

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS
ESCOLA DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

SARA AZEVEDO GUIMARÃES SANTOS

AS REDES SOCIAIS NO SISTEMA DE BIBLIOTECAS DA UFMG

BELO HORIZONTE

2019

SARA AZEVEDO GUIMARÃES SANTOS

AS REDES SOCIAIS NO SISTEMA DE BIBLIOTECAS DA UFMG

Monografia apresentada ao programa de Especialização do Núcleo de Informação Tecnológica e Gerencial – NITEG, no curso Gestão Estratégica da Informação da Escola de Ciência da Informação, da Universidade Federal de Minas Gerais, como requisito para a obtenção do certificado de Especialista em Gestão Estratégica da Informação.

Linha de Pesquisa: Gestão e Organização do Conhecimento

Orientador: Cláudio Paixão Anastácio de Paula

BELO HORIZONTE

2019

Santos, Sara Azevedo Guimarães.

S237r

As redes sociais no sistema de bibliotecas da UFMG [recurso eletrônico] / Sara Azevedo Guimarães Santos. – 2019.
1 recurso online (60 f. : graf., color.) : pdf.

Orientador: Claudio Paixão Anastácio de Paula
Monografia (especialização) – Universidade Federal de Minas Gerais, Escola de Ciência da Informação.

Referências: f. 50-53.

Glossário: f. 55-56

Anexos: f. 57-60

Exigências do sistema: Adobe Acrobat Reader.

1. Redes de relações sociais. 2. Bibliotecas universitárias. I. Título. II. Paula, Claudio Paixão Anastácio de. III. Universidade Federal de Minas Gerais, Escola de Ciência da Informação.

CDU: 316.472.4(027.7)



Universidade Federal de Minas Gerais
Escola de Ciência da Informação
Núcleo de Informação Tecnológica e Gerencial

Trabalho de Conclusão de Curso de Especialização em Gestão Estratégica da Informação, intitulado "**As redes sociais no Sistema de Bibliotecas da UFMG**" autoria de **Sara Azevedo Guimarães Santos** aprovado pela banca examinadora constituída pelas seguintes professoras:

Prof. Dr. Cláudio Paixão Anastácio de Paula
Curso Gestão Estratégica da Informação
Escola de Ciência da Informação – UFMG
Orientador

Profa. Dra. Eliane Pawlowski Oliveira Araújo
Escola de Ciência da Informação – UFMG

Data da aprovação: Belo Horizonte, 27 de agosto de 2019

RESUMO

O surgimento da Web 2.0 e todos os seus recursos gerou um impacto substancial para as bibliotecas. Para manter seus usuários que estavam migrando para internet, as bibliotecas precisaram se reinventar, além de aprimorar os seus produtos e serviços tradicionais, gerando novos produtos e serviços baseados na Web 2.0. Entre as novas ferramentas que a biblioteca utilizou para se adaptar aos novos tempos, a escolhida para essa pesquisa foram às redes sociais, devido ao impacto que elas têm na vida dos brasileiros. Esse estudo é um trabalho descritivo explicativo. A proposta desse estudo visa realizar uma investigação quantitativa do uso das redes sociais em cada um dos componentes do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Minas Gerais. O instrumento utilizado para realizar a pesquisa foi o questionário, com o intuito de analisar a presença das bibliotecas do Sistema de Bibliotecas da Universidade de Minas Gerais nas redes sociais, verificando quais bibliotecas as utilizam e quais redes foram escolhidas para tal utilização, com o propósito de identificar quais são os obstáculos enfrentados pelos bibliotecários de cada biblioteca do sistema no que diz respeito à implementação da utilização das redes sociais, bem como do seu uso. A aplicação do referido estudo resultou em conhecer uma parcela da realidade do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Minas Gerais com relação uso e a manutenção das redes sociais e sugerem-se algumas sugestões para melhoria do uso e da manutenção dessa ferramenta.

Palavras-chave: Redes Sociais. Bibliotecas Universitárias. Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Minas Gerais

ABSTRACT

The emergence of Web 2.0 and all of its features has had a substantial impact on libraries. In order to keep their users who were migrating to the internet, libraries had to reinvent themselves, as well as enhance their traditional products and services, generating new Web 2.0-based products and services. Among the new tools that the library used to adapt for the new times, the one chosen for this research were social networks, due to the impact they have on the lives of Brazilians. This study is an explanatory descriptive work. The purpose of this study is to conduct a quantitative investigation of the use of social networks in each of the components of the Library System in the Federal University of Minas Gerais. The instrument used to conduct the research was the questionnaire, in order to analyze the presence of libraries of the University of Minas Gerais Library System in social networks, checking which libraries use them and which networks were chosen for such use, with the purpose to identify the obstacles faced by librarians in each library of the system regarding the implementation and use of social networks. The application of this study resulted in knowing a portion of the reality of the Library System of the Federal University of Minas Gerais regarding the use and maintenance of social networks and some suggestions for improving the use and maintenance of this tool are suggested.

Keywords: Social Networks. University Libraries. UFMG Library System

LISTA DE GRÁFICOS

| | |
|--|----|
| Gráfico 1 - A biblioteca utiliza as redes sociais?..... | 31 |
| Gráfico 2 - A biblioteca utiliza as redes sociais? (Reformulado)..... | 32 |
| Gráfico 3 - Por que a biblioteca passou a utilizar as redes sociais? | 33 |
| Gráfico 4 - Foi realizada uma consulta ou estudo de usuários para a escolha das redes sociais utilizada?..... | 34 |
| Gráfico 5 - Quais foram os motivos da escolha dessas redes sociais específicas?..... | 35 |
| Gráfico 6 - Existe(m) pessoa(s) específica(s) para a função de manutenção das redes sociais? | 35 |
| Gráfico 7 - Quantas pessoas estão designadas para essa função? | 36 |
| Gráfico 8 - Na sua opinião, quais são os principais obstáculos no processo de implantação das redes sociais da biblioteca? | 37 |
| Gráfico 9 - Quais são as rede sociais utilizadas pela biblioteca? | 39 |
| Gráfico 10 - As redes sociais da biblioteca são atualizadas? | 40 |
| Gráfico 11 - Com que frequência os perfis da biblioteca são atualizados?..... | 41 |
| Gráfico 12 - Qual é o seu grau de conhecimento para execução da tarefa?..... | 41 |
| Gráfico 13 - Quanto tempo aproximadamente de trabalho é dedicado para atualização das redes sociais?..... | 42 |
| Gráfico 14 - Quais são os principais desafios no uso das redes sociais pela biblioteca? | 43 |

LISTA DE TABELAS

| | |
|---|----|
| Tabela 1- Qual foi a data da última atualização das redes sociais?..... | 40 |
|---|----|

SUMÁRIO

| | |
|---|-----------|
| 1. INTRODUÇÃO | 11 |
| 2. O PROBLEMA | 12 |
| 3. OBJETIVO | 13 |
| 3.1. Objetivos específicos | 13 |
| 4. WEB 2.0 | 14 |
| 5. BIBLIOTECA 2.0 | 16 |
| 6. REDES SOCIAIS E AS BIBLIOTECAS | 18 |
| 7. BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA | 21 |
| 8. METODOLOGIA | 24 |
| 8.1. O Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Minas Gerais | 24 |
| 8.1.2 Histórico | 24 |
| 8.2 Procedimentos metodológicos | 28 |
| 9. ANÁLISE DOS QUESTIONÁRIOS | 31 |
| 9.1. Questionário aplicado aos bibliotecários-chefes | 31 |
| 9.2. Questionário aplicado aos bibliotecários – que fazem a manutenção das redes sociais | 38 |
| 10. CONCLUSÃO | 44 |
| REFERÊNCIAS | 48 |
| GLOSSÁRIO | 52 |
| ANEXO A: BIBLIOTECAS QUE COMPÕE O SISTEMA DE BIBLIOTECAS DA UFMG | 54 |
| APÊNDICE A – BIBLIOTECAS EXCLUÍDAS DA PESQUISA / MOTIVAÇÕES PARA EXCLUSÃO | 55 |
| APÊNDICE B – BIBLIOTECAS PARTICIPANTES DA PESQUISA | 56 |
| APÊNDICE C – QUESTIONÁRIO PARA OS BIBLIOTECÁRIOS – CHEFES | 57 |

| | |
|---|-----------|
| APÊNDICE D – QUESTIONÁRIO PARA OS BIBLIOTECÁRIOS – QUE FAZEM A MANUTENÇÃO DAS REDES SOCIAIS..... | 59 |
|---|-----------|

1. INTRODUÇÃO

As redes sociais são parte integrante da vida cotidiana da população brasileira. São um meio de comunicação e interação amplamente utilizado pela sociedade atual. A Revista Exame divulgou em seu site um trecho do relatório das empresas *We are Social e Hootsuite*, intitulado “Digital in 2018: The Americas”¹, onde informa que 62% da população brasileira está ativa nas redes sociais. O termo Web 2.0 foi apresentado ao mundo em 2004 por Tim O’Reilly e Dale Dougherty para descrever a nova geração de serviços na plataforma da Web que são centrados no usuário e na interatividade. É chamada por alguns autores de Web Social, pois tem como princípio norteador a interação, criação colaborativa e o compartilhamento de conteúdo pelos usuários. Os usuários deixam de ser somente consumidores de informação e passam a criar, editar e publicar conteúdo na Web.

O surgimento da Web 2.0 e todos os seus recursos gerou um impacto substancial para as bibliotecas. Para manter seus usuários que estavam migrando para internet, as bibliotecas tiveram que se reinventar e aprimorar os seus produtos e serviços tradicionais e criar novos produtos e serviços baseados na Web 2.0. Esse movimento de adaptação e de renovação das bibliotecas fez surgir uma nova biblioteca que foi chamada de Biblioteca 2.0.

Como parte integrante da sociedade, a biblioteca também absorveu para si os impactos do advento da internet e da Web 2.0. Alguns produtos e serviços de informação que hoje são comuns não seriam possíveis sem essas tecnologias. Ao longo dos séculos as bibliotecas passaram por um processo de evolução e adaptação, sempre modificando os seus suportes informacionais e os seus serviços de acordo com os princípios norteadores da sociedade daquele momento e as tecnologias oferecidas a ela. Para se adaptar a esse novo contexto, as bibliotecas precisaram evoluir novamente, pois caso não fizessem esse movimento, se converteriam num mero depósito de livros.

Hoje vivemos no que se convencionou chamar a sociedade da informação, das redes e ou da Web 2.0, que tem como princípio norteador a construção compartilhada de conhecimento. A Web 2.0 trouxe diversas possibilidades instrumentais para que o público que a utiliza possa apreciar o trabalho desenvolvido na biblioteca e abriu um canal de comunicação com os seus usuários que lhe permite prestar serviços de informação mais efetivos e interativos, além de gerar a construção de conhecimento por meio da interação digital biblioteca-usuário.

¹ Disponível em: <https://exame.abril.com.br/negocios/dino/62-da-populacao-brasileira-esta-ativa-nas-redes-sociais>. Acesso em: 17 jul. 2019.

Entre as novas ferramentas que a biblioteca utilizou para se adaptar aos novos tempos a ferramenta escolhida para essa pesquisa foram as redes sociais. Devido ao impacto que as redes sociais têm, de acordo com a pesquisa citada anteriormente, na vida dos brasileiros. Este trabalho se propõe a conhecer melhor o universo das redes sociais nas bibliotecas universitárias e da necessidade de analisar a inserção e o comportamento de uso das redes sociais por elas.

2. O PROBLEMA

Com o advento da Web 2.0, novas tecnologias foram inseridas no meio social, profissional e acadêmico. As conhecidas redes sociais facilitaram o contato entre pessoas, empresas e instituições.

Dentro desse contexto, as bibliotecas, passaram a reconhecer as redes sociais como uma forma viável e produtiva de se comunicar com seus usuários oferecendo de forma interativa e dinâmica, produtos e serviços.

Gerir conteúdo em redes sociais não é uma tarefa fácil. São necessários diversos fatores para que as redes sejam usadas adequadamente e produtivamente. As bibliotecas não são diferentes e encontram diversas dificuldades que impedem o bom uso e conseqüentemente o alcance popular das redes sociais. Aguiar (2012, p. 150) listas diversas dificuldades na gestão de redes sociais por bibliotecas, dificuldades essas de diversas naturezas: recursos humanos; planejamento estratégico; conteúdo e usuários.

As dificuldades de recursos humanos englobam alguns tópicos: Manter pessoal interno treinado e capacitado para uso das redes falta de pessoal para manter a periodicidade das postagens. Com relação às dificuldades de planejamento estratégico, pode-se listar: a inexistência de uma política de publicação; Como se avalia o sucesso e repercussão das redes sociais. Uma das dificuldades de conteúdo é a produção com qualidade e relevância, que atenda as expectativas e leve a informação de forma objetiva e instrutiva. E finalizando com as dificuldades dos usuários, citam-se os desafios para elaborar estratégias de atração do público alvo para as redes sociais.

Diante do exposto, estas dificuldades tem se apresentado como uma realidade inevitável nas bibliotecas. Essa realidade também faz parte do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Minas Gerais (SB/UFMG), tema de principal de estudos desta investigação.

A proposta de estudos apresentada neste trabalho visa realizar uma investigação quantitativa do uso das redes sociais em cada um dos componentes do SB/UFMG, com o intuito de obter resultados concisos para uma análise mais profunda. Essa análise pretende responder às seguintes perguntas:

As bibliotecas do SB/UFMG estão utilizando as redes sociais? Se sim, quais as redes sociais utilizadas? Quais os obstáculos enfrentados pelos bibliotecários do sistema em relação à implantação e uso das redes sociais?

3. OBJETIVO

Analisar a presença das bibliotecas do SB/UFMG nas redes sociais verificando quais bibliotecas as utilizam e quais redes foram escolhidas para tal utilização, com o propósito de identificar quais são os obstáculos e desafios enfrentados pelos bibliotecários de cada biblioteca do sistema no que diz respeito à implementação da utilização das redes sociais, bem como do seu uso.

3.1. Objetivos específicos

- a) Identificar quantas bibliotecas do SB/UFMG utilizam redes sociais;
- b) Identificar quais são as redes sociais utilizadas;
- c) Identificar características da implementação das redes sociais
- d) Identificar os obstáculos enfrentados pelos bibliotecários do sistema relacionados no que diz respeito à implementação da utilização e ao uso das redes sociais segundo a perspectiva dos bibliotecários do SB/UFMG
- e) Identificar os principais desafios no uso e na manutenção das redes sociais

4. WEB 2.0

A World Wide Web (WEB) é um sistema hipertextual que utiliza a rede/internet para transmissão de dados, informações e documentos. É um conjunto formado por milhares de computadores interconectados. Por meio desse sistema é possível acessar informações que são disponibilizadas no mundo inteiro. A Web é uma interface pela qual acessamos a internet. Segundo Bax (1998, p. 7) “Esta conexão entre documentos é possível graças à utilização do protocolo de comunicação de dados chamado HTTP (Hypertext Transfer Protocol) e da linguagem HTML (Hypertext Markup Language).” Essas ferramentas foram concebidas em 1990 por Tim Berners-Lee e Robert Cilliau.

Coutinho e Bottentui (2007) dizem que a primeira geração da Web teve como característica fundamental uma grande oferta de informação disponível para acesso. Os usuários deixaram as barreiras impostas pelas fronteiras geográficas e passaram a ter acesso a informações espalhadas pelo mundo todo. Mas nessa fase os usuários podiam acessar as informações que estavam disponíveis naquele universo, não lhe era permitido fazer nenhuma modificação ou alteração no conteúdo tornando-os apenas meros consumidores.

Coutinho e Bottentui Júnior (2007, p. 199) explicam que “a Web 1.0 era bastante onerosa para os seus usuários, a maioria dos serviços eram pagos e controlados através de licenças”. Esses gastos eram, em sua maioria, para adquirir softwares, licenças e manutenção de sites, além de exigir um domínio de linguagem de programação acima da média para usuários comuns. Para produzir conteúdo e disponibilizá-lo na Web, era necessário possuir poder aquisitivo.

Outra característica presente na Web 1.0 é a presença de softwares atrelados à máquina. Hoje as maiorias das aplicações estão hospedadas em outros servidores na Web, sendo chamados de sistemas como serviços (Software as a Service - SaaS), eliminando a necessidade de se possuir uma instalação local da aplicação.

Essa produção de conteúdo estático, de softwares locais, linguagem complexa e de alto custo foi denominada posteriormente de Web 1.0. Essa versão da Web vem ser substituída pela sua nova geração, a Web 2.0, também chamada por alguns autores como a Web Social.

O que hoje entendemos como Web 2.0 foi dito primeiro por Tim O'Reilly e Dale Dougherty da O'Reilly Media². Maness (2007) relata em seu artigo que o termo Web 2.0 foi citado pela primeira vez por Tim O'Reilly e Dale Dougherty em 2004. Eles utilizaram o termo para descrever certas tendências das empresas do setor de tecnologia dos anos 90 que sobreviveram ao “crash”.³O'Reilly e Dougherty identificaram nessas empresas algumas características em comum: “eram colaborativas por natureza, interativas, dinâmicas, e a linha entre criação e consumo de conteúdo nesses ambientes era tênue (usuários criavam o conteúdo nesses sites tanto quanto eles o consumiam).”.

O termo Web 2.0 surge para conceituar e definir uma Web mais dinâmica, mais interativa, mais cooperativa, mais centrada nos usuários e nas relações de colaboração entre eles. Na Web 2.0 os usuários não são apenas meros consumidores de informação, eles fazem parte da produção de conteúdo e interagem uns com os outros para criar, construir, modificar e compartilhar informações.

Segundo Blattmann e Silva (2007), a Web 2.0 vem com um novo conceito sobre a Web 1.0. As pessoas agora são ferramentas ativas na criação, seleção e troca de conteúdo postado por determinados sites, blogs e redes sociais. Essa interação tão ativa dos usuários não era possível no conceito da Web 1.0, que disponibilizava apenas conteúdos estáticos e sem comunicação com seus espectadores.

Primo (2007, p.2) explica que “a Web 2.0 é a segunda geração de serviços online e caracteriza-se por potencializar as formas de publicação, compartilhamento e organização de informações, além de ampliar os espaços para a interação entre os participantes do processo.”.

Para Coutinho e Bottentuit Junior (2007, p. 200 *apud* ALEXANDER, 2006; O'REILLY, 2005) as principais características da Web 2.0 são:

2 Fundada em 1978, a O'Reilly Media espalha conhecimento por meio de livros, conferências, treinamentos, vídeos e cursos on-line. Com quase 40 anos de existência, a O'Reilly Media fornece tecnologias, treinamentos, conhecimentos e soluções para ajudar empresas e indivíduos. Com uma plataforma de aprendizado online, a O'Reilly oferece soluções atuais e abrangentes de tecnologia e negócios para milhões de usuários. (Tradução adaptada). Disponível em: https://www.facebook.com/pg/OReilly/about/?ref=page_internal

3 “A popularização da world wide web, no fim dos anos 1990, provocou o fenômeno que ficou conhecido como a bolha da internet. O valor de algumas empresas de tecnologia chegou a níveis astronômicos, mesmo sem ter receita real. Vários empreendedores ficaram milionários, e os investidores correram para adquirir mais e mais títulos que, supostamente, continuariam se valorizando. Como resultado, centenas de empresas “pontocom” foram avaliadas em bilhões de dólares. O índice Nasdaq Composite, que reunia a maior parte das empresas de tecnologia, subiu exponencialmente. Na época, o economista Alan Greenspan, então presidente do Sistema de Reserva Federal dos EUA, alertou para uma “exuberância irracional” dos preços. Apesar disso, o frenesi de investimentos continuou - até que a bolha estourou, quando ficou claro que muitas dessas empresas não eram rentáveis. Assim, em outubro de 2002, o índice Nasdaq teve uma queda abrupta e provocou uma recessão nos EUA com reflexos globais, inclusive no Brasil”. Disponível em: <https://www.bbc.com/portuguese/geral-42418028>

- a) Interfaces ricas e fáceis de usar;
- b) Sucesso da ferramenta depende do número de utilizadores, pois os mesmos podem ajudar a tornar o sistema melhor;
- c) Gratuidade na maioria dos sistemas disponibilizados;
- d) Maior facilidade de armazenamento de dados e criação de páginas online;
- e) Vários utilizadores podem aceder a mesma página e editar as informações;
- f) As informações mudam quase que instantaneamente;
- g) Os sites/softwarees estão associados a outros aplicativos tornando-os mais ricos e produtivos e trabalhando na forma de plataforma (união de vários aplicativos);
- h) Os softwares funcionam basicamente online ou podem utilizar sistemas off-line com opção para exportar informações de forma rápida e fácil para a Web;
- i) Os sistemas param de ter versões e passam a ser atualizados e corrigidos a todo instante, trazendo grandes benefícios para os utilizadores;
- j) Os softwares da Web 2.0 geralmente criam comunidades de pessoas interessadas em um determinado assunto;
- k) A atualização da informação é feita de forma colaborativa e torna-se mais confiável com o número de pessoas que a acessam e atualizam;
- l) Com a utilização de tags em quase todos os aplicativos, ocorre um dos primeiros passos para a Web semântica e a indexação correta dos conteúdos disponibilizados.

As ferramentas da Web 2.0, tais como mensagens instantâneas, streaming, blogs, wikis, redes sociais, tags e RSS ficaram muito populares entre os usuários. Essa popularização consequentemente forçou as bibliotecas a evoluírem tecnologicamente e gerencialmente para melhor atender os usuários que já se acostumaram com as novas tendências trazidas pela Web 2.0. Essa evolução nas bibliotecas trouxe mudanças tecnológicas e gerenciais, com o intuito de melhorar a qualidade da prestação de serviços para a comunidade acadêmica, como atendimento e suporte ao usuário. Essas mudanças fazem parte da Biblioteca 2.0.

5. BIBLIOTECA 2.0

Em seu dicionário Cunha e Cavalcanti (2008) trazem o conceito tradicional de biblioteca:

1. Coleção de material impresso ou manuscrito, ordenado e organizado com o propósito de estudo e pesquisa ou de leitura geral ou ambos.[...] 3.Sala ou prédio onde são guardadas ordenadamente, coleções de livros e outras espécies documentárias. (CUNHA; CALVACANTI, 2008, p.48-49)

Como se pode observar na definição acima, tem-se aqui uma biblioteca estática. De forma análoga, uma biblioteca estática seria semelhante à Web 1.0, uma biblioteca que armazena a informação de forma sistêmica e ordenada facilitando a localização, mas que não permite a interação do usuário. O usuário neste contexto é apenas consumidor de informação. É uma via de mão única, ou seja, o usuário já recebe a informação pronta, classificada e indexada. O usuário não interage com a informação, não faz parte do processo de seleção, de construção propriamente dito, autoria ou co-autoria da informação, da definição da classificação e da definição dos pontos de acesso.

Cristiane e Suellen (2012, p. 4) reforçam que a Web 1.0 permitiu levar a biblioteca tradicional para o meio eletrônico. Isso fez surgir a Biblioteca 1.0.

Na Web tradicional ou Web 1.0, percebe-se que a biblioteca se insere no meio eletrônico, proporcionando a extensão de seu espaço e fazendo com que a informação esteja mais acessível ao público. Entretanto, é uma biblioteca que encaminha os seus respectivos usuários para ferramentas que ainda não permitem uma interação maior entre os clientes, e estes com os bibliotecários e principalmente de todos esses com a informação.

A Web 2.0 possui muito mais serviços, recursos e ferramentas para oferecer do que sua antecessora, a Web 1.0. Essa diferença também reflete no que é apresentado as bibliotecas e aos usuários. Essa nova Web é a base para o surgimento da Biblioteca 2.0, que vai além da evolução e da criação de novos serviços. A Web 2.0 vai permitir a imersão e a interação completa dos usuários com a biblioteca.

Segundo Maness (2007, p.44 apud MILLER, 2005) “Biblioteca 2.0” é um termo cunhado por Michael Casey em seu blog LibraryCrunch. Em seu artigo Maness define “Biblioteca 2.0” como “a aplicação de interação, colaboração e tecnologias multimídia baseadas em Web para serviços e coleções de bibliotecas baseados em Web”, e sugere que esta definição seja adotada pela comunidade biblioteconômica. (MANESS, 2007, p. 44).

Maness (2007, p. 44-45) lista e explica os quatro elementos essenciais para Biblioteca 2.0:

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 do conteúdo são dinâmicos e por isso as funções do bibliotecário e do usuário nem sempre são claras.

Oferece uma experiência multimídia. Ambos, coleções e serviços de Biblioteca 2.0, contêm componentes de áudio e vídeo. Embora isso nem sempre seja citado como uma função de Biblioteca 2.0, é aqui sugerido que deveria ser.

É socialmente rica. A presença da biblioteca na Web inclui a presença dos usuários. Há tanto formas síncronas (ex. MI) e assíncrona (ex. wikis) 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 fundamento 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.

As bibliotecas tem como princípio norteador o compartilhamento de informação e construção de conhecimento. Pode-se dizer que a Web 2.0 veio com esses mesmos princípios norteadores e trouxe consigo novas ferramentas que permitem as bibliotecas potencializarem essa função. Para tanto, as bibliotecas se apropriaram dessas ferramentas da Web 2.0 para facilitar o alcance de seus objetivos. A Biblioteca 2.0 vem, portanto, da fusão dos conceitos da

biblioteca convencional com os da Web 2.0 e nada mais é do que a biblioteca com os mesmos objetivos, mas com novas e melhores ferramentas para alcançá-los.

6. REDES SOCIAIS E AS BIBLIOTECAS

As pessoas já estão inseridas em redes sociais desde antes da internet. É da natureza humana se associar e se agrupar com pessoas com os mesmos interesses. A primeira rede social que o ser humano conhece é a sua família, depois se integra a outras como a escola, o trabalho, a igreja e amigos.

As pessoas têm tendências a se reunir porque possuem interesses em comum. Elas sentem necessidade de compartilhar essas informações dos interesses que possuem em comum. Antes da internet as pessoas se colocavam em contato para compartilhar informações de diversas formas, como, por exemplo, em convenções e fã-clubes – tanto presencialmente, quanto por meio de cartas ou por meio do envio de revistas, folhetos e outras publicações. As barreiras econômicas e geográficas sempre foram um grande empecilho do compartilhamento de ideias. Pode-se afirmar então que o fenômeno das redes sociais não pode ser associado exclusivamente ao advento da internet.

Uma rede social é vista por Tomáel e Martelato (2006, p. 75): “Como um conjunto de pessoas (ou organizações ou outras entidades sociais) conectadas por relacionamentos sociais, motivados pela amizade e por relações de trabalho ou compartilhamento de informações e, por meio dessas ligações, vão construindo e reconstruindo a estrutura social”.

Também segundo Marteleto (2001, p. 72), as redes sociais representam “[...] um conjunto de participantes autônomos, unindo ideias e recursos em torno de valores e interesses compartilhados”.

Nascimento e Souza (2014, p. 8) dizem que: “Na visão de Recuero (2011, p. 24) uma rede social pode ser conceituada como “[...] um conjunto de dois elementos: atores (pessoas, instituições ou grupos; os nós da rede) e suas conexões (interações ou laços sociais)”.

Pode-se, portanto, afirmar que o conceito de redes sociais não se aplica apenas a softwares disponíveis em computadores. Afirma-se que redes sociais nada mais são do que relações entre um conjunto de pessoas que possuem ideias e interesses em comum, mantendo laços sociais fortes entre si independentes do meio em que se apresenta.

Como explicado anteriormente, as redes sociais sempre existiram e não podem ser consideradas como uma novidade ligada à internet e a Web 2.0, mas não se pode negar que, no ambiente digital, que alcançou o auge de popularização.

Aguiar e Silva (2010, p. 3) reafirmam essa relação entre a Web 2.0 e as redes sociais, que nesse texto vamos chamar de redes modernas: “A rede social em ambiente digital é um elemento dentro do contexto da Web 2.0, ambos os termos aparecem juntos porque as tecnologias Web 2.0 são, em parte, responsáveis pelo rápido desenvolvimento dos sites de redes sociais.”.

Segundo Aguiar (2012, p. 46) a Web 2.0 é uma “nova geração de ferramentas na Internet que possibilitam a comunicação, a socialização, a interação, a colaboração, a participação, a criação e os compartilhamentos de conteúdos”, características que ocasionaram uma presença muito forte na vida e no dia a dia das pessoas.

Maness (2007, p. 48) enfatiza alguns benefícios do uso de redes sociais para as bibliotecas:

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

Marinho, Pereira e Pereira (2013, p. 4-5 *apud* GIMÉNEZ, 2010), lista algumas das vantagens e ameaças da utilização das redes sociais pelas bibliotecas:

- a) **Grandes possibilidades de marketing:** ter uma lista de contatos que receberão informações de maneira prática sobre a existência e características dos serviços, dos dados básicos (endereço, telefone, email). Manter os contatos atualizados sobre as notícias, desenvolvimento dos serviços. Publicação dos eventos e atividades da biblioteca;
- b) **Fidelidade dos usuários:** construir uma comunidade virtual coesa com uma identidade coletiva que encontra espaço para compartilhar interesses comuns;
- c) **Atrair novos usuários entre o público em potencial:** os contatos dos contatos da biblioteca verão a proposta da biblioteca que chegará facilmente a um grande número de pessoas que podem acessar as informações sobre as propostas da biblioteca de maneira fácil, anônima e pouco invasiva;
- d) **Otimização de recursos:** com o envio de mensagens aos contatos de maneira rápida e efetiva que receberão cópias diretamente para seus endereços de e-mail;
- e) **Ampliação dos canais de comunicação com os usuários:** chegar até os usuários remotos sem limitação de tempo, distância ou problemas de acessibilidade física;
- f) **Reforçar os mecanismos de avaliação dos serviços:** através do feedback dos usuários através de seus comentários, este fato é um item importante para os mecanismos de avaliação dos serviços da biblioteca;
- g) **Serviço de custo mínimo:** criar um perfil em uma rede social é gratuito.

Dentre as ameaças existentes na participação da biblioteca em uma rede social tem-se:

- a) **Falta de tempo:** ter um perfil em uma rede social exige um investimento de tempo;
- b) **Falta de recursos:** para anunciar um grupo ou uma página em uma rede social nem sempre é gratuito;
- c) **A falta de formação do pessoal:** a equipe nem sempre são treinadas em novas tecnologias que estão sempre em constante evolução;
- d) **Relutância das Instituições:** nem todas as instituições apostam em canais de

comunicações aberto ao público;

e) **Imagem distorcida das redes sociais:** pode haver dúvidas sobre a relevância de adotar a presença da biblioteca numa rede social.

Aguiar e Silva (2010, p. 2) apontam em seu texto o uso diário da internet e redes sociais por estudantes universitários: “Os usuários universitários fazem uso dos sites de redes sociais no seu dia-a-dia. A internet e as redes sociais são, portanto, parte da realidade da comunidade acadêmica.”.

A partir dessa perspectiva, percebe-se um uso cada vez mais justificado das ferramentas Web 2.0 pelas Bibliotecas Universitárias, pois facilitam a conexão da biblioteca com o usuário. Dentre as ferramentas que a Web 2.0 oferece, as redes sociais são as mais indicadas para uso em bibliotecas universitárias, “por sua popularidade entre usuários e suas características”. (AGUIAR, 2012, p. 48)

Para manter e atender a demanda do seu público-alvo ao longo dos anos, as bibliotecas universitárias foram se adaptando aos processos de evolução tecnológica. Seus produtos e serviços foram transformados pelas novas tecnologias da Web 1.0 e posteriormente pelas da Web 2.0, buscando atender as expectativas de usuários cada vez mais exigentes.

Nascimento e Souza (2014, p. 5) enfatizam a importância das redes sociais em bibliotecas universitárias e sobre a importância do seu estudo:

O estudo sobre as redes sociais em BU se faz importante, pois as redes sociais contribuem na comunicação, integração, troca de informações entre indivíduos, e por que não, entre bibliotecas e usuários, bibliotecas e bibliotecas, e mesmo usuários e usuários, enfim, todos que participam de alguma rede social.

Quando se busca uma comparação entre as bibliotecas universitárias e as redes sociais, Maness (2007, p. 48), diz: “Não requer muita imaginação começar a ver uma biblioteca como uma rede social em si. De fato, muitas das funções das bibliotecas ao longo da história tem sido como um lugar de reunião comum, um lugar de compartilhar identidade, comunicação, e ação.”.

Tem-se, desta forma que as redes sociais provindas da Web 2.0 abrem novas oportunidades para as bibliotecas universitárias. Serviços e produtos agora podem ser divulgados mais amplamente e, assim, terem um alcance muito maior de divulgação atingindo uma extensão maior de usuários. Se junta a essa vantagem a possibilidade de poder ser criado um canal mais comunicativo e interativo através delas. Essas alternativas não eram viáveis anteriormente, pois as ferramentas disponíveis não tinham a mesma capacidade e o impacto que as redes sociais.

7. BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA

Segundo Morigi e Souto (2005, p. 191) “as bibliotecas universitárias surgiram na Idade Média, pouco antes do Renascimento. A princípio elas estavam ligadas às ordens religiosas, [...]”. Os autores continuam explicando:

Mesmo tendo este aspecto sagrado, a biblioteca universitária sofreu os reflexos das mudanças trazidas pela Renascença. A partir do século XVI, com o descobrimento de novas terras e novas culturas além-mar; a ciência começa a se desenvolver, desmistificando posições impostas pela Igreja; [...]. Neste contexto, a biblioteca universitária ganha espaço e mais autenticidade e autonomia, estendendo sua visão de democratização da informação às bibliotecas posteriores a ela. (Morigi e Souto, 2005, p. 192).

Assim como na Europa, segundo Souza (2009, p. 11), “No Brasil, as bibliotecas universitárias surgem a partir dos acervos das bibliotecas de ordens religiosas, como é o caso das bibliotecas dos jesuítas que usavam seu acervo no apoio às suas atividades de ensino”.

Em 1963, acontece um grande marco para as bibliotecas universitárias, quando o Conselho Federal de Educação inclui a existência de biblioteca como requisito para reconhecimento de cursos superiores. (LEMOS; MACEDO, 1974)

Mas apesar do acontecimento de 1963 citado anteriormente, aparentemente foi a reforma universitária de 1968 que foi a responsável por trazer grandes avanços para bibliotecas universitárias:

No Brasil, o marco da biblioteca universitária se deu em 1968, com a Reforma Universitária, que reestruturou o ensino superior, redefiniu seus objetivos e propiciou, de forma indireta, maior racionalidade à biblioteca universitária. As bibliotecas não foram contempladas pela Reforma Universitária; porém, esse documento abriu novos caminhos para elas ao definir as atividades de ensino, pesquisa e extensão. A definição dessas atividades demanda a existência de bibliotecas organizadas para atender a clientela da universidade nos níveis de graduação e de pós-graduação. (MAIA; SANTOS, 2015, p. 104)

Carvalho (2004, p. 85) reafirma a importância da reforma universitária de 1968 para as bibliotecas universitárias brasileiras:

Na opinião de Ramalho (1992), a Reforma Universitária de 1968 trouxe avanços para as bibliotecas universitárias, pois foi a partir dela que autoridades da área passaram a investir no setor, melhorando condições de funcionamento, tanto no que diz respeito a equipamentos, acervos e equipe, bem como à oferta de serviços.

O Dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia de autoria de Cunha e Cavalcanti (2008) apresenta a seguinte definição para biblioteca universitária:

1.A que é mantida por uma instituição de ensino superior e que atende às necessidades de informação dos corpos docente, discente e administrativo, para apoiar tanto as atividades de ensino quanto as de pesquisa e extensão. Pode ser uma única biblioteca ou várias organizadas como sistema ou rede. (CUNHA; CAVALCANTI, 2008, p. 53).

As bibliotecas de Instituições de Ensino Superior (IES), sejam públicas ou privadas, são denominadas bibliotecas universitárias. O público alvo das bibliotecas universitárias é a comunidade acadêmica, que é composta pelos docentes, discentes e técnico-administrativos da instituição a qual pertence. Além desse público, caso a instituição for pública, atende também a comunidade em geral.

Os objetivos das bibliotecas universitárias devem estar alinhados com a instituição de ensino superior a qual está vinculada. A missão de biblioteca universitária é prestar serviços informacionais à comunidade acadêmica com o objetivo de auxiliar no ensino, pesquisa e extensão, que são os pilares da universidade.

As bibliotecas universitárias atuam como órgãos de apoio informacional dando suporte às atividades de ensino, pesquisa e extensão, com seus acervos quer centralizados ou descentralizados (bibliotecas setoriais). Seus objetivos provêm da finalidade da própria universidade. (MIRANDA, 2007, p. 3).

Os objetivos de uma biblioteca universitária devem ser definidos em consonância com os desígnios da Instituição de Ensino Superior, Machado (2009, p. 28 *apud* TARAPANOFF, 1981) afirma que a biblioteca deve:

- a) preocupar-se com as funções e atividades da universidade a qual pertence;
- b) planejar os serviços, relacionando-os aos objetivos de ensino, pesquisa e extensão da universidade;
- c) reestruturar suas atividades em relação às da universidade;
- d) integrar-se aos níveis hierárquicos quando estabelece os seus objetivos para estar coerente com a política geral da instituição e orientar sua própria política.
- e) ter objetivos essencialmente dinâmicos que devem sempre representar as necessidades da universidade a qual pertence.

Souza (2009, p. 28) faz os seguintes apontamentos sobre as bibliotecas universitárias:

Vinculada a uma Instituição de Ensino Superior, a biblioteca universitária deve seguir suas diretrizes administrativas e políticas tendo sua autonomia limitada. Sua missão é proporcionar apoio às atividades de ensino, pesquisa e extensão, sendo que, sua estrutura e serviços prestados têm características próprias. Está dividida nas atividades básicas de *aquisição, processos técnicos e atendimento aos usuários* e segue procedimentos comuns entre centros de informação/documentação. Organismo vivo, com cultura própria; mantenedora e gerenciadora de recursos bibliográficos, tecnológicos e humanos, não pode perder de vista seu principal foco: *o usuário*

As bibliotecas universitárias são responsáveis pelo armazenamento e pela preservação do conhecimento, também são responsáveis pela recuperação e a disseminação da

informação para colocá-la à disposição da comunidade universitária. A biblioteca universitária precisa estar pronta para atender seus usuários quando demandas informacionais forem solicitadas e antecipar essas demandas. As informações armazenadas e recuperadas devem ser confiáveis e precisas para atender as demandas específicas dos usuários

Com o advento do computador e da internet as bibliotecas universitárias puderam aperfeiçoar o oferecimento de produtos e serviços informacionais:

Atualmente as bibliotecas contam com recursos tecnológicos que possibilitam ao profissional comunicar-se com os usuários virtualmente; agilizar o processamento técnico; disponibilizar documentos em formato eletrônico, podendo ser acessado por inúmeros usuários ao mesmo tempo em qualquer lugar do mundo; ou até mesmo criar uma biblioteca totalmente digital [...] Hoje, o objetivo de uma biblioteca é disponibilizar informação. (MORIGI; SOUTO, 2005, p. 193)

Na sociedade contemporânea, com a introdução das TICs, as bibliotecas passam a ter seus serviços automatizados, atendimento on-line, obras digitalizadas, acesso a catálogos bibliográficos e bases de dados on-line, serviços de comutação com outras bibliotecas, documentos em formato eletrônico, trabalhos cooperativos em rede, novas formas de comunicação baseada na tecnologia digital e consórcios entre bibliotecas para a otimização e a potencialização de recursos e produtos informacionais. (AGUIAR, 2012, p. 32 *apud* MORIGI, SOUTO, 2005, p. 193-4)

Mattos e Pinheiro (2006, p. 177) descrevem que os objetivos das bibliotecas universitárias de hoje:

Os objetivos das bibliotecas universitárias hoje devem unir o papel tradicional das bibliotecas acadêmicas de pesquisa, de adquirir e preservar material bibliográfico impresso, ao papel inovador de incorporar as novas tecnologias da informação e comunicação, procurando:

- a) selecionar, tratar e armazenar tanto publicações impressas quanto outros tipos de materiais;
- b) disponibilizar acesso e busca à informação por meios eletrônicos e digitais, de forma remota e segura;
- c) criar novos formatos de disseminação da informação;
- d) treinar seus usuários para o uso das novas tecnologias;
- e) manter constante atualização na identificação de novas tecnologias necessárias à melhoria dos serviços prestados e às necessidades dos usuários, entre outros. (MATTOS; PINHEIRO, 2006, p. 177).

Com a explosão informacional gerada pelo advento da internet, um mundo de informações ficou disponível para os usuários por meio da rede. Com isso, as bibliotecas precisaram mudar o seu foco de acesso ao acervo para acesso à informação. Essa nova realidade da biblioteca é confirmada por Carvalho (2004) e Ferreira (2010):

A biblioteca, independentemente do suporte do documento e localização, passa a ser reconhecida por sua capacidade de acessar, recuperar, comunicar e intercambiar informações, agregando valor ou até viabilizando pontos de acesso nos quais o próprio usuário poderá, por meio de seu equipamento portátil, utilizar o sistema da biblioteca para acessar a informação. (CARVALHO, 2004, p. 28)

O desenvolvimento tecnológico e a internet mudaram o conceito central da biblioteca “do acervo para o acesso”. Hoje, os usuários têm necessidades muito específicas e o bibliotecário pode auxiliá-los a filtrar o que realmente eles desejam diante da enorme quantidade de informações. É fato que o uso da tecnologia tornou os usuários mais independentes, mas a atuação do bibliotecário não foi totalmente dispensada, pois este passou a dar treinamento aos usuários sobre o uso das tecnologias aplicado ao sistema de informação (FERREIRA, 2010, p. 27)

A internet possui um acervo muito maior que os das bibliotecas, com uma atualização de conteúdo muito mais rápida e com espaço ilimitado para armazenamento, além da variedade de suportes de mídias.

A internet acabou se tornando mais atrativa para os usuários devido aos fatos descritos acima, somado ao fator geracional. Para não se tornar um mero depósito de livros, as bibliotecas precisaram evoluir e tirar proveito de dois problemas provindos das fontes de informações disponíveis na internet: a existência de grande número de fontes não confiáveis e a desorganização das informações. A função da biblioteca mudou de acesso ao acervo para acesso à informação. Com isso, as bibliotecas precisaram mudar o seu foco de acesso ao acervo para acesso à informação.

8. METODOLOGIA

Esse capítulo aborda a metodologia utilizada para a realização deste trabalho, que tem como objetivo geral analisar o uso das redes sociais pelas bibliotecas do SB/UFMG verificar de forma quantitativa quais bibliotecas utilizam redes sociais e que redes são essas e analisar quais são os obstáculos enfrentados pelos bibliotecários relacionados à implantação e uso das redes sociais.

8.1. O Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Minas Gerais

Para descrever a história e a formação do que hoje se configura como SB/UFMG é necessário começar com a história da formação da própria universidade, pois o sistema de bibliotecas não poderia existir sem a universidade.

8.1.2 Histórico

A instituição que hoje é conhecida como a Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG) tem início em 1927 quando é criada como Universidade de Minas Gerais (UMG) na condição de instituição privada subsidiada pelo Estado de Minas Gerais (UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS, 2019c).

Mais antiga universidade de Minas Gerais, a origem da UFMG se entrelaça com a história das primeiras instituições de ensino superior do Estado. Ela foi criada em 7 de setembro de 1927 com o nome Universidade de Minas Gerais (UMG) - uma

instituição privada e subsidiada pelo Estado. Sua fundação decorreu da união entre quatro escolas de nível superior que então existiam em Belo Horizonte: a Faculdade de Direito (criada em 1892 em Ouro Preto e transferida para a atual capital em 1898), a Escola Livre de Odontologia (1907), a Faculdade de Medicina (1911) e a Escola de Engenharia (1911) <https://ufmg.br/a-universidade/apresentacao/linha-do-tempo>(UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS, 2019a)

Foi somente no ano de 1949, quando ocorreu a federalização da universidade, ainda que a universidade tenha mantido o seu nome original, “Universidade de Minas Gerais”, que aconteceu a primeira grande transformação em sua história: (UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS, 2019c).

O ensino na UMG passa a ser gratuito, por meio de medida aprovada pelo Conselho Universitário para apreciação do Governo Federal, que homologa a resolução. A pressão para a gratuidade do ensino público iniciou-se com a federalização da universidade, em 1949, em um movimento constante dos universitários brasileiros. Com o telegrama enviado pelo Ministro da Educação e Saúde em 5 de janeiro de 1952, a gratuidade do ensino na UMG é estabelecida em todos os seus graus (UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS, 2016)

A universidade recebe o nome atual de Universidade Federal de Minas Gerias, a partir do ano de 1965, por determinação do Governo Federal, “a instituição passa a ser pessoa jurídica de direito público, de ensino gratuito, mantida pela União, dotada de autonomia didático-científica, administrativa, disciplinar e de gestão financeira e patrimonial” (UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS, 2019a)

A universidade foi criada por meio da reunião de escolas e faculdades que já existiam em Belo Horizonte. “Estas unidades , assim como outras posteriormente criadas possuíam suas próprias bibliotecas, diretamente subordinadas aos respectivos diretores, com orçamentos independentes e conseguiram reunir vultoso acervos, de excelente qualidade”. (LIMA; BARROS; CASTELLO BRANCO, 1972, p.125).

Como consequência da Reforma Universitária de 1968, ocorre a criação da Coordenação de Bibliotecas Universitárias “que tinha por objetivo coordenar tecnicamente as bibliotecas da UFMG, com a finalidade de normalizar os processos técnicos de formação, organização e utilização do patrimônio bibliográfico da universidade.”. (UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS, 2019c).

Entretanto, a divisão do acervo bibliográfico entre 27 maiores e dezenas de pequenas bibliotecas departamentais é causa de sérios entraves ao aproveitamento racional de verbas e acervo, além de criar desigualdade no atendimento de leitores vinculados a diferentes unidades. Acarreta, ainda, maiores gastos com aquisição de material bibliográfico e com pessoal necessário para organizá-los, uma vez que não se podem evitar duplicações de obras e periódicos nas diversas coleções. Para corrigir está situação, foi criada, no plano de reforma da UFMG, a Coordenação das Bibliotecas Universitárias, vem tentando normalizar os processos técnicos de formação, organização e utilização do patrimônio bibliográfico da

universidade. (LIMA; BARROS; CASTELLO BRANCO, 1972, p. 126)

O Plano de Reestruturação do Estatuto e Regimento da Universidade é aprovado em 1972. Esse plano de reestruturação determina a alteração do nome da Coordenação de Bibliotecas Universitárias para Biblioteca Universitária (BU) e também determina “que caberá à BU, por meio de uma política global, planejar e centralizar as atividades as bibliotecas das unidades acadêmicas e administrativas”. (UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS, 2019c).

Em 1976, a dotação orçamentária para aquisição de material bibliográfico fica centralizada na BU. “Nesse mesmo ano é expedida a *Portaria* n.1.292, que estabeleceu a vinculação técnica e administrativa das bibliotecas da Universidade”. (ARAÚJO; CARVALHO; PONTELO, 2015, p.50).

O prédio da Biblioteca Central é inaugurado em 1981, e recebe as instalações administrativas da Biblioteca Universitária Nesse mesmo ano, ocorre à centralização dos serviços de processamento técnico e aquisição para o Sistema de Bibliotecas, além da elaboração da primeira versão do Regimento da Biblioteca Universitária. (ARAÚJO; CARVALHO; PONTELO, 2015).

No início da década 1980, ocorre a descentralização do processamento técnico, também ocorre a revogação da *Portaria* n.1.292 que vincula administrativamente as bibliotecas setoriais a direção da BU, mas apesar da perda da vinculação administrativa, a vinculação técnica permanece e a aquisição de material bibliográfico se mantém centralizada na Biblioteca Universitária. (ARAÚJO; CARVALHO; PONTELO, 2015).

Com relação ao processo de informatização das bibliotecas do sistema, em 1996, é feita a aquisição e implantação do software americano de automação de bibliotecas Virgínia Tech Library System (VTLS). A aquisição do software de automação fornece os meios para promover a integração em rede das 28 bibliotecas setoriais do sistema Essa integração permite aos usuários do sistema de bibliotecas a renovação e devolução de material bibliográfico em qualquer biblioteca setorial da UFMG e permite também a disponibilização do catálogo do acervo do SB/UFMG na rede interna do Sistema. (UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS, 2019c).

Também relacionado à informatização do sistema de bibliotecas outro grande marco ocorre no ano de 2003 com a aquisição um novo software nacional de automação de bibliotecas para o SB/UFMG, o Pergamum desenvolvido pela Pontifícia Universidade Católica do Paraná (PUCPR) para substituir o software americano, Virgínia Tech Library System (VTLS) que era utilizado até aquele momento. Como consequência a aquisição do

novo software a melhorias na prestação de serviços do Sistema de Bibliotecas como: catálogo on-line do acervo do SB/UFMG, renovação e reserva de material bibliográfico que agora passa ser via internet. (UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS, 2019c)

No ano de 2005, é aprovado pela *Resolução* n 12/2005, de 03 de novembro de 2005 o novo e atual Regimento da Biblioteca Universitária/Sistema de Bibliotecas da UFMG, resolução que também revoga antigo, até então vigente, regimento da Biblioteca Universitária de 1993 (UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS, 2019c).

Serão apresentados a seguir a Missão, Visão e Valores do sistema de bibliotecas da UFMG (UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS, 2019d):

Missão: Prestar serviços de informação técnico-científica que ultrapassem as expectativas da comunidade acadêmica, sustentando e colaborando com a UFMG para que ela permaneça entre as mais bem conceituadas universidades do país.

Visão: Aprimorar cada vez mais os produtos e serviços visando atingir um patamar de excelência no suporte informacional e disseminação do conhecimento à comunidade acadêmica e à sociedade, proporcionando atendimento de qualidade condizente com os anseios dos cidadãos.

Valores:

Acessibilidade - baseada no fácil acesso à informação disponibilizada para a comunidade em geral, com utilização de tecnologia de ponta e estrutura adequada para receber os usuários que buscam os serviços ofertados;

Agilidade – representada pela rapidez no atendimento mediante incentivo à auto-suficiência;

Compromisso – expresso na dedicada orientação na busca pela eficácia e atendimento de excelência ao cidadão;

Inserção – manifesta na ampliação do grupo de usuários oriundos dos mais diversos meios sociais, mesmo sem vínculo institucional; inclusive intercâmbio com bibliotecas de outros poderes e particulares;

Transparência – nos termos definidos pelas normas governamentais e institucionais.

A Biblioteca Universitária é vinculada diretamente à Reitoria. Tem como responsabilidade técnica “provimento de informações necessárias às atividades de Ensino, Pesquisa e Extensão da Universidade, como também pela coordenação técnica, administração e divulgação dos recursos informacionais das 25 bibliotecas do Sistema”. (UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS, 2019b).

Atualmente, a Biblioteca Universitária – Sistema de Bibliotecas da UFMG (BU-SB/UFMG) é integrada pelo Conselho Diretor, Diretoria da Biblioteca Universitária - Sistema de Bibliotecas e suas Divisões Técnicas e Seções Administrativas, Bibliotecas da UFMG e Comissões Temporárias. (UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS, 2019b)

As bibliotecas setoriais são vinculadas administrativamente às diretorias das suas respectivas unidades, unidades especiais ou órgãos suplementares e tecnicamente a Biblioteca

Universitária. Exceto a Biblioteca Central que é vinculada administrativamente e tecnicamente à Diretoria da Biblioteca Universitária. (ARAÚJO; CARVALHO; PONTELO, 2015).

As bibliotecas da UFMG possuem funcionamento pautado por um regulamento próprio. Esse regulamento tem aprovação da sua respectiva unidade acadêmica associada, senão pelo órgão colegiado superior. O sistema de bibliotecas da UFMG é composto por 25 bibliotecas que cobrem as seguintes áreas do conhecimento. (ARAÚJO; CARVALHO; PONTELO, 2015).

Ciências Agrárias, Ciências Biológicas, Ciências Exatas e da Terra, Ciências Humanas, Ciências Sociais Aplicadas, Engenharia, Ciência da Saúde e Linguística, Letras e Artes, além das bibliotecas vinculadas às Unidades Especiais e atividades de extensão, cultura e lazer, assim discriminadas: Bibliotecas do Colégio Técnico, Centro Pedagógico e do Museu de História Natural e Jardim Botânico. Integram também o SB/UFMG o Carro-Biblioteca, vinculado ao Centro de Extensão da Escola de Ciência da Informação, a Biblioteca do Instituto Casa da Glória em Diamantina, vinculada ao Instituto de Geociências, e as Coleções Especiais vinculadas à Biblioteca Universitária. (ARAÚJO; CARVALHO; PONTELO, 2015, p.55 apud UFMG, 2016, p. 5)

A equipe do Sistema de Bibliotecas é composta por 143⁴ bibliotecários, outros servidores técnico-administrativos, bolsistas/estagiários, menores aprendizes da Cruz Vermelha e terceirizados.

8.2 Procedimentos metodológicos

Esse estudo é um trabalho descritivo que “expõe as características de uma determinada população ou fenômeno, demandando técnicas padronizadas de coleta de dados” (PRODANOV; FREITAS, 2013, p. 127). O procedimento técnico utilizado foi o estudo de caso e a abordagem foi quantitativa. O instrumento para realizar a pesquisa foi um questionário elaborado com a ferramenta Google Forms.

A população estudada nessa pesquisa foram as bibliotecas do SB/UFMG é composto por 25 bibliotecas⁵ nas diversas áreas do conhecimento com bibliotecas localizadas em Belo Horizonte e em Montes Claros. Amostra respondente selecionada foram as bibliotecas universitárias do SB/UFMG. Para esse estudo foram selecionados como respondentes os bibliotecários chefes e os bibliotecários responsáveis (que cuidam da manutenção) pelas redes sociais.

⁴ Total de cargos ocupados. Disponível em: <https://www.ufmg.br/prorh/wp-content/uploads/2019/01/Quadro-de-Referencia-Janeiro-2019.pdf>. Acesso em: 7 jul. 2019.

⁵ A listagem de bibliotecas da UFMG disponível na página (www.bu.ufmg.br), aba “Bibliotecas do Sistema”, apresenta 27 bibliotecas ao invés de 25, ao contrário do Guia do Usuário do Usuário (2019) e da informação que consta na própria página (www.bu.ufmg.br), aba “Sobre o Sistema”, logo após aba “Apresentação”.

A ferramenta utilizada para identificar as bibliotecas foi sua própria página (www.bu.ufmg.br). O acesso à lista de bibliotecas que pertencem ao sistema se dá acessando a aba “Bibliotecas do Sistema”

O SB/UFMG não é composto apenas de bibliotecas universitárias e o foco dessa pesquisa são as bibliotecas universitárias do sistema. Então foi necessário excluir algumas bibliotecas do sistema dessa pesquisa. Das vinte e sete bibliotecas apresentadas no site da biblioteca universitária (Anexo A), um total de cinco bibliotecas foram excluídas da pesquisa (Apêndice A), pois não são bibliotecas universitárias. As cinco bibliotecas excluídas (apresentadas no Apêndice A) e as motivações detalhadas para cada exclusão foram as seguintes: a Biblioteca Universitária, por ser um órgão administrativo do sistema de bibliotecas, a Biblioteca do Centro Pedagógico da Escola de Educação Básica e Profissional da UFMG por ser uma biblioteca voltada para os alunos do Ensino Fundamental, a Biblioteca do Colégio Técnico da Escola de Educação Básica e Profissional da UFMG por ser uma biblioteca para atender os alunos do Ensino Médio e do Ensino Técnico, o Carro-biblioteca - Projeto de Extensão, pois atende a comunidade em geral e a Biblioteca do Museu de História Natural, pois esta biblioteca não tem como foco prestar atendimento/serviços à comunidade universitária). A listagem das vinte e duas bibliotecas restantes que serão pesquisadas está no Apêndice B.

O questionário será aplicado para os bibliotecários chefes das bibliotecas e os bibliotecários responsáveis pelas redes sociais.

As perguntas deste questionário tiveram como modelo o questionário desenvolvido por Giseli Adornato Aguiar em seu trabalho: USO DAS FERRAMENTAS DE REDES SOCIAIS EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS: um estudo exploratório na UNESP, UNICAMP e USP. Muitas das perguntas do seu questionário foram aproveitadas e modificadas de forma a melhor se adaptarem aos propósitos desta pesquisa.

Serão aplicados dois questionários (Apêndices C e D). Um buscando conhecer as dificuldades que o gestor da biblioteca enquanto ocupante dessa função teve ou tem para implementar o uso das redes sociais na unidade, outro buscando conhecer as dificuldades encontradas pelo bibliotecário que faz a gestão das redes sociais.

O objetivo do questionário para o bibliotecário chefe é identificar as dificuldades de implantação (ou não) das redes sociais por parte do gestor, devido à função que ocupa. O objetivo do questionário para o bibliotecário é identificar as dificuldades/desafios que o responsável pela gestão da(s) rede(s) tem na execução desta tarefa.

Prodanov e Freitas (2013, p. 69) definem que pesquisa quantitativa “considera que tudo pode ser quantificável, o que significa traduzir em números opiniões e informações para classificá-las e analisá-las”. Os mesmos autores também afirmam: “Essa forma de abordagem é empregada em vários tipos de pesquisas, inclusive nas descritivas, [...]” (PRODANOV ; FREITAS, 2013, p. 70).

Existem diversos instrumentos que podem ser utilizados para a coleta de dados na pesquisa descritiva. Manzato e Santos (2012, p. 4) listam quais são esses instrumentos: “são utilizados, como principais instrumentos, a observação, a entrevista, o questionário e o formulário”.

Para esse trabalho a técnica selecionada foi o questionário. O questionário, segundo Gil (1999, p. 128) pode ser definido “como a técnica de investigação composta por um número mais ou menos elevado de questões apresentadas por escrito às pessoas, tendo por objetivo o conhecimento de opiniões, crenças, sentimentos, interesses, expectativas, situações vivenciadas etc.”. O objeto de pesquisa vai ao encontro com a finalidade do questionário definido por Gil, como por exemplo, coletar informações sobre situações vivenciadas, experiências e dificuldades. Uma das análises feitas na pesquisa é a situação vivenciada pelos bibliotecários do SB/UFMG em relação as redes sociais, no que diz respeito as dificuldades relacionadas à implementação da utilização e seu uso. Além disso, o que reafirmou a escolha do questionário foi que, dentre os instrumentos de coleta de dados para a pesquisa descritiva, o questionário era a mais adequada, pois toma menos tempo das pessoas pesquisadas do que a entrevista e o formulário, pois as pessoas pesquisadas nesse caso estão em seu horário de trabalho e não podem dispor de muito tempo para a entrevista. Por esse motivo optou-se por uma ferramenta rápida e objetiva que não tomasse muito tempo dos pesquisados.

Há também a questão geográfica relacionada ao Campus Montes Claros, que fica aproximadamente 421 km de distância de Belo Horizonte. Para essa questão geográfica a escolha do questionário, também foi considerada adequada, pois é uma das vantagens citadas por Gil (1999, p. 128-129) por possibilitar “atingir grande número de pessoas, mesmo que estejam dispersas numa área geográfica muito extensa, já que o questionário pode ser enviado pelo correio”. Atualmente a melhor tecnologia para o envio do questionário é o e-mail. Essa vantagem citada por Gil soluciona a questão geográfica com relação ao Campus Montes Claros.

9. ANÁLISE DOS QUESTIONÁRIOS

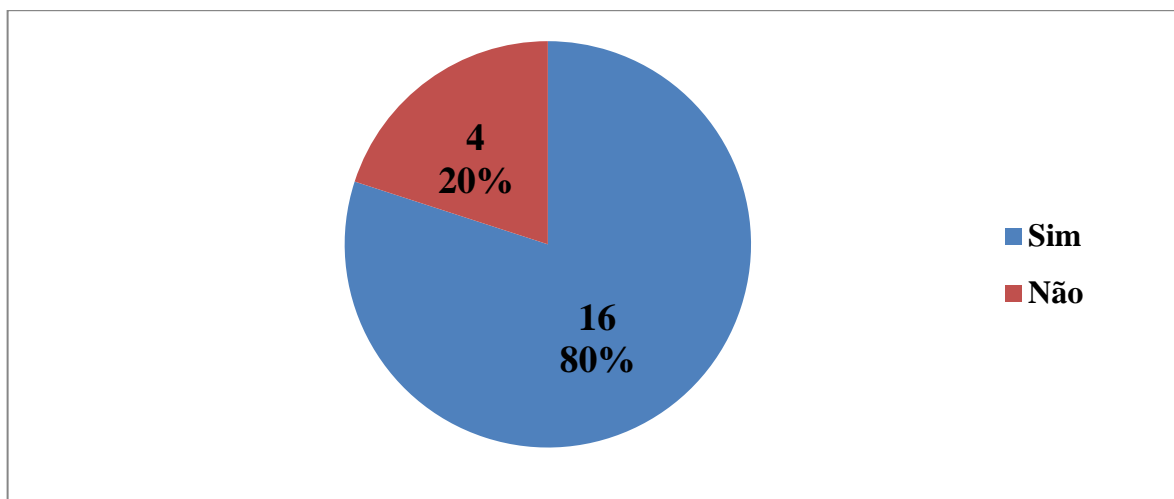
Esse capítulo apresenta os dados levantados por meio dos questionários aplicados aos bibliotecários-chefes e aos bibliotecários que fazem a manutenção das redes sociais do SB/UFMG. Os gráficos apresentam a quantidade de bibliotecas que assinalaram determinada resposta e o relativo percentual representado por ela.

9.1. Questionário aplicado aos bibliotecários-chefes

Esses são os resultados do questionário destinado aos bibliotecários-chefes. Obtiveram-se vinte respondentes de um total de vinte e dois retornos esperados. Duas bibliotecas não responderam o questionário.

Para a pergunta “A biblioteca utiliza as redes sociais?”, obteve-se o seguinte resultado: de um total de vinte e dois bibliotecários-chefes das vinte e duas bibliotecas do SB/ UFMG que fazem parte da amostragem dessa pesquisa, houve vinte bibliotecários-chefes participantes. Desse total, dezesseis bibliotecas responderam que possuem redes sociais (sim) e quatro bibliotecas responderam que não possuem (não). O gráfico abaixo mostra essa relação. (ver Gráfico 1).

Gráfico 1 - A biblioteca utiliza as redes sociais?



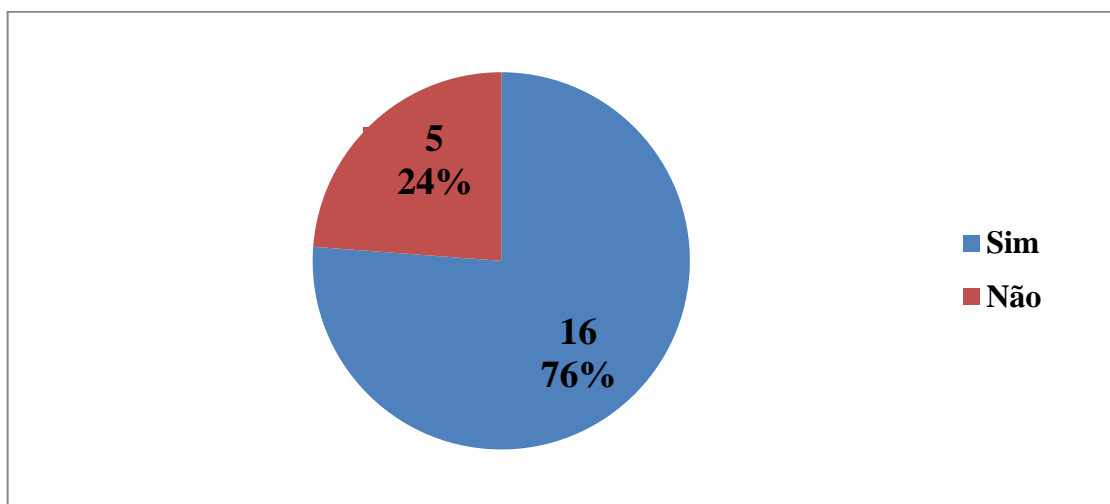
Fonte: Dados da pesquisa.

Fazendo uma análise comparativa mais profunda entre esse questionário e o outro questionário aplicado (especificamente para os bibliotecários que fazem a manutenção das redes sociais das bibliotecas – através do qual se obtiveram 23 respostas), podem-se fazer as seguintes considerações: uma das perguntas feitas no questionário foi para especificar quais são as redes sociais nas quais a biblioteca se insere. Se forem consideradas as respostas à

pergunta “A biblioteca utiliza as redes sociais?” do questionário aplicado às chefiadas e a pergunta “Quais são as redes sociais da biblioteca?” do segundo questionário, obtém-se um total de vinte e uma respostas.

Uma observação que deve ser feita é que nos questionários aplicados para quem faz a manutenção das redes sociais, houve cinco bibliotecas que responderam “Blog” na pergunta para especificar quais são as redes sociais. Além disso, uma das bibliotecas respondeu que possui unicamente “Blog” como rede social. Apesar de ser uma ferramenta da Web 2.0, o blog não é uma rede social. São ferramentas diferentes da Web 2.0. Logo o blog não pode ser considerado nesse estudo. O gráfico abaixo representa essa nova configuração mais próxima da realidade, (ver Gráfico 2)

Gráfico 2 - A biblioteca utiliza as redes sociais? (Reformulado)



Fonte: Dados da pesquisa

Nessa nova configuração do gráfico, há dados de vinte e uma bibliotecas, pois houve uma biblioteca que não respondeu nenhum dos dois questionários. Há dezesseis bibliotecas que utilizam redes sociais e há cinco bibliotecas não utilizam redes sociais.

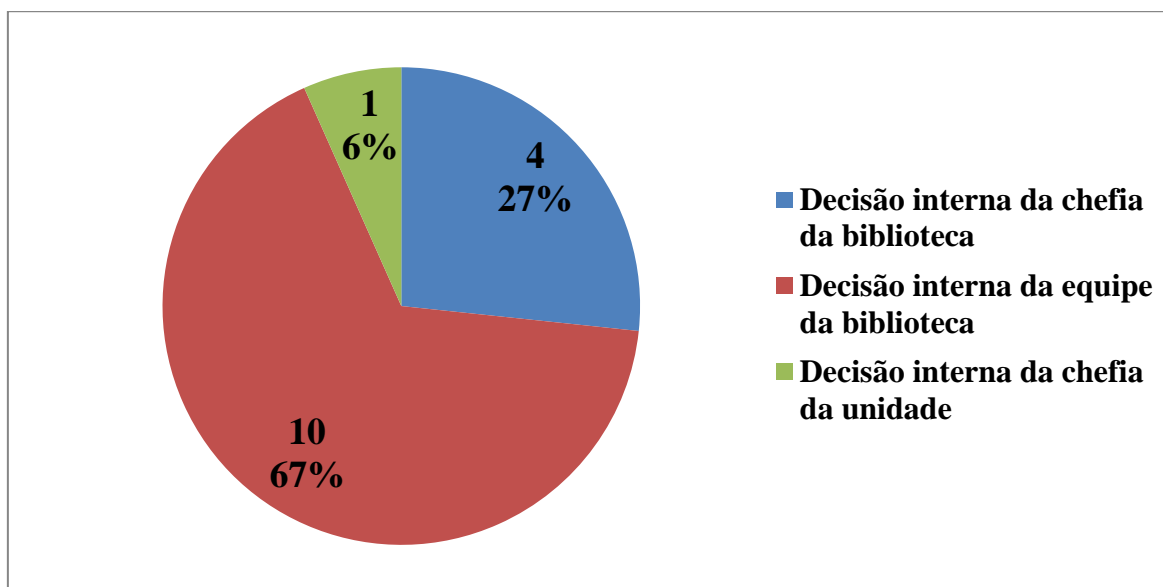
Salientando que para a confecção destes gráficos não computamos as respostas da biblioteca que possui apenas blog.

Para a pergunta “Por que a biblioteca passou a utilizar as redes sociais?”, obtiveram-se quinze respostas, pois das vinte bibliotecas que responderam o questionário, quatro bibliotecas responderam que não utilizam redes sociais, portanto essa pergunta não se aplicou a elas. Também não foi considerada a biblioteca que possui como única resposta “blog” em seu conjunto de redes sociais, totalizando cinco respostas “Não”.

É possível observar que na maioria das bibliotecas, a decisão de uso das redes sociais foi da equipe da biblioteca. Das quinze bibliotecas que responderam o questionário, dez

apresentaram a resposta “Decisão interna da equipe da biblioteca”, quatro apresentaram “Decisão interna da chefia da biblioteca” e apenas uma resposta “Decisão interna da chefia da unidade”. (ver Gráfico 3)

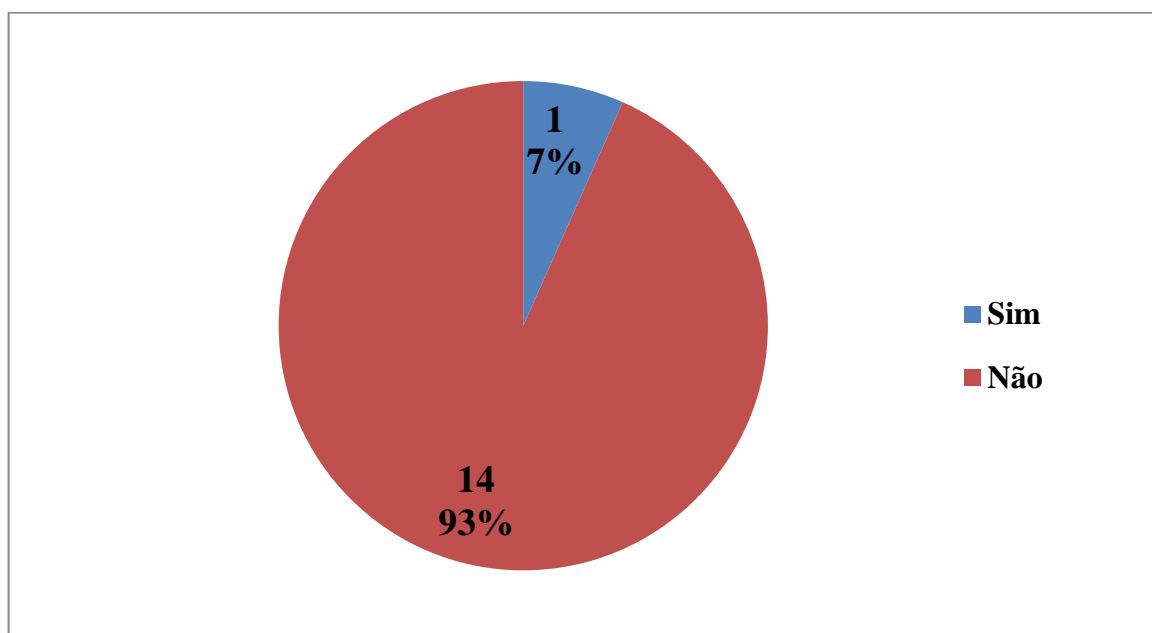
Gráfico 3 - Por que a biblioteca passou a utilizar as redes sociais?



Fonte: Dados da pesquisa

Para a pergunta “Foi realizada uma consulta ou estudo de usuários para a escolha das redes sociais utilizadas?”, é possível observar que a escolha das redes sociais que seriam utilizadas pela biblioteca foi uma decisão seguindo apenas o arbítrio das bibliotecas, pois os usuários não foram consultados. Poder-se-ia comentar que, por ser esse serviço direcionado para os usuários, a realização de uma consulta a eles poderia oferecer dados preciosos quanto a formas de apresentação dos dados nessas mídias ou, até mesmo um desenho mais eficiente da iniciativa. A falta dessa consulta pode vir a influenciar no acesso dos usuários da biblioteca às redes sociais, pois a rede social escolhida pode não ser mais utilizada pelos seus usuários, ocasionando assim uma falta de interesse em seu uso e consequentemente uma subutilização da mesma. Apenas uma biblioteca realizou a consulta aos usuários no processo de escolha das redes sociais. (ver Gráfico 4)

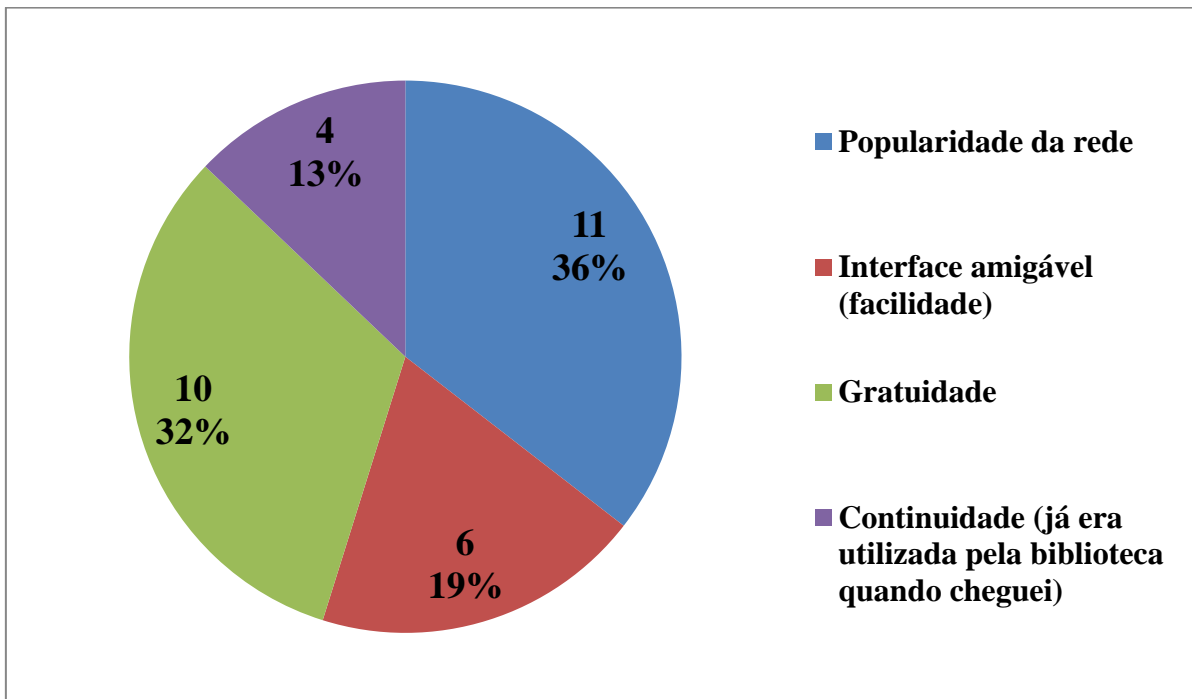
Gráfico 4 - Foi realizada uma consulta ou estudo de usuários para a escolha das redes sociais utilizada?



Fonte: Dados da pesquisa

A pergunta “Quais foram os motivos de escolha dessas redes sociais específicas”? Essa pergunta foi feita para as bibliotecas que não fizeram estudos de usuário para escolher qual seria a rede social a ser adotada, para poder determinar quais foram os motivos que levaram à escolha das redes sociais adotadas atualmente pela biblioteca. Essa pergunta permitia ao respondente marcar mais de uma opção. Nas respostas, foram obtidos os seguintes resultados: onze bibliotecas escolheram as redes sociais que usam pela popularidade da rede social. Seis bibliotecas escolheram pela interface amigável, dez bibliotecas levou em consideração o fato de ser gratuito e quatro bibliotecas optaram pela continuidade das redes sociais que a biblioteca já possuía. (ver Gráfico 5)

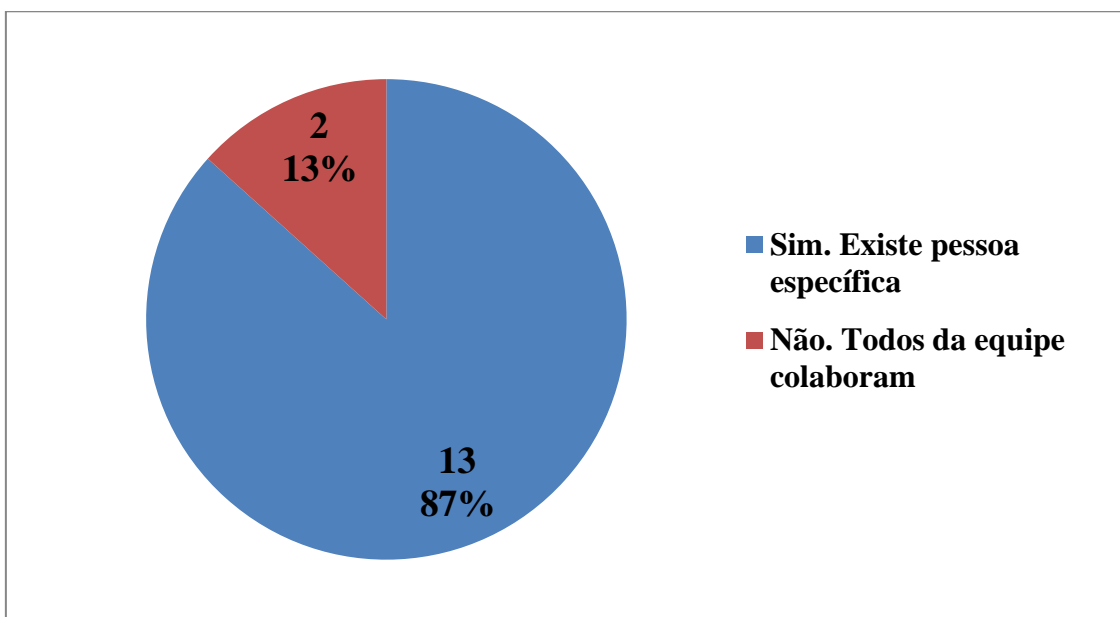
Gráfico 5 - Quais foram os motivos da escolha dessas redes sociais específicas?



Fonte: Dados da pesquisa

Para a pergunta “Existe(m) pessoa(s) específica(s) para a função de manutenção das redes sociais?”, apenas dois chefes de biblioteca responderam que “Não. Todos da equipe colaboram”, contra treze “sim”. (ver Gráfico 6)

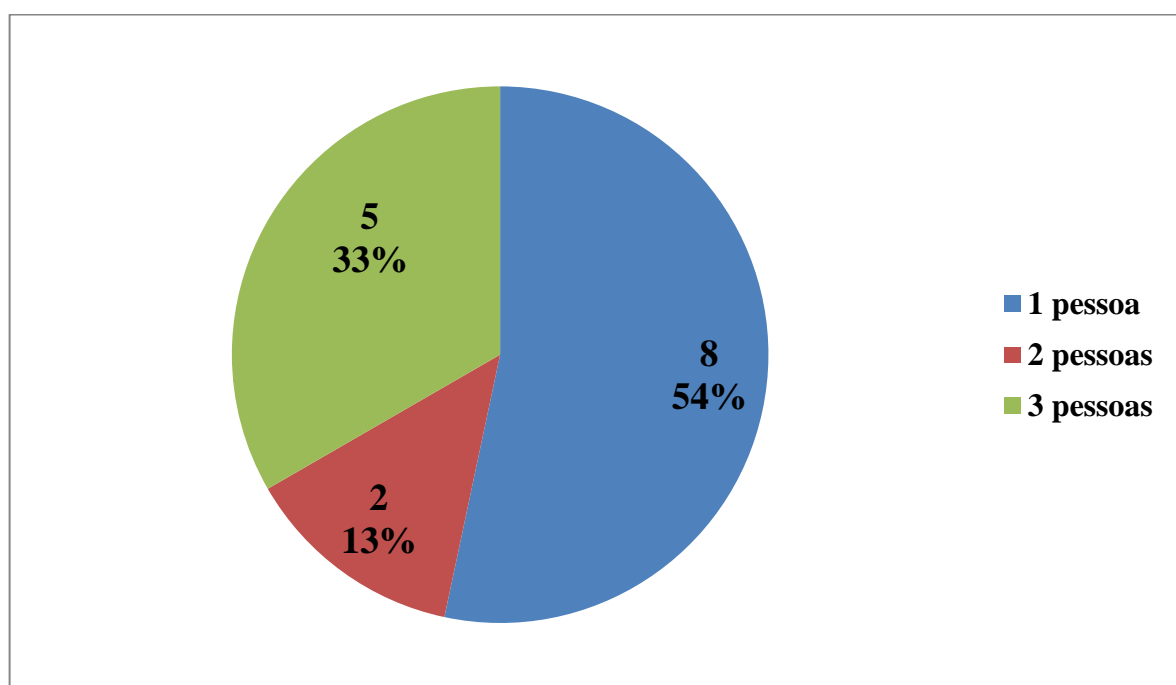
Gráfico 6 - Existe(m) pessoa(s) específica(s) para a função de manutenção das redes sociais?



Fonte: Dados da pesquisa

A pergunta “Quantas pessoas estão designadas para essa função?” só foi feita para as bibliotecas que responderam (sim) na pergunta do parágrafo anterior. Esse gráfico (ver Gráfico 7) complementa o gráfico anterior e especifica a quantidade de pessoas que estão dedicadas a tarefa de manutenção das redes sociais. Oito bibliotecas indicaram que há uma pessoa responsável. Duas bibliotecas indicaram que há duas pessoas responsáveis. Cinco bibliotecas indicaram que há três pessoas responsáveis. Para formulação desse gráfico, foram considerados apenas os bibliotecários que fazem a manutenção das redes sociais. Outras categorias de funcionários foram desconsideradas, pois o foco dessa pesquisa foram os bibliotecários.

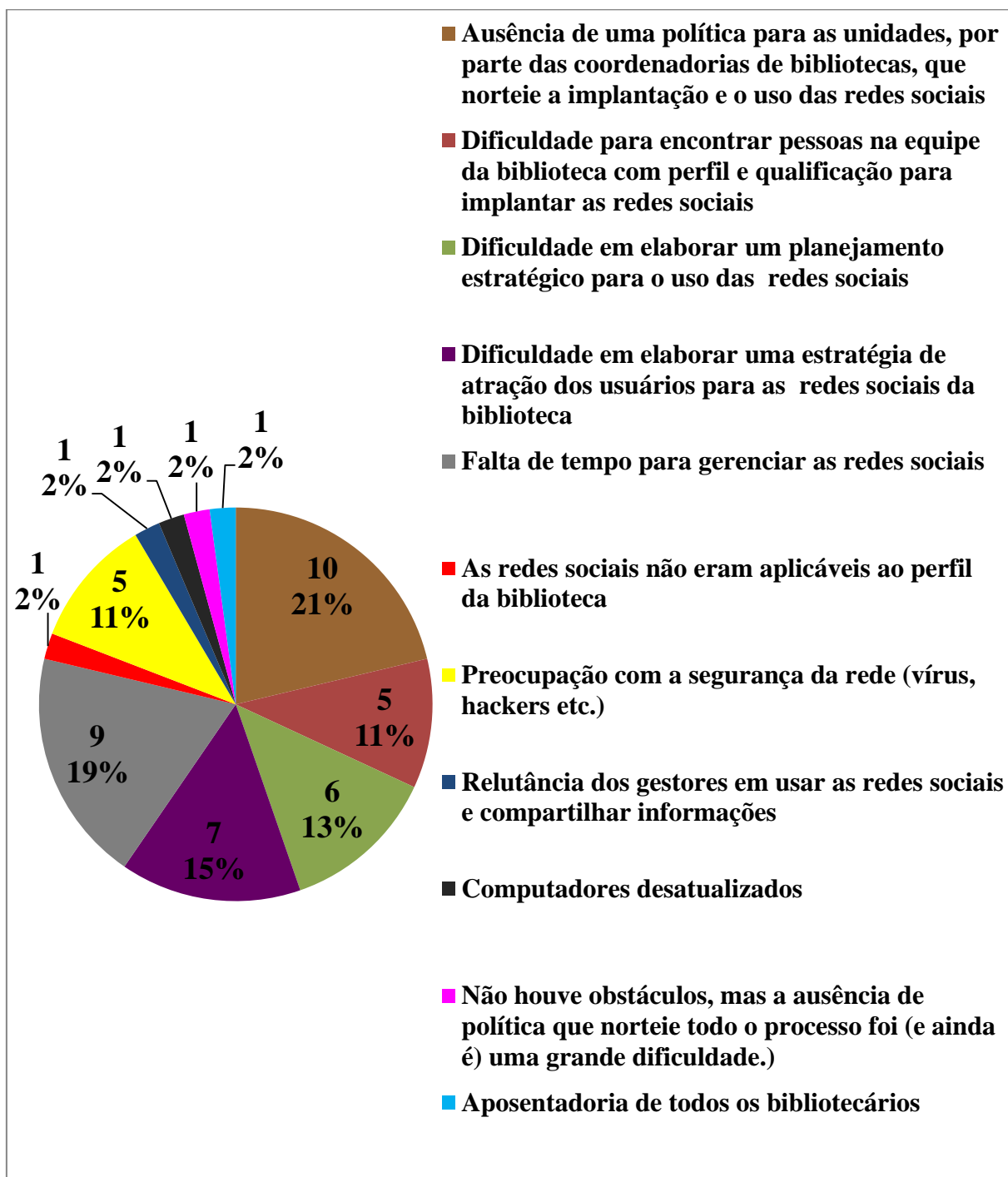
Gráfico 7 - Quantas pessoas estão designadas para essa função?



Fonte: Dados da pesquisa.

Esse gráfico (ver Gráfico 8) aponta as dificuldades e os obstáculos enfrentados pelos bibliotecários no processo de implantação das redes sociais. Para formulação desse gráfico foram contabilizadas as respostas das bibliotecas que responderam “não possuem redes sociais”, pois elas foram consideradas relevantes para essa pesquisa. Além disso, para essa pergunta os respondentes poderiam marcar mais de uma opção.

Gráfico 8 - Na sua opinião, quais são os principais obstáculos no processo de implantação das redes sociais da biblioteca?



Fontes: Dados da pesquisa.

Na pergunta “Na sua opinião, quais são os principais obstáculos no processo de implantação das redes sociais da biblioteca?”, pode-se observar que dentre as respostas obtidas, a “Ausência de uma política para as unidades, por parte das coordenadorias de bibliotecas, que norteie a implantação e o uso das redes sociais” é a opção mais assinalada, com 21% do total de respostas. Em segundo lugar, com 19%, tem-se “Falta de tempo para gerenciar as redes sociais”. Já em terceiro lugar, com 15% das respostas, tem-se a “Dificuldade em elaborar uma estratégia de atração dos usuários para as ferramentas de redes sociais da biblioteca”.

Pode-se concluir então que os três maiores obstáculos defronte à implantação de redes sociais nas bibliotecas do sistema provém da falta de uma política interna da coordenação do Sistema de Bibliotecas que define uma diretriz à implantação das redes sociais, à falta de tempo para dedicação em atualização e manutenção das redes e a uma estratégia que seja atraente para atingir seu público-alvo.

9.2. Questionário aplicado aos bibliotecários – que fazem a manutenção das redes sociais

Esses são os resultados obtidos do questionário aplicado aos bibliotecários que fazem a manutenção das redes sociais das bibliotecas. Obtiveram-se vinte e três respondentes de um total de vinte e sete respostas que deveriam ser obtidas. Esse total de respondentes se deve ao fato de haver bibliotecas onde há mais de um bibliotecário que cuida da manutenção das redes sociais. Essa informação foi obtida por meio dos questionários aplicados aos bibliotecários-chefes.

Desse total de vinte e três questionários respondidos, um questionário foi desconsiderado, pois como explicado anteriormente, a biblioteca (que possui apenas blog) foi excluída dessa pesquisa. Ficando um total de 22 respostas para análise.

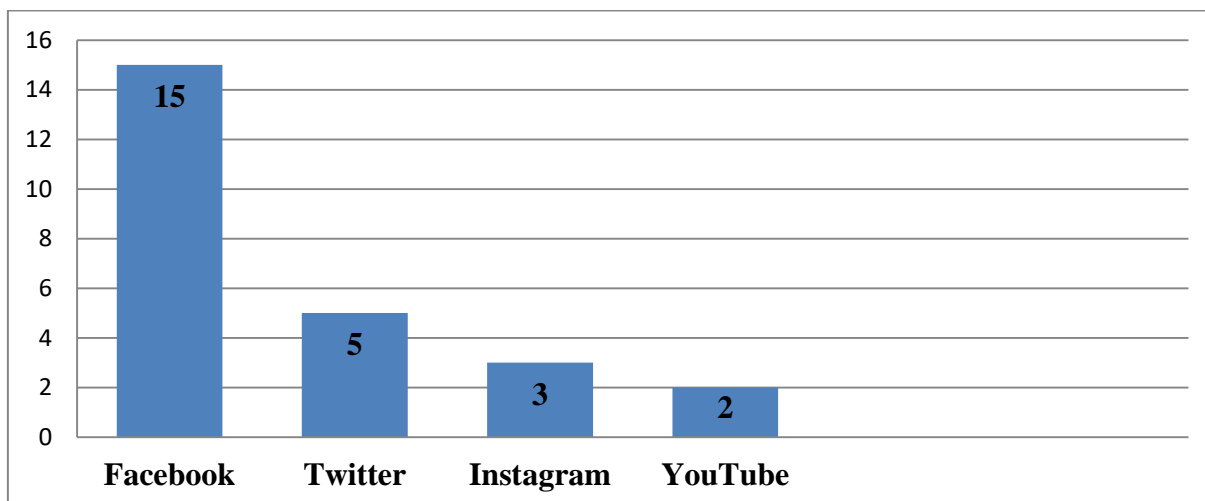
Esse total é um valor parcial do total de bibliotecários que fazem a manutenção das redes sociais, pois como informado anteriormente, duas bibliotecas não responderam os questionários destinados às chefias de onde essa informação foi obtida.

Os gráficos apresentam a quantidade de bibliotecas que assinalaram determinada resposta e o relativo percentual representado por ela.

Para a pergunta “Quais são as redes sociais utilizadas pela biblioteca?”. Os respondentes puderam assinalar mais de opção de rede social caso a biblioteca possuísse essa possibilidade. Além de poder marcar mais de uma rede social, também poderiam complementar com a opção “outros”, que permitia incluir o nome da rede social que não

estivesse na lista de opções. O gráfico 9 mostra a quantidade de bibliotecas que possuem determinada rede social. Para esse gráfico foram excluídas da contagem as respostas duplicadas, onde mais de um bibliotecário da mesma unidade respondeu ao questionário. Os blogs e serviços de chat/mensagens também foram excluídos desse gráfico por serem outro tipo de ferramentas da Web 2.0.

Gráfico 9 - Quais são as redes sociais utilizadas pela biblioteca?



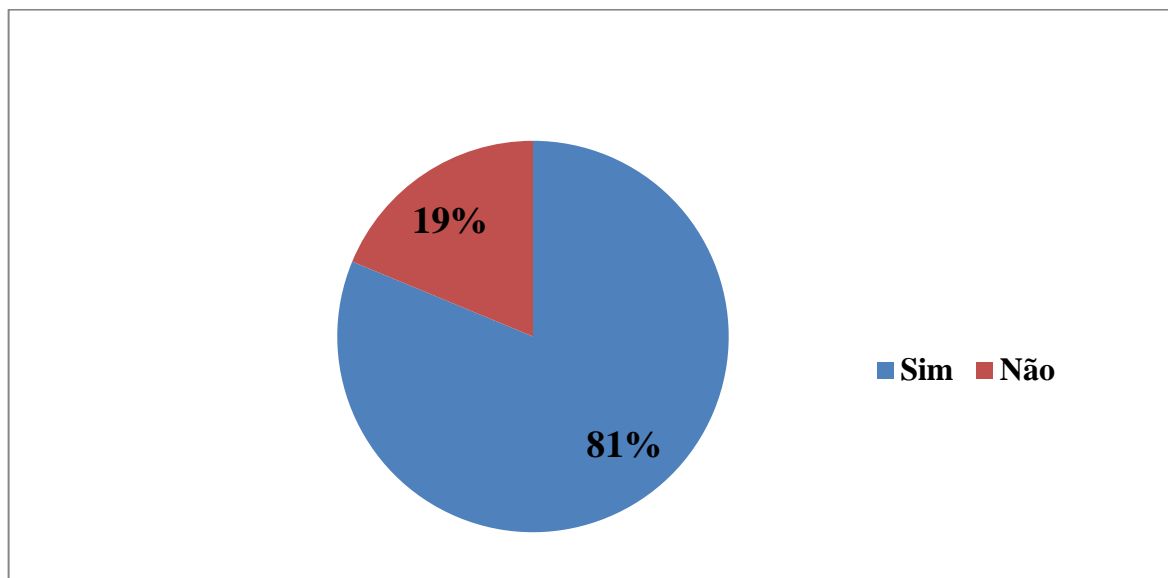
Fonte: Dados da pesquisa

Esse gráfico (ver Gráfico 9) indica que o Facebook é a rede social que a maioria das bibliotecas do sistema utiliza. Em segundo lugar fica o Twitter e empatados em terceiro e último lugar ficaram o Instagram e o Youtube.

No próximo gráfico (Gráfico 10) a seguinte questão tenta ser respondida: “As redes sociais são atualizadas?”. Para esse gráfico foram excluídas da contagem as respostas duplicadas, onde mais de um bibliotecário da mesma unidade respondeu ao questionário. Na formulação desse gráfico, houve três respostas “parcialmente atualizadas”, e como esta resposta indica que há uma atualização mesmo que parcial, isso mostra que algumas das redes sociais dessas bibliotecas são atualizadas, fazendo-as permanecer no universo das redes sociais atualizadas. Portanto, essas respostas foram contabilizadas como “sim”.

Os resultados mostram que treze bibliotecas mantêm as suas redes sociais atualizadas e três bibliotecas não mantêm manutenção alguma em suas redes.

Gráfico 10 - As redes sociais da biblioteca são atualizadas?



Fonte: Dados da pesquisa.

A tabela abaixo (ver Tabela 1) contém as informações das três bibliotecas da questão anterior, que possuem redes sociais desatualizadas.

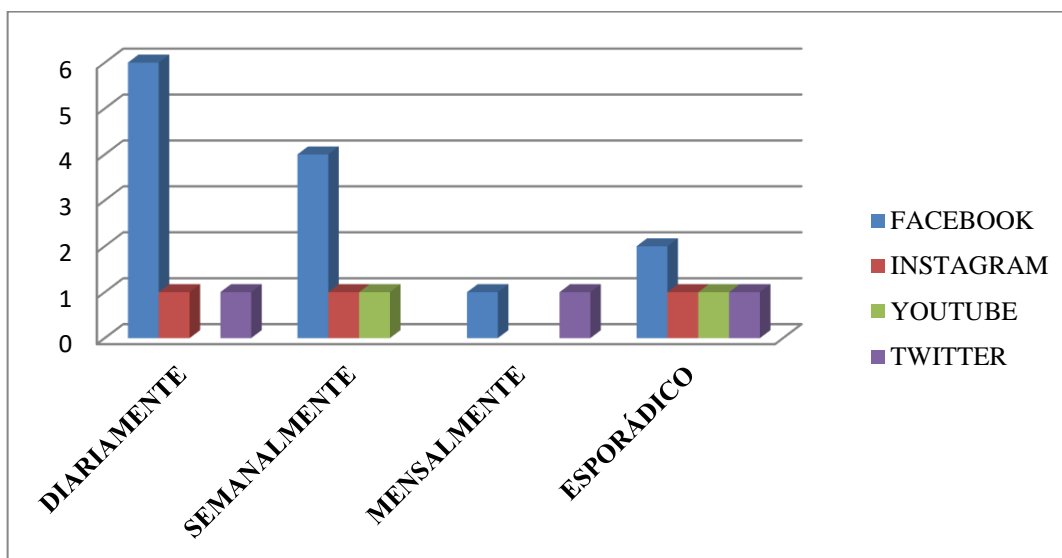
Tabela 1- Qual foi a data da última atualização das redes sociais?

| | Facebook | Twitter |
|---------------------|-----------------|----------------|
| Biblioteca A | 2013 | 2015 |
| Biblioteca B | 2017 | - |
| Biblioteca C | - | 2010 |

Fonte: Dados da pesquisa

A pergunta “Com que frequência os perfis da biblioteca são atualizados?”, teve como objetivo observar qual a frequência de atualização das redes sociais das bibliotecas, por rede social. O Facebook é a rede que mais possui atualizações diárias, semanais e esporádicas, sendo as atualizações diárias as mais frequentes (seis bibliotecas). Também é a única rede que possui atualizações em todos os períodos pesquisados. O Instagram possui atualizações diárias, semanais e esporádicas, sendo cada atualização marcada por uma biblioteca. O Youtube apresenta apenas atualizações semanais e esporádicas, mostrando apenas uma biblioteca em cada uma das frequências. Por último, o Twitter apresenta atualizações diárias, mensais e esporádicas, também definidas por apenas uma biblioteca em cada frequência. O gráfico (ver Gráfico 11) consolida essas respostas.

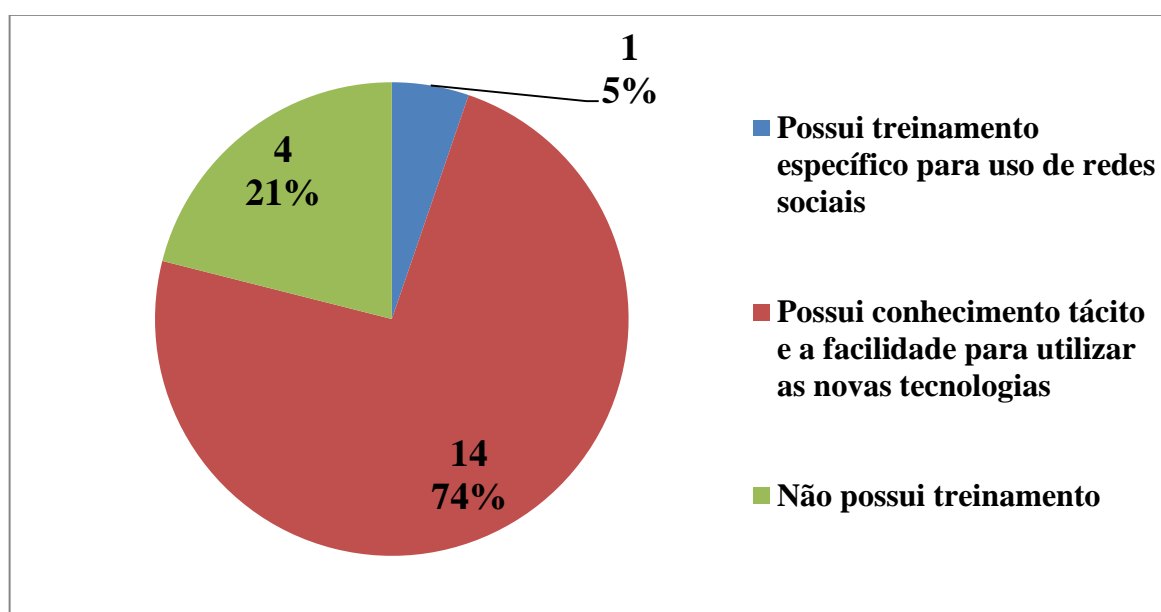
Gráfico 11 - Com que frequência os perfis da biblioteca são atualizados?



Fonte: Dados da pesquisa.

Para a construção do gráfico relativo a pergunta, “Qual é o seu grau de conhecimento para execução da tarefa?” foi levado em consideração as respostas de todos os bibliotecários, exceto três respondentes que assinalaram “não” na pergunta “As redes sociais da biblioteca são atualizadas?” O objetivo dessa pergunta é verificar se houve alguma capacitação profissional para uso e manutenção da ferramenta rede social. De acordo com os resultados obtidos através do questionário (ver Gráfico 12), um bibliotecário possui treinamento específico para o uso de redes sociais. Quatorze desenvolvem a tarefa por meio de seus conhecimentos tácitos e quatro marcaram que não possuem treinamento.

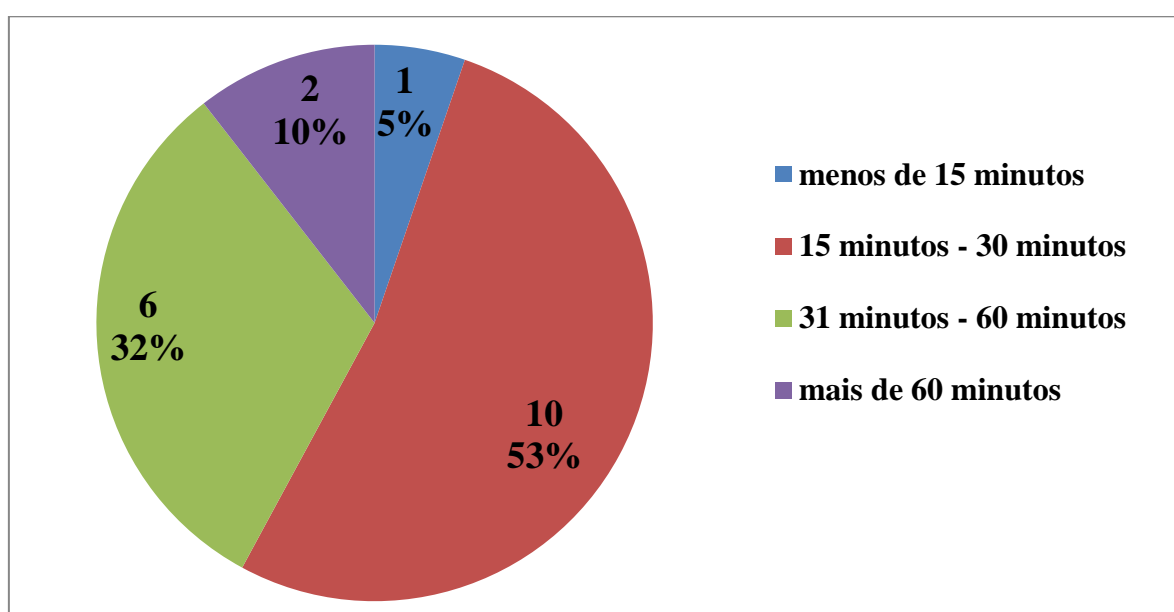
Gráfico 12 - Qual é o seu grau de conhecimento para execução da tarefa?



Fonte: Dados da pesquisa

Para a construção do gráfico relativo a pergunta, “Quanto tempo aproximadamente de trabalho é dedicado para atualização das redes sociais?” foi levado em consideração as respostas de todos os bibliotecários, exceto daqueles três bibliotecários que responderam “não” na pergunta “As redes sociais da biblioteca são atualizadas?”. Essa pergunta busca verificar o tempo aproximado que os bibliotecários despendem para execução da tarefa de atualização das redes sociais. Como pode ser visualizado no gráfico (ver Gráfico 13), a maioria gasta de quinze a trinta minutos para a execução da tarefa. Em segundo lugar estão os bibliotecários que investem de trinta e um minutos até uma hora na execução dessa tarefa.

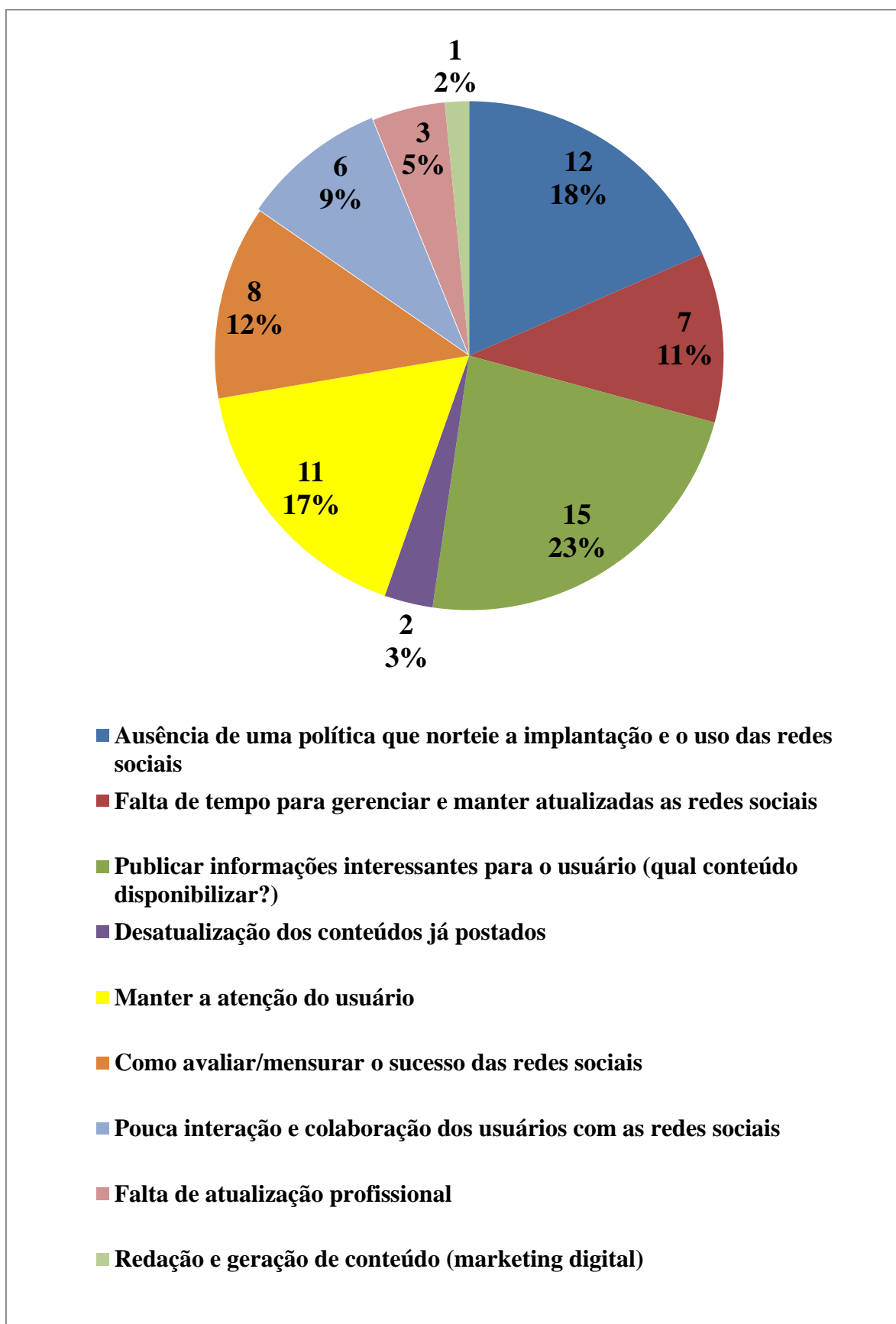
Gráfico 13 - Quanto tempo aproximadamente de trabalho é dedicado para atualização das redes sociais?



Fonte: Dados da pesquisa

Para formulação desse gráfico foram contabilizadas as respostas das bibliotecas que responderam que “não possuem redes sociais”, pois elas foram consideradas relevantes para pesquisa, além disso, para essa pergunta os respondentes poderiam marcar mais de uma opção. Na pergunta “Quais são os principais desafios no uso das redes sociais pela biblioteca?” pode-se observar que dentre as respostas obtidas, a opção mais assinalada foi “a publicação de informações relevantes para os usuários”, com 23% do total de respostas. Em segundo lugar, tem-se a questão da “ausência de uma política de uso das redes sociais por parte da coordenação do sistema de bibliotecas”, com um total de 18%. Em terceiro lugar, com 17% das respostas, tem-se a resposta “Manter a atenção do usuário”. Esses resultados encontram-se consolidados no gráfico. (ver Gráfico 14).

Gráfico 14 - Quais são os principais desafios no uso das redes sociais pela biblioteca?



Fonte: Dados da pesquisa.

10. CONCLUSÃO

De um total de vinte e duas bibliotecas que fizeram parte dessa pesquisa, vinte e uma participaram, totalizando 95% de participação. Foi identificado que de um total de vinte e uma bibliotecas, dezesseis bibliotecas utilizam as redes sociais e que cinco delas não utilizam. No entanto, ao se analisar mais profundamente, três bibliotecas do total das dezesseis que apenas possuem as redes sociais, mas não se dedicam à sua manutenção. Levando em consideração que uma rede social desatualizada perde seu objetivo, esse quantitativo de bibliotecas foi incluído ao somatório das respostas negativas. No entanto, é fundamental ressaltar essa condição pelo fato dela prestar um desserviço à instituição. Quando um usuário busca o acesso a uma rede social “morta”, ele encontrará conteúdo desatualizado e de pouca relevância. Esses fatores contribuem para o desinteresse em seu conteúdo e conseqüentemente uma propaganda negativa por parte dos usuários.

A falta dessa consulta pode vir a influenciar o acesso dos usuários da biblioteca às redes sociais, pois a rede social escolhida pode não ser mais utilizada pelos seus usuários, ocasionando assim uma falta de interesse em seu uso e conseqüentemente uma subutilização da mesma.

Tem-se um total de oito bibliotecas que não utilizam redes sociais, ou seja, 38% das bibliotecas do SB/UFMG. É uma porcentagem elevada, pois se aproxima da metade (50%) de bibliotecas sem redes sociais.

Isso é muito negativo levando em consideração que as redes sociais podem ser utilizadas como uma ferramenta de comunicação efetiva com usuários e por meio delas identificar suas necessidades e expectativas informacionais, além de contribuir para inovação e melhoria dos produtos e serviços de informação. As redes sociais se caracterizam como espaços de divulgação de produtos e serviços e de comunicação espaços de participação, colaboração e interação, onde os usuários e a biblioteca discutem ideias, produzem conteúdos e trocam informação e conhecimentos coletivamente.

Foi possível identificar que a rede social mais utilizada pelas bibliotecas do SB/UFMG é o Facebook. Quinze bibliotecas do sistema adotam essa rede social, e desse total nove bibliotecas só utilizam essa rede social, totalizado 42%. A segunda rede social mais utilizada é o Twitter, com um total de cinco bibliotecas. Três bibliotecas possuem Instagram e duas possuem YouTube. Com esses dados é possível observar que as bibliotecas do sistema ainda não convergiram para as redes sociais mais recentes como, YouTube e Instagram. O que de fato é um problema, pois se perde o elo de comunicação com os usuários e o propósito

das redes sociais se perde. Os usuários tendem a abandonar as redes antigas e não as utilizar mais, ou em alguns casos somente utilizar as redes antigas esporadicamente.

A reportagem do site Techtudo⁶ que divulgou um gráfico animado do site de tecnologia The Next Web (TNW) das redes sociais mais usadas no mundo em período de 2003- 2018, que corrobora essa volatilidade. Segundo o gráfico animado da TNW no ano de 2009 o YouTube era a rede social mais popular. O YouTube era mais popular que o Facebook e o Twitter. Já no ano de 2013, o Facebook se tornou a rede social, mais popular o YouTube cai para a segunda colocação. E o Twitter é mais popular que o Instagram. Porém em 2016, o Instagram ocupa a quinta posição supera o Twitter que passa a ocupar a sexta posição. É possível observar também que no intervalo entre 2015-2017 a taxa de crescimento do YouTube cai, mas retoma crescimento em 2018. Em 2018, o Facebook permanece na primeira colocação, o YouTube permanece na segunda posição, o Instagram sobe para a terceira colocação e o Twitter cai para décima posição.

Além de verificar as estatísticas, a condução de um estudo periódico das redes mais acessadas pelos usuários contribuiria enormemente para solucionar esse problema ao identificar as redes sociais específicas em utilização pelos usuários e permitir um constante realinhamento da política da unidade em relação às redes sociais. Segundo a pesquisa desse trabalho, apenas uma biblioteca fez isso (no passado). Contudo devido à volatilidade das redes sociais, essas pesquisas precisam ser refeitas com certa frequência.

As bibliotecas que não fizeram estudos de usuários criaram suas redes sociais baseadas na popularidade, 36% do total. Mas essa popularidade é algo subjetivo, pois o que popular na mente da biblioteca, o que é popular para maioria da população (inclusive se for considerada a popularidade por faixa etária) não é necessariamente o popular para o público-alvo daquela biblioteca específica, reforçando assim a importância do estudo de usuários como ferramenta.

Outro fator relevante é que apesar da maioria das bibliotecas ter indicado que possuem pessoas específicas para manutenção das redes sociais, 87% do total, a grande maioria das bibliotecas, 54% do total, conta com apenas uma pessoa para a manutenção das redes sociais. Esse fato pode implicar que, no caso de um impedimento desse indivíduo, a rede permanecerá sem atualização e, mesmo, no caso de que outra pessoa seja designada para a função, a política que norteia as postagens pode ter uma mudança brusca. Deve mencionar-se, ainda, a possível perda do conhecimento adquirido por esse funcionário no caso desse

⁶ Disponível em: <https://www.techtudo.com.br/noticias/2019/06/grafico-animado-mostra-as-redes-sociais-mais-populares-de-todos-os-tempos.ghtml>. Acesso em: 18 jul. 2019.

afastamento. Além disso, apenas um bibliotecário respondeu possuir treinamento específico para atividade. Os demais desenvolvem essa tarefa por facilidade no domínio das ferramentas e com base em sua própria intuição e nos conhecimentos previamente acumulados.

A facilidade de utilização de certas ferramentas e o conhecimento já adquirido contribuem para a descoberta, manutenção e utilização das redes sociais, mas não substituem um treinamento específico. Usuários que possuem treinamento específico para determinada ferramenta terão muito mais acesso a funcionalidades e facilidades que o usuário comum. O resultado do trabalho de um funcionário que possui treinamento específico provavelmente será feito em menos tempo e com mais qualidade.

Para os bibliotecários-chefes os principais obstáculos no processo de implantação das redes sociais da biblioteca são: em primeiro lugar a “Ausência de uma política para as unidades, por parte das coordenadorias de bibliotecas, que norteie a implantação e o uso das redes sociais” com 21% do total de respostas. Em segundo lugar, com 19%, tem-se “Falta de tempo para gerenciar as redes sociais”. Já em terceiro lugar, com 15% das respostas, tem-se a “Dificuldade em elaborar uma estratégia de atração dos usuários para as ferramentas de redes sociais da biblioteca”.

Para os bibliotecários que fazem a manutenção das redes sociais os principais obstáculos no processo de manutenção das redes sociais são: a opção mais assinalada foi “a publicação de informações relevantes para os usuários”, com 23% do total de respostas. Em segundo lugar, tem-se a questão da “ausência de uma política de uso das redes sociais por parte da coordenação do sistema de bibliotecas”, com um total de 18%. Em terceiro lugar, com 17% das respostas, tem-se a resposta “Manter a atenção do usuário”.

É possível observar que a ausência de uma política de redes sociais desenvolvida pela coordenação do sistema de bibliotecas é um fator dificultador apontado tanto no processo de implantação das redes sociais como na manutenção delas. Esse fator foi apontado tanto pelos bibliotecários-chefes quanto pelos bibliotecários que cuidam da manutenção das redes sociais, ficando em primeiro lugar no primeiro grupo e em segundo lugar no segundo grupo.

Esta pesquisa sugere a criação de uma política de redes sociais por parte da coordenação do sistema de bibliotecas. Essa política funcionaria como um norte para as bibliotecas do sistema que não possuem redes sociais e auxiliaria na manutenção das bibliotecas que possuem. O desenvolvimento de uma política auxiliaria a criar um referencial para a padronização para as redes sociais do sistema de bibliotecas criando uma espécie de roteiro com pontos ou elementos fundamentais que deveriam ser contemplados, além de ajudar a solucionar outros problemas que acontecem ao longo do processo de criação e

manutenção das redes sociais. Outra recomendação desse trabalho é que cada biblioteca do sistema realize estudos periódicos de usuários voltados para a utilização e os interesses pelas redes sociais para identificar quais são as redes sociais em que seu público é mais ativo. Isso ofereceria mais segurança para que elas pudessem se definir pela continuidade das redes sociais existentes ou apontar a necessidade do ingresso em redes mais adequadas ao perfil de seus usuários. Além disso, o estudo de usuários pode auxiliar na obtenção de respostas a outras questões como: “Que tipo de conteúdo publicar?”, “Como manter a atenção dos usuários?”, questões essas que são apontadas como dificuldades pelos bibliotecários que fazem a manutenção das redes sociais. Subsídios para a resolução dessas e de muitas outras questões surgidas no dia a dia do gerenciamento das redes poderiam ser encontrados nesses estudos. Além disso, a pesquisa sugere que o sistema de bibliotecas busque a capacitação de seus profissionais, pois no sistema inteiro apenas um profissional possui essa capacitação. A capacitação dos profissionais tenderia a melhorar muito a qualidade da prestação desse serviço, além de facilitar o desenvolvimento do trabalho e gerar ganho de tempo no desenvolvimento da tarefa.

Encerra-se essas conclusões ressaltando-se que boa parte das dificuldades encontradas na implementação e gestão do uso das redes sociais poderiam encontrar soluções ou recursos para que elas fossem sanadas a partir da utilização de duas ferramentas: a criação de uma política de desenvolvimento de redes sociais por parte da coordenação do sistema de bibliotecas e a utilização de uma das mais tradicionais ferramentas gerenciais disponíveis historicamente aos bibliotecários: os estudos de usuários. A obviedade desse fato e a sua não percepção (além da sua não utilização) por parte dos bibliotecários e, especialmente, por parte dos bibliotecários gestores, é digna de nota e reflexão.

REFERÊNCIAS

- AGUIAR, Gisele Adornato de; SILVA, José Fernando Modesto da. As bibliotecas universitárias nas redes sociais: Facebook, Orkut, Myspace e Ning. *In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS*, 16., 2010, Rio de Janeiro. *Anais...* Rio de Janeiro, 2010. Disponível em: <https://www.gapcongressos.com.br/eventos/z0070/trabalhos/final_168.pdf>. Acesso em: 10 abr. 2019.
- AGUIAR, Giseli Adornato de. **O uso das ferramentas de redes sociais em bibliotecas universitárias: um estudo exploratório com as bibliotecas da UNESP, UNICAMP e USP.** São Paulo, 2012. 184 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade de São Paulo, São Paulo, 2012. Disponível em: <https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27151/tde-03122012-160409/publico/Giseli_Aguiar_Dissertacao_final.pdf>. Acesso em: 10 abr. 2019.
- ARAÚJO, Carlos. Alberto. Ávila; CARVALHO, Wellington. Marçal; PONTELO, Anália. das Graças. Gandini. Pontelo. Bibliotecas e a memória da Universidade. *In: NASCIMENTO, Adalson ; MORENO, Andrea. (Org.). Universidade, memória e patrimônio.* Belo Horizonte: Mazza Edições, 2015. 145 p.
- ASSIS, Pablo. **O Que é tag.** Tecmudo. Disponível em: <<https://www.tecmundo.com.br/navegador/2051-o-que-e-tag-.htm>>. Acesso em: 11 jul. 2019.
- BAX, Marcello. Peixoto. As bibliotecas na Web e vice-versa. . **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 3, n. 1, p.5-20, 12 jun. 1998. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/14/375>>. Acesso em: 14 jun. 2019.
- BLATTMANN, Úrsula; SILVA, Fabiano Couto Corrêa da. 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 : <<https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/530>>. Acesso em: 20 abr. 2019.
- BRITO, Jorgivania Lopes; SILVA, Patrícia Maria da. A biblioteca 2.0 e suas ferramentas de colaboração e interação: como aplicá-las no fazer bibliotecário? **Biblionline**, João Pessoa, v. 6, n. 1, p. 149-159, 2010. Disponível em: <<http://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/biblio/article/view/4910/3715>> Acesso em: 24 abr. 2019.
- CALIL JUNIOR, Alberto. Mídias sociais nas bibliotecas universitárias brasileiras. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, v. 18, n. 2, p. 1053-1077, jul./dez. 2013. Disponível em:<<https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/899/pdf>> Acesso em: 28 abr. 2019.
- CARVALHO, Isabel Cristina Louzada. **A socialização do conhecimento no espaço das bibliotecas universitárias.** Niterói: Intertexto; Rio de Janeiro: Interciência, 2004. 185p

CHAER, Galdino; DINIZ, Rafael Rosa Pereira; RIBEIRO, Elisa Antônia. A técnica do questionário na pesquisa educacional. **Evidência**, Araxá, v. 07, n. 07, p. 251-266, 2011.

Disponível em:

<http://www.educadores.diaadia.pr.gov.br/arquivos/File/maio2013/sociologia_artigos/pesquisa_social.pdf>. Acesso em: 21 jul. 2019.

COUTINHO, Clara. Pereira; BOTTENTUIT JUNIOR, João Batista. Blog e Wiki: os futuros professores e as ferramentas da Web 2.0. SIMPÓSIO INTERNACIONAL DE INFORMÁTICA EDUCATIVA, 9, Porto, Portugal, 2007. p. 199-204. Disponível em:

<<http://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/7358/1/Com%20SIIE.pdf>>. Acesso em: 17 abr. 2019.

CRISTIANE, Marina Teixeira Girard ; SUELEM , Gadelha Pother . Web 2.0 e Biblioteca 2.0: viabilizando o processo da disseminação da informação. **Múltiplos Olhares em Ciência da Informação**. v. 3, n. 2, 2013, p. 1-11 Disponível em:

<<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/moci/article/view/2129>>. Acesso em: 13 maio. 2019.

CUNHA, Murilo Bastos da ; CAVALCANTI, Cordélia Robalinho de Oliveira. **Dicionário de biblioteconomia e arquivologia**. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 2008. xvi,451 p.

FERREIRA, Sarah Lorenzon. **Enfrentando os desafios da cultura digital: a gestão da comunicação na biblioteca da 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: 21 jul. 2019.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

LEMOS, Antônio Agenor Briquet de; MACEDO, Vera Amália Amarante. A posição da biblioteca na organização operacional da Universidade. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília v.2, n.2, p.167-174,jul./dez.1974

LIMA, Etelvina ; BARROS, Márcio Pinto de; CASTELO BRANCO, Alípio. Pires. . Biblioteca Central da Universidade Federal de Minas Gerais. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, v. 1, n. 2, p. 125-131, 1972. Disponível em :

<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/reb/revista/Vol01/V1_N2.zip>. Acesso em: 23 jul. 2019

MACHADO, Marli. **A biblioteca universitária e sua relação com o projeto pedagógico de um curso de graduação**. Dissertação (mestrado) – Universidade Federal de Santa Catarina, Centro de Ciências da Educação, Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Florianópolis, 2009. Disponível em:

<<https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/92197/273668.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>.Acesso em: 17 jun. 2019.

MAIA, Luiz Cláudio Gomes; SANTOS, Maria De Souza Lima Gestão da biblioteca universitária: análise com base nos indicadores de avaliação do MEC. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v.20, n.2, p.100-119, abr/jun. 2015.Disponível em :

<<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/2079/1597>>. Acesso em: 21 jun. 2019.

MANESS, Jack 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/831/1464>>. Acesso em: 21 abr. 2019.

MANZATO, Antônio José; SANTOS, Adriana Barbosa. **A elaboração de questionários na pesquisa quantitativa**. Florianópolis, 2012. Disponível em: <http://www.inf.ufsc.br/~vera.carmo/Ensino_2012_1/ELABORACAO_QUESTIONARIOS_PESQUISA_QUANTITATIVA.pdf>. Acesso em: 12 jun. 2019.

MARINHO, Raimunda Ramos; PEREIRA, Liliane de Jesus Silva; PEREIRA, Lilia de Jesus Silva. Redes sociais em bibliotecas universitárias públicas da cidade de São Luís para divulgar seus serviços. *In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 25.*, 2013, Florianópolis, SC. **Anais...** Florianópolis: FEBAB, 2013. Disponível em: <<https://portal.febab.org.br/anais/article/view/1439/1440>>. Acesso em: 19 maio. 2019.

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. Disponível em :<<http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/940/977>>. Acesso em: 27 jun. 2019.

MATTOS, Ana Luiza de Oliveira ; PINHEIRO, Michelle. O perfil das novas bibliotecas escolares-universitárias (bibliotecas mistas) nas instituições de ensino privado no estado de Santa Catarina. . **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 11, n. 1, p. 171-184, 2006. Disponível em: <<https://www.revista.acbsc.org.br/racb/article/view/474/602>>. Acesso em: 21 jun. 2019.

MIRANDA, Angélica Conceição Dias. **Bibliotecas universitárias como gestoras do conhecimento em instituições federais de ensino superior: proposta de diretrizes**. Tese (doutorado) - Universidade Federal de Santa Catarina, Centro Tecnológico, Programa de Pós-graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento, Florianópolis, 2010. Disponível em: <<https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/93505>>. Acesso em: 21 jun. 2019.

MORIGI, Valdir José ; SOUTO, Luzane Ruscher. 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/index.php/racb/article/viewArticle/432>>. Acesso em: 21 jun. 2019.

NASCIMENTO, Isabela da Rocha; SOUZA, Osvaldo de. Redes sociais e bibliotecas universitárias: estudo exploratório em bibliotecas de instituições públicas de ensino superior de Fortaleza. *In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 18.*, 2014, Fortaleza. **Anais...** Fortaleza: SNBU, 2014. p. 1-20. Disponível em: <http://www.repositorio.ufc.br/bitstream/riufc/19037/1/2014_eve_irnascimento.pdf>. Acesso em: 21 jun. 2019.

NUNES, Martha Suzana Cabral; CARVALHO, Kátia de. As bibliotecas universitárias em perspectiva histórica: a caminho do desenvolvimento durável. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v.21, n.1, p.173-193, jan./mar 2016. Disponível em : <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/2572/1708>>. Acesso em: 21 jun. 2019.

O QUE é RSS. Disponível em: <https://www.ufmg.br/online/Web/arquivos/003127.shtml>. Acesso em: 13 jul. 2019.

PRIMO, Alex . O aspecto relacional das interações na Web 2.0. **E- Compós**, Brasília, v. 9, p. 1-21, Ago.2007. Disponível em :<<https://www.e-compos.org.br/e-compos/article/view/153/154>>.Acesso em: 16 jun. 2019.

PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani Cesar. **Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico**. 2. ed. Novo Hamburgo, RS: Feevale, 2013. Disponível em:<<http://www.feevale.br/Comum/midias/8807f05a-14d0-4d5b-b1ad-1538f3aef538/E-book%20Metodologia%20do%20Trabalho%20Cientifico.pdf>>.Acesso em: 11 jun. 2019.

SAWAYA, Marcia Regina. **Dicionário de informática & internet: inglês/português**. 3. ed. São Paulo Nobel, 1999. 543p

SOUSA, Margarida Maria de **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: 11 maio. 2019.

TOMAÉL, M. L.; MARTELATO, R. M. Redes sociais: posição dos atores no fluxo da informação. **Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação**, Florianópolis, n. esp., p. 75-91, 2006. Disponível em: <<https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2006v11nesp1p75/387>>.Acesso em: 16 maio. 2019.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS. A universidade: apresentação: linha do tempo. Belo Horizonte, 2019a. Disponível em:<<https://ufmg.br/a-universidade/apresentacao/linha-do-tempo>>. Acesso em: 23 jul. 2019.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS. Biblioteca Universitária. Sobre o sistema: apresentação. Disponível em: <<https://cerrado.bu.ufmg.br/bu/index.php/sobre-o-sistema/apresentacao>>. Acesso em: 23 jul. 2019b.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS. Biblioteca Universitária. Sobre o sistema: histórico. Disponível em: <<https://cerrado.bu.ufmg.br/bu/index.php/sobre-o-sistema/historico>>. Acesso em: 23 jul. 2019c

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS. Biblioteca Universitária. Sobre o sistema: missão, visão e valores. Disponível em: <<https://cerrado.bu.ufmg.br/bu/index.php/sobre-o-sistema/missao>>. Acesso em: 23 jul. 2019d

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS. UFMG 90 anos. Belo Horizonte, 2016. Disponível em:<<https://www.ufmg.br/90anos/historia-da-ufmg>>. Acesso em: 23 jul. 2019.

GLOSSÁRIO

HTTP: Sigla para “HyperText Transfer Protocol”. É um protocolo de comunicação que trabalha a interpretação de páginas para internet (HTML).

HTML: Sigla para “HyperText Markup Language”. É uma linguagem de marcação voltada para construção de páginas disponibilizadas na internet. Com o HTML é possível desenvolver páginas interativas e de fácil navegabilidade.

SERVIDOR: Servidor é um supercomputador, capaz de manter e disponibilizar diversos serviços para outros computadores.

APLICAÇÃO: Aplicação é equivalente a Software. Definido como um programa de computador capaz de realizar tarefas específicas para qual foi arquitetado.

SAAS: Sigla para “Software as a Service”. Refere-se a sistemas que não estão instalados na máquina do usuário final, e sim hospedados em algum servidor na internet.

CONTEÚDO ESTÁTICO: Conteúdo estático se refere a conteúdos em HTML que não se movem, ou seja, conteúdos com pouca iteratividade. Diferem-se de vídeos e animações gráficas, por exemplo.

SOFTWARE LOCAL: Sistema que se encontra alocado em uma máquina de usuário final.

LINGUAGEM COMPLEXA: Linguagens de programação utilizadas para construções de aplicações tanto locais quanto para internet. Conhecida e utilizada por profissionais no ramo de desenvolvimento.

STREAMING: Termo utilizado para transmissão de determinado conteúdo feita de forma digital. O fluxo de dados é disponibilizado a medida que chega ao usuário, ou seja, não fica gravado no computador local.

TAG: São palavras que servem como uma etiqueta, ou seja, são termos utilizados no auxílio da categorização de certos assuntos, facilitando a busca de informações semelhantes pelos usuários.

RSS: Sigla para “Rich Site Summary”. É uma forma simplificada para apresentar o conteúdo de uma página da internet. É utilizado por usuários finais que desejam a informação resumida de diversas fontes de forma simples.

WIKI: Wiki é uma página da internet na qual utilizadores modificam seu conteúdo de forma colaborativa. Muito utilizado para definição de tutoriais e regras de determinado nicho ou empresa.

ANEXO A: BIBLIOTECAS QUE COMPÕE O SISTEMA DE BIBLIOTECAS DA UFMG

Biblioteca Universitária

Biblioteca Central

Biblioteca da Escola de Arquitetura

Biblioteca da Escola de Belas Artes

Biblioteca da Escola de Ciência da Informação

Carro-biblioteca - Projeto de Extensão

Biblioteca da Escola de Educação Física, Fisioterapia e Terapia Ocupacional

Biblioteca da Escola de Engenharia

Biblioteca da Escola de Música

Biblioteca da Escola de Veterinária

Biblioteca do Centro Pedagógico da Escola de Educação Básica e Profissional da UFMG

Biblioteca da Faculdade de Ciências Econômicas

Biblioteca da Faculdade de Direito

Biblioteca da Faculdade de Educação

Biblioteca da Faculdade de Farmácia

Biblioteca da Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas

Biblioteca da Faculdade de Letras

Biblioteca da Faculdade de Odontologia

Biblioteca do Campus Saúde

Biblioteca do Colégio Técnico da Escola de Educação Básica e Profissional da UFMG

Biblioteca do Departamento de Física

Biblioteca do Departamento de Química

Biblioteca do Instituto de Ciências Biológicas

Biblioteca do Instituto de Ciências Exatas

Biblioteca do Instituto de Geociências

Biblioteca do Museu de História Natural

Biblioteca do Instituto de Ciências Agrárias

APÊNDICE A – BIBLIOTECAS EXCLUÍDAS DA PESQUISA / MOTIVAÇÕES PARA EXCLUSÃO

Biblioteca Universitária (**órgão administrativo**)

Carro-biblioteca - Projeto de Extensão (**atende a comunidade em geral**)

Biblioteca do Centro Pedagógico da Escola de Educação Básica e Profissional da UFMG
(**voltada para os alunos do Ensino Fundamental**)

Biblioteca do Colégio Técnico da Escola de Educação Básica e Profissional da UFMG
(**voltada para atender os alunos do Ensino Médio e do Ensino Técnico**)

Biblioteca do Museu de História Natural (**o foco desta biblioteca não é prestar
atendimento/serviços à comunidade universitária**)

APÊNDICE B – BIBLIOTECAS PARTICIPANTES DA PESQUISA

Biblioteca Central

Biblioteca da Escola de Arquitetura

Biblioteca da Escola de Belas Artes

Biblioteca da Escola de Ciência da Informação

Biblioteca da Escola de Educação Física, Fisioterapia e Terapia Ocupacional

Biblioteca da Escola de Engenharia

Biblioteca da Escola de Música

Biblioteca da Escola de Veterinária

Biblioteca da Faculdade de Ciências Econômicas

Biblioteca da Faculdade de Direito

Biblioteca da Faculdade de Educação

Biblioteca da Faculdade de Farmácia

Biblioteca da Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas

Biblioteca da Faculdade de Letras

Biblioteca da Faculdade de Odontologia

Biblioteca do Campus Saúde

Biblioteca do Departamento de Física

Biblioteca do Departamento de Química

Biblioteca do Instituto de Ciências Biológicas

Biblioteca do Instituto de Ciências Exatas

Biblioteca do Instituto de Geociências

Biblioteca do Instituto de Ciências Agrárias

APÊNDICE C – QUESTIONÁRIO PARA OS BIBLIOTECÁRIOS – CHEFES

1. Selecione a unidade de informação:

Vai haver uma listagem com todas as bibliotecas do sistema que farão parte da pesquisa

2. A biblioteca utiliza as redes sociais?

- Sim
- Não - *Essa resposta direciona para pergunta 10*

3. Por que a biblioteca passou a utilizar as redes sociais?

- Decisão da coordenação do Sistema de bibliotecas
- Decisão interna da chefia da biblioteca
- Decisão interna da equipe da biblioteca
- Decisão interna da chefia da unidade
- Outros (Quais?): _____

4. Foi realizada uma consulta ou estudo usuários para a escolha das redes sociais utilizadas?

- Sim – *Essa resposta direciona para pergunta 6*
- Não

5. Quais foram os motivos de escolha dessas redes sociais específicas?

(Questão com múltiplas respostas, assinalar quantas opções forem necessárias).

- Popularidade
- Interface amigável (facilidade)
- Gratuidade
- Ordens superiores
- Continuidade (já era utilizada pela biblioteca quando cheguei)
- Estudo de usuários

6. Há quanto tempo, aproximadamente, foram criadas as redes sociais da biblioteca?

(Tempo em: dias, meses, anos por rede social. Ex: A biblioteca possui três redes sociais.

Modelo para resposta: Facebook : 5 anos ; Instagram : 7 meses ; Twitter: 2 anos.).

7. Há uma pessoa específica para a função de manutenção das redes sociais?

Descrição: (manutenção: atualização e desenvolvimento de conteúdo para as postagens)

Sim

Não. Todos da equipe podem colaborar. – *Essa resposta direciona para pergunta 9*

8. Quantas pessoas estão designadas para essa função?**9. Qual é o cargo da(s) pessoa(s) que cuida da manutenção das redes sociais?****10. A biblioteca planeja implantar redes sociais?**

Sim

Não

11. Na sua opinião, quais são os principais obstáculos no processo de implantação das redes sociais da biblioteca?

(Questão com múltiplas respostas, assinalar quantas opções forem necessárias).

Ausência de uma política para as unidades, por parte das coordenadorias de bibliotecas, que norteie a implantação e o uso das redes sociais

Dificuldade para encontrar pessoas na equipe da biblioteca com perfil e qualificação para implantar as redes sociais

Dificuldade em elaborar um planejamento estratégico para o uso das ferramentas

Dificuldade em elaborar uma estratégia de atração dos usuários para as ferramentas de redes sociais da biblioteca

Falta de comprometimento da equipe

APÊNDICE D – QUESTIONÁRIO PARA OS BIBLIOTECÁRIOS – QUE FAZEM A MANUTENÇÃO DAS REDES SOCIAIS

1. Selecione a biblioteca?

Vai haver uma listagem com todas as bibliotecas do sistema que farão parte da pesquisa

2. Cargo do respondente?

Bibliotecário - chefe

Bibliotecário

3. Quais são as redes sociais utilizadas pela biblioteca?

(Questão com respostas múltiplas, assinalar quantas opções forem necessárias).

Instagram

Youtube

Facebook

Twitter

Outras (Quais): _____

4. As redes sociais da biblioteca são atualizadas?

Sim

Não - *Essa resposta direciona para pergunta 9*

Parcialmente (A biblioteca possui mais de uma rede social e apenas algumas estão sendo atualizadas). – *Essa resposta direciona para pergunta 5*

5. Qual foi a data da última atualização das redes sociais?

(Período em: Ano. Ex: A biblioteca possui 4 redes sociais. Modelo para resposta: Facebook: 2018; Instagram: 2019 vez por semana; Twitter: 2016; YouTube: 2018.).

6. Qual é o seu grau de conhecimento para execução da tarefa?

- Possui treinamento específico para uso de redes sociais
- Possui conhecimento tácito e a facilidade para utilizar as novas tecnologias
- Não possui treinamento

7. Com que frequência os perfis da biblioteca são atualizados?

(Período em: dias, semana, mês. Ex: A biblioteca possui 4 redes sociais. Modelo para resposta: Facebook : 3 vezes por semana ; Instagram : 1 vez por semana ; Twitter: diariamente; YouTube: 1 vez por mês.).

8. Quanto tempo aproximadamente de trabalho é dedicado para atualização das redes sociais?

- menos de 15 minutos
- 15 minutos - 30 minutos
- 31 minutos - 60 minutos
- mais de 60 minutos

9. Quais são os principais desafios no uso das redes sociais pela biblioteca?

- Ausência de uma política que norteie a implantação e o uso das redes sociais
- Falta de tempo para gerenciar e manter atualizadas as redes sociais
- Publicar informações interessantes para o usuário (qual conteúdo disponibilizar?).
- Desatualização dos conteúdos já postados
- Manter a atenção do usuário
- Como avaliar/mensurar o sucesso das redes sociais
- Pouca interação e colaboração dos usuários com as redes sociais
- Falta de atualização profissional
- Outros (Quais?): _____