



XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA,
DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

TEMA CENTRAL: Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas:
como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030

Eixo 7 – Comunicação científica, formação do bibliotecário e o Ensino de Biblioteconomia

A UTILIZAÇÃO DO FACEBOOK PELAS BIBLIOTECAS DO SISTEMA DE BIBLIOTECAS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS

*Ana Karisse Valença Silva
Azevedo*

Graduanda em Biblioteconomia na
Universidade Federal de Alagoas.
E-mail: karisse.a@hotmail.com

Janyelle Mayara Bento

Graduanda em Biblioteconomia na
Universidade Federal de Alagoas.
E-mail: janyelle.mayara@gmail.com

*Julie Christie Bertolino Café
dos Santos Ferreira Carlos*

Graduanda em Biblioteconomia na
Universidade Federal de Alagoas.
E-mail: julie.cafe@gmail.com

*Roberia de Lourdes de
Vasconcelos Andrade*

Doutoranda em Ciência da
Informação pela Universidade
Federal da Paraíba. Professora do
curso de Biblioteconomia da
Universidade Federal de Alagoas.
E-mail:
roberia.andrade@ichca.ufal.br

RESUMO

As bibliotecas são um reflexo da comunidade em que estão inseridas. No contexto da evolução das tecnologias de informação e comunicação, bem como maior interação do usuário nas mídias sociais, as bibliotecas universitárias são impelidas a atuarem nesse novo ambiente. O presente artigo analisa o uso da mídia social *Facebook* pelas bibliotecas da Universidade Federal de Alagoas. A pesquisa é do tipo bibliográfico e exploratório, com uma abordagem qualitativa e quantitativa, o universo é composto pelas 13 bibliotecas do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Alagoas, com amostra qualitativa composta por 8 destas 13 bibliotecas, as quais fazem uso da mídia social *Facebook*, sendo observados as variáveis presença on-line, engajamento e visibilidade. A coleta de dados ocorreu no período de 04 a 23 de abril, sendo analisadas as dez últimas postagens de cada página/perfil das bibliotecas na referida mídia social. Como resultados percebe-se a presença on-line da maioria das bibliotecas analisadas, porém visibilidade e engajamento mínimo. Conclui-se que há pouca valorização do *Facebook* enquanto ferramenta de disseminação de informação, comunicação e interação com os usuários.

Palavras-chave: Bibliotecas Universitárias. Mídias sociais. Web 2.0.

THE USE OF FACEBOOK BY LIBRARIES OF THE
LIBRARY SYSTEM OF THE FEDERAL UNIVERSITY OF
ALAGOAS

ABSTRACT

Libraries are a reflection of the community in which they are inserted. In the context of the evolution of information and communication technologies, as well as greater user interaction in social media, the university



XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

TEMA CENTRAL: Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas:
como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030

libraries are impelled to act in this new environment. This article analyzes the use of social media by the libraries of the Federal University of Alagoas. The research is of the bibliographic and exploratory type, with a qualitative and quantitative approach, the universe is composed of the 13 libraries of the Libraries System of the Federal University of Alagoas, with a qualitative sample composed by 8 of these 13 libraries, which make use of social media Facebook, being observed the variables on-line presence, engagement and visibility. Data collection took place from 04 to 23 April, and the last ten posts of each page / profile of the libraries in the said social media were analyzed. As a result, we perceive the on-line presence of most libraries analyzed, but visibility and minimum engagement. It is concluded that there is little appreciation of Facebook as a tool for disseminating information, communication and interaction with users.

Keywords: University Libraries. Social media. Web 2.0.

1 INTRODUÇÃO

A facilidade de manusear *smartphones*, *notebooks* e afins, faz com que inúmeras pessoas estejam conectadas ao mesmo tempo, em diferentes espaços, trocando informações e conhecimento, de forma dinâmica e veloz. O surgimento da Internet possibilitou as pessoas a disseminarem informações rapidamente (LIMA; FREIRE, 2015, p. 127). Assim, Araújo, Silva e Oliveira (2015, p.154) apontam que “seu uso e integração no cotidiano das pessoas fazem com que fenômenos que ocorrem nestes ambientes [mídias sociais] sejam de grande relevância [...]”, Nota-se então a necessidade dos centros de informação explorarem todo e qualquer meio de interação entre usuários e universidade, utilizando essas tecnologias, inclusive como atrativos, proporcionando ambientes de socialização entre a instituição e usuários e reforçando o caráter de coletividade do ambiente. Criado em 2004, o *Facebook* hoje é uma das mídias sociais mais utilizadas no mundo (CANALTECH, 2017).

A relação da comunicação científica com o uso das tecnologias tem possibilitado o fortalecimento da visibilidade das produções científicas, alcançando um público mais



XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

TEMA CENTRAL: Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas:
como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030

amplo e de modo mais rápido. Atender as demandas dos usuários pode estar apenas a um click de distância.

Para Souza *et al.* (2015, p. 586) “as redes sociais têm revolucionado o fluxo da informação e a interação entre os usuários dessa potente ferramenta proveniente do desenvolvimento das tecnologias de informação”. Nesse sentido, diante da evolução das redes sociais e do uso de tecnologia da informação, compreendo que a biblioteca como uma reflexão da cultura e da sociedade em que está inserida e as bibliotecas universitárias tendo como função essencial promover suporte ao ensino, pesquisa e extensão, surge o seguinte problema: **como as bibliotecas do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Alagoas fazem uso da mídia social *Facebook*?**

Objetivamos, portanto com este artigo analisar o uso da mídia social *Facebook* pelo Sistema de Bibliotecas (SIBI) da Universidade Federal de Alagoas (UFAL), verificando as seguintes variáveis: presença on-line, visibilidade e engajamento das páginas/perfis investigados a partir de um estudo métrico da informação na *Web* de abordagem cibernétrica.

2 MÍDIAS SOCIAIS E BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS: UMA INTERAÇÃO POSSÍVEL

É notório a necessidade dos centros de informação explorarem todo e qualquer meio de interação entre usuários e universidade, utilizando essas tecnologias, inclusive como atrativos, proporcionando ambientes de socialização entre a instituição e usuários e reforçando o caráter de coletividade do ambiente.

Criado em 2004, por Mark Zuckerberg, Dustin Moskovitz e Chris Hughe, alunos de Harvard, o *Facebook* hoje é uma das mídias sociais mais utilizadas no mundo. Em fevereiro deste ano, alcançou a marca de 1,86 bilhões de usuários ativos mensais, sendo 70 milhões deles usuários recentes da plataforma tendo chegado no último trimestre aumentando 18% em relação ao ano passado, e 17% em relação ao mesmo período de 2016. (CANALTECH, 2017).



**XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA,
DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

TEMA CENTRAL: Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas:
como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030

Para Araújo, Silva e Oliveira (2015, p.153), “a universidade, em suas três dimensões constitutivas (ensino, pesquisa e extensão) é uma instituição que desempenha um papel transformador na sociedade”, a biblioteca universitária exerce então uma função essencial de apoio a essas dimensões, atuando no desenvolvimento e execução de cada uma delas. Qualquer instância cultural, inclusive a biblioteca, foram construídas pelos homens exercendo funções que lhes cabiam nas sociedades variadas.

Segundo Aguiar e Silva (2010, p.5),

As bibliotecas - como qualquer outra instância cultural - foram construídas pelos homens, exercendo funções que lhes cabiam nas diversas sociedades, a cada era. Assim elas refletem em seus processos, produtos e serviços, as mudanças históricas, sociais, políticas, culturais e tecnológicas de cada época.

A relação da comunicação científica com as tecnologias digitais fortifica a ideia de que propor visibilidade instantânea sobre os resultados obtidos, alcançando um público mais amplo e de modo mais rápido é possível. No cenário em que vivemos, realizar comunicação científica, seja nos ambientes formais ou informais, reflete na visibilidade das bibliotecas. O uso das tecnologias de informação estão mais presente no cotidiano da vida social dos indivíduos.

O Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Alagoas foi criado em 1989, a partir da Resolução 045/89 do Conselho Universitário e apresenta como natureza:

Art. 1º - O Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Alagoas – SIBI/UFAL, Órgão Suplementar, previsto no Estatuto da UFAL (Art. 10, Cap. II), diretamente subordinado ao Reitor, é o conjunto de todas as bibliotecas da Universidade integrado sob os aspectos administrativos, funcional e operacional.

O SIBI-UFAL tem como objetivo a integração de todas as bibliotecas da UFAL, a fim de facilitar o apoio aos programas de ensino, pesquisa e extensão, visando ao desenvolvimento de serviços e produtos de informação. Para tanto, no contexto em que a sociedade atual se encontra, inserida em atualização constante e conectada virtualmente à rede praticamente 24 horas por dia, faz-se necessária uma adaptação dos



**XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA,
DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

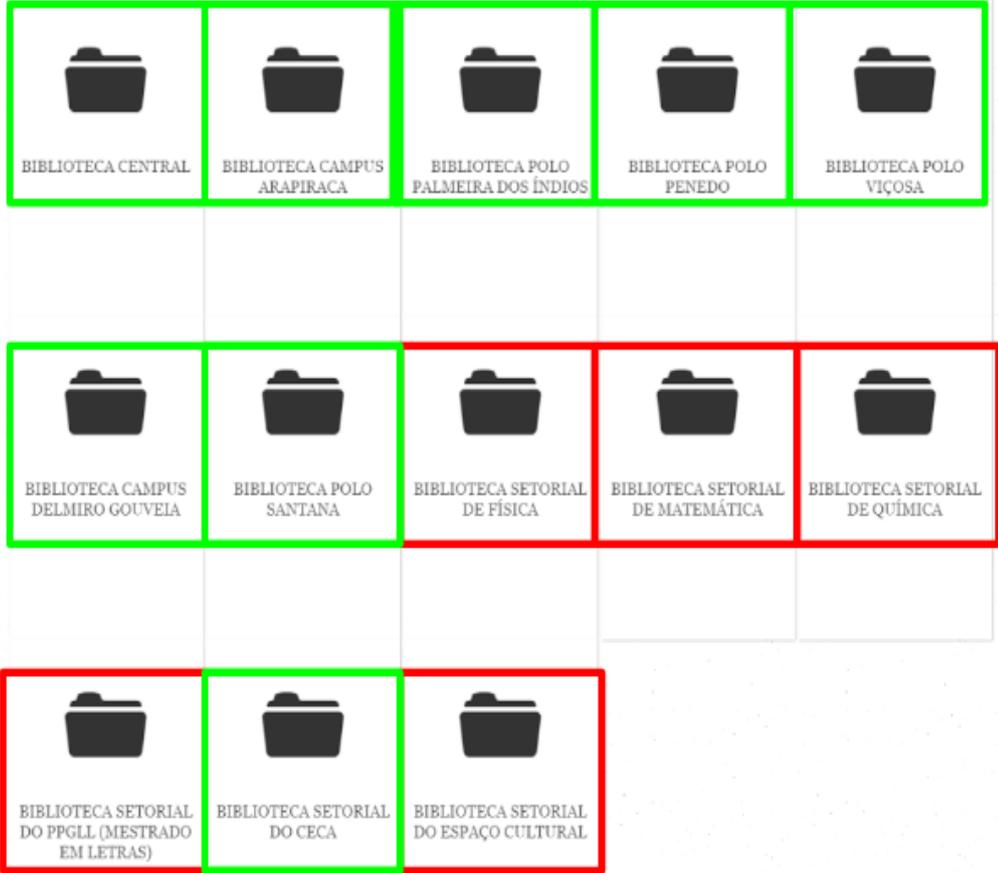
TEMA CENTRAL: Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas:
como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030

serviços do SIBI, no intuito de acompanhar o usuário e sua evolução, assim como manter as exigências de relevância e rapidez nos serviços de informação.

3 MÉTODO DA PESQUISA

A pesquisa caracteriza-se como bibliográfica e exploratória, ancorada em abordagem metodológica quali-quantitativa. O universo da pesquisa foi composto por treze bibliotecas que compõem o SIBI-UFAL, com amostra qualitativa formada por oito perfis/páginas, das quais foram analisadas as últimas 10 postagens no *Facebook* no período de 04 a 23 de abril de 2017. As bibliotecas com destaque na cor verde possuem página/perfil no *Facebook* e as bibliotecas que não possuem perfil nas mídias sociais analisadas estão marcadas em vermelho.

Figura 1 - Bibliotecas da Universidade Federal de Alagoas



Fonte: Adaptado do SIBI UFAL, 2017.
Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação – v. 13, n. esp. CBBDB 2017



**XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA,
DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

TEMA CENTRAL: Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas:
como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030

A análise dos dados se deu por variáveis, pontuadas por Araújo (2015), sendo elas: a presença on-line, examinada a partir da existência de perfil/página na mídia pesquisada; visibilidade, observada segundo número de curtidas (quando página) e amigos (quando perfil); e engajamento, verificado com base na interação entre perfil/página e usuários, por meio de comentários, incluindo as respostas de comentários, e compartilhamentos,

4 RESULTADOS DA PESQUISA

A partir dos dados da pesquisa foi possível verificar que das 13 bibliotecas, 8 utilizam a mídia social *Facebook*. No Quadro 1 visualiza-se a biblioteca, em qual mídia tem presença on-line, sendo a predominância para o *Facebook* e o engajamento das bibliotecas. Destaca-se que a Biblioteca Campus Arapiraca é a que mais possui engajamento.

Quadro 1 - Bibliotecas do SIBI - UFAL

BIBLIOTECA	PRESEÇA ON-LINE	ENGAJAMENTO	
		COMENTÁRIOS	COMPARTILHAMENTOS
Biblioteca Central		0	0
		1	1
Biblioteca Campus Arapiraca		27	210
Biblioteca Polo Palmeira dos Índios		2	0
Biblioteca Polo Penedo		0	1
Biblioteca Polo Viçosa		0	1
Biblioteca Campus Delmiro Gouveia		18	31
Biblioteca Polo Santana do Ipanema		5	0



**XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA,
DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

TEMA CENTRAL: Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas:
como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030

Biblioteca Setorial de Física	-	-	-
Biblioteca Setorial de Matemática	-	-	-
Biblioteca Setorial de Química	-	-	-
Biblioteca Setorial do PPGLL (mestrado em Letras)	-	-	-
Biblioteca Setorial do CECA		1	4
Biblioteca Setorial do Espaço Cultural	-	-	-

Fonte: Dados da pesquisa, 2017.

Destaca-se que não foram encontrados perfis e/ou páginas das bibliotecas Setorial de Física, Setorial de Matemática, Setorial de Química, Setorial do PPGLL (Mestrado em Letras) e Setorial do Espaço Cultural em nenhuma das mídias sociais analisadas. Somente a Biblioteca Central possui perfil no *Twitter*, assim a análise dessa rede social também foi descartada.

A maioria das bibliotecas analisadas criaram no *Facebook* um perfil como usuário e não uma página. Em alguns aspectos o fato de não haver página para a biblioteca pode interferir de maneira prejudicial para o próprio perfil da biblioteca, como será demonstrado abaixo.

Quadro 2 - Diferenças entre perfil e página no *Facebook*

PERFIL	PÁGINA
Para uso pessoal (não comercial)	Para uso profissional
Os outros usuários adicionam como amigo	Os outros usuários curtem
Quantidade de amigos limitada	Quantidade de curtidas ilimitada
Administrado por um único usuário	Administrado por múltiplos usuários
Nível único de administração	Diferentes níveis de administração
Personalização básica (avatar e capa)	Personalização avançada (avatar, capa, CTA's e plugins)
Informações de pessoa física	Informações de pessoa jurídica (marca)



**XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA,
DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

TEMA CENTRAL: Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas:
como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030

Envio de mensagens individuais	Envio de mensagens em massa
–	Abas especiais
–	Estatísticas (<i>Facebook Insights</i>)
–	Plataforma de anúncios (<i>FacebookAds</i>)

Fonte: Blog do E-commerce, 2016.

Percebe-se que o meio mais adequado de se ingressar na mídia social *Facebook* para biblioteca, enquanto instituição seria através da criação de uma página, visto que assim é possível uma maior visualização por parte dos usuários das publicações das bibliotecas, pois não seria necessário realizar busca para acessar o perfil, nem mesmo ter uma solicitação de amizade aprovada. Como página a administração pode ocorrer por mais de uma pessoa, auxílio importante já que há restrição de tempo do bibliotecário para atualização da mídia, além de possibilitar envio de mensagens em massa, atingindo um maior número de usuários e favorecendo maior interação. A presença on-line através de uma página também é benéfica às bibliotecas pela possibilidade de impulsionar anúncios considerados mais importantes, fazendo com que a disseminação seja maior, o que não é possível quando se tem um perfil de usuário. Se por um equívoco houve a criação de um perfil pessoal, o *Facebook* oferece meios e tutoriais de como transferência para o meio mais adequado.

No Quadro 3 destaca-se as bibliotecas que fazem uso do *Facebook*, o seu *link* de acesso, o tipo de conta e a assiduidade das postagens. Pode-se perceber a maioria de contas do tipo perfil pessoal.

Quadro 3 - Facebook das Bibliotecas do SIBI-UFAL

BIBLIOTECA		TIPO DA CONTA	ASSIDUIDADE DAS POSTAGENS
B1	Biblioteca Central da UFAL https://www.Facebook.com/bibliotecacentral.ufal https://www.Facebook.com/Biblioteca-Central-da-UFAL-438890549559664/	Pessoa; Página	Última postagem em 2013
B2	Biblioteca Campus de Arapiraca https://www.Facebook.com/bca.bibliotecacampusdearapiraca	Pessoa	Últimas 10 postagens no mês de abril de 2017



**XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA,
DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

TEMA CENTRAL: Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas:
como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030

B3	Biblioteca Polo Palmeira dos Índios https://www.Facebook.com/Biblioteca-Polo-Palmeira-dos-%C3%8Dndios-489656104578023/	Local	Últimas 10 postagens abrangem os meses de maio e abril de 2017
B4	Biblioteca Unidade de Ensino Penedo https://www.Facebook.com/bibliotecaunidadedeensino.penedo	Pessoa	Últimas 10 postagens entre fevereiro e abril de 2017
B5	Biblioteca Polo Viçosa-AL https://www.Facebook.com/bibliotecapolovicosa/	Local	Últimas 10 postagens entre os meses de Janeiro e abril de 2017
B6	Biblioteca Ufal Campus Delmiro Gouveia https://www.Facebook.com/bibliotecaufal.campusdelmiroGouveia	Pessoa	Últimas 10 postagens entre os meses de outubro de 2016 a abril de 2017
B7	Biblioteca Ufal Santana do Ipanema https://www.Facebook.com/profile.php?id=100008175976029	Pessoa	Últimas 10 postagens de março à abril de 2017
B8	Biblioteca CECA Ufal https://www.Facebook.com/profile.php?id=100008025194812	Pessoa	No máximo 4 dias entre as postagens

Fonte: Dados da pesquisa, 2017.

Optou-se nas subseções seguintes detalhar cada biblioteca que possui conta no *Facebook*, para uma melhor apresentação e discussão das variáveis analisadas.

3.1 Biblioteca Central - UFAL

A Biblioteca Central, principal biblioteca do SIBI UFAL, é uma das poucas que possui página no *Facebook*. No entanto, o *link* que consta no SIBI- UFAL direciona para um perfil pessoal, o qual apresenta apenas 2 postagens, a foto de capa e a de perfil, ambas datadas de agosto de 2013, e por ser um perfil, não disponibiliza número de curtidas dessas únicas 2 postagens públicas, apresentando apenas 13 amigos, como é possível perceber na imagem a seguir:



XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

TEMA CENTRAL: Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas:
como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030

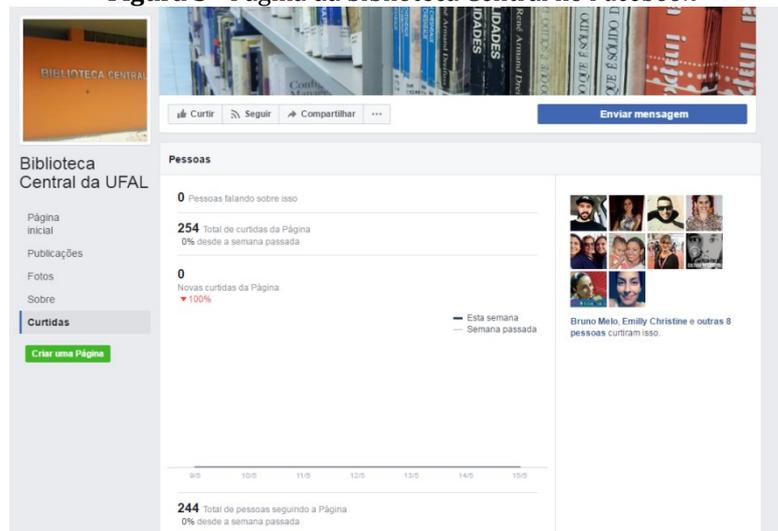
Figura 2 - Perfil de usuário da biblioteca Central no Facebook



Fonte: Facebook, 2017.

Já a página, apresenta mais postagens, sendo elas fotos de exposição ocorrida no *hall* da biblioteca, consulta ao acervo e sobre o SIBI- UFAL.

Figura 3 - Página da biblioteca Central no Facebook



Fonte: Facebook, 2017.

A página, apesar de estar desatualizada, apresentando postagem de setembro de 2013, tem um número representativo de curtidas (254), com compartilhamento, curtidas das postagens e comentários em umas delas, além de publicação de visitantes e



XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

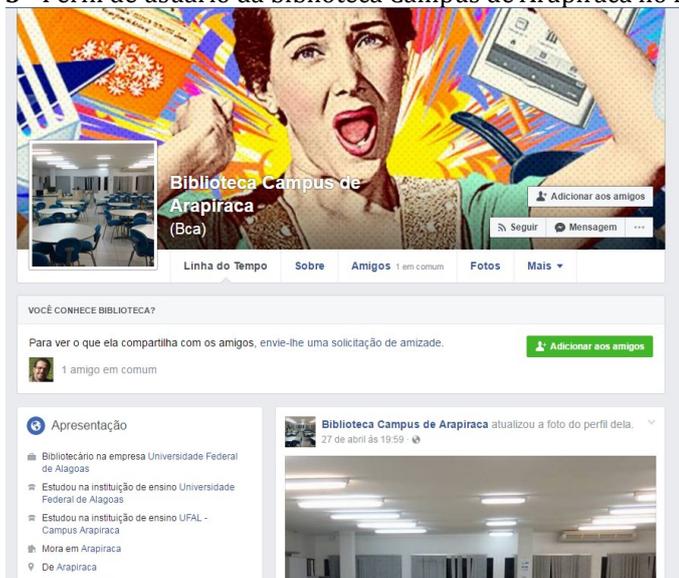
TEMA CENTRAL: Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas: como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030

link para o Twitter da biblioteca.

3.2 Biblioteca Campus Arapiraca

Apresenta perfil com 2944 amigos, e é seguido por 81 pessoas. Suas publicações são recentes, sendo as últimas 10 postagens do mês de abril, com interação entre usuários, compartilhamentos e curtidas de postagens, com média de 26,8 curtidas por postagem. O perfil apresenta características de responsividade, sempre que é postado algum serviço ou funcionamento da biblioteca, há perguntas sobre os assuntos postados e respostas rápidas, seja do próprio perfil da biblioteca como do perfil da equipe envolvida.

Figura 5 - Perfil de usuário da biblioteca Campus de Arapiraca no *Facebook*



Fonte: *Facebook*, 2017.

Com relação às variáveis observadas é a que mais tem presença on-line, visibilidade e engajamento. Vale ressaltar que o maior de número de compartilhamentos (206) ocorreu devido ao acidente ocorrido com estudantes de Arapiraca.

3.3 Biblioteca Polo Palmeira dos Índios

O endereço fornecido pela página do SIBI - UFAL não está atualizado, conduz a Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação – v. 13, n. esp. CBBDB 2017

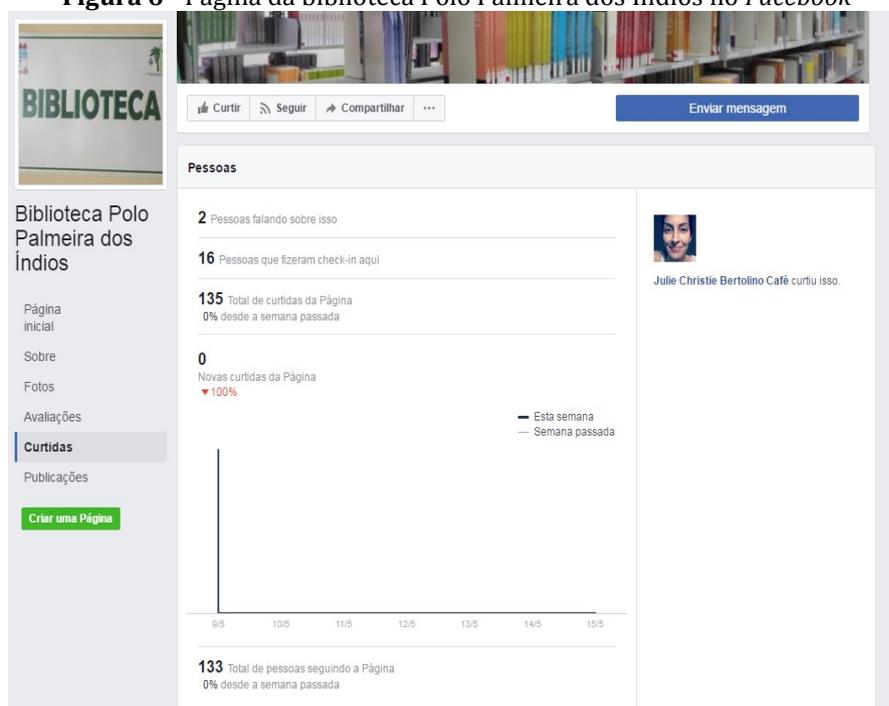


XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

TEMA CENTRAL: Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas:
como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030

uma página não existente. Ao realizar busca na área do *Facebook*, encontra-se a página do local Biblioteca Polo Palmeira dos Índios, com 134 curtidas. As últimas 10 postagens abrangem o período de 16 de março a 11 de abril de 2017, com média de 1 curtida por postagem e nenhum compartilhamento. As postagens abrangem fotos de acervo disponível, informações sobre o funcionamento da biblioteca, congressos no estado e informações variadas, inclusive de empregos e concursos.

Figura 6 - Página da biblioteca Pólo Palmeira dos Índios no *Facebook*



Fonte: *Facebook*, 2017.

Entretanto não há interação entre usuários, apenas a bibliotecária responsável solicitando divulgação em umas das postagens. Talvez por ser a página do local no *Facebook* não tenha tanta procura de usuários, talvez pela baixa divulgação da mesma.

3.4 Biblioteca Polo Penedo

De acordo com a análise, o período entre as publicações realizadas por essa biblioteca varia de 4 à 15 dias. As dez últimas postagens pertencem ao período de 13 de fevereiro a 18 de abril desde ano. A biblioteca tenta manter sua mídia social atualizada,



XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

TEMA CENTRAL: Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas:
como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030

compartilhando postagens não só da página da Universidade Federal de Alagoas, mas também do Senado Federal e da página Mural Interativo do Bibliotecário. O conteúdo das postagens compartilhadas varia bastante, podemos identificar avisos de debates, curiosidades sobre assuntos atuais como a previdência e a nova reforma, divulgação de e-books grátis, publicações sobre biblioteca prisional, sobre as regras da ABNT, dentre outros assuntos. Já as publicações próprias da biblioteca estão voltadas aos serviços e avisos acerca do funcionamento da mesma.

Figura 7 - Perfil de usuário da biblioteca Unidade de ensino Penedo no *Facebook*



Fonte: *Facebook*. 2017.

Apesar do esforço para se movimentar e manter-se atualizada, a página não conta com retorno significativo da população, dentre as analisadas, teve média de 0,75 de curtidas e nenhum compartilhamento. Este fato nos leva a crer que a biblioteca apesar de seu conteúdo dinâmico e atual, não deve estar se preocupando em divulgar sua página e assim fazer com que essa informação seja disseminada. O perfil foi feito, como a maioria, como um perfil de usuário e não uma página.

3.5 Biblioteca Polo Viçosa

Entre as postagens podemos encontrar curiosidades não só sobre a Universidade Federal de Alagoas, mas também de outras, Postagens alusivas às datas comemorativas, informações sobre processos seletivos e atividades da sociedade onde a biblioteca se encontra inserida e notícias do Estado de Alagoas.

Figura 8 - Página da Biblioteca Polo Viçosa- AL no *Facebook*



Fonte: *Facebook*, 2017.

As 10 últimas postagens abrangem o período 25 de janeiro a 14 de abril, que juntas produzem a média de 0,7 curtidas e nenhum compartilhamento. A página encontrada não é página, nem perfil, foi criada como localização. Talvez por isso haja tão pouco engajamento e visibilidade, além, é claro, da falta de divulgação.

3.6 Biblioteca Campus Delmiro Gouveia

A Biblioteca Campus Delmiro Gouveia apresenta perfil, com as últimas 10 postagens abrangendo o período de outubro de 2016 a abril de 2017. No entanto todas



XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

TEMA CENTRAL: Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas: como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030

as publicações são de terceiros postando no perfil da biblioteca, marcando-a como se marca uma pessoa, inclusive deve-se a este fato o alto número de comentários e compartilhamentos, bem como as dezesseis mensagens de felicitações pela passagem do aniversário. Possui 1132 amigos e apenas uma foto.

Figura 9 - Perfil de usuário da biblioteca Campus Delmiro Gouveia



Fonte: Facebook, 2017.

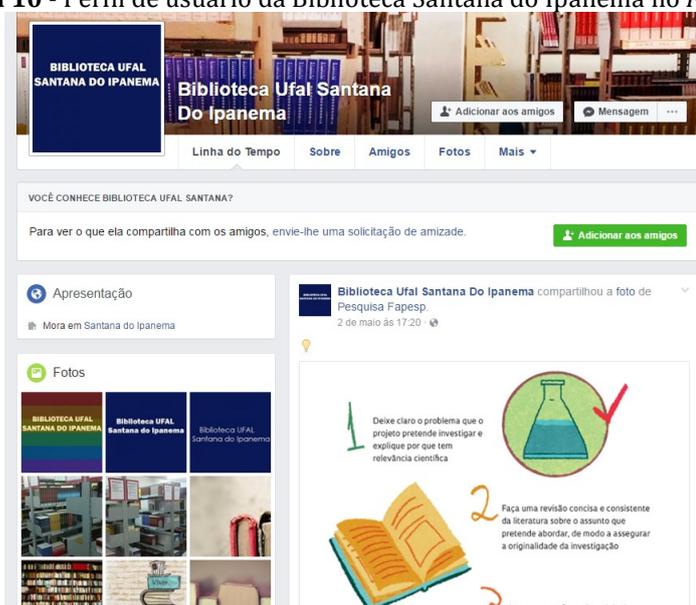
Apesar de o perfil existir, suspeita-se do abandono deste, então a presença on-line não é realmente efetiva, quase questionável e não há interação com usuários, nem ao menos divulgação de seus serviços, há visibilidade, mas não existe engajamento.

3.7 Biblioteca Polo Santana

Possui perfil com 509 amigos, as últimas 10 postagens abrangem o período de 16 de março a 12 de abril de 2017, com média de 8,4 curtidas e nenhum compartilhamento. Suas postagens são acerca de seus serviços, funcionamento da biblioteca, dicas de pesquisa e extensão, bem como compartilhamentos referentes à Universidade. Há uma presença on-line, mas falta maior interação com o usuário.



Figura 10 - Perfil de usuário da Biblioteca Santana do Ipanema no Facebook



Fonte: Facebook, 2017.

O perfil é usado como um mural de informações, que podem ser compartilhadas, mas não como ferramenta de comunicação (via de mão dupla) e interação com o usuário, uso esse que aumentaria a visibilidade e engajamento.

3.8 Biblioteca Setorial do CECA

Criado como perfil de usuário no Facebook, a Biblioteca em questão se mantém constantemente atualizada, é possível identificar várias postagens por dia, e intervalos de no máximo de quatro dias entre os posts. O conteúdo varia entre informações sobre intercâmbios, discussões sobre o governo e outros temas de extrema relevância, informações sobre atividades realizadas pelos alunos da UFAL, textos históricos e informações sobre a Universidade - como atualização de calendário e funcionamento -, e esclarecimentos acerca das regras da ABNT. Este último tipo de publicação é de extrema importância, pois a maioria dos discentes/usuários desconhecem tanto o trabalho do profissional bibliotecário e seu conhecimento acerca deste tema, quanto o serviço que algumas bibliotecas oferecem de apoio aos alunos.



**XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA,
DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

TEMA CENTRAL: **Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas:
como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030**

Figura 11- Perfil de usuário da Biblioteca Ceca UFAL no *Facebook*



Fonte: *Facebook*, 2017.

Quanto à resposta dos usuários às publicações encontramos média de 3.6 curtidas e o total de quatro compartilhamentos. Apesar de possuir mais engajamento do público do que alguma aqui já apresentada ainda é considerada baixo.

5 DISCUSSÃO DOS DADOS

Ao analisar a visibilidade e o engajamento, observa-se o alcance das bibliotecas na mídia social *Facebook*, como pode-se identificar na Tabela 1, a seguir.

Tabela 1 - Quantidade de amigos e/ou curtidas nas páginas

BIBLIOTECA				
B1	13	254	1 (página)	1 (página)
B2	2944	-	27	210
B3	-	134	2	0
B4	313	-	0	1
B5	-	261	0	1
B6	1132	-	18	31



**XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA,
DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

TEMA CENTRAL: Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas:
como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030

B7	509	-	5	0
B8	696	-	1	4

Fonte: Dados da pesquisa, 2017.

Segundo o Ministério da Educação, a UFAL possui 59 cursos de graduação e 9 cursos de especialização, distribuídos nos 3 campi e unidades de ensino, destes, apenas nos cursos de graduação obtêm-se os dados da Tabela 2.

Tabela 2 - Quantitativo de alunos matriculados na UFAL

ALUNOS MATRICULADOS	LOCAL E TIPO DE GRADUAÇÃO
19.180	Campus A. C. Simões
4.970	Campus Arapiraca (com unidades de ensino)
2.618	Campus sertão (com unidades de ensino)
26.768	Alunos matriculados na graduação presencial
3.783	Alunos de 13 cursos de graduação EAD/UAB

Fonte: Números gerais do portal da transparência, UFAL, (BRASIL, 2017).

Excetuando docentes, técnicos e alunos da pós-graduação, ao comparar estes números tão altos com a visibilidade alcançada atualmente na mídia social, percebe-se que as bibliotecas ainda não fazem o uso adequado dessa ferramenta. Ao possibilitar uma relação mais dinâmica e próxima, como no *Facebook*, atinge mais usuários em curto espaço de tempo, e pode inclusive facilitar consulta ao acervo, renovação de empréstimos, ao disponibilizar na página um meio de realizar tais ações, além de, por estar mais próxima dos usuários, atender suas demandas com maior rapidez e eficiência.

As bibliotecas do SIBI-UFAL demonstram estar acompanhando a evolução das tecnologias de informação e fazem uso das mídias sociais como meio de publicação de seus serviços e interação com os usuários. O pouco engajamento dos usuários nos perfis e páginas pode ser por desconhecimento sobre os mesmos ou ainda inexistência de usuário na biblioteca. Pode haver também uma falta de treinamento para o uso das



XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

TEMA CENTRAL: Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas:
como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030

mídias sociais como uma ferramenta de comunicação, informação e interação com seus usuários (inclusive potenciais), visto que na maioria das vezes a implantação das bibliotecas nas mídias sociais é feita de forma intuitiva, sem planejamento ou formalização. A dificuldade de atualização e de produção de postagens de maior interesse do usuário pode também ser resultado da restrição de recursos humanos, dificultando a atuação constante, responsiva, de interação rápida com o usuário, por serem os responsáveis pelos perfis/páginas das bibliotecas os próprios bibliotecários, os quais têm como prioridade outros serviços oferecidos pelas bibliotecas.

Para Recuero (2009, p. 102) as mídias sociais são utilizadas de modo que possibilita o qual se expressem as redes sociais, para a autora os “[...] sites de redes sociais são os espaços utilizados para a expressão das redes sociais na internet”. Portanto, a mídia social é a plataforma onde se tem a possibilidade de desenvolver as redes sociais na Internet, a partir da interação dos usuários, possibilitando que as bibliotecas tenham uma interação com os seus usuários, bem como tem a possibilidade de utilizar como um novo canal para disponibilização de produtos e serviços.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Atualmente a conectividade tornou-se requisito para a comunicação, principalmente com os usuários das bibliotecas universitárias, a cada nova geração recém-chegada, o uso das mídias sociais fica quase imperativo. Nesse contexto percebe-se a necessidade de as bibliotecas do SIBI-UFAL adotarem a mídia social mais utilizada, *Facebook*, como mais um canal de comunicação, a fim também de aperfeiçoar e oferecer novos serviços e produtos. Ao criar uma página nessa mídia tão presente na vida dos usuários, há um maior marketing da própria biblioteca, possibilitando ao usuário ter contato com todas as suas seções, pode ainda facilitar o estudo de usuários, pela facilidade de acesso aos questionários e amplitude alcançada pela mídia. Ao deixar uma relação mais dinâmica e próxima, atinge mais usuários em curto espaço de tempo, e pode inclusive facilitar a consulta ao acervo e renovação de empréstimos, ao



XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

TEMA CENTRAL: Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas:
como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030

disponibilizar na página um meio de realizar tais ações, além de, por estar mais próxima dos usuários, atender suas demandas com maior rapidez e eficiência.

A maioria das bibliotecas do SIBI-UFAL demonstra estar acompanhando a evolução das tecnologias de informação e fazem uso das mídias sociais como meio de publicação de seus serviços e interação com os usuários. Há predominância do *Facebook*, mesmo o *twitter* sendo uma mídia de resposta mais rápida e de fácil contato com usuário. O pouco engajamento dos usuários nos perfis e páginas pode ser por desconhecimento sobre os mesmos, ou pior, inexistência de usuário na biblioteca. Pode haver também uma falta de treinamento para o uso das mídias sociais como uma ferramenta de comunicação, informação e interação com seus usuários (inclusive potenciais), visto que na maioria das vezes a implantação das bibliotecas nas mídias sociais é feita de forma intuitiva, sem planejamento ou formalização. A dificuldade de atualização e de produção de postagens de maior interesse do usuário pode também ser resultado da restrição de recursos humanos, dificultando a atuação constante, responsiva, de interação rápida com o usuário, por serem os responsáveis pelos perfis/páginas das bibliotecas os próprios bibliotecários, os quais têm como prioridade outros serviços oferecidos pelas bibliotecas.

REFERÊNCIAS

AGUIAR, G. A.; SILVA, J. F. M. **As bibliotecas universitárias nas redes sociais: FACEBOOK, ORKUT, MYSPEACE E NING.** Disponível em: <http://www.gapcongressos.com.br/eventos/z0070/trabalhos/final_168.pdf>. Acesso em: 03 abr. 2017.

ARAÚJO, R. F. (Org). Marketing científico digital e métricas alternativas para periódicos: da visibilidade ao engajamento. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 20, n. 3, p. 67-84, jul./set. 2015.

ARAÚJO, R. F.; SILVA, B. F. M.; OLIVEIRA, M. Presença on-line, visibilidade e engajamento das Universidades Federais do Nordeste na web social. In: ARAÚJO, R. F. **Estudos métricos da informação na web: atores, ações e dispositivos informacionais.** Maceió: Edufal, 2015. p. 153-171.

BRASIL. Ministério da Educação. **Sistema de Regulação do Ensino Superior.** Instituições de educação superior e cursos cadastrados. Disponível em <<http://emec.mec.gov.br/emec/>> Acesso em: 03 abr. 2017.



CANALTECH. **Facebook já tem quase 2 bilhões de usuários (e não para de crescer)**. São Bernardo do Campo, 2017. Disponível em: <<https://corporate.canaltech.com.br/noticia/Facebook/Facebook-ja-tem-quase-2-bilhoes-de-usuarios-e-nao-para-de-crescer-88464/>>. Acesso em: 25 abr. 2017.

LIMA, A. P. L.; FREIRE, I. Da comunicação à sociabilidade. In: SILVA, J. R.; ARAÚJO, C. S.; SANTOS, T. N. **Reflexões e práticas de pesquisa em Ciência da Informação**. Maceió: Edufal, 2015. p.127-140.

RECUERO, R. **Redes sociais na internet**. Porto Alegre: Sulina, 2009. (Coleção Cibercultura).

SOUZA, J. U. et al. O uso de redes sociais pelos periódicos brasileiros de Biblioteconomia e Ciência da Informação. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 20, n. 3, p. 584-591, set./dez., 2015.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS. **Regimento interno do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Alagoas**. Maceió, 1989.