, *Foursquare* em 2009, dentre outras.

Cabe uma explicação sobre o motivo pelo qual neste trabalho foi utilizado o termo redes sociais e não mídia social. O intuito desse trabalho visa à melhoria na comunicação entre as bibliotecas do CEFET/RJ e seus usuários, através de uma maior interação entre os mesmos. Dessa forma, apesar de mídia social ser um conceito mais amplo, ele não foi o escolhido, pois nele as pessoas se comunicam individualmente, mas não há a interação entre elas. Já a rede social, tem como característica principal o relacionamento entre as pessoas de acordo com as suas afinidades ou interesses. Das dez ferramentas de redes sociais que serão estudadas abaixo, duas (Mensagem instantânea e RSS *Really Simple Syndication*) não se caracterizam por redes sociais, porém cumpre com o objetivo de promover uma

melhoria na comunicação entre a biblioteca e o usuário. Assim, por este motivo foram incluídos nessa pesquisa.

A seguir apresentam-se algumas ferramentas de redes sociais que podem ser utilizadas em diferentes bibliotecas. Como nesse trabalho o foco são bibliotecas universitárias, todas essas ferramentas podem ser aplicadas na mesma. Existe ainda um amplo leque de ferramentas de mídias sociais, mas seu emprego não é adequado para bibliotecas universitárias, portanto foram excluídas desse trabalho.

2.4.1 Redes sociais de compartilhamento de vídeos

O *Youtube* é um site destinado ao compartilhamento e difusão de vídeos utilizado, principalmente, na participação dos usuários como provedores de conteúdo. (Bressan, 2007). De acordo com Telles (2011), em fevereiro de 2005, houve o registro do nome do domínio e em dezembro desse mesmo ano ocorreu o seu lançamento. O autor acrescenta que o *Youtube* se tornou a ferramenta líder desse segmento devido a sua simplicidade para postar vídeos. Os vídeos postados no *Youtube* podem ser compartilhados com facilidade em *Blogs* ou sites.

Para Serrano e Paiva (2008) a aceitação do *Youtube*, em comparação com outros sites de compartilhamento de vídeos, está atrelada com o pioneirismo no processo de digitalização dos conteúdos audiovisuais e a sua interatividade, pois é possível não somente postar um vídeo, mas também a submissão de comentários, inscrições em canais de outros usuários, assim como, receber notificações de novas publicações. Essa comunicação entre os usuários estimula a troca de informações permitindo assim fortalecer o sentimento de comunidade.

Santos e Gomes (2014) ressaltam a importância da biblioteca não apenas se preocupar em disponibilizar os vídeos, mas também de promover a participação dos usuários nos diversos recursos que o *Youtube* oferece. É importante estimular os usuários a comentarem os vídeos, sugerindo melhorias, sugestões e também as críticas. Sendo assim, haverá uma interação com a biblioteca. Através dessa interação, a biblioteca pode avaliar e redimensionar seus serviços de acordo com as opiniões dos usuários.

De acordo com os autores Santos e Gomes (2014); Jesus e Cunha (2012); Jorge e Ribeiro (2013) a utilização dessa ferramenta para a biblioteca universitária pode ocorrer de diversas formas:

- Criação de um acervo com vídeos de instruções da utilização da biblioteca, bem como, um resumo do seu regulamento;
- Vídeos que não são de sua própria autoria, mas que incentivem a pesquisa e a cultura dos usuários;
- Tutoriais de como pesquisar em bases de dados e no sistema da biblioteca;
- Divulgações dos eventos e treinamentos que ocorreram dentro da biblioteca;
- Vídeos educativos de dicas de preservação e conservação dos livros;
- Tour *online* para conhecer a biblioteca e sua equipe de funcionários.

2.4.2 Redes sociais de compartilhamento de fotos

O *Flickr* introduziu a ideia de gerenciamento, de compartilhamento e de álbum colaborativo. Nele o usuário pode descarregar fotos, criar álbuns temáticos, postar comentários, colocar *tags* (etiquetas) nas fotos e nos álbuns, convidar pessoas para participar da rede ou somente para visitar um álbum específico, ou deixar as fotos disponíveis para acesso coletivo. (CURTY, 2008a).

Telles (2011) acrescenta que o *Flickr* brasileiro foi lançado em junho de 2007. Relata que a sua interface é leve e direta e também possibilita o envio dos álbuns para *sites* e *Blogs*, facilitando a integração e exportação das fotos. Um diferencial é a ampla variedade de escolhas de organização para as fotos, assim é possível enviar para um determinado grupo somente o material de interesse dele.

Atualmente, juntamente com o *Flickr*, existe o *Picasa* e *Pinterest*. Esse último foi lançado em 2010, apresenta uma interface mais moderna, parecida com um painel virtual. Ele é utilizado para armazenar e gerenciar imagens e vídeos que são chamadas de *pins*. Para organizar os *pins* criam-se murais de interesse. Os *pins* podem ser curtidos, replicados ou comentados. Szkolar (2012) destaca o *Pinterest* como um local de *marketing* para a biblioteca. Através de um mural atualizado com fixando imagens de eventos da biblioteca, novas aquisições da biblioteca, livros mais lidos da biblioteca, etc é possível aumentar o número de usuários. O autor ressalta a importância de postar fotografias atraentes, pois uma imagem simples ao lado de

belas imagens já existentes no *Pinterest* não irá chamar atenção do usuário. É preciso ter o cuidado de escolher as fotos que irão para o *Pinterest* da biblioteca.

Na biblioteca o *Flickr* pode ser utilizado de diversas formas segundo Santos e Gomes (2014); Jesus e Cunha (2012); Jorge e Ribeiro (2013):

- Divulgação das novas aquisições da biblioteca com as capas dos livros que possibilita uma maior atenção do usuário;
- Disponibilização das imagens do ambiente físico e da equipe da biblioteca;
- Disponibilização fotos das bibliotecas de acordo com as mudanças que foram ocorrendo e igualmente compartilhar a história da biblioteca;
- Divulgação fotos de treinamentos, palestras e eventos que ocorreram dentro da biblioteca;
- Promover que os usuários partilhem suas memórias relacionadas à biblioteca.

2.4.3 Microblogs

Orihuela (2007) define o *Twitter* como uma ferramenta de microblog, sendo uma combinação de *Blog*, rede social e mensagem instantânea. O *Twitter* foi o primeiro microblog que foi lançado em 2006 e foi modelo para todos os outros que foram lançados depois. Apesar do surgimento de outros, ele continua sendo o mais popular. (RUFINO; TABOSA; NUNES, 2010).

O *Twitter* é uma rede social que consiste na publicação de mensagens, imagens, vídeos ou links com textos de tamanho limitado de até 140 caracteres, chamadas de *tweets*, que são visualizadas pelos seus *followers*, que são os seus seguidores. Os *tweets* são públicos, mas existe a possibilidade de passarem a ser protegidos e só visualizados pelos seus seguidores. As atualizações ocorrem em tempo real são exibidas no perfil do usuário e também dos seus seguidores. Também permite o compartilhamento de *tweets* de outros usuários, que se chama *retweet*. Além disso, é utilizado *hashtag* (#) para indicar um determinado assunto, mas recomenda-se o uso com parcimônia. Portanto, quando é preciso fazer uma busca por determinado assunto é preciso saber qual *hashtag* (#) usar. Existe também o *trending topics* que são os assuntos mais falados no país ou no mundo. A grande

diferença entre um *Blog* e um microblog é que as atualizações são feitas de uma forma mais veloz e, portanto, a informação, circula em tempo real mais rapidamente. (TELLES, 2011; RUFINO; TABOSA; NUNES, 2010).

Segundo os autores Santos e Gomes (2014); Jesus e Cunha (2012); Jorge e Ribeiro (2013) na biblioteca o *Twitter* pode ser utilizado de diversas formas:

- Utilização como mural de avisos *online* da biblioteca, informando alteração de horário, horário especial de férias, divulgação de novos serviços e produtos;
- Divulgação de notícias em geral;
- Divulgação de treinamentos, eventos e palestras que irão ocorrer na biblioteca;
- Promover a *retweet* (repostagem) de informações de outras bibliotecas ou instituições de ensino vinculada ao ensino e a pesquisa;
- Disponibilização de uma agenda cultural semanal;
- Divulgação de lançamentos de livros;
- Divulgação de fontes de informação de acordo com as disciplinas oferecidas pela instituição de ensino;
- Ferramenta de contato com a comunidade externa e futuros alunos.

É preciso destacar a importância de não somente a biblioteca ter seguidores, mas que também é preciso seguir pessoas influentes, sua comunidade interna e outras instituições de ensino e pesquisa.

2.4.4 Social *Bookmarking*

Desde o início do surgimento da *web* é possível ter uma lista de favoritos ou *bookmarks* (marcadores), porém o acesso ficava restrito no computador que tinha sido salva a lista de favoritos. Caso acontecesse algum problema com o computador a lista era perdida. (MARGAIX ARNAL, 2008a).

Com o surgimento da *web 2.0* há o surgimento do Social *Bookmarking*, ou seja, os marcadores sociais, que foram desenvolvidos a partir da lista de favoritos já citada acima. O Social *Bookmarking* permite que as páginas *web* sejam arquivadas e classificadas com o uso de tags (palavras-chave). Seu grande diferencial é que o

acesso a lista é feito *online* de qualquer computador e permite o compartilhamento com pessoas que possuem o mesmo interesse. (JORGE, 2009). O uso das *tags* corretamente faz com que mais pessoas tenham acesso as lista de favoritos, seja de um usuário-pessoa, seja de um usuário-biblioteca.

Segundo Curty (2008b) os marcadores *online* podem ser considerados como os novos guias de literatura. A autora recomenda que além de agrupar os *links*, também se elabore uma nota explicativa ou um resumo ao link escolhido para que possa facilitar a busca do usuário.

O exemplo mais conhecido e pioneiro de marcadores é o *Delicious* que foi criado em 2003 e que trouxe uma transformação nas organizações dos links, pois além da organização, permite que esses links possam ser salvos na computação nas nuvens, a etiquetagem dos mesmos e o compartilhamento. Com isto surge mais uma forma das bibliotecas desenvolverem seus repositórios de conteúdos. (COSTA; CUNHA, 2012).

Telles (2011) acrescenta que permite reunir usuários em grupos, consulta a seleção dos favoritos dos outros usuários, possibilita ver as nuvens de *tags* dos usuários que deixam como público, permitindo assim o conhecimento de novos *sites* sobre o mesmo assunto pesquisado, mas existe a alternativa de manter privado. Destacam-se duas vantagens com a criação do *Delicious*: ênfase no compartilhamento dos favoritos entre os usuários e desenvolvimento e a difusão da etiquetagem social.

Para Santos e Gomes (2014); Jesus e Cunha (2012); Jorge e Ribeiro (2013) na biblioteca o *Delicious* pode ser utilizado de diversas formas:

- Disponibilização de sites importantes para o ensino e pesquisa da comunidade acadêmica;
- Disponibilização de uma lista de obras de referências *online*;
- Desenvolvimento de um “repositório” de conteúdo da biblioteca;
- Desenvolvimento de índice de assuntos.

2.4.5 Redes sociais de compartilhamento de documentos

As ferramentas dessa categoria tem como objetivo o compartilhamento de textos em diversos formatos e slides de apresentações. A plataforma mais conhecida é o *Slideshare* que foi criado em 2006. De acordo com Aguiar (2012) o

Slideshare utiliza a licença *Creative Commons* que permite ao usuário ter a liberdade de escolher qual formato ele deseja disseminar seu conteúdo. Além disso, também oferece a opção de personalização da página, possui espaço para as pessoas comentarem nas suas apresentações e por fim, é possível seguir outros usuários e acompanhar suas atualizações.

Na biblioteca o *Slideshare* pode ser utilizado de diversas formas segundo Santos e Gomes (2014); Jesus e Cunha (2012); Jorge e Ribeiro (2013):

- Disponibilização de normas de trabalhos acadêmicos;
- Disponibilização de normas para artigos científicos;
- Divulgação de apresentações acadêmicas na comunidade da Instituição;
- Criação de um repositório das apresentações da biblioteca em eventos;
- Divulgação de documentos e textos extensos da biblioteca;
- Divulgação de trabalhos que os bibliotecários apresentam em eventos da área que possam ser úteis aos usuários.

2.4.6 Mensagens Instantâneas – Pergunte ao bibliotecário

De acordo com Stephens (2006) mensagens instantâneas é uma conversação síncrona, isto é, em tempo real entre duas pessoas, via *online*. Destaca também que por ser uma ferramenta muito popular entre os jovens, é uma forma da biblioteca se aproximar dos mesmos. Consequentemente, passa a existir uma maior interação entre a biblioteca e os jovens.

As mensagens instantâneas, segundo Maness (2007), para alguns podem ser consideradas uma tecnologia da *web* 1.0, pois tem sua origem antes da quebra do mercado de tecnologia, no qual, a maior parte requisitava o *download* do *software*. Já as aplicações 2.0 são baseadas totalmente na *web*.

Maness (2007) acrescenta que as bibliotecas começaram a utilizar as mensagens instantâneas para fornecer os serviços de referência via *chat*, no qual os usuários se comunicam instantaneamente com os bibliotecários, possibilitando assim um serviço de referencia face-a-face. Destaca a importância de acrescentar ao chat, as mensagens de áudio e de vídeo.

Para Santos e Gomes (2014), esse serviço proporciona aos usuários uma maior comodidade, visto que não é preciso o deslocamento até a biblioteca para

obter informações mais corriqueiras. Lembrando que a biblioteca pode restringir que algumas informações sejam só fornecidas via presencial.

Por outro lado é um serviço ainda pouco utilizado pelas bibliotecas, pois há a necessidade de que alguns bibliotecários estejam sempre *online* num determinado período. Além disso, há o problema recorrente nas bibliotecas que é a falta de funcionários.

Santos e Gomes (2014); Jesus e Cunha (2012); Jorge e Ribeiro (2013) destacam que na biblioteca mensagens instantâneas pode ser utilizado de diversas formas:

- Disponibilização de serviço de referência *online*;
- Ferramenta utilizada para tirar dúvidas dos usuários tais como: horário de funcionamento, eventos que serão realizados na biblioteca, regulamento da biblioteca, utilização de base de dados, serviços oferecidos pela biblioteca, *etc.*
- Disponibilização de levantamento bibliográfico e caso a biblioteca não possua, indicação de quais bibliotecas podem ser efetuadas o empréstimo entre bibliotecas;
- Disponibilização de pesquisa bibliográfica para docentes da instituição;
- Disponibilização de agendamento para treinamento e visita orientada.

2.4.7 Blog

Segundo Primo e Recuero (2003) os primeiros *Blogs* que surgiram eram baseados principalmente em links e dicas de *websites* pouco conhecidos, e já possuíam comentários. Portanto, os *Blogs* na visão dos autores não foram criados exclusivamente com a finalidade de diários eletrônicos, mas sim como forma de expressão individual. Destacam que atualmente a maioria dos *Blogs* utilizam duas ferramentas: - ferramenta de comentários: que possibilita que os usuários deixem seus comentários sobre o material publicado no *Blog* e – ferramenta de *trackback*: que possibilita que outros *posts*, em outros *Blogs*, que fizeram citação a um texto sejam linkados junto dele, permitindo assim que o usuário saiba que discussão que sendo realizada em torno do assunto, também por outros *Blogs*. Portanto, são essas

ferramentas que possibilitam que os *Blogs* sejam um espaço de comunicação, no qual favorece o diálogo e a discussão.

Já para Curty (2008a) o *Blog* é uma consequência do desenvolvimento dos diários publicados na *web*. Apresenta também que atualmente além dos *Blogs* pessoais houve o surgimento dos *Blogs* institucionais criados com a finalidade de promover a discussão de assuntos do interesse de um determinado grupo.

É uma página na *web* na qual as atualizações são feitas através dos *posts*, que geralmente são publicados diariamente. Através dos *posts* há divulgações de informações, ideias e notícias. Geralmente são organizados de uma forma cronológica inversa (do mais atual para o mais antigo). As publicações podem ser feitas no formato de texto, imagens, áudios e publicação de links de outros *Blogs*, páginas da *web* e mídias relacionadas à temática do *Blog*. Permite a interação com os usuários através dos comentários. É uma tecnologia fácil de ser aplicada em bibliotecas, devido ao seu baixo custo, sua manutenção é simples, requer pouco tempo dos funcionários envolvidos nesse projeto e não necessita de conhecimentos técnicos sobre programação. (ANDRADE, 2009).

Xu, Ouyang e Chu (2009) destacam que geralmente os *Blogs* são implementados juntamente com duas aplicações web 2.0, o *RSS feed* que permite que o usuário tenha acesso as atualizações do *Blog*, através do cadastro do seu *email* e o uso das *tags* que facilita na busca por um determinado assunto.

Os *Blogs* permitem uma melhoria de relacionamento com os usuários, o fortalecimento da imagem da biblioteca, aumento do número de usuários que frequentam o sítio da biblioteca, incentiva a participação e a colaboração dos usuários em projetos da biblioteca e da universidade e o que mais se destaca: tem o poder de persuasão no sentido de mudar a opinião pública, além de suscitar discussões e troca de ideias entre os usuários. (VIEIRA; CARVALHO; LAZZARIN, 2008).

De acordo com Santos e Gomes (2014); Jesus e Cunha (2012); Jorge e Ribeiro (2013) na biblioteca o *Blog* pode ser utilizado de diversas formas:

- Divulgação de novas aquisições;
- Divulgação de resenhas de livros;
- Divulgação de sumário de periódicos correntes;

- Divulgação dos eventos que acontecerão na biblioteca e de outros eventos relacionados à comunidade acadêmica;
- Divulgação dos eventos que já aconteceram na biblioteca e de outros eventos relacionados à comunidade acadêmica;
- Divulgação do regulamento e regimento da biblioteca;
- Disponibilização de um FAQ com as perguntas mais frequentes dos usuários;
- Disponibilização de um canal dentro do *Blog* de sugestões e críticas;
- Disponibilização de um canal dentro do *Blog* de sugestões de materiais de compra para a biblioteca;
- Divulgação de informações para futuros alunos e comunidade acadêmica.

2.4.8 Redes sociais de relacionamento

São sites de relacionamento no qual seus usuários compartilham informações pessoais, troca de mensagens, participação em grupos de discussões com interesses em comuns e compartilhamento de conteúdo.

A rede de relacionamento social no momento mais utilizado é o *Facebook* que possui milhões de usuário em diversos países. De acordo com Prado, Lucas e Curiel (2013) o *Facebook* foi criado em 2004 e liberado para qualquer pessoa utilizar em 2006, por Mark Zuckerberg e outros estudantes da Universidade de Harvard. No início, somente alunos de algumas universidades americanas com permissão podiam utilizar essa rede social. Posteriormente foi expandido a colégios, grupos de trabalhos, até se tornar a rede social que é conhecida no momento. Para os autores, sua finalidade é o fomento e o aumento das interações pessoais que já ocorrem na vida real, portanto, o *Facebook* é um local de reencontros e uma expansão dos grupos sociais em que cada pessoa pertence.

Prado, Lucas e Curiel (2013) prosseguem destacando a importância do uso do *Facebook* para as bibliotecas, funcionando como uma vitrine das mesmas. Expõem que as bibliotecas podem usar essa rede social de três formas: criação de uma página, criação de um perfil pessoal ou criação de um grupo. Margaix-Arnal (2008b) reforça explicando as principais diferenças das três formas citadas acima. A criação de um perfil pessoal possibilita ter acesso a mais aplicações disponíveis, assim como, uma maior comunicação com outros usuários através de bate-papos e

comentários. A criação de uma página por sua vez é o mais utilizado pelas empresas e organizações, pois pode ser personalizada, possuir ferramentas mais adequadas, disponibilizar estatísticas de acesso, permitir que caso o usuário queira ele seja notificado das atualizações da página e permitir que a imagem da organização tenha maior visibilidade e respeito. Por fim, a criação de um grupo permite que as mensagens sejam enviadas para todos os usuários do grupo, uma maior interação entre seus usuários, além originar uma identidade coletiva entre os mesmos.

Já para Cardoso *et al* (2015) objetivo do *Facebook* é permitir a socialização e a interação entre as pessoas, independente da localização das mesmas. Descreve as principais características dessa rede que são: criação de perfil no qual é possível o compartilhamento de informações entre seus amigos; curtir publicações e fotos; criação de eventos; visualizações de vídeos e controle de privacidade e visibilidade. Relata que através da utilização do *Facebook*, as bibliotecas buscam uma maior visibilidade, divulgação dos seus serviços e acervo, interação com os usuários e disseminação da informação.

Na biblioteca, o *Facebook* pode ser utilizado de diversas formas segundo Santos e Gomes (2014); Jesus e Cunha (2012); Jorge e Ribeiro (2013):

- Divulgação de notícias da biblioteca e da sua instituição de ensino;
- Divulgação de novas aquisições;
- Divulgação dos serviços e produtos da biblioteca;
- Criação de grupos de interesses específicos;
- Criação de um canal que possa falar com o bibliotecário;
- Divulgação de livros novos do mercado;
- Disponibilização de resenhas de livros;
- Divulgação de notícias de outras instituições de ensino;
- Publicação de *links* de acesso a textos, artigos, periódicos de acordo com o perfil da biblioteca;
- Divulgação de base de dados;
- Divulgação da biblioteca por meio de fotos e vídeos;
- Canal de comunicação não somente entre a biblioteca e usuário, mas também entre os usuários. Possibilitando assim uma maior interação entre a comunidade acadêmica;

- Divulgação da biblioteca e conseqüentemente da instituição para possíveis novos alunos estrangeiros;
- Disponibilização de *chat* para atendimento *online*.

2.4.9 Redes sociais literárias

São redes sociais de leitura voltadas para quem gosta de ler, compartilhar informações, opiniões e críticas sobre livros, recomendar livros e autores. Permite o uso de *tags* e de comentários, possibilitando assim a interação e a comunicação entre os usuários.

Segundo Aguiar (2002) destaca-se entre as redes sociais literárias o *LibraryThing*. É um aplicativo *web* para catalogação compartilhada que possibilita a importação de registros *online* (da *Amazon*, da *Library of Congress*, da *British Library*, além de diferentes fontes do mundo todo), por meio do protocolo Z39.50 e do formato MARC. Também age como rede social, proporcionando a interação entre os usuários sobre livros, resenhas, eventos culturais, recomendações de leitura e trocas de livros.

No Brasil existe o *Skoob*, que foi criado em 2008, pelo Linderberg Moreira com a finalidade de reunir pessoas que gostam de ler e dividir experiências literárias. A partir da criação de um perfil na rede, existe o acesso a diversos livros que o usuário pode colocar na sua estante virtual. O usuário pode categorizar os livros como: lido, lendo, quero ler, relendo e abandonei. É possível avaliar os livros e resenhar os mesmos, criar listas de favoritos, quantos livros o usuário tem, livros desejados, metas de leitura, livros emprestados, livros que podem ser trocados com outros usuários e um dado curioso, saber quantas páginas já foram lidas. Disponibiliza uma lista dos 100 livros mais lidos que induz aos usuários escolherem suas futuras leituras, além da possibilidade de comprar livros através do *Skoob*, pois diversos sites estão cadastrados permitindo assim que o usuário possa ver qual loja esta oferecendo o melhor preço. (BUENO, 2015).

Conforme Santos e Gomes (2014); Jesus e Cunha (2012); Jorge e Ribeiro (2013) na biblioteca o *Skoob* ou *Library Thing* pode ser utilizado de diversas formas:

- Divulgação de livros disponíveis;
- Fomentação no compartilhamento de opiniões entre usuários;

- Divulgação de novas aquisições;
- Divulgação de descarte de livros;
- Disponibilização de resenhas de livros;
- Disponibilização de sugestão de compra de livros.

2.4.10 RSS – *Really Simple Syndication*

De acordo com Lima (2011), a tecnologia RSS (*Really Simple Syndication*) foi criada em 1999, pela equipe Netscape. No entanto, o projeto foi abandonado posteriormente, pois achavam inviável. A Userland, uma empresa menor, resolveu manter continuação do RSS para empregar em suas ferramentas de *Blogs*.

De acordo com Eirão (2011) a tecnologia RSS (*Really Simple Syndication*) surge com o propósito de permitir comunicar automaticamente os usuários sobre novos conteúdos da *web*, por meio de *feed*. Segundo Almeida (2008) o *feed* é uma lista formada pelos dados essenciais que relatam uma determinada informação na *web*: o título do documento, sua URL (*Uniform Resource Locator*, o endereço que localiza os sítios na *web*) e uma concisa descrição de seu conteúdo. Outros dados podem ser adicionados, aprimorando assim a qualidade da informação referenciada. Portanto, o *feed* é composto somente de cabeçalhos, descrições e links.

É uma ferramenta que possibilita que o usuário tenha acesso as atualizações de uma determinada página da *web* sem precisar visitar a página, isto é, as informações chegam aos usuários de uma forma mais rápida possibilitando uma agilidade na análise das novidades dos conteúdos enviados. O RSS também é usado em *Blogs* e *microBlogs*. Em geral o cadastro é feito por *email*. A partir do cadastro, toda vez que acontecer uma atualização será disparado um RSS para o usuário. Cabe ao usuário a seleção dos assuntos que ele deseja receber através do *feed*.

Para Santos e Gomes (2014); Jesus e Cunha (2012); Jorge e Ribeiro (2013) na biblioteca o RSS pode ser utilizado de diversas formas:

- Divulgação de novas aquisições;
- Divulgação de novos periódicos *online*;
- Divulgação do sumário corrente dos periódicos da biblioteca;
- Divulgação de eventos da biblioteca;

- Divulgação de boletins sobre o repositório institucional;
- Divulgação de novas bases de dados;
- Divulgação de novos serviços e produtos da biblioteca;
- Divulgação de boletim eletrônico da biblioteca;
- Divulgação de alteração de horário e de fechamento da biblioteca.

3 METODOLOGIA

Este capítulo apresenta a classificação da pesquisa, tal como, todas as etapas metodológicas que nortearam o desenvolvimento do estudo de caso.

3.1 DEFINIÇÃO E MÉTODO DE PESQUISA

Segundo Marconi e Lakatos (2003) a pesquisa é um método formal, que utiliza como técnica o pensamento reflexivo, que requer uma análise científica pelo qual é possível conhecer a realidade ou encontrar verdades fragmentadas. Para Gil (2010), pesquisa é um processo racional e sistemático que tem como finalidade possibilitar respostas as questões que são apresentadas.

Existem diversas formas de pesquisa, a mais apropriada para esse estudo é a exploratória. De acordo com Gil (2010) a pesquisa exploratória permite um maior aprofundamento sobre um determinado problema com o intuito de permitir maiores esclarecimentos acerca do mesmo, sendo assim, examina diversas particularidades relacionadas ao problema. O autor ainda acrescenta que as pesquisas exploratórias podem ser estudos de caso, pesquisas bibliográficas ou levantamentos de campo. Para Gray (2012) os estudos exploratórios têm como objetivo investigar o que está ocorrendo e fazer questionamentos sobre um problema, permitindo assim determinar se compensa a investigação de determinada questão. Ademais Vergara (2010) complementa trazendo mais uma característica da pesquisa exploratória que é a sondagem de informações, que permite que durante a pesquisa ou no final da mesma apareçam hipóteses referentes à pesquisa.

Assim sendo a forma de pesquisa aplicada nesse trabalho foi exploratória e a metodologia empregada foi o estudo de caso, que segundo Yin (2010) é um estudo empírico que analisa eventos contemporâneos holisticamente permitindo um aprofundamento nas questões a serem tratadas. Ainda segundo o autor, os estudos de caso têm duas fontes de evidência: entrevistas com as pessoas envolvidas e observação direta dos eventos que estão sendo analisados. Uma deficiência dessa metodologia é a dificuldade de generalização a partir de um determinado evento, porém conforme Gil (2010) a finalidade dos estudos de caso é apresentar uma visão global do problema ou detectar prováveis fatores que influenciam ou são por ele

influenciados e não de fornecer o conhecimento meticuloso das características de uma amostra.

3.2 UNIVERSO E AMOSTRA

Deste modo essa pesquisa foi fundamentada em um estudo de caso no Sistema de Bibliotecas do CEFET/RJ. Atualmente a instituição conta com 21 bibliotecários divididos pelas oito bibliotecas. Nessa pesquisa a amostra foi não probabilística fazendo parte dessa amostra o bibliotecário chefe de cada unidade (8 respondentes), sendo que, caso o mesmo esteja de férias ou de licença médica, o chefe substituto respondeu a pesquisa. De acordo com Gray (2012) a estratégia de amostragem escolhida foi a amostragem por critérios, na qual a amostra é escolhida com base no foco fundamental do estudo e também que todos os casos selecionados devem atender esse critério. Foram escolhidos somente os bibliotecários-chefes, uma vez que os mesmos têm um maior contato tanto com a direção da unidade quanto com a direção geral. São eles que representam a sua unidade nas reuniões com a biblioteca central, bem como, nas reuniões na unidade e na direção geral e por último o fato de serem os bibliotecários chefes serem responsáveis pelo planejamento das bibliotecas. Deste modo a finalidade dessa pesquisa é examinar a situação de cada biblioteca do CEFET/RJ quanto ao uso e disponibilização de ferramentas de redes sociais dentro das mesmas atualmente, além de possibilitar a constatação das discrepâncias e também as congruências que as bibliotecas possuem.

3.3 DEFINIÇÃO DO INSTRUMENTO DE PESQUISA

Nessa pesquisa foram adotados como instrumento de coleta de dados o questionário e a entrevista, conforme apêndices A e B respectivamente.

O questionário é um instrumento de coleta de dados rápido e preciso que viabiliza o alcance de um número expressivo de informações. Além disso, o pesquisador não interfere permitindo assim que o respondente tenha seu anonimato preservado proporcionando uma maior liberdade aos mesmos nas suas respostas e uma maior segurança. (MARCONE; LAKATOS, 2003).

O questionário foi utilizado primeiramente para uma coleta de dados que são possíveis de serem quantificados tais como: a identificação de quais bibliotecas que já utilizam as ferramentas de redes sociais, quais as redes sociais utilizadas por estas e os impedimentos para a não utilização das ferramentas de redes sociais.

Logo em seguida foi feito uma entrevista na qual se buscou um aprofundamento das questões da pesquisa e o alcance de dados singulares de cada biblioteca pesquisada. A entrevista foi semiestruturada, sendo composta por perguntas abertas com intuito de mapear os aspectos qualitativos na visão dos bibliotecários chefes em relação aos objetivos, desafios e benefícios da utilização das ferramentas de redes sociais dentro da Instituição.

A coleta de dados por meio de entrevista permite uma maior flexibilidade, sendo que algumas questões possam ser criadas ao longo da mesma. (GRAY, 2012). Para Yin (2010) durante as entrevistas é necessário atender as necessidades da sua pesquisa e que as perguntas sejam formuladas de caráter impessoal, com o intuito de que o respondente não sinta constrangimento em responder. Além disso, durante as entrevistas os entrevistados podem possibilitar *insights* valiosos para a pesquisa.

3.4 COLETA DE DADOS

O pré-teste foi realizado com o envio do questionário e o roteiro da entrevista para uma bibliotecária integrante do Sistema de Bibliotecas do CEFET/RJ. Após a aplicação do pré-teste foram propostas algumas alterações, como a transformação de parte da entrevista para questionário de forma a facilitar a tabulação de dados, sugestões de alterações, visando uma maior clareza nas perguntas, evitando assim, a possibilidade de ambiguidade ou dúvidas aos respondentes e também a sugestão de um pequeno texto explicando a pesquisa aos respondentes.

De acordo com Marconi e Lakatos (2003) a utilização do pré-teste serve para assegurar que o questionário possua três fundamentais elementos, que são: 1) Fidedignidade – independente de quem aplique o questionário, os resultados serão sempre os mesmos; 2) Validade – os dados reunidos são fundamentais para a pesquisa e 3) Operatividade - o questionário possua linguagem acessível e de fácil entendimento para os respondentes. Dessa forma o questionário foi elaborado incluindo as três características citadas acima.

Sendo assim, foi definido um questionário com 14 perguntas de múltipla escolha, algumas com respostas abertas, e uma entrevista semiestruturada com 10 questões. Ambos foram aplicados de forma *online* devido à distância geográfica das unidades.

No dia 06 de junho de 2016, foi enviado, por *email*, para todos os bibliotecários-chefes do Sistema de Bibliotecas do CEFET/RJ, o questionário contendo 14 perguntas fechadas. O prazo final para o recebimento dos mesmos foi marcado para o dia 14 de junho de 2016. Todas as bibliotecas, com exceção de Angra dos Reis e Maracanã enviaram na data. As duas bibliotecas respondentes que não respeitaram o prazo, responderam o questionário no dia 22 de junho de 2016. Para não retardar o andamento da pesquisa as entrevistas começaram a ser agendadas de acordo com o envio dos questionários e a disponibilidade de tempo do bibliotecário-chefe. As entrevistas foram feitas utilizando o aplicativo *WhatsApp*, com exceção de Valença e do Maracanã que preferiram fazer a entrevista pelo *chat* da página do *Facebook* de cada biblioteca respectivamente. As entrevistas iniciaram-se no dia 14 de junho encerrando dia 30 de junho de 2016. O questionário foi aplicado em todas as bibliotecas. A entrevista completa foi realizada com as bibliotecas que já fazem uso das redes sociais. Para as bibliotecas que não fazem o uso das mesmas, foram aplicadas somente as duas últimas perguntas da entrevista. Em Nova Iguaçu, o questionário e a entrevista foram respondidos pela bibliotecária-chefe substituta, visto que a bibliotecária-chefe estava de licença médica. Já na biblioteca do Maracanã, tanto o questionário e a entrevista foram respondidos pelo bibliotecário-chefe juntamente com a bibliotecária responsável pelas mídias sociais dessa biblioteca.

Quadro 2 - Sumarização das datas de entrega dos questionários e da realização das entrevistas em cada Biblioteca do CEFET/RJ

Biblioteca	Data da realização do questionário	Data da realização da entrevista
Maria da Graça	07/06/2016	14/06/2016
Nova Iguaçu	09/06/2016	15/06/2016
Nova Friburgo	09/06/2016	24/06/2016
Valença	13/06/2016	23 e 26/06/2016
Petrópolis	14/06/2016	20/06/2016
Itaguaí	14/06/2016	22/06/2016
Angra dos Reis	22/06/2016	29/06/2016
Maracanã	22/06/2016	30/06/2016

Fonte: Produzido pela autora

3.5 ANÁLISE E TRATAMENTO DE DADOS

Para a análise dos dados coletados no questionário foi realizada uma estatística descritiva. Gray (2012) aponta que uma das finalidades da estatística descritiva é relatar as características básicas de uma pesquisa e completa que utilizando corretamente os gráficos, tabelas e quadros permitem que os dados sejam compreendidos e interpretados com clareza e objetividade.

Para a análise dos dados coletados nas entrevistas a abordagem utilizada foi a análise de conteúdo, na qual é possível estabelecer inferências sobre os dados coletados, permitindo assim distinguir as características diferenciadas de cada biblioteca pesquisada de modo organizado e objetivo. (GRAY, 2012).

Seguem os quadros 3,4 e 5 que relacionam as perguntas do questionário e da entrevista com o seu respectivo objetivo específico.

Quadro 3 - Perguntas utilizadas no questionário e na entrevista relacionadas ao primeiro objetivo da pesquisa.

Segmento pesquisado	Perguntas pertinente ao primeiro objetivo: Realizar um diagnóstico sobre a utilização das ferramentas de redes sociais já utilizadas dentro das Bibliotecas do CEFET/RJ,
Bibliotecário-Chefe	Questionário: 1, 2, 3, 5, 6, 7, 9 e 10. Entrevista: 15, 16 e 18.

Fonte: Produzido pela autora

Quadro 4 - Perguntas utilizadas no questionário e na entrevista relacionadas ao segundo objetivo da pesquisa.

Segmento pesquisado	Perguntas pertinente ao segundo objetivo: Examinar quais são as principais ferramentas de redes sociais, bem como, as suas vantagens e desvantagens.
Bibliotecário-Chefe	Questionário: 4, 5, 8, 11,12 e 13. Entrevista: 19, 20 e 21.

Fonte: Produzido pela autora

Quadro 5 - Perguntas utilizadas no questionário e na entrevista relacionadas ao terceiro objetivo da pesquisa.

Segmento pesquisado	Perguntas pertinente ao terceiro objetivo: Propor melhorias para as Bibliotecas do CEFET/RJ quanto ao uso das ferramentas sociais ao seu favor.
Bibliotecário-Chefe	Questionário: 8, 12 e 13. Entrevista: 17, 22, 23 e 24.

Fonte: Produzido pela autora

4 ESTUDO DE CASO

4.1 HISTÓRICO DA INSTITUIÇÃO

O CEFET/RJ foi criado em 1917, sob o nome de Escola Normal de Artes e Ofícios Wenceslau Brás, cuja incumbência era formar professores, mestres e contramestres para o ensino profissional. Em 1942, passou a se chamar Escola Técnica Nacional, instituída pelo Decreto-Lei n o 4.127, de 25 de fevereiro de 1942. Em 1965, recebeu a denominação de Escola Técnica Federal da Guanabara, pela identificação com a denominação do respectivo Estado. Em 1967, passou a se chamar Escola Técnica Federal Celso Suckow da Fonseca, como homenagem póstuma ao primeiro Diretor escolhido a partir de uma lista tríplice composta pelos votos dos docentes. Porém foi somente em 1978 que a atual denominação de Centro Federal de Educação Tecnológica Celso Suckow da Fonseca (CEFET/RJ) foi instituída por meio da promulgação da Lei n o 6.545, de 30 de junho de 1978. Desde aquela data, a instituição passou a ter objetivos conferidos a instituições de educação superior, devendo atuar como autarquia de regime especial, vinculada ao Ministério da Educação, na oferta de cursos de graduação e pós-graduação, em atividades de extensão e na realização de pesquisas na área tecnológica. (LIMA, 2013).

Em 2003, foi inaugurada a Unidade de Ensino Descentralizada (UnED) de Nova Iguaçu e, em 2006 houve a transformação do *Campus* de Maria da Graça em UnED. A partir dessa ampliação em área física, o CEFET/RJ agora passa ter o sistema multicampi.

Atualmente além da Sede (Maracanã), Nova Iguaçu e Maria da Graça, foram criadas mais cinco unidades: Petrópolis, Nova Friburgo, Itaguaí, Angra dos Reis e Valença. Nesse momento a instituição oferece cursos técnicos integrados ao ensino médio, cursos de graduação (superiores de tecnologia e bacharelado), cursos de pós-graduação (*lato sensu*, mestrado e doutorado). (LIMA, 2013).

4.2 HISTÓRICO DAS BIBLIOTECAS DO CEFET/RJ

Em 2007, a Portaria nº 420 instituiu o Sistema de Bibliotecas do CEFET/RJ, que tem como finalidade criar condições para o funcionamento sistêmico das unidades a fim de disponibilizar suporte ao desenvolvimento do ensino, pesquisa e extensão. No entanto, ainda hoje em 2016 o Sistema de Bibliotecas do CEFET/RJ não se encontra totalmente estruturado e muitas vezes ainda não é reconhecido dentro da própria instituição. Em 2008 a instituição adquiriu o sistema de gerenciamento de bibliotecas, o SophiA, da empresa Prima Informática, com o objetivo de buscar a informatização de todas as bibliotecas da Instituição, permitindo assim a integração entre as bibliotecas. A partir desse momento, os usuários passam a ter acesso a todas as Bibliotecas do CEFET/RJ como um todo para sua pesquisa ou empréstimo. (LIMA, 2013). Assim será apresentado o histórico das bibliotecas da Instituição.

4.2.1 Biblioteca Central (Maracanã)

Segundo Lima (2013) a biblioteca do Maracanã foi criada juntamente com a inauguração oficial da Escola Técnica Nacional, antiga Escola Normal de Artes e Ofícios Wenceslau Brás em 07 de outubro de 1942. Em 1995 houve uma reforma de ampliação do seu espaço, passando a ocupar todo o 4º andar do Bloco E, possibilitando assim a criação dos setores de Referência, Periódicos e Processamento Técnico. Para os alunos foram criadas novas salas de estudo e uma videoteca.

Atualmente a biblioteca dispõe de um salão de estudo e acervo, quatro salas de estudo, uma videoteca, uma sala de depósito, uma sala de reserva técnica e uma cozinha para os funcionários, ocupando uma área de 1.200m². Seu horário de funcionamento é de segunda-feira a sexta-feira, de 9:00h às 21:00h. Sua equipe atualmente é composta por sete bibliotecários, três assistentes de administração e três recepcionistas (terceirizadas).

Disponibiliza aos seus usuários os seguintes serviços e produtos: - Empréstimo domiciliar; Empréstimo entre bibliotecas da rede de sistema de bibliotecas do CEFET/RJ; Empréstimo entre bibliotecas externas; Empréstimo especial; Renovação dos materiais; Reserva de material bibliográfico; Orientação à

pesquisa; Orientação quanto a padronização de trabalhos de conclusão de cursos e Elaboração de ficha catalográfica. A biblioteca oferece nove computadores para a pesquisa na internet e ao Portal Capes e dois computadores para consulta ao acervo

O acervo da biblioteca é composto por 12.930 títulos de livros, dissertações, trabalhos de conclusão de cursos, teses e periódicos e 30.477 exemplares de livros, dissertações, trabalhos de conclusão de cursos, teses e periódicos.

4.2.2 Maria da Graça

A biblioteca de Maria da Graça foi idealizada e organizada tecnicamente no segundo semestre de 2006, juntamente com a criação dessa unidade do CEFET/RJ, sendo oficialmente aberta ao público no início de 2007. Atualmente a biblioteca oferece aos seus usuários um salão de leitura com onze mesas para estudo individual e uma sala de atendimento com terminal de consulta ao acervo através de um computador. Seu horário de funcionamento é de segunda-feira a sexta-feira, de 8:00h às 17:00h. Sua equipe atualmente é composta por duas bibliotecárias, um assistente em administração e um auxiliar em administração.

Oferece aos seus usuários os seguintes serviços: - Empréstimo domiciliar; Empréstimo entre bibliotecas da rede de sistema de bibliotecas do CEFET/RJ; Empréstimo entre bibliotecas externas; Empréstimo especial; Renovação dos materiais e Reserva de material bibliográfico.

O acervo da biblioteca é composto por 779 títulos de livros e 1904 exemplares de livros.

4.2.3 Nova Iguaçu

A biblioteca de Nova Iguaçu foi inaugurada em 2003 juntamente com a criação da unidade. Começou suas atividades em 2004 juntamente com os cursos que começaram a serem ofertados. Em 2009 a biblioteca passou uma grande reforma visando uma ampliação da mesma e igualmente a adequação do espaço às novas demandas da unidade. Juntamente com a chegada das novas bibliotecárias, foi possível ir além da reestruturação do espaço físico da biblioteca, foi também realizado um trabalho visando uma desconstrução da imagem da biblioteca perante

os alunos, que até então a via somente como sala de leitura. Sua reinauguração aconteceu no dia 30 de março de 2009.

Atualmente a biblioteca possui uma área de, aproximadamente 360 m², que se divide em: um salão para o armazenamento do acervo, um salão de pesquisa, quatro salas de estudo em grupo, uma sala da administração, uma sala de depósito de materiais e uma sala de cine-vídeo (projeto para o futuro). Possui também espaço adequado entre as estantes que viabiliza a passagem de cadeirantes. Seu horário de funcionamento é de segunda-feira a sexta-feira, de 9:00h às 21:00h. Sua equipe atualmente é composta por duas bibliotecárias, dois assistentes em administração e um auxiliar em administração.

Disponibiliza aos seus usuários os seguintes serviços e produtos: - Empréstimo domiciliar; Empréstimo entre bibliotecas da rede de sistema de bibliotecas do CEFET/RJ; Empréstimo entre bibliotecas externas; Empréstimo especial; Renovação dos materiais; Reserva de material bibliográfico; Orientação à pesquisa; Orientação quanto a padronização de trabalhos de conclusão de cursos e Elaboração de ficha catalográfica. A biblioteca oferece três computadores para a pesquisa na internet, consulta ao acervo e acervo ao Portal Capes.

O acervo da biblioteca é composto por 3.516 títulos de livros, dissertações, trabalhos de conclusão de cursos e DVD e 13.946 exemplares livros, dissertações, trabalhos de conclusão de cursos e DVD.

4.2.4 Petrópolis

A biblioteca de Petrópolis foi inaugurada no dia 13 de setembro de 2008 e deu início as suas atividades em 09 de novembro de 2009. Encontra-se numa área de 285,2 m², e divide-se em dois pavimentos. No primeiro pavimento localiza-se a recepção, acervo, mesas para estudo em grupo, área para exposições (cofre) e banheiros e no segundo encontra-se o salão de estudos, laboratório de computadores, salas para estudo em grupo e sala para o administrativo. Seu horário de funcionamento é de segunda-feira a sexta-feira, de 10:00h às 21:00h. Sua equipe atualmente é composta por duas bibliotecárias, uma assistente em administração e uma recepcionista (terceirizada).

Disponibiliza aos seus usuários os seguintes serviços e produtos: - Empréstimo domiciliar; Empréstimo entre bibliotecas da rede de sistema de

bibliotecas do CEFET/RJ; Empréstimo entre bibliotecas externas; Empréstimo especial; Renovação dos materiais; Reserva de material bibliográfico; Orientação à pesquisa; Orientação quanto a padronização de trabalhos de conclusão de curso; Elaboração de ficha catalográfica, Visita orientada pela biblioteca; Exposições temporárias; Elaboração dos manuais de trabalhos de conclusão de cursos e Referência especializada aos usuários. A biblioteca oferece computadores para a pesquisa na internet, consulta ao acervo e acervo ao Portal Capes.

O acervo da biblioteca é composto por 1.902 títulos de livros, dissertações e trabalhos de conclusão de cursos e 6.431 exemplares títulos de livros, dissertações e trabalhos de conclusão de cursos.

4.2.5 Nova Friburgo

A biblioteca de Nova Friburgo recebe o nome de Biblioteca Francisco Faria, figura benemerita da instituição e foi inaugurada juntamente com a unidade no dia 04 de dezembro de 2008. Atualmente encontra-se numa área de 114 m², possuindo um salão de leitura com capacidade para trinta pessoas e também possui um espaço para estudo em grupo. Seu horário de funcionamento é de segunda-feira a sexta-feira, de 9:00h às 21:00h. Sua equipe atualmente é composta por duas bibliotecárias, uma assistente em administração e uma auxiliar em administração.

Disponibiliza aos seus usuários os seguintes serviços: - Empréstimo domiciliar; Empréstimo entre bibliotecas da rede de sistema de bibliotecas do CEFET/RJ; Empréstimo entre bibliotecas externas; Empréstimo especial; Renovação dos materiais; Reserva de material bibliográfico; Orientação à pesquisa; Orientação quanto a padronização de trabalhos de conclusão de cursos e Elaboração de ficha catalográfica. A biblioteca disponibiliza computadores para a pesquisa na internet, consulta ao acervo e acervo ao Portal Capes.

O acervo da biblioteca é composto por 1925 títulos de livros, CD-ROM, DVD, trabalhos de conclusão de cursos e periódicos e 7451 exemplares de livros, CD-ROM, DVD, trabalhos de conclusão de cursos e periódicos.

4.2.6 Itaguaí

A unidade de Itaguaí foi inaugurada simbolicamente no dia 01 de fevereiro de 2010. A biblioteca por sua vez foi inaugurada em março de 2011. Nos anos de 2014 e 2015, a biblioteca passou por mudanças no seu layout, permitindo assim uma melhoria no uso do espaço físico e também possibilitando uma melhora na estrutura organizacional da biblioteca. No momento a biblioteca possui uma área de, aproximadamente, 90 m². A biblioteca é dividida em dois ambientes no qual o primeiro localiza-se o serviço de referência, o acervo, computador para a consulta ao acervo, expositores e a sala da administração; no segundo, encontra-se a sala de processamento técnico, o salão para estudo individual e computadores para consulta o acervo e a internet. Seu horário de funcionamento é de segunda-feira a sexta-feira, de 9:00h às 19:00h. Sua equipe atualmente é composta por duas bibliotecárias e um assistente em administração.

Disponibiliza aos seus usuários os seguintes serviços e produtos: - Empréstimo domiciliar; Empréstimo entre bibliotecas da rede de sistema de bibliotecas do CEFET/RJ; Empréstimo entre bibliotecas externas; Empréstimo especial; Renovação dos materiais; Reserva de material bibliográfico; Orientação à pesquisa; Orientação quanto a padronização de trabalhos de conclusão de curso; Elaboração de ficha catalográfica, Competência informacional aos alunos ingressantes; Exposições temporárias e Saraus; e Referência especializada aos usuários. A biblioteca dispõe de três computadores para a pesquisa na internet, consulta ao acervo e acervo ao Portal Capes.

O acervo da biblioteca é composto por 642 títulos de livros, DVD, trabalhos de conclusão de cursos e periódicos e 2.945 exemplares de livros, DVD, periódicos e trabalhos de conclusão de cursos.

4.2.7 Valença

A unidade Valença foi inaugurada virtualmente no dia 01 de fevereiro de 2010, e juntamente com o início da primeira turma no segundo semestre de 2010, a biblioteca foi inaugurada, possibilitando assim o início de suas atividades. No momento a biblioteca compõe-se de três ambientes divididos em: acervo e área de estudo individual; área de atendimento ao público e mesas com computadores e

salas de estudo em grupo. Seu horário de funcionamento é de segunda-feira a quinta-feira, de 8:00h às 20:00h e sexta-feira, de 8:00h às 18:00h. Sua equipe atualmente é composta por somente duas bibliotecárias.

Disponibiliza aos seus usuários os seguintes serviços e produtos: - Empréstimo domiciliar; Empréstimo entre bibliotecas da rede de sistema de bibliotecas do CEFET/RJ; Empréstimo entre bibliotecas externas; Empréstimo especial; Renovação dos materiais; Reserva de material bibliográfico; Orientação à pesquisa; Orientação quanto a padronização de trabalhos de conclusão de cursos; Elaboração de ficha catalográfica; Palestras de divulgação de orientações sobre as normas da biblioteca e Exposições. A biblioteca disponibiliza computadores para a pesquisa na internet, consulta ao acervo e acervo ao Portal Capes.

O acervo da biblioteca é composto por 1.017 títulos de livros, CD-ROM, DVD e periódicos e 2.803 exemplares de livros, CD-ROM, DVD e periódicos

4.2.8 Angra dos Reis

A unidade de Angra dos Reis foi inaugurada em novembro de 2010, porém a biblioteca só foi inaugurada em 2012. Seu horário de funcionamento é de segunda-feira a sexta-feira, de 8:00h às 19:00h. Sua equipe atualmente é composta por dois bibliotecários e um assistente em administração.

Oferece aos seus usuários os seguintes serviços e produtos: - Empréstimo domiciliar; Empréstimo entre bibliotecas da rede de sistema de bibliotecas do CEFET/RJ; Empréstimo entre bibliotecas externas; Empréstimo especial; Renovação dos materiais; Reserva de material bibliográfico e Elaboração de ficha catalográfica. A biblioteca disponibiliza computadores para a pesquisa na internet, consulta ao acervo e acervo ao Portal Capes.

O acervo da biblioteca é composto por 490 títulos de livros e CD-ROOM e 1470 exemplares de livros e CD-ROOM. .

4.3 ANÁLISE DO QUESTIONÁRIO

A seguir serão apresentados os resultados da aplicação do questionário nas Bibliotecas do Sistema do CEFET/RJ.

Primeiramente foi perguntado quanto tempo de trabalho cada bibliotecário tem na instituição. Os bibliotecários-chefes de Angra dos Reis e Valença possuem menos de 3 anos, portanto 25% da amostra consultada, Maria da Graça e Itaguaí possuem entre 3 a 6 anos, logo 25%, Nova Iguaçu, Nova Friburgo e Petrópolis possuem entre 6 a 9 anos, somam 37,5% e por fim Maracanã, possui entre 9 a 12 anos, sendo assim 12,5%.

1) A biblioteca utiliza ferramentas de redes sociais?

No momento apenas duas bibliotecas, Maria da Graça e Nova Iguaçu não utilizam as ferramentas de redes sociais, portanto 75% das bibliotecas já utilizam alguma ferramenta de redes sociais.

A partir dessa primeira pergunta foram feitas duas perguntas específicas para as bibliotecas que não utilizam as ferramentas redes sociais e onze perguntas para as bibliotecas que já utilizam as ferramentas de redes sociais. As perguntas dois e três do questionário ficaram restritas as bibliotecas que ainda não utilizam as ferramentas de redes sociais, ou seja, Maria da Graça e Nova Iguaçu.

2) Quais são os impedimentos para a implantação e utilização das redes sociais pela biblioteca?

Foram citados por ambas bibliotecárias de Nova Iguaçu e Maria da Graça que os maiores impedimentos são: a ausência de uma política com diretrizes para a implementação e aplicação das redes sociais e a ausência de um planejamento estratégico para o uso das redes sociais.

E um terceiro motivo apontado por cada bibliotecária refere-se à realidade de cada biblioteca. Nova Iguaçu aponta como terceiro motivo a falta de funcionário para administrar as redes sociais. Nesse momento ela é a única bibliotecária de Nova Iguaçu e um de seus assistentes acabou de solicitar vacância para outro órgão. Já em Maria da Graça o terceiro motivo apresentado é a internet instável.

As bibliotecárias de Nova Iguaçu e Maria da Graça justificam os dois primeiros motivos de forma bem parecidas. Citam a falta de coordenação e arranjo do sistema

de bibliotecas em implantar o uso das redes sociais em cada biblioteca, sem ter definida uma política com diretrizes para a implementação, bem como, a falta de treinamento e a inexistência de procedimentos de uso. Destacam que com isso o estabelecimento das redes sociais acaba acontecendo de forma aleatória nas bibliotecas, não possuindo conseqüentemente uma padronização em quais redes sociais que as bibliotecas do sistema de bibliotecas do CEFET/RJ devem possuir. Também foi relatado que a falta de um planejamento estratégico acaba impactando na ausência de objetivos quanto ao uso das redes sociais, assim como, na ausência de estratégias de uso das mesmas e destaca que um planejamento estratégico bem executado possibilita oferecer um panorama sobre como outras instituições de ensino têm utilizado as redes sociais. Além disso, em Maria da Graça somente uma bibliotecária tem conta no *Facebook* e conhecimento básico sobre essa ferramenta, mais uma vez é lembrado sobre a importância de treinamentos em um nível mais avançado, que possibilite um melhor uso da ferramenta, bem como definir as melhores estratégias a serem seguidas. Além disso, ressaltam a importância de haver um posicionamento central que neste caso deveria vir do sistema de bibliotecas do CEFET/RJ de quais redes sociais devem ser utilizadas.

Atualmente a biblioteca de Nova Iguaçu opera no limite dos servidores, visto como já relatado anteriormente, está com falta de funcionário conforme resposta da bibliotecária. Isso faz com que somente os serviços básicos da biblioteca acabam sendo ofertados, sem poder explorar todas as possibilidades que poderiam ser ofertados pela biblioteca. Ressalta a importância de um bibliotecário que trabalhasse somente com as redes sociais que a biblioteca tivesse interesse em oferecer aos seus usuários. Por fim é destacado que há desconhecimento dos gestores da unidade com relação ao trabalho que existe dentro de uma biblioteca, que possui diversos setores, no qual em cada setor é feito de tarefas específicas.

Por fim, a bibliotecária de Maria da Graça relata que o problema de conexão da internet nessa unidade é recorrente por cerca de dez anos. Além disso, há ruídos de comunicação entre o setor de informática da unidade com o setor de informática do Maracanã, ocasionando assim uma maior lentidão na resolução dos problemas do setor. Devido a essa instabilidade de conexão, somente em fevereiro desse ano foi relatada uma melhora, possibilitando assim a utilização o sistema (SophiA) para empréstimo. Do período de 2009 a 2015 o sistema da biblioteca só foi utilização para alimentação da base por itens do acervo.

3) A biblioteca já pensa em começar a utilizar as ferramentas de redes sociais?

As duas bibliotecárias já pensam em utilizar as ferramentas sociais, mas reforçam a necessidade já expressa na pergunta anterior. Nova Iguaçu tem interesse em utilizar *Facebook*, *Twitter*, RSS e mensagens instantâneas. Em Maria da Graça o interesse é a adoção do *Facebook* como rede social da biblioteca.

A partir da pergunta quatro o questionário foi aplicado somente para as bibliotecas que já utilizam as ferramentas de redes sociais.

4) Quais dessas ferramentas de redes sociais a biblioteca utiliza?

Dentre todas as bibliotecas que já utilizam alguma rede social, todas adotaram o *Facebook* como principal ferramenta de rede social, somente Valença possui um *Blog*, mas que, por falta de funcionário e conseqüentemente tempo, é provável que seja desativado em breve, priorizando como ferramenta de rede social da biblioteca o *Facebook*.

O quadro 6 apresenta a utilização das redes sociais do Sistema de Bibliotecas do CEFET/RJ.

Quadro 6 – Utilização das redes sociais por biblioteca

BIBLIOTECA	PET	N. FR	MAR	ITA	VAL	ANG	TOTAL
<i>FACEBOOK</i>	X	X	X	X	X	X	100%
<i>BLOG</i>					X		16.7%
<i>DELICIOUS</i>							0%
<i>FLICKR</i>							0%
<i>LIBRARY THING</i>							0%
<i>SKOOB</i>							0%
<i>TWITTER</i>							0%
<i>SLIDESHARE</i>							0%
<i>YOUTUBE</i>							0%
RSS							0%
PICASA							0%
<i>PINTEREST</i>							0%
SOCIAL <i>BOOKMARKING</i>							0%
MENSAGENS							0%

INSTANTANEAS							
VIMEO							0%

Fonte: Produzido pela autora.

5) Quantos funcionários participam da atualização e respostas aos usuários nas redes sociais da biblioteca?

Em quatro (Petrópolis, Nova Friburgo, Itaguaí e Valença) das seis bibliotecas que utilizam as redes sociais a atualização é feita por duas bibliotecárias, totalizando assim 66,66%. Já no Maracanã as atualizações são feitas apenas por uma bibliotecária (16,67%) e em Angra dos Reis todos os funcionários (16,67%), inclusive o auxiliar, atualizam a página da biblioteca, possuindo todos o mesmo perfil de acesso e autonomia para as publicações. Petrópolis destacou que as bibliotecárias têm perfil de administrador da página do *Facebook* e que no passado, quando a biblioteca possuía uma assistente de alunos, ela só tinha acesso como editor da página da biblioteca. Nova Friburgo destaca que as páginas são administradas pelas bibliotecárias, mas que toda a equipe da biblioteca participa no processo de criação de conteúdo com ideias e sugestões. No Maracanã, a página da biblioteca no *Facebook* foi criada recentemente e ainda não foi definido e escolhido se outro bibliotecário também passará a atualizar a página, assim como, responder aos usuários. Em Valença a atualização é feita pelas duas bibliotecárias, mas caso recebam algum auxiliar de biblioteca, foi relatado que ele poderia também ajudar na atualização da página e também em responder as solicitações os usuários.

6) Com que frequência ocorre a atualização das postagens e respostas aos usuários postadas nas redes sociais?

No Maracanã foi relatado que duas vezes por semana é feita a atualização das postagens e respostas aos usuários. Já em Petrópolis é feita diariamente. Em Itaguaí é feita três por semana a atualização, mas as respostas aos usuários diariamente. Em Angra dos Reis foi relatado que não existe uma periodicidade regular, dependendo assim da demanda dos usuários e do tempo disponível da equipe da biblioteca. Valença relatou que o acesso à página da biblioteca no *Facebook* é feita em média de trinta a quarenta minutos no período em que a biblioteca se encontra aberta (em geral doze horas), já o *Blog* provavelmente será desativado por falta de funcionário e encontra-se desatualizado. Devido a um quadro

reduzido de funcionários (somente duas bibliotecárias), a escolha foi feita através de estatística de uso. Como atualmente o *Facebook* tem uma acessibilidade maior pelos usuários, essa ferramenta foi escolhida para ser mantida. Por fim em Nova Friburgo foi relatado que as repostas aos usuários são feitas diariamente, mas que as postagens na página da biblioteca não têm uma periodicidade regular.

7) Os usuários puderam participar da escolha das redes sociais?

Em nenhuma biblioteca os usuários participaram da escolha das redes sociais que vieram a ser utilizadas pelas bibliotecas. Nesse sentido, para as bibliotecas que ainda não utilizam as ferramentas de redes sociais talvez fosse interessante a aplicação de uma pesquisa juntamente com os usuários para entender melhor o que ele espera da biblioteca bem com as suas principais demanda, podendo assim escolher as redes sociais mais adequadas para cada biblioteca.

8) Existe o interesse de implantar outras redes sociais? Quais?

Nesse quesito há discrepâncias: quatro das seis bibliotecas (66,66%) demonstram o interesse em implantar novas redes sociais, porém duas bibliotecas, Valença e Angra dos Reis (33,34%), não possuem o interesse em novas redes, devido a falta de funcionários, falta de tempo e de conteúdo nas atualizações.

Petrópolis tem interesse em utilizar o *Slideshare* com o intuito de disponibilizar todos os seus manuais e tutoriais de forma mais organizada para os usuários e o *Youtube* para a criação de vídeos que possibilitem dinamizar o acervo através de resenha de livros que não são conhecidos pelos usuários e conseqüentemente gerando uma maior visibilidade para o acervo da biblioteca. Atualmente Petrópolis disponibiliza seus tutoriais pelo site *Youblisher* que permite que apresentações feitas no *Power Point* sejam transformadas num arquivo parecido com o livro físico. Também foi relatado que a escolha por esse site é que a sua visualização na página da biblioteca no *Facebook* fica melhor para os usuários. Nova Friburgo pretende utilizar o *Blog* para resenha de livros e dicas de leitura, o *Twitter* para os eventos da biblioteca e mensagens rápidas e o *Youtube* como plataforma para os vídeos que já são produzidos pela equipe de Nova Friburgo. Maracanã tem interesse em ter um programa que permita o Fale com o Bibliotecário de uma forma mais dinâmica, no entanto, nesse momento o próprio *chat* da página da biblioteca no *Facebook* é pouco utilizado pelos usuários. Em Itaguaí o maior interesse é a criação de um *Blog*

que será utilizado para a divulgação das atividades da biblioteca, divulgação de texto dos alunos e resenhas de livros e também a utilização do *Youtube* com vídeos curtos explicativos sobre como proceder na biblioteca utilizando como “atores” os próprios alunos, possibilitando assim uma maior interação dos alunos com a equipe da biblioteca. A previsão para o início das filmagens dos vídeos é no próximo semestre. Atualmente a resenha de livros é feita através da página da biblioteca no *Facebook*. Com a criação do *Blog* passa a ser postado nele e a página do *Facebook* passará a priorizar informações sobre os produtos e serviços oferecidos pela biblioteca.

O quadro 7 apresenta quais são as redes sociais que as bibliotecas têm interesse em utilizar no futuro.

Quadro 7 – Intenção de implantação de outras redes sociais por biblioteca

BIBLIOTECA	PET	N. FR	MAR	ITA	VAL	ANG
YOUTUBE	x	X		x		
BLOG		X		x		
TWITTER		X				
SLIDESHARE	X					
MENSAGENS INSTANTANEAS			X			
SKOOB						
<i>DELICIOUS</i>						
<i>FLICKR</i>						
<i>FACEBOOK</i>						
RSS						
PICASA						
<i>PINTEREST</i>						
SOCIAL <i>BOOKMARKING</i>						
<i>LIBRARY THING</i>						
VIMEO						

Fonte: Produzido pela autora.

9) A decisão de utilizar as ferramentas de redes sociais foi conjunta ou isolada?

Todas as seis bibliotecas que utilizam alguma rede social decidiram utilizar tais ferramentas de forma isolada, não houve um debate entre as mesmas para a definição de quais redes sociais iriam ser utilizadas, sendo somente consultada a própria equipe de cada biblioteca.

10) Como foi realizada a divulgação do uso das ferramentas de redes sociais?

Houve diferentes formas de divulgação. No Maracanã foi utilizado cartazes nas bibliotecas e divulgação nos grupos de *Facebook* de alunos e professores da Instituição, o que ocasionou um aumento de quase o dobro de curtidas na página do *Facebook*. Foi a única biblioteca que relatou um grande impacto de visibilidade perante os alunos da instituição. Em Petrópolis a divulgação foi feita através dos e-mails dos usuários cadastrados na biblioteca e nas visitas orientadas que ocorrem em cada começo de período, que tem duração de aproximadamente 30 minutos, na qual além da apresentação das redes sociais da biblioteca também é apresentado os serviços básicos que a biblioteca oferece aos seus usuários. Em um segundo momento também foi utilizado cartazes pela instituição. Já em Nova Friburgo a divulgação foi feita através de cartazes dentro da biblioteca, pelos funcionários da biblioteca e no *site* da própria unidade. Em Itaguaí foi feito *banners* pela instituição e cartazes na biblioteca assim como em Valença, que também utilizou a divulgação através dos funcionários da biblioteca. Por fim Angra dos Reis fez a divulgação através dos funcionários da biblioteca e nas palestras que são feitas a cada início de semestre, na posse de novos servidores e também nas reuniões gerais que são feitas na unidade.

11) Existem produtos e serviços criados especificamente para o uso nas redes sociais? Quais?

Não foi relatado a concepção de nenhum serviço ou produto criado especificamente para o uso nas redes sociais por nenhuma biblioteca. Atualmente o que foi diagnosticado é que as bibliotecas se utilizam de ferramentas já disponíveis pelo *Facebook*. Um exemplo dessa utilização são as bibliotecas de Valença, Nova Friburgo e Angra dos Reis que se utilizam do chat disponibilizado pelo *Facebook*, como canal de comunicação das bibliotecas com seus usuários.

12) Os usuários são colaborativos e participativos nas redes sociais com comentários, críticas ou sugestões?

Em cinco bibliotecas (83,33%) foi relato que os usuários são participativos e colaboram nas redes sociais. Apenas no Maracanã (16,67%) foi relatado que os usuários ainda não são participativos. Talvez o principal motivo seja que a página da biblioteca foi criada recentemente, mais precisamente nesse ano. Porém já teve procura de professor solicitando divulgação de evento através da página da biblioteca no *Facebook*. Angra dos Reis destacou que os usuários mais participativos são a comunidade externa e de fora de Angra dos Reis. Por sua vez em Petrópolis os docentes e técnicos administrativos se destacam como os usuários mais participativos nas redes sociais da biblioteca. Em Itaguaí tanto os professores quanto os alunos são interativos com o conteúdo postado nas redes sociais. Nova Friburgo relata que a participação dos alunos, professores e técnicos administrativos são iguais, mas que os últimos interagem mais com a biblioteca.

13) Existe o serviço de fale com o bibliotecário a partir de mensagens instantâneas de forma *online*?

Foi relatado por Nova Friburgo, Angra dos Reis e Valença (50%) a utilização do *chat* da página da biblioteca como Fale com o bibliotecário. Já em Petrópolis, Maracanã e Itaguaí (50%) não foi relatado essa utilização direta, mas que é feito de forma indireta, pois não é um serviço divulgado. Em Nova Friburgo esse serviço é bem explorado no momento, pois atualmente a biblioteca encontra-se sem linha telefônica e devido à instabilidade da internet, impossibilitando assim o acesso ao sistema da biblioteca (SophiA). Já em Angra dos Reis, o bibliotecário relatou que desde a sua entrada na instituição (2015) não foi feito sequer um atendimento via *chat* pela página da biblioteca do *Facebook*. Os alunos dessa unidade ainda preferem o uso do telefone ou a utilização do *email* da biblioteca. No Maracanã o serviço ainda é pouco explorado, mas nesse caso talvez falte uma divulgação, pois foi criado em fevereiro desse ano. Por fim em Valença a procura ainda é extremamente baixa e está em fase de teste por falta de tempo e de funcionário, além disso, a divulgação desse serviço aos usuários tem aproximadamente um mês. Sua maior procura pelos usuários ainda é feita através do *email*.

14) É utilizada a tecnologia RSS nas ferramentas de redes sociais?

A tecnologia RSS não é utilizada em nenhuma das bibliotecas. Em Valença, a única biblioteca que possui *Blog* e que poderia utilizar essa tecnologia, o *Blog* será em breve desativado por falta de funcionários para a sua manutenção. O que foi relatado é que no momento que o usuário passa a “curtir” a página da biblioteca no *Facebook*, ele automaticamente recebe as atualizações da página, podendo escolher se quer ver as publicações na ordem normal ou se quer ver primeiro, sempre no início do seu *feed* de notícias.

4.4 RELATOS DAS ENTREVISTAS

A seguir serão apresentados os resultados das entrevistas feitas com os bibliotecários-chefes do Sistema de Bibliotecas do CEFET/RJ.

1) Caso a decisão tenha sido isolada, por que a biblioteca resolveu adotar as ferramentas de redes sociais?

De acordo com o quadro 6, as duas redes sociais que são utilizadas pelas bibliotecas do CEFET/RJ são o *Facebook* e o *Blog*.

Na unidade de Petrópolis foi relatado que a adoção de redes sociais teve o intuito de ser mais um canal de comunicação com os usuários. Em Itaguaí a adesão pelas redes sociais teve como finalidade a criação de mais uma canal de comunicação, no qual as informações sobre as atividades, produtos e serviços da biblioteca chegassem de uma forma mais rápida aos seus usuários, além de possibilitar uma maior interação com os mesmos. Já em Angra dos Reis a adoção das redes sociais permite aumentar a divulgação da biblioteca, visto que atualmente o *Facebook*, é a rede social que mais agrega usabilidade, alcance, impacto e facilidade de uso. Em Valença a adoção teve o intuito de estreitar o relacionamento entre os alunos e usuários, bem como, a divulgação das informações pertinentes aos cursos da instituição e da biblioteca. No Maracanã, a sua entrada nas redes sociais teve como objetivo aumentar a visibilidade da biblioteca, possibilitar uma maior divulgação dos seus produtos e serviços, assim como, a criação de um novo meio de comunicação com seus usuários. Por fim em Nova Friburgo a adesão às redes sociais teve como finalidade atrair mais usuários, pois como é uma canal de

comunicação mais informal e interativo, permite assim uma maior aproximação com os usuários através de conteúdos mais atualizados e interessantes.

2) Quando os perfis da biblioteca foram criados?

Em Petrópolis a página do *Facebook* foi criada em setembro de 2014. Em Itaguaí em janeiro de 2015. Em Angra dos Reis, foi criada pela bibliotecária anterior em agosto de 2014. Em Valença a criação do *Blog* foi em abril de 2015 e a página da biblioteca no *Facebook* em agosto de 2015. Maracanã criou a página da biblioteca recentemente em fevereiro de 2016. E Nova Friburgo em dezembro de 2014.

3) Os objetivos traçados para o uso das redes sociais pela biblioteca estão sendo alcançados?

A unidade de Petrópolis relatou que os objetivos traçados foram alcançados, pois houve uma ampliação do alcance dos informativos sobre a biblioteca à comunidade acadêmica. Além disso, Petrópolis tem como maior meio de comunicação com os alunos o *email*, com o recurso de “compartilhar” presente no *Facebook*, houve uma ampliação do alcance desta comunicação com os usuários não inscritos na biblioteca. Em Itaguaí também os objetivos foram alcançados, pois os usuários aumentaram a interação com a biblioteca através da página da biblioteca no *Facebook*. Já há relatos de alunos que visualizaram os avisos da biblioteca por meio da página da mesma. Em Angra dos Reis foi relatado que os objetivos estão sendo alcançados de forma parcial visto que o alcance e a interação com os usuários ainda é baixa, porém sempre tem algum aluno que vê a publicação da biblioteca e comenta com os outros, aumentando de forma bem lenta a visibilidade da biblioteca. Em Valença os objetivos traçados ainda estão sendo alcançados, visto que já há um aumento no acesso dos usuários na biblioteca, assim como, para conhecer as novas aquisições, porém a interação ainda é baixa. No Maracanã foi relatado que o principal objetivo traçado está sendo alcançado, pois as informações estão chegando ao usuário de forma mais rápida e atualizada. Nova Friburgo expõe que os objetivos traçados estão sendo alcançados, pois houve uma disseminação das ações, rotinas e serviços ofertados pela biblioteca, um maior estímulo à leitura e ampliação do universo da biblioteca, no que tange à comunicação com a comunidade acadêmica e o compartilhamento das informações.

4) A biblioteca mensura o uso das redes sociais pelos usuários? De que forma?

Em Petrópolis a mensuração é feita através dos próprios gráficos disponibilizados pela rede social, que é enviado semanalmente ao responsável da página, porém nada ainda foi compilado. Em Itaguaí ainda não foi feito nenhum tipo de mensuração do uso das redes sociais, mas há o interesse em fazer através de estatísticas de uso, de forma que os alunos participem dessa pesquisa relatando o que na visão deles precisa ser melhorado, permitindo assim uma maior qualidade nos serviços e produtos oferecidos pela biblioteca. Angra dos Reis não faz nenhum tipo de mensuração quanto ao uso das redes sociais, pois a mesma ainda é utilizada até certo ponto de maneira informal. Há o conhecimento das métricas fornecidas pelo *Facebook*, mas nunca foi utilizado. Em Valença a mensuração das redes sociais é feita somente através de curtidas na página e nas publicações, ainda não foi utilizada as métricas fornecidas pelo *Facebook*. No Maracanã devido a página da biblioteca ter sido criada há menos de seis meses, ainda não foi feita nenhum tipo de mensuração através de gráficos de estatística de uso. No momento essa mensuração é feita somente através do número de alcance da publicação ou das curtidas das postagens. Chama a atenção o fato que a postagem realizada no dia 14 de março sobre a enchente que alagou a instituição teve um alcance de 15.096 pessoas. Além disso, já foi observado que as postagens com maior impacto possuem uma foto. Em Nova Friburgo existe a mensuração do uso das redes sociais pelos usuários através das métricas disponíveis pelo próprio *Facebook*. A partir dessas métricas foi relatado que existe um estudo de observação do impacto e da repercussão de todas as publicações postadas na página. O levantamento desses dados quantitativos a partir da sua criação em dezembro de 2014 até abril de 2016, identificou 109 publicações e 10 vídeos produzidos pela equipe da biblioteca. A bibliotecária relatou que as postagens de maior alcance na página são os vídeos produzidos pela sua equipe, ressaltou também que esses vídeos são as postagens que mais recebem visualizações, curtidas e comentários, ou seja, são essas publicações que têm o maior alcance e diálogo com o público. O alcance dos vídeos chega a 400 visualizações. Esses vídeos são produzidos com a participação dos técnicos administrativos, professores e alunos de forma livre e espontânea. O primeiro vídeo surgiu espontaneamente entre a equipe, que queria fazer uma apresentação da biblioteca na aula inaugural de forma diferenciada. Como estava

em período de férias, a ideia foi levada aos administrativos e teve aceitação de todos. Até hoje eles participam dos vídeos, dão sugestões e se envolvem com os projetos da biblioteca. Muitas pessoas que antes nem conheciam a biblioteca passaram a frequentar a mesma. Um fato que merece ser destacado é que tem foto da biblioteca de Nova Friburgo no *Pinterest* sobre ideias criativas para bibliotecas postada por uma bibliotecária da UFRJ. Esse fato demonstra que o trabalho com os vídeos está no caminho certo.

Foi perguntado aos entrevistados se existe algum tipo de censura com o conteúdo postado na rede social e somente em Nova Friburgo foi relatado que atualmente as postagens da página da biblioteca passam por uma aprovação da gerência acadêmica da instituição, o que as vezes acaba atrasando as postagens. Porém, foi exposto que a equipe da biblioteca obteve a liberação para postar notícias que não envolvam pessoas. Em Angra dos Reis destaca-se que como as postagens são feitas pelos bibliotecários e pelo auxiliar de biblioteca, há um cuidado em orientar as postagens, para prevalecer o bom senso. Em Itaguaí ressalta-se que há sugestões de pautas pela gerência acadêmica, mas que são analisadas pelas bibliotecárias e utilizadas as mais pertinentes. Ressalta-se que foi solicitada ajuda das bibliotecárias para a criação da página da gerência acadêmica no *Facebook*, demonstrando assim um reconhecimento e valorização dos serviços prestados pela equipe da biblioteca. Em todas as unidades excetuando Nova Friburgo, a equipe da biblioteca tem total liberdade de postagem, dentro dos limites de uma página de uma instituição de ensino.

5) As ferramentas de redes sociais colaboram para uma melhoria nos serviços e produtos ofertados? De que forma?

Em Petrópolis foi constado uma melhora nos serviços e produtos oferecidos pela biblioteca, pois a divulgação através da página da biblioteca ampliou o público atingindo e permitiu uma consolidação da importância da biblioteca perante a instituição, no caso na própria unidade. Em Itaguaí já foi percebida uma melhora nos serviços e produtos da biblioteca desde a criação da página, pois havia uma carência de comunicação virtual. Com a entrada da biblioteca na rede social a divulgação dos serviços e produtos melhorou e alcançou um número maior de usuários. Para Angra dos Reis as redes sociais colaboram para uma melhoria dos serviços e produtos ofertados, pois permitiu uma maior divulgação do setor e

consequentemente da equipe da biblioteca bem com seus serviços e produtos perante a comunidade acadêmica e externa, podendo até servir de inspiração para outras bibliotecas, além de ter permitido uma maior visibilidade da biblioteca. Em Valença a utilização das redes sociais contribuiu para uma melhora nos serviços e produtos da biblioteca uma vez que possibilitou a divulgação das últimas aquisições da biblioteca e das informações do setor e também na divulgação de páginas e notícias relacionadas ao meio acadêmico. No Maracanã, mesmo com pouco tempo de uso, já foi percebida uma melhoria nos serviços e produtos ofertados pela biblioteca a partir da utilização das redes sociais, pois possibilitou a maior divulgação do que a biblioteca pode oferecer aos seus usuários de uma forma mais clara. A postagem em que foi divulgado o serviço de elaboração de ficha catalográfica teve um alcance de 700 pessoas através da marcação de uma aluna com os seus colegas. Por fim, em Nova Friburgo as ferramentas das redes sociais colaboraram para a melhoria dos serviços e produtos ofertados pela biblioteca, pois além da divulgação das informações sobre o funcionamento da mesma (telefone, horário de atendimento, *email*, *link* para o catálogo, serviços oferecidos e avisos gerais), possibilitou a divulgação de novas aquisições de livros, dicas de leituras, indicações de sites úteis, notícias de perfis governamentais ou institucionais, norma de acesso e conduta dentro da biblioteca, eventos e cursos da instituição e tutorias para acesso aos serviços e produtos.

Foi perguntado para aprofundar a pesquisa se algum usuário já havia ido a biblioteca por meio das redes sociais e somente Nova Friburgo relatou que já houve procura por alunos e pessoas da comunidade externa. Inclusive, no período da matrícula, muitos pais vêm conhecer a biblioteca pessoalmente, já que grande parte já conhece a página no *Facebook*. As demais unidades relataram que nunca houve esse tipo de demanda. Em Valença talvez já tenha tido essa procura, mas não chegou ao conhecimento da equipe.

Foi questionado quanto a interação com os usuários e todos os respondentes relataram que ainda é muito baixa. Em Petrópolis apesar da divulgação que foi feita a interação ainda é muito baixa com os usuários. Há maior interação entre docentes e técnicos administrativos. No caso dos alunos, eles visualizam as postagens, mas poucos “curtem” ou comentam as mesmas. Já os professores têm interesse em divulgar na página eventos pertinentes a área acadêmica. Na opinião da respondente a melhor forma de aumentar a interação é investir maciçamente na

divulgação da página da biblioteca. Em Itaguaí o público que mais interage com a biblioteca são os alunos da instituição, entre eles destacam-se os alunos do curso técnico e do curso de engenharia de produção. Como forma de aumentar a interação foi relatado o interesse de criar estratégias como divulgação nas salas de aulas e promoções na página da biblioteca. Em Angra dos Reis é percebido o quanto a interação ainda é baixa, pois as demandas importantes da biblioteca são informadas aos usuários pela página da biblioteca e o alcance deixa a desejar. O público que mais interage nas redes sociais é a comunidade externa e de fora de Angra dos Reis. No momento a equipe ainda não pensou em criar nenhuma estratégia para aumentar a interação devido a outras demandas da biblioteca. Em Valença por sua vez, também foi relatada baixa interação, pois o número de comentários nas postagens da página da biblioteca ainda é baixo, embora o número de curtidas nas postagens seja um pouco maior. O público que mais interage com a biblioteca são os alunos, os professores interagem somente curtindo ou postando, sem sugerir nenhum tipo de postagem. Como forma de aumentar a interação foi sugerido o uso de enquetes e promoções de curtidas e compartilhamentos com livros da biblioteca. No Maracanã a interação dos usuários nas postagens da biblioteca (curtidas, comentários e compartilhamentos) ainda é baixa, mas a média do alcance da publicação é um número considerável. Para aumentar essa interação o bibliotecário pretende melhorar a qualidade das postagens, fazer divulgação em outros grupos do CEFET/RJ, utilizar cartazes de divulgação não somente dentro da biblioteca, mas também pelos corredores da instituição e também a produção de vídeos semelhante aos vídeos já produzidos pela equipe da biblioteca de Nova Friburgo. Os professores já solicitam divulgação de eventos ou notícias pertinentes ao meio acadêmico na página da biblioteca. Em Nova Friburgo, unidade que no momento está mais avançada em redes sociais, a interação também fica abaixo do esperado. Como estratégia para aumentar a interação foi proposto, pela bibliotecária da unidade, uma pesquisa juntamente com os usuários para saber o que os mesmos gostariam de ver na página da biblioteca.

6) Quais foram os maiores desafios e/ou dificuldades na implantação e no uso das redes sociais? Como pode ser aperfeiçoado?

Em Petrópolis a implantação da rede social aconteceu de forma tranquila. Hoje o maior desafio é a ampliação da interação com os usuários e a regularidade

das postagens na página. Como sugestão para esses problemas a respondente acha que com a ampliação do número de funcionários responsáveis pelas postagens e com a uma pesquisa de satisfação esses desafios seriam superados. Em Itaguaí os maiores desafios enfrentados na implantação e no uso da rede social são a divulgação interna da página com os alunos, professores e técnicos administrativos, bem como, mostrar dentro da instituição que a utilização das redes sociais pode ser grande aliado na divulgação das atividades realizadas. Há ainda uma resistência na instituição com relação aos benefícios do uso das redes sociais. Angra dos Reis relata que o maior desafio é um aperfeiçoamento de utilizar de como utilizar a ferramenta de forma mais adequada aos usuários. Com relação a implantação, ele não soube precisar visto que entrou na instituição depois desse processo. Em Valença atualmente o maior desafio no uso das redes sociais é alcançar o maior número de usuários possível, assim como, as suas necessidades. Quanto à implantação, a bibliotecária não soube precisar, pois sua entrada foi posterior a esse período. No Maracanã não foi relatada nenhuma dificuldade na implantação das redes socais, mas foi relatada uma falta de suporte por parte da instituição. A maior dificuldade no uso das redes sociais é saber se as postagens estão de acordo com o que os usuários estão buscando ou necessitando. Para isso o bibliotecário ressaltou a importância da pesquisa de satisfação juntamente com os usuários ou, de forma mais rápida, a utilização da caixa de sugestões. Em Nova Friburgo o maior desafio no momento no uso das redes sociais é manter a página atualizada da biblioteca, pois a equipe é pequena e o volume de atividades dentro da biblioteca é grande. A inserção de conteúdos na página é realizada pelas bibliotecárias, de acordo com a disponibilidade e necessidade. Ainda não é feito um planejamento na preparação e agendamento da maioria das publicações, e sim são divulgadas de acordo com a conformidade do momento. Um desafio no passado foi o reconhecimento da página no *Facebook* como cartão de visitas da biblioteca, pois é por meio dela que muitas pessoas terão o contato pela primeira vez com a biblioteca, por isso a importância de disponibilizar conteúdo relevante, interatividade com os usuários e utilização de uma identidade visual atraente.

7) Quais foram os benefícios que o uso das ferramentas de redes sociais trouxe para a biblioteca? Ocorreu algum aumento no número de usuários?

Para Petrópolis o maior benefício que a página da biblioteca no *Facebook* trouxe foi a maior ampliação dos serviços e produtos oferecidos pela mesma, em especial, aos docentes e técnicos administrativos que não costumam frequentar a biblioteca com regularidade. Não foi relatado nenhum aumento no número de usuários dentro da biblioteca após a criação da página. Em Itaguaí os principais benefícios relatados com o uso das redes sociais foram: uma melhoria na divulgação das atividades realizadas na biblioteca, economia de papel com murais internos e o mais importante a longo prazo, a mudança no olhar do usuário em relação a biblioteca. Houve um aumento no número dos usuários, mas a respondente não soube precisar se foi devido a criação da página da biblioteca ou pelo aumento do número de vagas oferecidas pela instituição. Cabe ressaltar que outras instituições de ensino já “curtem” a página da biblioteca, mas que ainda não houve nenhuma procura pessoalmente. Em Angra dos Reis o principal benefício do uso das redes sociais foi a visibilidade para o setor e também dos seus serviços e produtos. Não houve nenhum aumento no número de usuários dentro da biblioteca por causa da criação da página, visto que os alunos ainda só frequentam esse espaço quando os professores solicitam. Valença destaca como principais benefícios: a maior divulgação da biblioteca e, conseqüentemente, maior visibilidade e a possibilidade de mais uma ferramenta para o usuário. Quanto ao aumento de usuários após a criação das redes sociais da biblioteca, a mesma não soube precisar, pois houve a abertura de três novos cursos em 2015. No Maracanã o maior benefício a partir da utilização das redes sociais foi a maior visibilidade e a inclusão da biblioteca do Maracanã nas redes sociais. Não foi percebido um aumento do número de usuários depois da criação da página. Em Nova Friburgo o maior benefício citado pela respondente foi a aproximação dos alunos com a biblioteca depois da criação da página no *Facebook*. Atualmente a página possui 441 seguidores que em sua maioria são alunos da instituição de diferentes cursos. Através das postagens com relação aos serviços prestados e atividades desenvolvidas pela biblioteca, houve publicações de natureza descontraída que tiveram uma grande aceitação e repercussão na rede social, possibilitando assim a interatividade e apresentando conteúdos de forma descontraída que suscita o interesse dos usuários. Foi relatado também um aumento no número de usuários dentro da biblioteca depois da criação

da página no *Facebook*, pois como é divulgado as novas aquisições ou dicas de leitura, os alunos rapidamente procuram a biblioteca com interesse nesses títulos. A bibliotecária chamou a atenção para o fato que o número de utilização do terminal *web* que permite o acesso ao sistema que a biblioteca utiliza (*SophiA*) aumentou consideravelmente após a divulgação dos tutoriais no *Facebook*. Atualmente os alunos já fazem sua própria pesquisa no catálogo, diferentemente no passado que eles ainda perguntavam no balcão de recepção.

Como todas as bibliotecas utilizam o *Facebook* como sua principal e, muitas vezes, única rede social, foi perguntado por que foi escolhida essa rede social, bem como, quais são suas vantagens e desvantagens. Para Petrópolis a escolha pelo *Facebook* se deu por ele ser a rede social mais utilizada no momento, foi destacada como principal vantagem a possibilidade de agregar outras ferramentas, como a inclusão de vídeos e fotos. Não foi citada nenhuma desvantagem dessa rede social. Em Itaguaí as bibliotecárias começaram o uso das redes sociais pelo *Facebook*, visto que ambas já tinham criado os perfis das outras bibliotecas (Angra dos Reis e Valença) e a resposta dos usuários tinha sido boa. A respondente aponta como as principais vantagens do *Facebook*: a dinâmica na comunicação, a diminuição de papéis informativos (que geralmente não eram lidos) e o reconhecimento de outras instituições. Como principal desvantagem aponta que o *Facebook* ainda é visto somente como uma ferramenta de pesquisa, então demanda um trabalho de conscientização que está sendo utilizado com fins didáticos e profissionais. Para Angra dos Reis as principais vantagens do *Facebook* são o alcance e a visibilidade. Sua desvantagem seria a sua má utilização, gerando às vezes mal entendidos de uma proporção mundial e que pode provocar danos irreversíveis. Não houve resposta para a escolha da rede social, visto que a atual equipe da biblioteca entrou posteriormente à criação da rede social. Para Valença a criação do *Blog* aconteceu pelo fato de que as bibliotecas do CEFET/RJ naquele momento não dispunham de uma página atualizada no site da instituição. Com a criação do *Blog* foi possível a apresentação das informações da biblioteca atualizadas como o regulamento e histórico da mesma. Já a página no *Facebook* foi criada cinco meses depois com o intuito de apresentar as notícias de forma mais direta e precisa e com um alcance de usuários bem maior que o *Blog*, devido ser a rede social mais utilizada pelos jovens no Brasil. As principais vantagens da utilização do *Facebook* e do *Blog* são interação com o público e divulgação da biblioteca e sua maior desvantagem é a necessidade

de atualização constante de ambos. Por sua vez o Maracanã explicou que o uso da rede social começou pelo *Facebook* devido ser a maior rede social atualmente que permite uma maior interação com os usuários, o fácil gerenciamento e a inclusão da biblioteca nas redes sociais. Adicionalmente o respondente cita como as suas principais vantagens: interação, visibilidade, praticidade nas postagens e divulgação da informação rápida e de massa. E as principais desvantagens são: não possuir uma ferramenta de busca dentro da página e as postagens serem por ordem cronológicas, fazendo com que as informações se percam dentro da página. Por fim, Nova Friburgo relatou que começou a utilização das redes sociais pelo *Facebook*, pois em uma pesquisa anterior, percebeu que outras bibliotecas já utilizavam essa ferramenta, por ser a rede social mais utilizada no momento. Destaca como vantagem o alcance de pessoas que o *Facebook* atinge, assim como, a possibilidade de postar tipos diferentes de conteúdos como fotos, textos ou vídeos. Não relatou nenhuma desvantagem.

8) É possível perceber uma melhora na comunicação depois da implantação das redes sociais? Já houve alguma pesquisa?

Em Petrópolis não houve uma melhoria na comunicação após a implantação da rede social, mas é notório um maior conhecimento dos serviços e produtos que a biblioteca oferece à comunidade. Aumentou a visibilidade do que a biblioteca faz e pode oferecer aos usuários. Nesse momento o grande desafio é aumentar a interação entre os usuários. Nunca foi feita pesquisa de satisfação de serviços de produtos com os usuários, para avaliar os serviços já oferecidos e como esses podem ser melhorados, devido ao tempo escasso e poucos funcionários. Isso acaba ocasionando uma priorização do que tem que ser feito primeiro. Já em Itaguaí já foi percebida uma melhora na comunicação entre os usuários, pois as notícias são enviadas de uma forma mais rápida e dinâmica. Foi destacado pela respondente que o *Facebook* proporcionou uma interação de uma forma mais precisa entre os mesmos. Ainda não foi feita nenhuma pesquisa nesse sentido. Em Angra dos Reis ainda não foi possível ver uma melhora considerável na comunicação depois da criação da página da biblioteca. Também nunca foi feita uma pesquisa de satisfação de serviços e produtos, mas há o interesse na aplicação dessa pesquisa com o intuito de se avaliar o que já foi feito, e posteriormente ver a aplicabilidade na biblioteca e também avaliar as causas da baixa interação com os usuários, porém,

devido a outras necessidades e ao quadro de funcionário reduzido, é preciso uma prioridade nas demandas da biblioteca. Em Valença houve uma melhora na comunicação dos usuários com a biblioteca tanto pessoalmente quanto virtualmente. A bibliotecária relatou a necessidade de uma pesquisa juntamente com os usuários, que infelizmente nunca foi feito devido à falta de funcionários (nessa biblioteca só existem duas bibliotecárias) e conseqüentemente a falta de tempo. Com isso, a prioridade são os serviços imprescindíveis. Os outros, como a pesquisa com os usuários que não é tão urgente, acaba sendo postergado. Por fim em Nova Friburgo já foi percebida uma melhora na comunicação com o uso das redes sociais pela bibliotecária. No momento a biblioteca encontra-se sem telefone, aumentando assim o fluxo de usuários que utilizam o chat da página no *Facebook* para solicitar renovações, reservas de livros e informações sobre o funcionamento da mesma. A utilização do chat em preferência ao *email* se dá pelo fato de que a troca de mensagens ocorre em tempo real e o usuário já sai com a sua dúvida ou questionamento respondido. Ainda não foi feita formalmente nenhuma pesquisa de satisfação de serviços e produtos da biblioteca com os usuários, mas pessoalmente os alunos e professores costumam elogiar bastante a biblioteca segundo relato da bibliotecária. Há o interesse em fazer uma pesquisa de satisfação, mas assim como em quase todas as outras bibliotecas a falta de pessoal dentro da biblioteca dificulta a sua realização.

9) No seu entendimento, quais os benefícios que o uso das ferramentas das redes sociais pode trazer para o Sistema de Bibliotecas do CEFET/RJ?

Para Petrópolis o maior benefício que o uso das redes sociais pode trazer para o Sistema de Bibliotecas do CEFER-RJ é a maior visibilidade do trabalho que já efetuado dentro das mesmas e do que ainda se pode fazer e também uma maior visibilidade perante a própria instituição deixando de ser um setor muitas vezes “escondido” dentro da mesma. E também o trabalho conjunto com alguns setores como a pós-graduação. Já para Itaguaí os benefícios que o uso das redes sociais pode trazer para o Sistema de Bibliotecas do CEFET/RJ são: melhoria da visão do sistema de bibliotecas dentro da instituição e perante as outras instituições de ensino; maior visibilidade dos serviços e produtos oferecidos pelo sistema, melhoria na comunicação com os usuários e mudança do olhar dos usuários sobre a biblioteca e seus serviços e produtos. Angra dos Reis destaca como principal

benefício do uso das redes sociais para o Sistema de Bibliotecas do CEFET/RJ o fortalecimento das bibliotecas dentro e fora da instituição, permitindo um maior poder de barganha dentro da instituição para que as demandas da biblioteca possam ser mais bem atendidas pela direção e externamente tornar as bibliotecas mais visíveis perante as outras bibliotecas de ensino. Valença aponta os seguintes como os principais benefícios que o uso das redes sociais oferece para o Sistema de Bibliotecas do CEFET/RJ: a importância da união e de reuniões periodicamente que se definam os objetivos em comum respeitando as particularidades de cada uma, mas mantendo uma padronização, possibilitando assim um maior alcance e participação de mais usuários. No Maracanã tanto para a bibliotecária responsável pelas redes sociais da biblioteca do Maracanã e para o chefe da biblioteca do Maracanã e do Sistema de Bibliotecas do CEFET/RJ os principais benefícios que a utilização das redes sociais pode trazer para o Sistema de Bibliotecas do CEFET/RJ são: maior visibilidade, interação e comunicação, mas ressalta a importância da padronização das páginas de todas as bibliotecas do sistema, além disso, acha que a criação de uma nova nomenclatura das páginas iria oferecer um maior fortalecimento do sistema como um todo e conseqüentemente maior visibilidade. Foi relatado que já foi solicitado ao departamento de comunicação da instituição a criação de um logotipo para o sistema e posteriormente também a criação da identidade visual. Para Nova Friburgo os benefícios que o uso das redes sociais pode trazer para o Sistema de Bibliotecas do CEFET/RJ são: visibilidade dos seus produtos e serviços, possibilitar o contato com a sua comunidade acadêmica mais dinâmico, reconhecimento do trabalho dos bibliotecários junto com as suas bibliotecas e uma maior aproximação com outras instituições com o intuito de troca de ideias e experiências. Na opinião da bibliotecária de Maria da Graça, os principais benefícios que a utilização das ferramentas de redes sociais pode trazer para o Sistema de Bibliotecas do CEFET/RJ são: divulgação das bibliotecas, maior proximidade com os usuários, conquista de usuários potenciais e maior visão do sistema de bibliotecas dentro da própria instituição. Por fim na opinião da bibliotecária de Nova Iguaçu, os principais benefícios que a utilização das ferramentas de redes sociais pode trazer para o Sistema de Bibliotecas do CEFET/RJ são: maior proximidade com os usuários, melhor fluidez e rapidez na comunicação, e integração entre os usuários, possibilitando assim uma maior satisfação e confiabilidade com relação aos serviços oferecidos pelas bibliotecas.

Adiciona ainda que a divulgação dos serviços e produtos oferecidos pelas bibliotecas aconteceria de forma mais dinâmica, além de permitir a rápida identificação de situações negativas possibilitando assim uma solução mais ágil aos usuários.

10) Existe algo que você gostaria de relatar que não foi abordado nas questões acima?

As unidades Petrópolis, Angra dos Reis, Maracanã, Nova Friburgo, Maria da Graça e Nova Iguaçu não relataram nada. A bibliotecária de Itaguaí relatou a importância da atualização dos bibliotecários com as redes sociais, de forma a melhorar a comunicação a favor dos mesmos e também possibilitar aumentar a visibilidade da profissão. Dessa forma a biblioteca evolui juntamente com os novos meios de comunicação. Já a bibliotecária de Valença relatou a relevância da divulgação da biblioteca não somente dentro da unidade, mas também em páginas correlatas do *Facebook* na cidade de origem. Em Valença, por exemplo, há um desconhecimento da população de uma forma geral com relação ao CEFET/RJ. Destacou também a importância do papel social da biblioteca, possibilitando o seu acesso para consulta para a comunidade externa. Por fim foi relatada a importância de o bibliotecário estar sempre atualizado com as novidades da área e com as novas tecnologias que possam contribuir no desenvolvimento da biblioteca, assim como, o estudo dos usuários e dos melhores produtos que podem ser oferecidos aos mesmos, visando sempre atender suas necessidades. Por fim destacou a falta de valorização da biblioteca como um setor importante para o desenvolvimento acadêmico dos alunos.

5 ANÁLISE DOS RESULTADOS E PROPOSTAS

Este capítulo apresenta propostas para os problemas encontrados a partir da aplicação do questionário e das entrevistas realizadas no capítulo 4.

As sugestões apresentadas estão relacionadas a seguir: estabelecimento de requisitos mínimos de conexão com a internet, remodelação da equipe das bibliotecas de todas as unidades, aplicação de uma pesquisa de satisfação de serviços e produtos com os usuários, treinamentos de utilização das principais redes sociais, padronização das redes sociais a serem utilizadas pelo Sistema de Bibliotecas do CEFET/RJ, criação da identidade visual do Sistema de Bibliotecas do CEFET/RJ, consultoria especializada em implantação e gestão de redes sociais dentro de bibliotecas, criação de um manual de procedimentos de utilização das redes sociais e integração com os professores, coordenações de cursos e gerência acadêmica.

Para embasar cada proposta serão apresentados os motivos da criação da mesma.

5.1 ESTABELECIMENTO DE REQUISITOS MÍNIMOS DE CONEXÃO COM A INTERNET

O primeiro problema que acaba impactando a utilização de ferramentas de redes sociais pelas bibliotecas é a instabilidade do acesso a internet.

Conforme mencionado pela bibliotecária da unidade de Maria da Graça na pergunta dois do questionário, a *internet* é instável. Tal fato dificultou a utilização do sistema Sophia durante cinco anos. O SophiA é usado para gerenciar as atividades da biblioteca desde a catalogação até o empréstimo do acervo ao usuário. Além de dificultar a utilização do Sophia devido a instabilidade no acesso, esta inconstância se constitui um empecilho ao desenvolvimento das redes sociais na unidade de Maria da Graça.

Segundo relatos da biblioteca da unidade de Maria da Graça esta já chegou a ficar dias sem acesso a *internet*. Esta falta de confiabilidade no acesso a *internet* inviabiliza a utilização, por exemplo, de atualizações da página do *Facebook* já que não se sabe quando será possível conectar-se a *internet* e nem a velocidade desta conexão. Outro exemplo que a instabilidade e/ou falta de acesso à *internet* ocasiona

é que sem acesso a *internet* ferramentas como o *chat*, que permitiriam uma comunicação *online* do usuário com a biblioteca, não podem ser utilizadas.

Como proposta sugere-se que o chefe do sistema de bibliotecas juntamente com a bibliotecária chefe da unidade de Maria da Graça, o diretor da unidade e o setor de informática estabeleçam e garantam de comum acordo requisitos mínimos de conexão com a *internet*. É de suma importância o estabelecimento destes requisitos mínimos para que a unidade junto com a biblioteca possam estabelecer o volume de dados que a biblioteca poderá ter e com isso a biblioteca possa estabelecer quais ferramentas de redes sociais podem ser utilizadas de forma a disponibilizar um serviço confiável e que seja utilizado por toda a comunidade acadêmica da unidade de Maria da Graça.

5.2 REMODELAÇÃO DA EQUIPE DAS BIBLIOTECAS DE TODAS AS UNIDADES

Um segundo problema apontado nas entrevistas é o número insuficiente de funcionários nas bibliotecas, em especial, das unidades de ensino descentralizadas.

Percebe-se a partir da análise das entrevistas que há um consenso entre as sete bibliotecas das unidades que o quadro de funcionários é insuficiente, o que pode ser facilmente demonstrado no número de servidores e bibliotecárias em cada unidade. No momento a biblioteca de Valença, só possui duas bibliotecárias na sua equipe e nenhum auxiliar de biblioteca. Em Nova Iguaçu, unidade que em volume de empréstimo só fica abaixo do Maracanã, só há uma bibliotecária, visto que a outra se encontra de licença médica e três auxiliares. Em Petrópolis, Angra dos Reis, Itaguaí e Nova Friburgo também foi relatado que muitas vezes é preciso priorizar a demanda dos serviços, dessa forma as atualizações e postagens nas redes sociais acabam ficando em segundo plano.

Segundo o bibliotecário de Angra dos Reis as atualizações da página da biblioteca não possuem regularidade, devido ao tempo disponível da equipe, que além dele conta com mais uma bibliotecária e um auxiliar. O mais agravante desse quadro reduzido de funcionários é a falta de continuidade dos serviços. Como exemplo tem a biblioteca de Valença que desativará o *Blog* e só manterá o *Facebook*, pelo motivo citado. Outro exemplo é que segundo a bibliotecária de Nova Iguaçu há o interesse de implementar três tipos de redes sociais, mas que devido ao número reduzido de funcionários e da grande demanda de alunos da unidade (no momento com o último curso criado – Engenharia Mecânica, gera um aumento de 35

alunos por cada turno em cada semestre) a responsável pela biblioteca prefere não implementar no momento, pois acredita que a continuidade do serviço em algum momento será interrompida. Além disso, as bibliotecas acabam trabalhando no seu limite para oferecer os serviços básicos como empréstimo, renovação e devolução de livros, catalogação dos livros e elaboração de fichas catalográficas. As redes sociais acabam sendo deixadas de lado e conseqüentemente a essa desatualização, ocorre a falta de interação com os usuários. Para efeitos de comparação, a biblioteca central possui uma equipe de sete bibliotecárias(os), 3 assistentes de administração e uma equipe de três terceirizados. Destaca-se ainda que esta biblioteca é a única do Sistema de bibliotecas que conta com uma bibliotecária dedicada exclusivamente a administração de ferramentas de redes sociais. Cabe ressaltar que esta biblioteca conta apenas com uma página de *Facebook*.

Como proposta sugere-se uma remodelação da equipe das bibliotecas visando agregar mais serviços e produtos e igualmente a sua continuidade. Para o dimensionamento de servidores lotados nas bibliotecas, recomenda-se a criação de métricas que utilizem, por exemplo, número de empréstimos, tamanho do acervo e número de alunos na unidade. A fim de exemplificar estas métricas, pode-se citar o exemplo da biblioteca da unidade de Nova Iguaçu. Esta é a segunda maior biblioteca em acervo, em empréstimos e em número de alunos. Em termos de tamanho pode-se dizer que esta biblioteca possui um terço do tamanho da biblioteca da unidade Maracanã. Todavia, atualmente esta biblioteca possui apenas uma única bibliotecária, enquanto a biblioteca central possui sete. O dimensionamento do número de servidores lotados na biblioteca deve contemplar as bibliotecárias(os) e assistentes.

5.3 APLICAÇÃO DE UMA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE SERVIÇOS E PRODUTOS COM OS USUÁRIOS

O terceiro problema apontado é a inexistência de uma pesquisa de satisfação de serviços e produtos aos usuários.

Apesar de seis das oito bibliotecas já utilizarem as redes sociais, em nenhuma delas foi feita uma pesquisa de satisfação de serviços e produtos com os usuários em decorrência do quadro reduzido de funcionários e das demandas prioritárias das bibliotecas, conforme o segundo problema relatado. Averiguou-se por

meio das entrevistas que em nenhuma das bibliotecas os usuários puderam participar da escolha das redes sociais. No momento todas as bibliotecas relatam a falta de interação em maior ou menor grau com os usuários.

Através da pesquisa de satisfação de serviços e produtos cada biblioteca terá a oportunidade de conhecer com maiores detalhes o perfil dos mesmos, permitindo informar-se melhor sobre a sua percepção em relação aos serviços e produtos oferecidos. Adicionalmente, a partir do conhecimento do perfil do usuário, a biblioteca de cada unidade poderá customizar as redes sociais de tal maneira a permitir atualizações e notícias voltadas ao público alvo de cada unidade, o que deve ter um impacto positivo na utilização de tais redes sociais o que aumentará a proximidade da biblioteca com os seus usuários e com toda a comunidade acadêmica.

Como proposta sugere-se uma pesquisa de satisfação de serviços e produtos com os usuários nas bibliotecas que já possuem redes sociais, de forma a verificar se as necessidades dos mesmos estão sendo atendidas, e averiguar quais ajustes devem ser feitos de forma a incrementar o número de usuários de redes sociais. Em Nova Iguaçu e Maria da Graça que ainda não utilizam redes sociais, então a sugestão é que se faça a pesquisa antes da implementação das redes sociais de forma que o trabalho seja mais bem planejado para evitar alguns problemas que as bibliotecas enfrentam atualmente.

5.4 TREINAMENTOS DE UTILIZAÇÃO DAS PRINCIPAIS REDES SOCIAIS

O quarto problema é a ausência de treinamentos sobre a utilização das redes sociais de modo mais avançado, levando em conta que os profissionais da biblioteca não explorem todo o potencial das ferramentas de redes sociais.

De acordo com o relato da bibliotecária de Maria da Graça a mesma utiliza o *Facebook* de maneira básica como usuária de forma que não se sente segura em criar um perfil, página ou grupos dentro do *Facebook* como administradora. A bibliotecária, também destaca a importância de treinamentos de forma que possa proporcionar a todas as unidades a utilização das redes sociais de modo mais avançado.

Cabe ressaltar que, em geral, o *Facebook* é uma das ferramentas de rede social mais populares. Neste sentido, outras redes como *Youtube*, *Blog*, *Slideshare*

dentre outros que não são tão utilizadas carecerão de conhecimento específico para serem implementadas e utilizadas pelas bibliotecas.

Uma consequência desta falta de treinamento é que as bibliotecárias não conseguem extrair todo o potencial já disponível nas redes sociais. Um exemplo é a utilização de métricas presentes no *Facebook*.

No momento a única biblioteca que utiliza todas as métricas disponíveis pelo *Facebook* é Nova Friburgo. Nas outras há um conhecimento parcial, mas ainda não é utilizado. A bibliotecária de Nova Friburgo relatou que fundamentado com essas métricas é possível um estudo de observação de impacto e da repercussão das publicações da página da biblioteca. A partir desse estudo, a mesma relatou que os vídeos são as postagens de maior alcance e diálogo com os usuários. Com esse exemplo pode-se inferir a importância da mensuração do uso das redes sociais que possibilita um acompanhamento junto com o que os usuários gostam mais, ou postagens que não chamam tanta atenção. Desta maneira, pode-se extrair informações estratégicas com relação à utilização das redes sociais, o que posteriormente pode se transformar em ações para aumentar a interação biblioteca-usuários. Adicionalmente, é importante que as outras bibliotecas deem uma atenção maior a esse estudo, para que se possa saber se estão no caminho correto ou se precisam fazer ajustes.

Como proposta sugere-se treinamentos das principais redes sociais juntamente com o setor de informática, de modo que os bibliotecários saibam utilizar da melhor forma as redes sociais e também explorá-las de acordo com os seus objetivos. É importante observar que este treinamento deva ser realizado antes da implementação das redes sociais.

Como outra sugestão, recomenda-se que se faça um estudo mais aprofundado das métricas disponíveis pelo *Facebook*, de modo que possa se utilizar delas para melhorar o serviço e conhecer mais seus usuários. Num primeiro momento sugere-se uma palestra com a bibliotecária de Nova Friburgo juntamente com todos os bibliotecários das diversas unidades, de modo que seu conhecimento possa ser compartilhado e apresentado todo o seu trabalho realizado com redes sociais, visto que é a biblioteca que se encontra mais avançada em seu uso.

5.5 PADRONIZAÇÃO DAS REDES SOCIAIS A SEREM UTILIZADAS PELO SISTEMA DE BIBLIOTECAS DO CEFET/RJ E A CRIAÇÃO DA IDENTIDADE VISUAL

Como a utilização de redes sociais ainda é embrionária no CEFET/RJ, emerge o quinto problema que é a falta de padronização das redes sociais e de uma identidade visual das mesmas e no processo de escolha das redes sociais a serem utilizadas nas bibliotecas.

Um problema desta falta de padronização é a forma de divulgação das redes sociais. De acordo com os respondentes, houve diferentes formas de divulgação, tais como: cartazes na biblioteca, divulgação nos grupos de *Facebook* de alunos e professores, *emails* dos usuários, visitas orientadas pelos próprios funcionários da biblioteca e *banners* pela instituição. Pode-se perceber que não houve um consenso de que forma seria a divulgação das redes e nem um estudo para verificar qual seria a forma mais eficiente da divulgação das redes sociais das bibliotecas.

Uma questão importante que merece ser destacada é a ausência de uma identidade visual, que dificulta as redes sociais serem identificadas como pertencentes ao sistema de bibliotecas do CEFET/RJ. O que por sua vez, faz com que os usuários não percebam que existe um sistema de bibliotecas que estão interligadas entre si e que, por exemplo, um aluno possa pedir um livro do acervo de outra biblioteca do sistema.

De acordo com as entrevistas, todas as bibliotecas começaram a utilizar as redes sociais de forma isolada, não havendo nenhum tipo de comunicação entre as mesmas para a escolha da rede social que atendesse inicialmente aos objetivos de todas as bibliotecas.

Como proposta sugere-se um estudo juntamente com o setor de comunicação da unidade Maracanã de forma a criar um logotipo, *layout*, *banners* e cartazes padronizados para a divulgação em todas as bibliotecas criando assim uma identidade visual do Sistema de Bibliotecas do CEFET-RJ.

Outra sugestão é a reunião de todos os bibliotecários juntamente com o chefe do Sistema de Bibliotecas do CEFET-RJ de modo que haja uma padronização das redes sociais a serem utilizadas pelas bibliotecas. Neste sentido, o desenvolvimento de um *site* que congregue todas as bibliotecas e possua um *link* para as redes sociais de cada biblioteca do sistema de bibliotecas pode ser uma excelente forma de divulgação das ferramentas de redes sociais. Adicionalmente, a criação de um

site para o sistema de bibliotecas reunirá em um único local todos os produtos e serviços que as bibliotecas oferecem aos seus, assim como, as normas e regras para a utilização das mesmas. Cabe ressaltar que embora, haja um pensamento unânime entre os entrevistados que as bibliotecas se constituem em um sistema, este trabalha apenas no campo das ideias. Tal fato pode ser ilustrado pela ausência de um espaço que reúna informações de todas as bibliotecas em um único local como, por exemplo, um *site*.

Outro ponto que pode ser interessante é a criação de uma agenda para a implantação de redes sociais por parte das bibliotecas. E de forma inicial propõe-se o uso do *Facebook* para todas as bibliotecas e num segundo momento o uso do *Slideshare* e *Youtube*. O *Facebook* pode ser utilizado para notícias rápidas da biblioteca, da instituição e de outras instituições de ensino pertinentes a biblioteca. O *Slideshare* pode disponibilizar manuais e tutoriais para os usuários de forma mais ordenada. Já o *Youtube* seria utilizado para a criação de vídeos como: resenha, apresentação da biblioteca e indicação de leitura.

Para a superação da falta de treinamento dos bibliotecários(as), ausência de normas de funcionamento do sistema de bibliotecas do CEFET/RJ e falta de padronização nas redes sociais, propõe-se uma consultoria especializada em implantação e gestão de redes sociais dentro de bibliotecas. Tal empresa, a partir de um olhar profissional especializado, pode dar as diretrizes necessárias para a implantação e gestão de redes sociais para as bibliotecas e para todo o CEFET/RJ.

5.6 CRIAÇÃO DE UM MANUAL DE PROCEDIMENTOS DE UTILIZAÇÃO DAS REDES SOCIAIS

O sexto problema apontado nas entrevistas é a ausência de uma política com diretrizes para a implementação e aplicação das redes sociais, tal como, um planejamento estratégico para o uso das redes sociais.

Conforme citado pelas bibliotecárias de Nova Iguaçu e Maria da Graça, a ausência de uma política com diretrizes para a implementação e aplicação das redes sociais e a falta do planejamento estratégico para o uso das redes sociais acaba fazendo com que a utilização das ferramentas seja de forma aleatória, e também sem nenhum tipo de posicionamento da biblioteca do Maracanã, assim como, resultando na ausência de objetivos comuns a todas as bibliotecas.

Percebe-se que as bibliotecas que já fazem uso das redes sociais tomam decisões sozinhas, não existindo documentos que respaldem as mesmas em caso de algum problema. O Sistema de Bibliotecas do CEFET-RJ precisa urgentemente de políticas com relação às redes sociais e a outros serviços com o intuito de fornecer orientações aos responsáveis pelos perfis das bibliotecas.

Como proposta sugere-se um estudo de políticas com diretrizes para a implementação e aplicação das redes sociais e também um planejamento estratégico com propostas de utilização para o uso das redes sociais para que seja criado um documento formal que contenha seus objetivos, tipos de redes sociais a serem utilizadas, planejamento a curto e longo prazo, acompanhamento dos resultados atingidos ou não. Destaca-se que este documento deve abordar questões relativas aos direitos autorais, bem como, a responsabilidade pelas postagens nas redes sociais. Esse estudo deve ser feito com o chefe de Sistema de Bibliotecas do CEFET-RJ juntamente com os bibliotecários chefes das unidades, além de representantes do setor de Comunicação, Informática, Diretoria de Gestão Estratégica, Diretoria de Ensino, Diretoria de Pesquisa e Pós-Graduação e Diretoria de Extensão. Após a elaboração do documento, o mesmo deverá ser enviado a Direção Geral de forma que fique legalmente documentado e registrado. Como exemplo deste registro pode-se citar a criação de um manual de procedimentos para a utilização de redes sociais do CEFET/RJ. Tal procedimento é importante para padronizar a utilização, estabelecer padrões de conduta e permitir que novos servidores tenham acesso em um único local as informações necessárias para a administração das redes sociais.

5.7 INTEGRAÇÃO COM OS PROFESSORES, COORDENAÇÕES DE CURSOS E GERENCIA ACADÊMICA

O sétimo problema reside na carência de interação e participação com os professores, coordenações de cursos e gerência acadêmica.

A biblioteca não é um setor isolado dentro de uma instituição de ensino, muito pelo contrário, é um setor que congrega em um mesmo espaço, discentes, docentes, técnicos administrativos e comunidade acadêmica como um todo. Nesta direção, sugere-se uma aproximação entre bibliotecários e professores em cada unidade, através de reuniões das quais possam encontrar pontos que um possa ajudar um ao outro, de forma que os alunos interajam mais com a biblioteca. É importante uma

maior integração entre professores e biblioteca. Uma forma de aproximação seria que, assim que os professores entrassem na instituição, as coordenações fizessem a ponte dessa comunicação entre biblioteca e professor, pois a utilização de ferramentas de redes sociais por si não é capaz de gerar o interesse do discente em aumentar a sua frequência na biblioteca, o que pode contribuir positivamente para o processo de ensino-aprendizagem.

No término das entrevistas, ao serem indagados sobre qual a importância/benefícios que a utilização de redes sociais pode trazer para o sistema de bibliotecas, foram apontados vários aspectos positivos. O primeiro ponto destacado é a possibilidade de um aumento na visibilidade do CEFET/RJ perante a sua comunidade interna e a outras instituições de ensino. O fato de ter redes sociais possibilita uma maior integração com a Diretoria de Ensino, Diretoria de Pesquisa e Pós-Graduação e Diretoria de Extensão da instituição, uma vez que o número de programas de pós na instituição tem se expandido nos últimos anos. Outro ponto destacado é que com uma maior visibilidade dos produtos e serviços ofertados pelas bibliotecas, os usuários tenderão a valorizar cada vez mais esses espaços, o que pode transformar os usuários potenciais em usuários frequentadores da biblioteca que reconhecerão e valorizarão o trabalho das(os) bibliotecárias(os).

Na última pergunta, quando os entrevistados(as) foram indagados sobre algum ponto que não foi abordado na pesquisa, dois pontos emergiram. O primeiro é a necessidade de atualização dos bibliotecários com novas tecnologias e meios de comunicação. Outro ponto destacado é o papel social das bibliotecas. O CEFET/RJ possui sete unidades de ensino descentralizadas que estão localizadas em áreas carentes de bibliotecas, em especial, bibliotecas modernas e com acervo novo. A falta de comunicação e de visibilidade leva a que a comunidade local não saiba muitas vezes, sobre a biblioteca do CEFET/RJ e dos produtos e serviços que são ofertados. Ao se divulgar tais bibliotecas na região onde a unidade está inserida a população local poderá conhecer e frequentar as bibliotecas do sistema CEFET/RJ.

6 CONCLUSÃO

O presente trabalho de pesquisa realizou, em uma primeira etapa, um diagnóstico sobre as ferramentas de redes sociais já utilizadas dentro do sistema de bibliotecas do CEFET/RJ. De posse deste diagnóstico buscou-se identificar e propor a utilização de redes sociais que mais se adequassem às necessidades do sistema de bibliotecas, visando sempre à melhoria da comunicação e dos serviços prestados. Para que esta etapa fosse atingida foi necessária uma análise das vantagens e desvantagens das principais redes sociais. Deste modo, com base na revisão da literatura, da pesquisa empírica e das propostas apresentadas, depreende-se que o objetivo foi atingido.

De acordo com a pesquisa feita juntamente com a equipe de bibliotecários do sistema de bibliotecas do CEFET/RJ pode-se inferir que a utilização das redes sociais pelas mesmas ainda é feita de forma incipiente. Ainda não são todas as bibliotecas que as utilizam e as que já utilizam praticamente só usam uma única rede social. Outro dado que precisa ser ressaltado é o fato de nenhuma biblioteca nunca ter feito uma pesquisa de satisfação com o usuário. Desta forma, percebe-se que o usuário acaba não sendo escutado e muitas falhas poderiam ser corrigidas e mesmo evitadas se tal pesquisa fosse realizada.

Percebe-se que os principais motivos que levaram as bibliotecas a adotar as redes sociais são: criação de um novo canal de comunicação com os usuários, estreitamento de relacionamento com os usuários e maior visibilidade dos produtos e serviços oferecidos pelas bibliotecas. No entanto, não foi criada nenhuma política para a implantação e para o uso das redes sociais, assim como, um planejamento estratégico que incluía redes sociais por parte da chefia do Sistema de Bibliotecas do CEFET/RJ.

A utilização das redes sociais pelo sistema de bibliotecas da Instituição é recente, visto que a primeira biblioteca que começou a utilizar redes sociais foi Angra dos Reis, em agosto de 2014. Destaca-se que, dentre as bibliotecas que possuem redes sociais, a que adotou por último estas ferramentas é a biblioteca central, que inaugurou sua página no *Facebook* em fevereiro de 2016, mesmo possuindo o maior número de profissionais dentre todas as bibliotecas. Portanto, é natural que os desafios ainda sejam numerosos. Apesar disso, os objetivos propostos com a utilização das redes sociais estão sendo alcançados. Hoje o público das bibliotecas

já foi ampliado, a comunicação com os usuários já foi melhorada e também já foi percebida uma maior divulgação da biblioteca e suas informações essenciais, assim como dos seus serviços e produtos.

Perante todos os problemas detectados, as propostas de melhorias recomendadas para a utilização das redes sociais pelo Sistema de Bibliotecas do CEFET/RJ são:

- Estabelecimento de requisitos mínimos de conexão com a internet – essa proposta visa fornecer a estabilidade do acesso à internet, permitindo que todas as unidades possam desenvolver o uso das redes sociais e disponibilizar um serviço confiável;

- Remodelação da equipe das bibliotecas de todas as unidades – essa proposta pretende agregar mais serviços e produtos às bibliotecas e, fundamentalmente, busca oferecer a continuidade dos mesmos;

- Aplicação de uma pesquisa de satisfação de serviços e produtos com os usuários – através dessa proposta será possível mapear as necessidades reais dos usuários das bibliotecas que já utilizam as redes sociais, bem como, os ajustes necessários. Também é recomendada que seja aplicada pelas bibliotecas que ainda não fazem uso das redes sociais, visando um maior planejamento, de forma a evitar os problemas que as bibliotecas que já utilizam enfrentam atualmente;

- Criação da identidade visual do Sistema de Bibliotecas do CEFET/RJ juntamente com o setor de comunicação da unidade Maracanã – dessa forma será estabelecido logotipo, *layout*, *banners* e cartazes padronizados que serão utilizados por todas as bibliotecas, permitindo assim, o fácil entendimento dos usuários quanto ao Sistema de Bibliotecas do CEFET/RJ;

- Padronização das redes sociais a serem utilizadas pelo Sistema de Bibliotecas do CEFET/RJ - possibilitando assim atender os objetivos comuns a todas as bibliotecas;

- Consultoria especializada em implantação e gestão de redes sociais dentro das bibliotecas – dessa forma acontecerá um olhar externo que possibilitará apontar as falhas existentes e o caminho mais indicado ao sucesso das redes sociais dentro do Sistema de Bibliotecas do CEFET/RJ;

- Treinamentos de utilização das principais redes sociais – objetivando que maximize da melhor forma a utilização das redes sociais, assim como, explorá-las de

acordo com os objetivos das bibliotecas. Além disso, permitirá um nivelamento de conhecimento de todas as equipes;

- Criação de um manual de procedimentos de utilização das redes sociais – visando fornecer orientações aos responsáveis pelos perfis das bibliotecas, bem como, os objetivos a curto e longo prazo do Sistema de Bibliotecas do CEFET/RJ com a utilização das redes sociais;

- Integração com os professores, coordenações de cursos e gerência acadêmica – essa proposta visa viabilizar uma aproximação dos professores juntamente às bibliotecas, de forma que possibilite um maior interesse em frequentar as bibliotecas.

Esta dissertação não tem por objetivo ser exaustiva nesta temática. Neste sentido, a utilização de ferramentas de redes sociais no sistema de bibliotecas do CEFET/RJ configura-se em um campo riquíssimo para o desenvolvimento de novos trabalhos, seja acadêmicos ou profissionais na área. Como possibilidades para estudos futuros, porém não limitados, cita-se como exemplo: adoção de um planejamento estratégico para o sistema de Bibliotecas do CEFET/RJ que contemple a utilização de redes sociais; comparar os produtos e serviços das bibliotecas do CEFET/RJ com outras instituições de ensino, em especial, universidades; desenvolver produtos e serviços para todas as Diretorias, em especial, a de pós-graduação; buscar novas formas de fomentar a interação dos usuários com as bibliotecas do sistema e; estabelecer diretrizes para que as bibliotecas cumpram com maior efetividade o seu papel social, em especial, nas comunidades pobres do entorno das unidades de ensino descentralizadas.

REFERÊNCIAS

AGUIAR, Giseli Adornato de. **Uso das ferramentas de redes sociais em bibliotecas universitárias: um estudo exploratório com as bibliotecas da UNESP, UNICAMP e USP.** 2012. 184 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2012. Disponível em: <
<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27151/tde-03122012-160409/pt-br.php>>. Acesso em: 15 jan. 2016.

ALMEIDA, Robson Lopes de. **Disseminação de conteúdos na web: a tecnologia RSS como proposta para a comunicação científica.** 2008. 192 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Departamento de Ciência da Informação e Documentação, Universidade de Brasília, Brasília-DF, 2008. Disponível em: <
http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/1538/1/Disserta%C3%A7%C3%A3o_Robson_Lopes_Almeida.pdf>. Acesso em: 21 fev. 2016.

ANDRADE, Laura Mariane de. **Aplicabilidade de recursos web 2.0 em bibliotecas.** 2009. 87 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia) – Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília, 2009. Disponível em: <
http://rabci.org/rabci/sites/default/files/Aplicabilidade_de_recursos_web_%2020_em_bibliotecas.pdf>. Acesso em: 21 fev. 2016.

BARABÁSI, Albert-László. **Linked (conectado): a nova ciência dos networks.** São Paulo: Leopardo, 2009.

BLATTMANN, U.; SILVA, F. C. C. Colaboração e interação na web 2.0 e biblioteca 2.0. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 12, n. 2, p. 191-215, jul./dez. 2007. Disponível em: <
<http://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/530/664>>. Acesso em: 10 fev. 2016.

BRESSAN, Renato Teixeira. Youtube: intervenções e ativismos. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO DA REGIÃO SUDESTE, 12., Juiz de Fora. *Anais eletrônicos...* Juiz de Fora: Intercom, 2007. Disponível em: <
<http://www.aligattor.com.br/cdromparacongresso/resumos/R0040-1.pdf>>. Acesso em: 18 fev. 2016.

BUCHANAN, Mark. **Nexus: fundamentos da ciência dos networks.** São Paulo: Leopardo, 2009.

BUENO, Evelyn. **Skoob, a rede social do livro,** 2015. Disponível em: <
<http://www.bluefoot.com.br/Blog/skoob-a-rede-social-do-livro/>>. Acesso em: 21 fev. 2016.

CARDOSO, Paulino de Jesus Francisco et al. Utilização do Facebook como meio de divulgação de fontes de informação pela biblioteca de referência NEAB/UDESC. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 20, n. 1, p. 34-40, jan./abr. 2015. Disponível em: <
http://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/977/pdf_109>. Acesso em: 20 fev. 2016.

CASEY, M. **Library 2.0, Beta**. [S.l.]: LibraryCrunch, 11 Oct. 2005. Disponível em: http://www.librarycrunch.com/2005/10/library_20_beta.html. Acesso em 02 fev. 2016.

CASEY, M. E.; SAVASTINUK, L. C. **Library 2.0: a guide to participatory library service**. Medford, NJ: Information Today, 2007.

CASTELLS, Manuel. **A galáxia da internet: reflexões sobre a internet, os negócios e a sociedade**. Rio de Janeiro: Zahar, 2003.

_____. **A sociedade em rede**. São Paulo: Paz e Terra, 2012.

CHAD, Ken; MILLER, Paul. **Do library matters? The rise of library 2.0**. Birmingham: Talis, 2005. Disponível em: <<http://library.nust.ac.zw/gsd/collect/toolbox/archives/HASH0190.dir/Do%20Libraries%20Matter.pdf>>. Acesso em: 10 fev. 2016.

CIRIBELI, João Paulo; PAIVA, Victor Hugo Pereira. Redes e mídias sociais na internet: realidades e perspectivas de um mundo conectado. **Mediação**, Belo Horizonte, v. 13, n. 12, p. 58-74, jan./jun. 2011. Disponível em: <<http://www.fumec.br/revistas/mediacao/article/view/509/504>>. Acesso em: 14 fev. 2016.

CONSELHO REGIONAL DE BIBLIOTECONOMIA 7º REGIÃO. **Carreira**. Disponível em: http://crb7.org.br/index.php?option=com_content&task=view&id=31&Itemid=100. Acesso em: 10 abr. 2016.

CONTI, Daiana Lindaura; PINTO, Maria Carolina Carlos. Ferramentas colaborativas para bibliotecas. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 15, n. 1, p. 07-21, jan./jun. 2010. Disponível em: <<http://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/684>>. Acesso em: 14 fev. 2016.

COSTA, Maíra Murrieta; CUNHA, Murilo Bastos de. O Social Bookmarking como instrumento de apoio à elaboração de guias de literatura na internet. DataGramaZero: **Revista de Ciência da Informação**, Rio de Janeiro, v. 13, n. 2, abr. 2012. Disponível em: <http://www.dgz.org.br/abr12/Art_08.htm>. Acesso em: 18 fev. 2016.

CUNHA, Murilo Bastos da; CAVALCANTI, Cordélia Robalinho de Oliveira. **Dicionário de biblioteconomia e arquivologia**. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2008.

CUNHA, Murilo Bastos da. A biblioteca universitária na encruzilhada. DataGramaZero: **Revista de Ciência da Informação**, Rio de Janeiro, v. 11, n. 6, dez. 2010. Disponível em: <http://www.dgz.org.br/dez10/Art_07.htm>. Acesso em: 18 jan. 2016.

CURTY, Renata Gonçalves. Web 2.0: plataforma para o conhecimento coletivo. In: TOMAÉL, M. I. (Org.). **Fontes de informação na internet**. Londrina: Eduel, 2008a.

_____. Apontadores como fontes de informação. In: TOMAÉL, M. I. (Org.). **Fontes de informação na internet**. Londrina: Eduel, 2008b.

DAVIS, Ian. Talis, web 2.0 and all that, **Internet Alchemy** Blog, 4 July, 2005. Disponível em: < <http://Blog.iandavis.com/2005/07/talis-web-2-0-and-all-that/>>. Acesso em: 12 fev. 2016.

DEITEL, A. et al. **Internet e world wide web: como programar**. 2.ed. Porto Alegre: Artmed, 2003.

EIRÃO, Thiago Gomes. **A disseminação seletiva da informação e a tecnologia RSS nas bibliotecas de tribunais em Brasília**. 2011. 122 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Faculdade de Ciência da Informação, Universidade de Brasília, Brasília – DF, 2011. Disponível em: < http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/8395/1/2011_ThiagoGomesEirao.pdf>. Acesso em: 21 fev. 2016.

FERREIRA, Sarah L. **Enfrentando os desafios da cultura digital: a gestão da comunicação na Biblioteca ECA/USP**. 2010. 171 f. Monografia (Especialização em Gestão da Comunicação) – Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2010. Disponível em: < http://www3.eca.usp.br/sites/default/files/form/biblioteca/acervo/textos/TPG_2010_Sarah%20Lorenzon%20Ferreira.pdf>. Acesso em: 10 jan. 2016.

FUJITA, Mariângela S. L. Aspectos evolutivos das Bibliotecas Universitárias em ambiente digital na perspectiva da rede de Bibliotecas da UNESP. **Informação & Sociedade: estudos**, João Pessoa, v. 15, n. 2, p. 97-112, jul./dez. 2005. Disponível em: < <http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/33/1514>>. Acesso em: 14 fev. 2016.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

GOMES, Henriette Ferreira; PRUDÊNCIO, Deise Sueira; CONCEIÇÃO, Adriana Vasconcelos da. A mediação da informação pelas bibliotecas universitárias: um mapeamento sobre o uso dos dispositivos de comunicação na web. **Informação & Sociedade: estudos**, João Pessoa, v. 20, n. 3, p. 145-156, set./dez. 2010. Disponível em: < <http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/9047> >. Acesso em: 28 fev. 2016.

GRAY, David E. **Pesquisa no mundo real**. 2. ed. Porto Alegre: Penso, 2012.

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**: Minas Gerais, 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: 15 mar. 2016.

JORGE, Nelson Ribeiro. **Contexto de aprendizagem 2.0: a utilização de ferramentas web 2.0 para uma aprendizagem em contexto**. 2009. 165 f. Dissertação (Mestrado em Pedagogia do Elearning) - Universidade Aberta, Lisboa, 2009. Disponível em: <

https://repositorioaberto.uab.pt/bitstream/10400.2/1380/1/tese_nelson_jorge.pdf>. Acesso em: 19 fev. 2016.

JORGE, Pablo Diego Silva de Souza; RIBEIRO, Marcos Maurilio. Ferramentas 2.0 e bibliotecas universitárias brasileiras: levantamento de uso e implicações. **AtoZ**: novas práticas em informação e conhecimento: Curitiba, v. 2, n. 1, p. 22-33, jan./jun. 2013. Disponível: <http://revistas.ufpr.br/atoz/article/view/41317/25252>. Acesso em: 15 mar. 2016

HELLMANN, Géssica. **O que é mídia social**. Publicação em: 23 abr. 2008. Disponível em: <http://www.webartigos.com/artigos/o-que-e-midia-social/5560/>>. Acesso em: 16 fev. 2016.

HOUAISS, Antônio. **Dicionário Houaiss da Língua Portuguesa**. Rio de Janeiro: Objetiva, 2001.

LÉVY, Pierre. **O que é o virtual?** 2.ed. São Paulo: Editora 34, 2011.

LIMA, Klecius Leoncio de. **Aplicabilidade de ferramentas da web as bibliotecas**. 2011. 61 f. Monografia (Graduação em Biblioteconomia) – Departamento de Ciência da Informação, Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2011. Disponível em: <<https://books.google.com.br/books?id=uDP0I2mezKQC&printsec=frontcover&hl=pt-BR#v=onepage&q&f=false>>. Acesso em: 20 fev. 2016.

LIMA, Livia da Fraga. **O CRM no contexto das bibliotecas**: proposta de implementação na Biblioteca Central do CEFET/RJ. 2013. Dissertação (Mestrado em Sistemas de Gestão) – Departamento de Engenharia de Produção, Universidade Federal Fluminense, Niterói. 2013. Orientador: Rogerio Atem de Carvalho. p. 105-109.

MANESS, J. M. Teoria da Biblioteca 2.0: Web 2.0 e suas implicações para as bibliotecas. **Informação & Sociedade**: Estudos, João Pessoa, v. 17, n. 1, p. 43-51, jan./abr. 2007. Disponível em: <<http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/831/623>>. Acesso em: 10 fev. 2016.

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

MARGAIX-ARNAL, Dídac. **Informe APEI sobre web social**. Gijón: Associação Profisisonal de Especialistas em Informação, APEI, 2008a.

_____. Las bibliotecas universitárias y Facebook: como y por qué estar presentes. **El profesional de la información**, Espanha, v. 17, n. 6, p. 589-601, nov./dez. 2008b. Disponível em: <http://eprints.rclis.org/12568/1/articulo_Facebook_Margaix.pdf>. Acesso em: 21 fev. 2016.

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.

MARTINS, Wilson. **A palavra escrita**: história do livro, da imprensa e da biblioteca. 2.ed. São Paulo: Ática, 1996.

MORIGI, V, J.; SOUTO, L. R. Entre o passado e o presente: as visões de biblioteca no mundo contemporâneo. **Revista ACB**: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis, v. 10, n. 2, p. 189-206, jan./dez. 2005. Disponível em: <http://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/432/552>. Acesso em: 05 jan. 2016.

O'REILLY, T. **Web 2.0**: compac definition? Sebastopol, CA: O'Reilly Media, 2005a. Disponível em: < <http://radar.oreilly.com/2005/10/web-20-compact-definition.html>>. Acesso em: 13 fev. 2016.

_____. **What is web 2.0**: design patterns and business models for the next generation of software. Sebastopol, CA: O'Reilly Media, 2005b. Disponível em: < <http://www.oreilly.com/pub/a/web2/archive/what-is-web-20.html>>. Acesso em: 14 fev. 2016.

ORIHUELA, J. L. **Twitter y el boom del microblogging**. Perspectivas del mundo de la comunicación, Navarra, n. 43, p. 2-3, nov. 2007. Disponível em: < <http://www.unav.edu/documents/29014/467792/43.pdf>>. Acesso em: 18 fev. 2016.

PRADO, Jorge Moisés Kroll do; LUCAS, Eliane de Oliveira; HERRERO-CURIEL, Eva. As bibliotecas nacionais iberoamericanas na web 2.0: resultados parciais sobre o Facebook. In: XXV CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 25, 2013, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis: FEBAB/ACB, 2013. Disponível em: < <http://portal.febab.org.br/anais/article/view/1384/1385>>. Acesso em: 21 fev. 2016.

PONTES, E. M.; SANTOS, M. K. O uso das redes sociais no âmbito das bibliotecas universitárias federais brasileiras. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – CBBBD, 24., 2011, Maceió, AL. **Sistemas de informação, multiculturalidade e inclusão social**. Maceió, AL: FEBAB, 2011. Disponível em: < <http://repositorio.ufrn.br/jspui/bitstream/1/6205/1/370-2620-1-PB.pdf>>. Acesso em: 10 jan. 2016.

PRIMO, Alex Fernando Teixeira; RECUERO, Raquel da Cunha. Hipertexto cooperativo: uma análise da escrita coletiva a partir dos Blogs e da Wikipédia. **Revista da FAMECOS**, n. 23. P. 54-63, dez. 2003. Disponível em: < <http://penta3.ufrgs.br/PEAD/Semana01/hipertextocooperativo.pdf>>. Acesso em: 20 fev. 2016.

RECUERO, Raquel da Cunha. Rede social. In: SPYER, J. (Org.). **Para entender a internet**: noções, práticas e desafios da comunicação em rede. São Paulo: NãoZero, 2009. Disponível em: < http://www.fbes.org.br/index2.php?option=com_docman&task=doc_view&gid=1041&Itemid=1>. Acesso em: 22 fev. 2016.

_____, Raquel da Cunha. **Redes sociais na internet**. 2. ed. Porto Alegre: Sulina, 2014.

_____, Raquel da Cunha. Teoria das redes e redes sociais na internet: considerações iniciais sobre o Orkut, os weblogs e os fotologs. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO, 27., 2004. Porto Alegre. **Anais...** São Paulo: Intercom, 2004. Disponível em: <
<http://www.portcom.intercom.org.br/pdfs/121985795651418859729998795470196200751.pdf>>. Acesso em 28 fev. 2016.

ROS-MARTÍN, Marcos. Evolución de los servicios de redes sociales em internet. **El profesional de la información**, Barcelona, v. 18, n. 5, p. 552-557, 2009. Disponível em: <
<http://www.elprofesionalde lainformacion.com/contenidos/2009/septiembre/09.pdf>>. Acesso em: 28 fev. 2016.

RUFINO, Airtiane; TABOSA, Hamilton Rodrigues; NUNES, Jefferson Veras. Redes sociais: surgimento e desenvolvimento do Micro-Blogging. **InforBRASIL TI & TELECOM**, Fortaleza, 2010. Disponível em: <
[http://www.infobrasil.inf.br/userfiles/26-05-S1-3-68061-Redes%20Sociais\(1\).pdf](http://www.infobrasil.inf.br/userfiles/26-05-S1-3-68061-Redes%20Sociais(1).pdf)>. Acesso em: 18 fev. 2016.

SANTOS, Alexandra; ANDRADE, Antonio. Bibliotecas universitárias portuguesas no universo da web 2.0. **Enc. Bibli: R. Eletr. Bibliotecon. Ci.**, Florianópolis, n. esp., p. 116-131, 2.º sem. 2010. Disponível em: <
<https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2010v15nesp2p116>>. Acesso em: 14 fev. 2016.

SANTOS, Josiel Machado. O processo evolutivo das bibliotecas da Antiguidade ao Renascimento. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 8, n. 2, p. 175-189, jul./dez. 2012. Disponível em: <
<http://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/237/235>>. Acesso em: 10 jan. 2016.

SANTOS, Raquel Rosário; GOMES, Henriette Ferreira. Utilização dos dispositivos de comunicação da web social pelas bibliotecas universitárias: um espaço para mediação da informação. **TransInformação**, Campinas, v. 26, n. 1, p. 39-50, jan./abr. 2014. Disponível em: <http://periodicos.puc-campinas.edu.br/seer/index.php/transinfo/article/view/2237>. Acesso em: 16 fev. 2016.

SERRANO, Paulo Henrique Souto Maior; PAIVA, Cláudio Cardoso. A nova (des) ordem da cibercultura: normas de uso, restrição e censura no Youtube. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO, 31., 2008, Natal. **Anais eletrônicos...** Natal: INTERCOM, 2008. Disponível em: <
<http://www.intercom.org.br/papers/nacionais/2008/resumos/R3-0803-1.pdf>>. Acesso em: 17 fev. 2016.

SIMÃO, J. Relação entre os Blogs e webjornalismo. **Revista Prisma**, Porto, n. 3, out., p. 148,164, 2006. Disponível em: <
<http://revistas.ua.pt/index.php/prismacom/article/view/626>>. Acesso em: 15 fev. 2016.

SOUSA, M. M. **A biblioteca universitária como ambiente de aprendizagem no ensino superior**. 2009. 90 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) –

Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo. 2009. Disponível em: <http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27151/tde-20102009-153956/pt-br.php>. Acesso em: 10 jan. 2016.

SOUZA, Clarice Muhlethaler de. Biblioteca: uma trajetória. In: CONGRESSO DE BIBLIOTECOLOGIA, 3., 2005. Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro, 2005. Disponível em: < <http://www.geocities.ws/csouza952/IIICIB.pdf>>. Acesso em: 10 jan. 2016.

STEPHENS, M. Instant messaging. In:_____. **Web 2.0 & libraries: Best practices for social software**. Chicago: Ala, 2006. Disponível em: < <http://thehyperlinkedlibrary.org/libtechreport1/chapter-4-instant-messaging/>>. Acesso em: 20 fev. 2016.

SZKOLAR, D. **Pinterest: a new social media opportunity for libraries**. Syracuse: School of Information Studies Syracuse University, 12 Mar. 2012. Disponível em:< <http://infospace.ischool.syr.edu/2012/03/10/pinterest-a-new-social-media-opportunity-for-libraries/>>. Acesso em: 18 fev. 2016.

TAMMARO, Anna Maria; SALARELLI, Alberto. **A biblioteca digital**. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2008.

TAPSCOTT, D. **A hora da geração digital: como os jovens que cresceram juntos usando a internet estão mudando tudo, das empresas aos governos**. Rio de Janeiro: Agir Negócios, 2010.

TELLES, André. **A revolução das mídias sociais: cases, conceitos, dicas e ferramentas**. 2. ed. São Paulo: M. Books, 2011.

TOMAÉL, Maria Inês; ALCARÁ, Adriana Rosecler; DI CHIARA, Ivone Guerreiro. Das redes sociais à inovação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 34, n. 2, p. 93-104, maio/ago. 2005. Disponível em: < <http://www.scielo.br/pdf/ci/v34n2/28559.pdf/>>. Acesso em: 26 fev. 2016.

TOMAÉL, Maria Inês; MARTELETO, Regina Maria. Redes sociais: posições dos atores no fluxo da informação. **Enc. Bibli: R. Eletr. Bibliotecon. Ci.**, Florianópolis, n. esp., p. 75-91, 1.º sem. 2006. Disponível em: < <https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2006v11nesp1p75> >. Acesso em: 24 fev. 2016.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 12.ed. São Paulo: Atlas, 2010.

VIEIRA, David Vernon; CARVALHO, Eliane Batista de; LAZZARIN, Fabiana Aparecida. Uma proposta de modelo baseado na web 2.0 para as bibliotecas das universidades federais. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIENCIA DA INFORMAÇÃO, 9., 2008, São Paulo. **Anais...**, São Paulo: USP; ANCIB, 2008. Disponível em: < <http://enancib.ibict.br/index.php/enancib/ixenancib/paper/viewFile/3127/2253>>. Acesso em: 10 fev. 2016.

YIN, Robert K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2010.

WEINBERG, T. **The new community rules: marketing on the social web**. Sebastopol: O'Reilly Media, 2009.

XU, C; OUYANG, F; CHU, H. The Academic Library meets web 2.0: applications and implications. **The Journal of Academic Librarianship**, v. 35, n. 4, p. 324-331, 2009.

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO COM OS BIBLIOTECÁRIOS-CHEFES

Prezado (a) Bibliotecário (a),

Sou Roberta de Sousa Batista, bibliotecária e servidora do CEFET/RJ. Este questionário faz parte da confecção da minha dissertação intitulada: “O USO DAS FERRAMENTAS DE REDES SOCIAIS NAS BIBLIOTECAS DO CEFET/RJ: UM ESTUDO DE CASO”. Para alcançar o objetivo da minha dissertação estou realizando uma pesquisa empírica no qual busco identificar as ferramentas de redes sociais que são utilizadas ou que possuem um potencial de serem implementadas no CEFET/RJ. Conto com a colaboração de você, bibliotecário(a) chefe, para responder este questionário para que possa mapear as ferramentas de redes sociais e com isso as Bibliotecas do CEFET/RJ estejam mais conectadas com as novas tecnologias.

Desde já agradeço muito a sua colaboração.

Abraços,

Roberta de Sousa Batista.

Nome do Bibliotecário:

Biblioteca:

Tempo de trabalho na instituição

- Até 3 anos
- 3 a 6 anos
- 6 a 9 anos
- 9 a 12 anos

1 A biblioteca utiliza ferramentas de redes sociais?

- Sim
- Não

Se NÃO responda as questões 2 e 3

Se SIM responda a partir da questão 4

2 Quais são os impedimentos para a implantação e utilização das redes sociais pela biblioteca? Pode marcar mais de uma resposta.

- Ausência de uma política com diretrizes para a implantação e a aplicação das redes sociais
- Falta de funcionário para administrar as redes sociais
- Falta de comprometimento da equipe
- Ausência de um planejamento estratégico para o uso das redes sociais
- Não existe interesse pelas redes sociais
- Resistência da equipe da utilização das redes sociais
- Preocupação com vírus e hackers na rede utilizada pela biblioteca
- Outro:

3 A biblioteca já pensa em começar a utilizar as ferramentas de redes sociais?

- Sim
- Não

4 Quais dessas ferramentas de redes sociais a biblioteca utiliza:

- Facebook
- Blog
- Delicious
- Flickr
- Library Thing
- Skoob
- Twitter*
- Slideshare*
- Youtube*
- RSS
- Picasa
- Pinterest*
- Social Bookmarking*
- Mensagens Instantâneas – Fale com o bibliotecário
- Vimeo
- Outras. Quais:

5 Quantos funcionários participam da atualização e respostas aos usuários nas redes sociais da biblioteca?

- Um
- Dois
- Três
- Todos

6 Com que frequência ocorre a atualização das postagens e respostas aos usuários postadas nas redes sociais?

- Diariamente
- Duas vezes por semana
- Três vezes por semana
- Quatro vezes por semana
- Semanalmente
- Quinzenalmente
- Mensalmente

7 Os usuários puderam participar da escolha das redes sociais?

- Sim.
- Não

Se sim de que forma:

8 Existe o interesse de implantar outras redes sociais? Quais?

- Facebook*
- Blog*
- Delicious*
- Flickr*
- Library Thing*
- Skoob*
- Twitter*
- Slideshare*
- Youtube*
- RSS*
- Picasa*
- Pinterest*
- Social Bookmarking*
- Mensagens Instantâneas – Fale com o bibliotecário
- Vimeo*
- Outras. Quais:

9 A decisão de utilizar as ferramentas de redes sociais foi conjunta ou isolada?

- Conjunta
- Isolada

10 Como foi realizada a divulgação do uso das ferramentas de redes sociais?

- Banners pela Instituição
- Cartazes na biblioteca
- Divulgação no site da Instituição
- Divulgação pelos funcionários da biblioteca
- Palestras
- Outros

11 Existem produtos e serviços criados especificamente para o uso nas redes sociais? Quais?

- Sim, quais:
- Não

12 Os usuários são colaborativos e participativos nas redes sociais com comentários, críticas ou sugestões?

- Sim
- Não

13 Existe o serviço de “fale com o bibliotecário” a partir de mensagens instantâneas de forma online?

- Sim
- Não

14 É utilizada a tecnologia RSS nas ferramentas de redes sociais?

- Sim
- Não

APÊNDICE B – ENTREVISTA COM OS BIBLIOTECÁRIOS-CHEFES

Roteiro para entrevista

- 1 Caso a decisão tenha sido isolada, por que a biblioteca resolveu adotar ferramentas de redes sociais?
- 2 Quando os perfis da biblioteca foram criados?
- 3 Os objetivos traçados para o uso das redes sociais pela biblioteca estão sendo alcançados? De que forma?
- 4 A biblioteca mensura o uso das redes sociais pelos usuários? De que forma?
- 5 As ferramentas das redes sociais colaboram para uma melhoria nos serviços e produtos ofertados? De que forma?
- 6 Quais foram maiores desafios e/ou dificuldades na implantação e no uso das redes sociais? Como pode ser aperfeiçoado?
- 7 Quais foram os benefícios que o uso das ferramentas de redes sociais trouxe para a biblioteca? Ocorreu um aumento no número de usuários?
- 8 É possível perceber uma melhora na comunicação depois da implantação das redes sociais? Já houve alguma pesquisa?
- 9 No seu entendimento, quais os benefícios que o uso das ferramentas das redes sociais pode trazer para o Sistema de Bibliotecas do CEFET/RJ?
- 10 Existe algo que você gostaria de relatar que não foi abordado nas questões acima?

ANEXO A – AUTORIZAÇÃO DO DIRETOR-GERAL PARA A PESQUISA

AUTORIZAÇÃO

Autorizamos a servidora **ROBERTA DE SOUSA BATISTA**, matrícula siape 1709717, aluna do Mestrado em Sistema de Gestão da Universidade Federal Fluminense, a realizar pesquisa sob o tema “O Uso de Ferramentas Sociais nas Bibliotecas do CEFET-RJ: Um Estudo de Caso”. Assim, serão utilizados dados institucionais relativos às bibliotecas do CEFET-RJ com a finalidade de desenvolver sua dissertação.

Rio de Janeiro, 30 de maio de 2016.


Carlos Henrique Figueiredo Alves
Diretor-Geral

Mauricio Saldanha Motta
Vice - Diretor