

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**

**CENTRO DE CIÊNCIAS HUMANAS E SOCIAIS**

**ESCOLA DE BIBLIOTECONOMIA**

**DIANA COELHO PIRES**

**ANÁLISE DO FUNCIONAMENTO DO TWITTER NAS BIBLIOTECAS DAS  
UNIVERSIDADES FEDERAIS DO RIO DE JANEIRO**

Rio de Janeiro

2014

DIANA COELHO PIRES

**ANÁLISE DO FUNCIONAMENTO DO TWITTER NAS BIBLIOTECAS DAS  
UNIVERSIDADES FEDERAIS DO RIO DE JANEIRO**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Biblioteconomia da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro – UNIRIO, como requisito parcial para obtenção de Certificado do Curso Superior e título de Bacharel.

Orientador: Prof. Dr. Alberto Calil Júnior.

Rio de Janeiro

2014

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

P667a

Pires, Diana Coelho

Análise do funcionamento do Twitter nas bibliotecas das Universidades Federais do Rio de Janeiro / Diana Coelho Pires. – Rio de Janeiro, 2014.

55 f.: il. color.

Trabalho de Conclusão de Curso – Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro, Escola de Biblioteconomia, 2014. Orientador: Prof. Dr. Alberto Calil Júnior.

1. Bibliotecas Universitárias. 2. Twitter. 3. Redes Sociais na Internet. 4. Web 2.0. I. Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro, Escola de Biblioteconomia. II. Calil, Alberto Júnior. III. Título.

CDD 025.5

**DIANA COELHO PIRES**

Análise do funcionamento do Twitter nas bibliotecas das Universidades Federais do Rio de Janeiro.

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Biblioteconomia da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro – UNIRIO, como requisito parcial para obtenção de Certificado do Curso Superior e título de Bacharel.

Examinado em: ..... de ..... de 2014.

**BANCA EXAMINADORA**

---

Prof<sup>o</sup>. Dr. Alberto Calil Júnior  
Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro

---

Prof<sup>a</sup>. MS. Bruna Silva do Nascimento  
Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro

---

Prof<sup>a</sup>. MS. Daniela Fernanda Assis de Oliveira Spudeit  
Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro

Rio de Janeiro

2014

## **AGRADECIMENTOS**

Aos meus pais e minha irmã por me incentivarem a seguir em frente, e também a saber desistir quando fosse necessário. O apoio de vocês, mesmo de longe, me fez continuar seguindo em frente.

Aos meus tios e minha vó, que me auxiliaram durante todos esses anos de graduação.

Agradeço à Alice Flávio, Ana Carla, Beatriz Akemi, Camila Sais, Flávia Muñoz, Hérica Tainara, Isadora Tiemi, Karen Hitomi, Larissa Okada, Marcello Soares, Marina Hoffmann, e Paula Akemi. Muito obrigado por tudo sempre.

Aos incríveis 2009.1: Caroline Matos, Clarice García, Diogo Oliveira, Eduardo Soares, Gabriela Gonçalves, José Gustavo, Juliana Taboada, Julie Moraes, Mariana Carvalho, Regina Verly, e Verônica Rocha.

Aos bibliotecários: Carlos Alberto Della Paschoa, Ricardo Saraiva, Alpina Rosa e Klara W. Freire. Muito obrigado por todo o aprendizado.

Aos professores da UNIRIO que contribuíram para a minha formação acadêmica.

E, é claro, ao meu orientador Alberto Calil, que me ajudou muito durante o corrido processo de realização desse trabalho.

## RESUMO

Aborda o uso do Twitter nas bibliotecas das universidades federais do Rio de Janeiro. Analisa o funcionamento da rede social na internet, o Twitter tendo como foco os perfis da Biblioteca da Faculdade de Letras da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ) e a Biblioteca Central do Gragoatá da Universidade Federal Fluminense (UFF). Objetiva identificar de que forma o Twitter é utilizado, por meio de uma verificação da natureza do material informacional que é postado nessa ferramenta colaborativa, logo, essa análise é realizada através dos tweets. Apresenta um breve histórico e as transformações da Web 2.0, bem como as diferenças dessa para a Web 1.0, além de explorar também a questão da Biblioteca 2.0; a concepção e conceituação do microblog Twitter; e a importância das redes sociais na internet para a disseminação de informações. Utiliza em sua maioria artigos científicos e dissertações de mestrado para a realização do embasamento teórico, enquanto que para apresentação dos dados sobre a identificação dos assuntos postados nos perfis das bibliotecas no Twitter, os tweets foram coletados, classificados e agrupados de acordo com suas características. Evidencia que as bibliotecas selecionadas fazem uso do Twitter para disseminar informações sobre diversos assuntos, desde a postagem de notícias sobre as áreas do conhecimento acolhidas por essas BU's, até sobre a divulgação e funcionamento das respectivas bibliotecas.

Palavras-chave: Twitter. Bibliotecas Universitárias. Redes Sociais na internet. Web 2.0.

## **ABSTRACT**

It discusses the use of Twitter in the academics libraries of the universities of Rio de Janeiro. Analyze the functioning of the social networking site, Twitter focusing on profiles of the Library of the Faculty of Arts of the Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ) and the Biblioteca Central do Gragoatá of Universidade Federal Fluminense (UFF). It identify how Twitter is used by verifying the nature of the informational material that is posted on this collaboration tool, so this analysis is performed through the tweets. It presents a brief history and the transformations of Web 2.0, as well the differences between Web 2.0 and Web 1.0, and also to explore the issue of Library 2.0; the design and conceptualization of the microblog Twitter; and the importance of social networks on the Internet to spread information. About the methodological resources scientific papers and dissertations were used for the full theoretical embalming, while for data presentation about the identification of the matters of the issues posted on the Twitter profiles of the libraries, tweets were collected, sorted and grouped according to their characteristics. The results show that the selected libraries use Twitter to spread information about many subjects, from news posting on the areas of knowledge accepted by these BU's until the disclosure and operation of their libraries.

Keywords: Twitter. Academic library. Social networking sites. Web 2.0.

## LISTA DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> – <i>Fail Whale</i> .....	38
<b>Figura 2</b> – <i>Tweet</i> sobre o funcionamento da biblioteca .....	41
<b>Figura 3</b> – <i>Tweet</i> em homenagem ao aniversário de Drummond .....	41
<b>Figura 4</b> – <i>Tweet</i> sobre visita guiada .....	42
<b>Figura 5</b> – Notícia na íntegra no site da biblioteca .....	42
<b>Figura 6</b> – <i>Retweet</i> da @bcguff .....	44
<b>Figura 7</b> – <i>Tweet</i> relacionado a biblioteconomia .....	45
<b>Figura 8</b> – <i>Tweet</i> relacionado a dependência da internet pela sociedade atual .....	46
<b>Figura 9</b> – <i>Tweet</i> relacionado a visita virtual .....	46
<b>Figura 10</b> – Site da notícia relacionada a visita virtual .....	46



## LISTA DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1</b> – Estatística dos <i>tweets</i> da @BibliotecaFl.....	41
<b>Gráfico 2</b> – Estatística dos <i>tweets</i> da @bgcuff .....	43
<b>Gráfico 3</b> – Estatística da categoria “Outros” da @bcguff.....	45
<b>Gráfico 4</b> – Estatística dos <i>tweets</i> com a mesma abordagem em ambos os perfis .....	47

## LISTA DE QUADROS

<b>Quadro 1</b> – <i>Brainstorming</i> inicial sobre transformação da Web.....	22
<b>Quadro 2</b> – Evolução da Biblioteca 1.0 para Biblioteca 2.0 .....	24
<b>Quadro 3</b> – Ferramentas colaborativas e suas respectivas definições .....	32

## LISTA DE TABELAS

<b>Tabela 1</b> – Assunto e sua respectiva quantidade de tweets da @BibliotecaFL.....	40
<b>Tabela 2</b> – Assunto e sua respectiva quantidade de <i>tweets</i> da @bcguff.....	43
<b>Tabela 3</b> – Assuntos tratados na categoria “Outros” <i>tweets</i> da @bcguff .....	44
<b>Tabela 4</b> – <i>Tweets</i> com a mesma abordagem em ambos os perfis das bibliotecas.....	47
<b>Tabela 5</b> – Diferença de assuntos tratados nos <i>tweets</i> postados em cada perfil .....	48

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	13
<b>2 JUSTIFICATIVA</b> .....	15
<b>3 OBJETIVOS</b> .....	16
3.1 Geral .....	16
3.2 Específicos .....	16
<b>4 METODOLOGIA</b> .....	17
<b>5 ERA DA INFORMAÇÃO DIGITAL</b> .....	20
5.1 Web 2.0 e Biblioteca 2.0.....	21
5.2 Bibliotecas universitárias e a mediação da informação .....	26
5.3 O papel das Redes Sociais na Internet .....	30
5.4 O Twitter.....	34
<b>6 RESULTADOS E DISCUSSÕES</b> .....	40
<b>7 CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	50
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	52

## 1 INTRODUÇÃO

As transformações tecnológicas que a sociedade vivencia no século XXI estão cada vez mais fortes e evidentes, e conseqüentemente, é necessário adaptar-se a essas mudanças, pois aqueles que se recusam a aceitar as modificações que a tecnologia promove, encontram seu destino na desatualização e no isolamento tecnológico e social.

As mudanças sofridas socialmente com o surgimento das novas tecnologias atingiram diversas áreas do conhecimento com o intuito de melhorar e auxiliar as atividades que eram previamente desenvolvidas. No caso das bibliotecas, que têm a sua razão de ser centrada no usuário, a inovação tecnológica abriu caminhos para o estabelecimento de uma melhor comunicação do bibliotecário com o seu usuário, e também possibilitou maior facilidade de interação deste último com os serviços e produtos que a unidade de informação disponibiliza. Além de auxiliar na comunicação, a utilização das novas tecnologias em bibliotecas também é útil na disseminação e recuperação de informações.

Devido à enorme quantidade de informação que é produzida diariamente, o bibliotecário deve estar sempre atento, e procurar se adequar da melhor forma possível as novas necessidades informacionais de seus usuários diante dessas alterações promovidas pela tecnologia, além de também estar disposto a utiliza-las a favor da criação, disseminação e recuperação do conhecimento, sem se esquecer de buscar facilitar o contato com seus respectivos usuários.

Dentro desse contexto de inovação tecnológica, a Web 2.0 surgiu oferecendo como proposta a interação entre as pessoas, onde o usuário é aquele que fornece, edita e desfruta da informação, estando sempre em contato e discutindo com outros indivíduos o que seria pertinente a ser compartilhado para o desenvolvimento do conhecimento coletivo. Portanto, ao oferecer o diferencial que é a colaboração, a Web 2.0 traz consigo diversas ferramentas colaborativas ou mídias sociais que possibilitam facilitar a comunicação entre os usuários, e permitem a disseminação de informação nas redes sociais na internet.

As transformações tecnológicas despertaram também o interesse das instituições em incorporarem as aplicações das novas tecnologias visando a otimização de suas atividades. A implementação das mídias sociais e redes sociais na internet, para auxiliar na divulgação dos produtos e serviços de modo rápido e eficiente atingiu de forma positiva o público e já é adotado por diversas instituições e organizações.

Dentre essas redes sociais, pode-se destacar como as mais populares e adotadas por instituições brasileiras, o Facebook<sup>1</sup> e o Twitter<sup>2</sup>. Dessa forma, a utilização dessas mídias sociais por bibliotecas têm como principal objetivo o de melhor interagir com o seu usuário, além de propor a troca e fornecer melhor acessibilidade e disponibilidade de informação, ou seja, possibilita a expansão do seu propósito de ser apenas uma nova ferramenta de comunicação. No presente trabalho, a rede social que será destacada é o Twitter, responsável por fornecer o envio de curtas mensagens em tempo real, permitindo que a informação seja disseminada rapidamente, que a interação seja feita de forma ágil e plena com o usuário, e se destina também a propósitos de marketing, com o intuito de dinamizar e disseminar serviços, aproximar usuários de bibliotecários e contribuir para que as bibliotecas tenham maior visibilidade no universo virtual.

Ao abordar o caso das bibliotecas universitárias que possuem o diferencial de fornecer materiais e informações de características especializadas, além de também lidarem com uma comunidade de usuários específicos, a incorporação das ferramentas colaborativas trabalhadas na Web 2.0 possibilita que ocorram divulgação e compartilhamento rápido dos serviços e produtos oferecidos pela unidade de informação, e permitem que aconteça uma aproximação entre usuários e bibliotecários, deixando este primeiro escolher em qual meio ele prefere interagir com a sua unidade de informação, no meio virtual ou presencial.

Este trabalho de conclusão de curso está estruturado em sete capítulos. Logo após a introdução, o segundo e terceiro capítulo apresentaram respectivamente a justificativa da realização desta monografia, e os objetivos, divididos nos tópicos geral e específico. O capítulo quatro abordará a metodologia que foi utilizada, enquanto que o capítulo cinco tratará das mudanças ocorridas com a evolução tecnológica, destacando em tópicos separadamente, o advento da Web 2.0, apontando suas definições e também as principais características da biblioteca 2.0, a questão da mediação da informação nas bibliotecas universitárias, as transformações trazidas pelas redes sociais e uma breve introdução ao Twitter e suas principais características. Os capítulos seis e sete trataram da discussão dos resultados da pesquisa embalsada na metodologia já previamente abordada e as considerações finais sobre este trabalho.

---

<sup>1</sup> Seu principal objetivo é o de dar às pessoas o poder de compartilhar e tornar o mundo mais aberto e conectado. Lá, é possível ficar mantendo contato com amigos e familiares, compartilhar e se expressar sobre diversos assuntos, além de trocar mensagens públicas ou privadas.

<sup>2</sup> Microblog que permite ao usuário dizer em 140 caracteres “o que está acontecendo”. Será melhor detalhado no decorrer do trabalho.

## 2 JUSTIFICATIVA

Esse trabalho se justifica pela carência da utilização das novas tecnologias em bibliotecas universitárias, pois foi averiguado em pesquisas realizadas com o intuito de mapeamento a nível nacional que, “em relação às mídias sociais, constata-se que nas regiões analisadas, estas ainda não fazem parte da paisagem das bibliotecas, considerando-se o baixo percentual de bibliotecas que as utilizam” (CALIL, 2013, p. 1072), e também, por falta de pesquisas mais aprofundadas na área:

[...] para além de saber se as bibliotecas universitárias estão presentes no ciberespaço ou se utilizam as mídias sociais, é necessário o desenvolvimento de pesquisas que visem investigar quais têm sido os usos e as apropriações que bibliotecas e demais equipamentos informacionais vêm fazendo dessas ferramentas e dos ambientes virtuais. (CALIL, 2013, p. 1072)

Ou seja, o crescimento da implementação de mídias sociais e redes sociais na internet ainda é fraco, no entanto, já ocorre certo interesse em introduzir a internet no cotidiano das bibliotecas universitárias, pois “cresceu o número de sites de bibliotecas universitárias” (GOMES; PRUDÊNCIO; CONCEIÇÃO, 2010, p. 155). Logo, é notável que muitas unidades de informação estejam buscando incorporar a internet em suas atividades, porém, ainda não é significativa a inclusão das ferramentas colaborativas na rotina dessas bibliotecas universitárias. Consequentemente, o Twitter como uma rede social na internet, se encaixa nesse contexto de ser pouco utilizado como uma nova ferramenta seja ela de comunicação com o usuário, de disseminação e recuperação de informações ou de promoção de marketing dos serviços prestados por essas bibliotecas.

Enfim, além da escassez de pesquisas mais detalhadas sobre o tema e a necessidade das próprias bibliotecas de implementar as novas tecnologias em suas rotinas, este trabalho de conclusão de curso também se justifica pelo interesse pessoal de estudar a área de tecnologias da informação e comunicação, com destaque principalmente, na questão da utilização das redes sociais na internet para fins de disseminação e recuperação de informações.

### 3 OBJETIVOS

Este trabalho de conclusão de curso terá seus objetivos descritos abaixo:

#### 3.1 Geral

Analisar o funcionamento da ferramenta Twitter nas bibliotecas universitárias, especificamente na Biblioteca da Faculdade de Letras da Universidade Federal do Rio de Janeiro e na Biblioteca Central do campus Gragoatá da Universidade Federal Fluminense.

#### 3.2 Específicos

- a) Identificar e analisar de que forma ocorre a utilização do Twitter nas bibliotecas escolhidas.
- b) Verificar a natureza dos assuntos abordados pelas bibliotecas selecionadas por meio dos *tweets*.
- c) Averiguar de ocorre interação com os usuários por meio dessa ferramenta colaborativa.



## 4 METODOLOGIA

A metodologia utilizada foi baseada na Teoria fundamentada, ou TF, que é definida como:

[...] aquela em que a teoria deve emergir dos dados, a partir de uma sistemática observação, comparação, classificação e análise de similaridades dissimilaridades. Ela prevê uma inversão no método tradicional de pesquisa, no qual o pesquisador deve ir a campo livre de suas pré-noções, e, portanto, livre de hipóteses e conceitos e, apenas a partir de sua vivência empírica e do processo do método, é que deve elaborar as hipóteses e os preceitos teóricos (AMARAL; FRAGOSO; RECUERO, 2011, p. 83).

Como se trata de uma teoria que irá emergir a partir dos dados coletados, ela permite ao pesquisador maior liberdade, além de se apresentar como uma opção interessante e inovadora para pesquisas realizadas no ciberespaço, pois segundo Amaral, Fragoso e Recuero (2011), a Teoria Fundamentada possibilita que ocorram observações juntamente com processo de coleta de dados, o que permite que a teoria seja formulada de acordo com o campo empírico.

Nota-se, portanto, que a base dessa teoria é as variáveis que surgirão por meio da coleta de dados e da codificação dos mesmos, logo, “essas variáveis são denominadas categorias, conceitos e propriedades e vão emergir do processo contínuo e sistemático de coleta e análise” (AMARAL; FRAGOSO; RECUERO, 2011, p. 89).

A escolha de trabalhar com a Teoria Fundamentada nesse trabalho ocorreu ao definir quais seriam os tipos de dados a serem coletados. A preferência pelos *tweets*, que são a essência do Twitter, se encaixa nos métodos característicos da TF, onde a teoria surge a partir de uma investigação dos dados. Assim, no primeiro momento, buscou-se levantar material bibliográfico sobre o tema a fim de construir um referencial teórico, para posteriormente delimitar qual seria o universo a ser analisado e quais seriam as técnicas a serem utilizadas para realizar tal análise.

O levantamento bibliográfico foi efetuado principalmente, em repositórios *on-line* de dissertações de universidades federais brasileiras, como a USP<sup>3</sup> e a UFPB<sup>4</sup>, e em portais de periódicos da área, também disponíveis no ambiente virtual. Como se trata de um tema relativamente novo, as principais fontes para a concretização desse trabalho foram dissertações de mestrado e artigos científicos. No entanto, utilizou-se como base principal, a

---

<sup>3</sup> Universidade de São Paulo.

<sup>4</sup> Universidade Federal da Paraíba.

pesquisa feita por Calil Júnior (2013)<sup>5</sup>, que buscou elaborar um mapeamento das bibliotecas das universidades federais brasileiras que utilizam as redes sociais na internet em seus serviços.

Com o levantamento bibliográfico definido, o universo a ser estudado abarca bibliotecas universitárias federais do Rio de Janeiro, onde dentro desse espaço, foram escolhidas as seguintes unidades para a realização da coleta de dados: a Biblioteca da Faculdade de Letras da Universidade Federal do Rio de Janeiro<sup>6</sup> e a Biblioteca Central do campus Gragoatá da Universidade Federal Fluminense<sup>7</sup>, essa última atende aos cursos de Ciências Humanas e Sociais Aplicadas, Letras e Artes, e foi selecionada justamente por também se focar na área de Letras, que corresponde ao campo do conhecimento da primeira unidade de informação mencionada acima.

A opção por adotar os perfis no Twitter dessas respectivas bibliotecas universitárias como objeto de estudo nesse trabalho ocorreu primeiramente por serem perfis constantemente atualizados, o que poderá acarretar em uma interessante investigação de como o funcionamento da rede social na internet ocorre nessas unidades de informação. Diante disso, a análise verifica também, se acontece interação com os usuários por meio da ferramenta, ou seja, se os questionamentos e dúvidas destes últimos, enviados para o perfil das bibliotecas são devidamente respondidos, ou se não são levados em consideração, e as instituições apenas fazem uso da rede para promoção de seus serviços e produtos, negligenciando o fato de que o Twitter tem sua razão de ser na comunicação e interação entre as pessoas.

Com o espaço a ser pesquisado já recortado, decidiu-se que o modo de analisar o funcionamento do Twitter nas bibliotecas escolhidas seria por meio do principal produto da rede: os *tweets*. Com o limite de 140 caracteres para a elaboração de mensagens, os *tweets* também podem conter *links* ou *hiperlinks* que remetem o conteúdo propagado na ferramenta à sua fonte original, sejam elas em sites ou outras redes sociais na internet. E é possível ainda ter acesso e repassar vídeos, fotos, *podcast* e outros tipos de arquivos e mídias por intermédio desse serviço de mensagens.

Diante disso, optou-se por fazer uma análise nos *tweets* para posteriormente explorar o desempenho do Twitter nas bibliotecas universitárias selecionadas. Logo, pode-se dizer que essa investigação está de acordo com a TF, pois no momento inicial foram analisados os

---

<sup>5</sup> Publicado na Revista ACB com o seguinte título: “Mídias sociais nas bibliotecas universitárias brasileiras”.

<sup>6</sup> Perfil no Twitter: <https://twitter.com/BibliotecaFL>

<sup>7</sup> Perfil no Twitter: <https://twitter.com/bcguff>

dados, para depois discorrer sobre o que foi averiguado, e em seguida voltar-se para a formulação de hipóteses sobre o que foi examinado.

Ao determinar o espaço a ser pesquisado e que tipo de dados serão recolhidos, indicou-se ainda por qual intervalo de tempo ocorrerá a coleta dos *tweets*. Optou-se por reunir aqueles referentes ao segundo semestre do ano de 2013, ou seja, o que corresponde a um período acadêmico. Diante disso, será examinado por intermédio dos *tweets*, de que forma o Twitter é utilizado nessas bibliotecas universitárias federais do Rio de Janeiro, observando quais são as funções primordiais que essa ferramenta desempenha dentro desse contexto, e verificando também se acontece interação com os usuários por meio dessa ferramenta colaborativa.

## 5 ERA DA INFORMAÇÃO DIGITAL

Atualmente, a informação é disponibilizada em diversos formatos e suportes, em contraposição ao passado, que esta era somente “acessada por intermédio da leitura, produzindo o conhecimento” (ALVES, 2011, p. 94).

Diante desse contexto, o surgimento da internet proporcionou grandes mudanças na forma em que a informação é criada e transmitida:

A internet vem se configurando como tecnologia de democratização da informação e do conhecimento, permitindo a integração de pessoas e culturas espalhadas pelos mais distantes pontos do planeta, criando novos padrões de produção, circulação e consumo do saber (COSTA, 2012, p. 2).

Essas transformações proporcionaram por lado a democratização, possibilitando o acesso à informação por diversas pessoas em vários lugares diferentes, no entanto, por outro lado ocorre a discussão sobre a overdose de dados informacionais. A quantidade de conteúdo que é produzido todos os dias acaba por dificultar, segundo Alves (2011, p. 96) no processo de “transformar dados em informação e informação em conhecimento”.

O advento da Web e das novas tecnologias de informação e comunicação na internet apresenta grande importância como forma de disseminação de informação em meio digital, pois quebra as barreiras geográficas, temporais, linguísticas e culturais. A informação pode ser transmitida para qualquer lugar e ser acessada por qualquer um, desde que se tenha acesso a internet.

Com a informação cada vez mais descentralizada e propagada de forma ágil ao redor do mundo, as bibliotecas como instituições que lidam diretamente com o conhecimento, devem se atualizar e procurar aderir as novas tecnologias, tirando destas, máximo proveito para implementar seus produtos e serviços.

Diante disso, Casey e Savastinuk (2006, tradução nossa) afirmam que:

Tanto os serviços já existentes como os novos, devem ser revisados rotineiramente para garantir que continuem atingindo seus objetivos. Mesmo sendo antigos, os serviços das bibliotecas tradicionais devem ser revistos com um novo olhar para determinar se algum aspecto precisa ser atualizado.

Logo, se faz necessário que as bibliotecas busquem estar informadas sobre as novidades em meio eletrônico, pois estas podem ser de grande utilidade em seus serviços. Inclusive, deve-se destacar a importância das redes sociais na internet no âmbito das unidades de informação.

Ao fazer uso dessas redes sociais na internet, as bibliotecas estão buscando novos meios de interagir com seus respectivos usuários, de disseminar seus produtos e serviços,

além de se promover em ambiente virtual, ou seja, realizar um marketing de suas atividades. Assim, são grandes os benefícios que essas redes podem trazer as unidades de informação, pois nesse contexto, elas são úteis não somente no campo comunicacional que é a sua razão de ser, mas também, em disseminar e recuperar informações, servindo aos propósitos das bibliotecas.

Esse capítulo está estruturado em quatro tópicos que abordam desde a questão do surgimento da Web 2.0 e conseqüentemente, a contextualização do termo “Biblioteca 2.0”, como também a mediação da informação pelas bibliotecas universitárias, já que estas serão objeto de estudo nesse trabalho, e por fim, ainda tratará dos conceitos, funcionalidade e da importância das redes sociais na internet, finalizando com um tópico em especial sobre a rede social na internet, o Twitter.

### 5.1 Web 2.0 e Biblioteca 2.0

O termo Web 2.0 foi utilizado oficialmente por Tim O’Reilly durante uma série de conferências sobre o tema, em São Francisco (EUA), promovidas pelas empresas de mídia MediaLive. As discussões eram voltadas para o caráter interativo dessa plataforma, e o termo se popularizou rapidamente, sendo designado também com uma web social.

De acordo com O’Reilly (2005, tradução nossa), a Web 2.0:

É uma plataforma na internet que abrange todos os dispositivos conectados [...] as aplicações [...] são aquelas que aproveitam o máximo as vantagens intrínsecas que essa plataforma oferece: fornecimento de software como um serviço continuamente atualizado que fica melhor quanto mais pessoas usá-lo, consumindo e ligando dados de várias fontes, incluindo os de usuários individuais, enquanto providencia os seus próprios dados e serviços de forma que permitem os outros indexarem, criando efeitos de rede através de uma "arquitetura de participação", e indo além da metáfora da Web 1.0 para oferecer ricas experiências de usuário.

Diante disso, a Web 2.0 têm seus princípios baseados na participação de seus usuários, sendo, portanto, uma plataforma interativa que proporciona “aos mais variados públicos [...] o poder de publicar conteúdo digital utilizando recursos como e-mail [...] blogs [...], microblogs [...], podcasting [...], redes sociais [...], e wikis [...]” (ALVES, 2011, p. 97).

As características primordiais da Web 2.0 acompanham as mesmas da Web 1.0, o que vale discutir e diferenciar ambas. A última apresenta recursos estáticos, as informações disponibilizadas servem apenas para leitura, ocorrendo pouca interação com os usuários, pois os aplicativos são fechados para alteração. Já a primeira apresenta caráter colaborativo, o que segundo Maness (2007, p. 44):

O termo é agora amplamente usado e interpretativo, mas a Web 2.0, essencialmente, não é uma Web de publicação textual, mas uma Web de comunicação multisensitiva. Ela é uma matriz de diálogos, e não uma coleção de monólogos. Ela é uma Web centrada no usuário.

Ou seja, na Web 1.0 o usuário era um mero espectador, enquanto que na Web 2.0 ele passou a ser o mediador de conteúdo ao criar, modificar e compartilhar informações. De acordo com Machado (2010, p. 23):

Na web 2.0 o objetivo principal é a construção de conteúdo, ou seja, todo usuário pode contribuir para o desenvolvimento e expansão da internet, criando e editando o conteúdo de forma coletiva. Podemos afirmar que a grande diferença da Web 2.0 para a 1.0 é a participação do usuário.

O'Reilly (2005) criou o seguinte quadro para auxiliar na diferenciação de Web 1.0 e Web 2.0, mostrado a seguir, de maneira adaptada:

**Quadro 1 – Brainstorming inicial sobre transformação da Web**

<b>Web 1.0</b>	<b>Web 2.0</b>
Ofoto	Flickr
Britannica Online	Wikipedia
Websites pessoais	Blogs
Publicar	Participar
Taxonomia	Folksonomia

Fonte: Adaptado de O'Reilly (2005).

De acordo com isso, a Web 2.0 baseando-se na coletividade, tem como objetivo auxiliar seus usuários a navegarem em um universo virtual e encontrarem o que o buscam. Blattmann e Silva (2007, p. 198, grifo do autor) a consideram como “[...] uma nova concepção, pois passa agora a ser descentralizada e na qual o sujeito torna-se um ser ativo e participante sobre a criação, seleção e troca de conteúdo postado em um determinado *site* por meio de plataformas abertas”.

Diante desse contexto de nova utilização, que permite aos usuários colaborarem com a plataforma, ao realizar a criação e compartilhamento de conhecimento, também pode-se salientar sobre a facilidade de uso que a Web 2.0 proporciona. Pois, oferece uma grande diversidade de ferramentas e suportes comunicacionais, o que torna a internet um espaço mais criativo, colaborativo e destinado para novos meios de aprendizagem.

Assim, a Web 2.0 está crescendo e tornando seu ambiente cada vez mais social, privilegiando a interação e participação de seus usuários, pois:

Se antes a *web* era estruturada por meio de sites que colocavam todo o conteúdo *on-line*, de maneira estática, sem oferecer a possibilidade de interação aos internautas,

agora é possível criar uma conexão por meio das comunidades de usuários com interesses em comum, resultado do uso da plataforma mais aberta e dinâmica (BLATTMANN; SILVA, 2007, p. 199).

A internet se caracterizou diante da Web 2.0, como um “[...] ambiente social e acessível a todos os utilizadores, um espaço onde cada um seleciona e controla a informação de acordo com as suas necessidades e interesses” (COUTINHO; BOTTENTUIT JUNIOR, 2007, p. 200). Ou seja, o conceito desta plataforma não se limita nos padrões estáticos da Web 1.0, como já foi citado anteriormente, e sim, nos fundamentos voltados para as necessidades das comunidades, visando o lado social e participativo dos usuários que são tanto autores como consumidores de informação nesse meio.

Assim, também pode-se visualizar a questão da funcionalidade da Web, interpretada como uma fonte de informação, bem como um desafio para os bibliotecários gestores de suas respectivas bibliotecas. Sua utilização permite gerar informações em qualquer suporte, além de disseminá-las de forma rápida, logo, as transformações que ocorreram na plataforma, possibilitaram não somente a visualização destes dados informacionais, e sim a interação e participação de usuários nesse meio para a criação e gerenciamento dos mesmos, a aplicação dessa plataforma deve ser implementada aos serviços das bibliotecas.

O surgimento da Web 2.0 e as mudanças proporcionadas por esta, implicou na criação do termo Biblioteca 2.0, que é aquela centrada no usuário, possibilitando a colaboração entre estes e bibliotecários. Maness (2007, p. 45) a define 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. Ao limitar a definição a serviços web, e não a serviços gerais de biblioteca, evita uma confusão potencial e suficientemente permite que o termo seja pesquisado, depois teorizado, e o faz mais usável no discurso profissional. A aplicação da teoria da Biblioteca 2.0 a aspectos da biblioteconomia alcançando tecnologias além da Web 2.0 é bem-vinda, é claro, mas deve ser provavelmente moldada por um vocabulário diferente.

Ainda de acordo com o autor, a Biblioteca 2.0 deve possuir quatro elementos essenciais, que são:

**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 é dinâmica, 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. (MANESS, 2007, 47-48)

Logo, nesse contexto, a biblioteca 2.0 se caracteriza não somente “sobre buscar, mas sobre encontrar; não é sobre acesso, mas compartilhamento” (MANESS, 2007, p. 50), além de servir de ponte para a interação com o usuário e bibliotecário, e compartilhar informações, disseminar conteúdos que sejam pertinentes para o conhecimento coletivo, seguindo o caráter dinâmico e participativo que é proposto pela Web 2.0.

Assim como a Web 2.0 apresenta diferenças da sua precursora, a Web 1.0, a Biblioteca 2.0 também expressa modificações derivadas da Biblioteca 1.0, como Davis (2005 apud BLATTMANN; SILVA, 2007) representam no quadro abaixo:

**Quadro 2 – Evolução da Biblioteca 1.0 para Biblioteca 2.0**

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

Fonte: Elaborado pelos autores com base no texto de Davis (2005).

Assim, como é possível visualizar no quadro acima, a Biblioteca 1.0 disponibiliza a informação no formato online, no entanto, é com a Biblioteca 2.0 que os serviços ficaram mais direcionados nesse ambiente, pois não se trata somente de oferecer conteúdo em formato eletrônico. Podemos perceber segundo o quadro ainda, que o serviço de referência, de indexação e a base de dados passam a serem utilizadas em meio online, serviços estes que são exercidos em bibliotecas e se adequaram as novas tecnologias para melhor servir aos usuários.

Ao utilizar os mecanismos oferecidos pela Web 2.0, Blattmann e Silva (2007, p. 210) apontam que:

As bibliotecas utilizam recursos da Web 2.0 e isso significa rupturas na oferta dos serviços e produtos tradicionais aos usuários. Ao incorporarem tecnologias da web 2.0, os profissionais da informação precisam conhecer as tecnologias disponíveis,



suas vantagens e possíveis inconveniências. Será necessário conhecer e estudar as ferramentas simples, fáceis de usar, eficazes, de baixo custo e alto retorno para dinamizar o fluxo da informação.

De acordo com Boxen (2008), o estereótipo de bibliotecários que não se habituaram as novas tecnologias é confrontado com uma nova imagem desses profissionais da informação que, “[...] têm abraçado pelo menos um ou dois aspectos da biblioteca 2.0 e os incorporou tanto a sua biblioteca, como em suas interações pessoais, ou em ambas.” Assim, a biblioteca 2.0 como uma manifestação da Web 2.0, representa grandes transformações nas unidades de informações, com o intuito de inovar os serviços eletrônicos nessas unidades e dinamizar a interação com os usuários.

Segundo Drabenstott, Burman e Macedo (1997 *apud* SANTOS; PASSOS, 2000, p. 11), “a transmissão eletrônica da informação dá novo sentido à biblioteca, cujo propósito é tornar o conhecimento acessível aos usuários finais, integrando múltiplas tecnologias disponíveis.” Logo, a biblioteca 2.0 não é só valorizada por seu caráter participativo, e sim, por colaborar e disseminar informações em meio eletrônico, contribuindo para a construção do conhecimento coletivo, e tornando a biblioteca mais acessível e interativa.

O usuário poderá, no lugar do bibliotecário, criar e habilitar os sistemas e serviços para eles mesmos, executando inclusive a criação e edição de conteúdo que será disponibilizado. Com isso, ocorrerá troca de informações tanto com outros usuários como com os bibliotecários, ressaltando na interação ao disseminar o conhecimento. Assim, Maness (2007, p. 50) observa que:

Biblioteca 2.0 demanda bibliotecas que foquem menos em estoques de sistemas seguros e mais em sistemas de descobertas colaborativas. Há talvez uma grande sincronia entre biblioteconomia e Web 2.0, mas vista holisticamente, Biblioteca 2.0 revoluciona a profissão. No lugar de criar sistemas e serviços para os usuários, os bibliotecários irão habilitar os usuários a criá-los (sistemas e serviços) para eles mesmos.

Assim, ressaltando a importância da interação, a biblioteca 2.0 possibilita que a sociedade tenha acesso à informação, que esta seja compartilhada e disseminada por seus usuários, que também poderão criá-las e editá-las sem precisar comparecer ao ambiente físico da unidade da informação, o que mostra cada vez menos que a sociedade precisa ligar a informação estritamente ao livro, a um meio físico, pois ela está presente em diversos meios e suportes.

As mudanças vêm acompanhadas de desafios, de conseguir implementar os serviços das bibliotecas ao fazer uso das novas tecnologias, sem perder o foco em suas atividades. Deve-se explorar as aberturas e as inúmeras possibilidades de melhorar o trabalho que já é

realizado, sem esquecer-se de buscar novidades que possam vir a trazer grandes benefícios para as unidades informacionais. Logo, de acordo com Aguiar (2012, p. 33):

O conceito de “biblioteca 2.0” não se resume simplesmente à aplicação da tecnologia, é uma mudança de atitude, uma nova maneira de se relacionar, interagir, e se comunicar com o usuário, de oferecer produtos e serviços informacionais no âmbito da biblioteca. A biblioteca 2.0 coloca os usuários como o foco central de seus processos.

Dessa forma, a Web 2.0 e a Biblioteca 2.0 têm muito a oferecer as bibliotecas universitárias, que se caracterizam por ter um público e acervo especializado. A utilização de seus mecanismos nessas unidades de informação mais específicas podem ser bastante úteis para o estabelecimento de comunicação com a comunidade acadêmica e facilitar o intercâmbio de conhecimento na mesma.

## 5.2 Bibliotecas universitárias e a mediação da informação

As bibliotecas universitárias, as BU's, se caracterizam por serem dependentes da universidade à qual pertencem, pois possuem o diferencial de oferecerem serviços especializados e atenderem a um público específico, pois ela está “inserida no contexto da academia, é vista como um elemento de apoio às atividades de ensino, pesquisa e extensão” (SOUSA, 2009, p. 12). Logo, de acordo com esse contexto:

É papel primordial da BU oferecer suporte ao ensino, à pesquisa e à extensão, e acompanhar as mudanças que ocorrem no âmbito acadêmico para atender as demandas informacionais e comunicacionais de um público com novas características (AGUIAR, 2012, p. 28).

Botelho, Oliveira, Morais e Soares (2013, p. 716) enfatizam ainda que a biblioteca universitária “funciona como um celeiro de compartilhamento de informação e conhecimento, portanto, deve ser um local dinâmico e de alta interação entre docentes, discentes e corpo administrativo.” Visto que se trata de um espaço destinado a disseminação e compartilhamento de informações de cunho acadêmico, com o intuito de auxiliar na formação dos indivíduos e colaborar para a produção de pesquisas de caráter científico.

Assim, segundo Cunha e Cavalcanti (2008 *apud* Aguiar 2012), as bibliotecas universitárias podem ser definidas como aquelas mantidas por uma instituição de ensino superior com o objetivo de servir a um público especializado, auxiliando não somente nas atividades relacionadas ao ensino e educação, mas também oferecendo suporte a pesquisas e extensão. Diante disso, Sousa (2009, p. 28, grifo do autor) complementa que:

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 [...] organismo vivo, com cultura própria; mantenedora e gerenciadora de recursos bibliográficos, tecnológicos e humanos, não pode perder de vista seu principal foco: *o usuário*.

Nesse contexto, Santos (2012, p. 10) discute que “entre as principais funções da biblioteca universitária, pode ser mencionado, o repositório do acervo, a disseminadora de informação e conhecimento, e o elo de ligação entre o conhecimento e o usuário final.” Este elo de ligação entre o conhecimento disponibilizado pelas BU’s e seus respectivos usuários nos permite visualizar a questão da mediação da informação, que será tratado mais adiante.

Com o advento das tecnologias, Xu, Ouyang e Chu (2009 apud SANTOS; SANCHEZ; ROSA; CRESTANA, 2010), observam que as BU’s:

Com tradição de vanguarda tecnológica e com foco em educação e pesquisa começaram a incorporar estas ferramentas [...] que se caracterizam por serem centradas no usuário, por apresentarem conteúdo multimídia [...] por estarem enriquecidas com redes sociais e por uma atuação comunitariamente inovadora.

Assim, a biblioteca universitária e o profissional da informação devem acompanhar o avanço das tecnologias com o:

[...] intuito de usufruir da diversidade dos serviços disponíveis, dinamiza as técnicas, adapta-se às mudanças propiciando aos profissionais adquirir novas competências e habilidades que levam a melhor interação com os usuários, participando do processo interativo do conhecimento compartilhado (SANTOS, 2012, p. 11).

Com a disponibilização das novas tecnologias, o cenário tradicional, não só das BU’s, e sim de várias unidades de informação, têm se alterado, pois como aponta Sousa (2009, p. 29) “o meio eletrônico e a comunicação em rede apresentam novas formas de relações entre usuários e sistemas e entre usuários e bibliotecários”.

Essas relações são responsáveis por possibilitar maior conforto e praticidade aos usuários no momento de consultar sua BU e seu bibliotecário, já que as alterações proporcionadas pelo advento das novas tecnologias disponibilizam o acesso remoto às unidades de informação, permitindo “que sejam eliminadas as paredes da sala de aula, e o aprendizado para os alunos virtuais pode realizar-se independentemente de sua distância ou localização” (CUNHA, 2010, p. 84).

Ainda de acordo com esse contexto, Sousa (2009, p. 79) complementa que:

Os limites da biblioteca universitária devem necessariamente expandir-se para além dos seus aspectos físicos, daí a necessidade de os profissionais bibliotecários investirem esforços na disponibilização de novos serviços que atendam o seu usuário naquilo que é, de fato, importante para sua vida acadêmica.

Diante disso, a utilização das novas tecnologias por bibliotecas universitárias contribuem para a formação dos indivíduos, e também os aproximam de suas respectivas

unidades de informação e seus bibliotecários, além de interagirem com os demais usuários para compartilhar informações, o que contribui para um conhecimento coletivo:

Desse modo, a biblioteca universitária pode desempenhar um importante papel ao realizar ações mediadoras da informação no interior das redes sociais integradas por seus usuários, identificando-as, passando a integrá-las ou, até mesmo, formando-as com o objetivo da troca de informações qualificadas, e, por meio das quais pode ainda promover seu apoio às práticas de leitura e produção escrita (GOMES; PRUDÊNCIO; CONCEIÇÃO, 2010, p. 147).

Dessa forma, a definição de mediação é tratada por Martin-Barbero (2001 *apud* SOUSA, 2009, p. 27) como:

O “lugar” onde ocorre a interação entre o espaço de produção e o espaço da recepção dos meios de comunicação de massa e tais meios propõem novas formas de interação, de modo a propiciar “articulações entre práticas de comunicação e movimentos sociais, para as diferentes temporalidades e para a pluralidade de matrizes culturais”.

Logo, as bibliotecas universitárias atuantes como mediadoras da informação, devem fazer uso das ferramentas disponibilizadas pela Web 2.0 e incorporá-las em seus serviços para melhor atender seus usuários e estimulá-los a interagirem com suas respectivas BU's, pois de acordo com Gomes, Prudêncio e Conceição (2010, p. 147), “ao manter um processo de comunicação ativa com os usuários e estimular a interlocução entre eles, a biblioteca integrará e favorecerá a composição de redes sociais para o uso e apropriação da informação”.

Diante desse contexto, ao estimular o estabelecimento de comunicação com seus respectivos usuários, a BU manterá seu foco como mediadora da informação, pois a mediação exige de ações comunicacionais para poder desempenhar seu objetivo. Ou seja, se faz necessário que existam receptores, emissores e canais que transportem as informações, destacando assim, a importância da utilização das ferramentas colaborativas disponíveis em ambiente virtual para aprimorar o trabalho realizado nas bibliotecas universitárias. Como Gomes, Prudêncio e Conceição (2010, p. 147) afirmam em:

A inserção mais ativa da biblioteca na web potencializa as condições de interação com os usuários, redimensionando o seu papel de mediadora do uso e da apropriação da informação. O processo de comunicação consiste no substrato essencial para a mediação da informação.

Assim, pode-se destacar a utilização das redes sociais na internet nas BU's como meio de mediar às informações, pois:

O trabalho com redes sociais no ambiente da biblioteca universitária, numa perspectiva mediadora em favor da interlocução, do debate e da troca de ideias, pode contribuir para o aperfeiçoamento e aprofundamento das práticas de leitura e de produção escrita, o que poderá representar, especialmente entre os estudantes da graduação, uma ação promissora e construtora de protagonistas no mundo acadêmico (GOMES; PRUDÊNCIO; CONCEIÇÃO, 2010, p. 146).

Conforme os autores citados acima observam, o uso das redes sociais na internet no ambiente das BU's acarreta em grandes benefícios, visto que possibilitam o compartilhamento de informações entre os usuários e também destes com seus respectivos bibliotecários. A interação é livre, o que permite que os indivíduos se sintam mais à vontade para participar e opinar na forma em que os serviços e produtos de suas bibliotecas são oferecidos e disponibilizados, além de ainda proporcionar maior conforto, já que não é necessário estar presente no espaço físico da unidade de informação para sanar suas dúvidas e expor questionamentos, uma vez que é possível realizar essas ações via internet.

As bibliotecas universitárias, que visam e atendem especificamente a uma comunidade que necessita de informações singulares, precisas e atualizadas, devem fazer uso de recursos da Web 2.0 para aperfeiçoar seus produtos e serviços, além de proporcionar maior facilidade à seus usuários, já que “ao criar um espaço de diálogo em um ambiente popularmente conhecido e utilizado como a web, a biblioteca estará atraindo seu público em potencial” (GOMES; PRUDÊNCIO; CONCEIÇÃO, 2010, p. 153), e com isso, a BU estará cumprindo com o seu papel fundamental, não só seu, mas também de qualquer outra unidade de informação, que é o de atender ao seu usuário da melhor maneira possível, pois de acordo com Santos (2012, p. 10) “comprova-se que na sociedade contemporânea, a satisfação dos usuários é fator fundamental para a sobrevivência da biblioteca”, seja ela universitária ou não.

Desse modo, Santos (2012, p. 9) observa que:

A biblioteca universitária, conectada às novas tecnologias é responsável pela integração entre usuários e fontes de informação, reforçando o desenvolvimento dos cidadãos. As tecnologias permitem o acesso ao conhecimento e as bibliotecas devem buscar ações e ferramentas que permitam localizar, filtrar, organizar e resumir informações que sejam úteis ao usuário independentemente do lugar em que eles se encontrem.

Ou seja, as BU's que são responsáveis por atender um público especializado, e têm como característica seu acervo que é diferenciado, devem se atentar para o surgimento das novas tecnologias e buscar implementá-las em sua rotina, visando otimizar seus produtos e serviços, além de procurar nesse meio, novas formas de interação com seus usuários e aproximá-los de suas respectivas unidades de informação.

Assim, diante desse contexto, Carvalho (2004 *apud* BOTELHO; OLIVEIRA; MORAIS; SOARES, 2013, p. 717) *apud* observam que a biblioteca universitária atualmente assume a “postura de uma organização não mais balizada somente na posse da informação, mas assume a condição de provedora de acesso a uma multiplicidade de fontes informacionais”, e com a utilização das novas tecnologias e redes sociais na internet para

potencializar seus serviços, as BU's poderão contribuir de forma mais proativa na formação acadêmica de seus usuários.

### 5.3 O papel das Redes Sociais na Internet

O conceito de redes sociais na internet pode ser entendido basicamente como redes baseadas em relacionamentos, constituídas por indivíduos que trocam informações entre si no âmbito da internet.

Aguiar (2012, p. 50), define primeiramente o termo “rede” como “[...] um conjunto de nós conectados por laços que representam sistemas dinâmicos e interativos, os quais possuem um código comum de comunicação.” O autor cita inclusive como exemplo, a própria internet, pois esta seria uma rede que permite conexão com diversos dispositivos eletrônicos por meio da tecnologia digital. Nesse contexto, destaca ainda que:

[...] o termo “rede” não se aplica a relações sociais, ou seja, às relações entre pessoas. Ele é usado somente para representar redes de sistemas (informacionais, comunicacionais, etc.) sem a interação direta entre seres humanos. No entanto, o conceito “redes” pode ser aplicado e contextualizado para as redes sociais [...] (AGUIAR, 2012, p. 51)

Visto que o termo pode ser tratado de diversas formas e em diferentes contextos, a ideia à ser empregada no presente trabalho está de acordo com sua contextualização para as redes sociais no ambiente virtual e a importância da utilização dessas em bibliotecas, no caso, nas bibliotecas universitárias.

Com o avanço das tecnologias, as redes sociais que repassam informações, e têm sua base de ser na conversação e interação, passaram a coexistirem também na internet através de sites. Ao se adaptarem nesse novo espaço, surgiram muitos benefícios para facilitar o compartilhamento de informações, tal como a possibilidade de maior mobilidade, uma vez que a informação pode ser transmitida e acessada não só pelo computador, e sim por meio de celulares, *tablets* e outros aparelhos eletrônicos.

Nesse contexto, Recuero (2011, p. 16) aponta que “a era do relacionamento é o novo momento, um novo contexto, onde consumidores estão em rede, comentando, discutindo, participando”. Logo, pode-se observar que as redes sociais estão em todo lugar, inclusive no universo virtual, como observa Recuero (2009a *apud* AGUIAR, 2012, p. 52):

O que ocorre atualmente é que as redes sociais ganham maior intensidade na internet, elas ampliam as possibilidades de conexões e a capacidade de difusão que os grupos tinham. O alcance dos grupos é global, sem barreiras territoriais ou de tempo.

Assim, para Boyd e Ellison (2007 *apud* RECUERO; ZAGO, 2010, p. 71), “os sites de redes sociais são espaços on-line que permitem a seus usuários criar e exibir suas conexões, tendo como principal característica o fato de tornar pública essas conexões”. Ou seja, é um espaço que possibilita a interação com outras pessoas de modo público, entretanto, a maioria das redes sociais na internet também dispõem de ferramentas que oferecem privacidade a seus usuários.

Nesse contexto, Aguiar (2012) aborda outra característica que se trata da visualização das ligações entre as pessoas. No espaço virtual é possível ver as relações existentes entre as pessoas, quem está presente na lista de amigos de certo indivíduo e assim por diante. O que não acontece de modo explícito no ambiente não virtual, pois “no mundo off-line a maior parte das ligações ficam ocultas” (AGUIAR, 2012, p. 52).

Bem como é possível visualizar as relações existentes entre amigos e pessoas com quem o contato é frequente, ocorre também a:

[...] possibilidade de conexão com pessoas não-próximas, mas que possuem grande possibilidade de conexão, correspondendo justamente às pessoas próximas das suas conexões, a exemplo de amigos dos seus amigos (VIANA, 2011, p. 66).

Recuero (2009 *apud* RECUERO; ZAGO, 2010, p. 71) apresenta ainda que:

Um dos principais diferenciais dos sites de rede social é que esses atuam de forma a manter as redes sociais permanentemente conectadas no ciberespaço, além de permitir que um número muito maior de conexões sociais possa ser estabelecido.

Isto é, ao permitir que ocorram um maior número de conexões entre os usuários, também pode-se observar que maior será a potencialidade dessas redes no quesito de transição de informações. Com muitas pessoas participando e interagindo, os números de informações que são repassadas, criadas e editadas aumentam, o que caracterizam essas redes como difusoras de informações.

Os indivíduos participantes dessas redes são os responsáveis pela criação de sites ou suportes que propagam a interação, também conhecidas como ferramentas de redes sociais na internet. Assim, Aguiar (2012, p. 53) discute que “entende-se como ferramentas de rede social da Web, os recursos que vêm surgindo, juntamente com a nova geração web, e que apresentam as características de rede social, ou são apropriadas por seus atores a esse fim”.

Essas ferramentas são criadas por pessoas, que utilizam a tecnologia para estabelecer relações e interação com outros indivíduos por meio da internet, logo, segundo Freire (2008 *apud* AGUIAR, 2012, p. 53), “as ferramentas de redes sociais podem ser definidas como ferramentas tecnológicas para desenvolver as redes sociais.” Ainda nesse contexto, pode-se complementar que:

Não existem redes sociais sem pessoas, a tecnologia por si só é rede, não rede social. Dessa forma, para que essas ferramentas se tornem redes sociais na prática, precisa haver uma rede de relacionamento e uma interação entre as pessoas por meio delas (AGUIAR, 2012, p. 53).

Sendo assim, para Recuero (2005 *apud* AGUIAR, 2012, p. 62), uma ferramenta só se caracteriza como uma rede social na Web quando há interação entre indivíduos ou grupos de indivíduos (troca de informações, diálogos etc.) e não somente a ligação via *software*.

Algumas das ferramentas que são utilizadas atualmente são o Facebook, Twitter, Flickr, MySpace, etc. Suas definições podem ser visualizadas no quadro abaixo:

**Quadro 3** – Ferramentas colaborativas e suas respectivas definições

<b>Ferramenta Colaborativa</b>	<b>Definição</b>
Facebook	Ferramenta que possibilita “compartilhar fotos, vídeos, jogos e aplicativos no seu perfil; disseminar vídeos do Youtube; e postar eventos em um calendário on-line” (TAGTMEIER, 2010, p. 8, tradução nossa).
Twitter	Também conhecido como microblog, permite o compartilhamento de informações através de 140 caracteres, e será melhor trabalhado no decorrer no capítulo.
Flickr	“Site de compartilhamento de fotos, é outra ferramenta que pode ser utilizada eficientemente para dar um referencial visual às pessoas à medida que as imagens são postadas” (HUNT, 2010, p. 26).
MySpace	Trata-se de uma rede social na internet com o foco direcionado para interação de “fotos, <u>blogs</u> e perfis de usuário. Foi criada em 2003 [...] inclui um sistema interno de <u>e-mail</u> , fóruns e grupos [...] e já foi a mais popular do mundo, mas nos últimos anos perdeu para outras redes sociais como o Facebook” (WIKIPÉDIA, 2014).

Fonte: Elaborado pela autora com base nos textos de Tagtmeier (2005), Hunt (2010) e na Wikipédia (2014).

Com foco em diferentes áreas, o crescimento da adoção dessas ferramentas de redes sociais no ambiente virtual por variadas empresas, organizações e instituições é notável atualmente. Essa implementação com o objetivo de melhorar e otimizar os serviços e produtos dessas organizações trouxe resultados positivos e fez com que essa prática se tornasse quase que obrigatória.

Para Nigre (2014), “a informação, em todas as suas formas, é indispensável para construção do conhecimento. Estar atualizado é uma “exigência de vida” nos dias atuais”, logo, as bibliotecas como “repositórios do saber” devem estar cada vez mais conscientes e abertas para a importância das novas tecnologias, pois as “ferramentas de redes sociais on-line têm um potencial especialmente poderoso” (HUNT, 2010, p. 24).

No âmbito biblioteconômico, também é perceptível que muitas bibliotecas estão aderindo à utilização das redes sociais na internet para divulgar os serviços de suas unidades



informativos, e interagir com seus respectivos usuários. Por se tratar de um ambiente relativamente novo, se faz necessário que os bibliotecários estejam dispostos a se ajustarem a essas novas tecnologias visando melhoria nos serviços de suas bibliotecas e também objetivando se aproximar cada vez mais dos usuários. Nesse contexto, Conti e Pinto (2010, p. 12) destacam que:

Para atuar nesse tipo de biblioteca é necessário que seus bibliotecários estejam preparados e abertos para as mudanças e novas experiências. Ele deverá atuar como um mediador, facilitador, e promover o suporte aos seus usuários, mas entender que nem sempre será o primeiro responsável pela criação do conteúdo. Os usuários vão interagir e criar conteúdo uns com os outros e também com os bibliotecários.

Visto que essas ferramentas são voltadas para o estabelecimento de comunicação entre as pessoas, pode-se entender que elas:

[...] simplesmente nos ajudam a fazer a mesma coisa: nos conectarmos. Também não se trata apenas de construir uma comunidade. Trata-se do reconhecimento de como encontrar a sua comunidade e a sua potencial comunidade, e interagir com ela em um nível que seja positivo para todos (HUNT, 2010, p. 254).

Assim, no ambiente das bibliotecas, observa-se que essas redes sociais na internet são responsáveis por aproximar o seu público da unidade de informação em questão e conecta-los com outros usuários, e também com seus bibliotecários. Assim, Conti e Pinto (2010, p. 17) complementam que:

As redes sociais, se adotadas por uma biblioteca, possibilitam que bibliotecários e usuários compartilhem suas informações, ocasionando maior interação entre todos os membros desses grupos e uma melhor divulgação e utilização dos serviços e produtos oferecidos pela biblioteca. Isto é possível devido ao grande número de recursos que esse tipo de site disponibiliza.

De acordo com Recuero (2011, p. 15) os sites de redes sociais são de grande importância, pois “vão criar redes que estão permanentemente conectadas, por onde circulam informações de forma síncrona (como nas conversações, por exemplo) e assíncrona (como no envio de mensagens).” São sites baseados em relacionamentos que propõem aos indivíduos participarem e discutirem sobre os mais diversos assuntos:

Redes sociais tornaram-se a nova mídia em cima da qual informação circula, é filtrada e repassada; conectada à conversação, onde é debatida, discutida e, assim gera a possibilidade de novas formas de organização social baseadas em interesses das coletividades. Esses sites atingem novos potenciais com o advento de outras tecnologias, que aumentam a mobilidade do acesso às informações, como os celulares, tablets, smartphones e etc. (RECUERO, 2011, p.15)

O Twitter, como uma ferramenta de rede social na internet, obedece às características apresentadas por Recuero acima, pois possibilita a troca e a disseminação de informações, além de promover o estabelecimento de comunicação entre as pessoas. Logo, essa ferramenta

também pode ser adotada no universo das bibliotecas, com fins de interagir com os usuários e de divulgar os serviços que são realizados nessas unidades de informação.

Enfim, segundo o que se foi discutido sobre as redes sociais na internet, a ferramenta selecionada para a realização do presente trabalho foi o Twitter, que será melhor abordado no tópico seguinte.

#### 5.4 O Twitter

A origem do nome Twitter<sup>8</sup> vêm de *tweet* (pio), que em inglês corresponde a sons curtos, como aqueles produzidos por pássaros, logo “[...] pode ser traduzida livremente para a língua portuguesa como “piador” (ALVES, 2011, p. 98).

Sua criação ocorreu no ano de 2006 pelos programadores da empresa Obvious Corporation, Evan Williams, Jack Dorsey e Biz Stone, em São Francisco, no estado da Califórnia (EUA). A ideia partiu do princípio de juntar o serviço de SMS ao universo da Web. Diante disso, ainda pode-se dizer que a ferramenta é uma mistura de blog com serviços de SMS, partindo daí a designação da mesma como microblog.

Ao ser denominado de microblog, na realidade, segundo a declaração de Alves (2011, p. 99):

[...] chega-se à conclusão de que este é um termo que limita as potencialidades e apropriações da ferramenta, uma vez que esta tem sido utilizada de forma muito mais ampla do que simplesmente servir como um diário reduzido de 140 caracteres.

Ou seja, o Twitter não se restringe ao serviço que é oferecido em blogs, pois sua forma de interação é mais dinâmica, o que possibilita ao usuário não se limitar a um post, e sim estabelecer conexão com diversos *tweets* de diferentes pessoas ao mesmo tempo. Enquanto que em blogs, existe a disponibilização de postagens que permitem comentários logo abaixo das mesmas, restringindo o indivíduo a buscar e discutir outros assuntos, e acontece também uma delimitação ao se relacionar com outras pessoas, já que a comunicação ocorre por meio dos comentários.

Com o avanço da Web 2.0, surgiram novas mídias e redes sociais no ambiente virtual que possibilitam criar, disseminar e recuperar informações de forma fácil e ágil, e o Twitter se encaixa nesse cenário como uma rede social na internet, e pode ser definido mais detalhadamente como:

---

<sup>8</sup> Endereço eletrônico: < <https://twitter.com/> >

[...] um serviço de mensagem que tem as mesmas características que outras ferramentas de comunicação que você já utiliza. Possui elementos similares ao e-mail, MSN, mensagens de texto, blog, RSS, redes sociais, entre outros. Mas alguns poucos fatores, particularmente combinados, o transformam em uma ferramenta única (O'REILLY; MILSTEIN, 2009, p. 15).

Esses fatores particularmente combinados que a citação acima aponta, apresentam as seguintes características: o fato das mensagens publicadas no Twitter não ultrapassarem a faixa de 140 caracteres, “o que significa que elas são realmente fáceis de ler e escrever” (O'REILLY; MILSTEIN, 2009, p. 15); o acesso à rede pode ser realizado por vários meios de comunicação, tanto através de computadores como de telefones celulares, o que permite “adaptar-se bem ao fluxo de trabalho de qualquer um” (O'REILLY; MILSTEIN, 2009, p. 15); e as mensagens são públicas, além de permitir ao usuário a opção de “seguir” aqueles que compartilham dos mesmos interesses, ou seja, o indivíduo têm total liberdade para escolher quem e o que ele deve ser seguir:

O Twitter lida de forma diferente com notícias e informações, pois baseia-se na concentração de dados que interessam ao usuário, por meio da **ação de seguir ou deixar de seguir** determinado perfil. Nele concentram-se diversos perfis que pertencem a especialistas em determinados temas, disciplinas e áreas do conhecimento, o que autentica e certifica suas mensagens. Os usuários procuram adquirir seguidores por meio de competências e qualidade do conteúdo transmitido. (ALVES, 2011, p. 101, grifo nosso)

Apresentando ainda a definição encontrada na própria ferramenta: “O Twitter é uma rede de informação composta por mensagens de 140 caracteres designados *tweets*. É uma maneira fácil de descobrir as últimas notícias relacionadas a assuntos de seu interesse” (TWITTER, 2014, tradução nossa). A rede propõe que seus usuários possam responder a seguinte pergunta “o que está acontecendo?” outrora a pergunta título era “o que você está fazendo?”, e essa mudança de questionamento possibilitou maior abrangência nas respostas, todavia “grande parte das atualizações realizadas nos perfis dos usuários e encaminhadas para os seus seguidores não responde a pergunta-título, mas têm seu foco em envio de informações e conversação” (ALVES, 2011, p. 100).

Diante desse foco em enviar informações e de interação, a rede também se apresenta como uma ferramenta colaborativa, ou seja, se trata de uma tecnologia comunicacional centrada na participação e estabelecimento de relações entre as pessoas. Enfatizando seu caráter interativo e participativo, Viana (2011, p. 103) afirma que:

É possível considerar que as redes sociais na Internet, em particular, o Twitter, dão auxílio ao homem para comunicar-se com outras pessoas, de onde estiverem, sobre o mais diversificado tema, causando-lhe a sensação de proximidade com os outros, interagindo, conversando, opinando.

Nesse contexto participativo, é relevante destacar ainda que essa rede social na internet:

[...] se transformou em ótima ferramenta para compartilhar experiências em comum. Elas não incluem somente emergências, como desastres naturais e ataques terroristas, mas também eventos, como conferências e concertos. Enquanto um surto de mensagens no Twitter pode anunciar notícias em primeira mão, os posts individuais ajudam as pessoas a verificarem o que está acontecendo, conectadas com os recursos da ferramenta [...] (O'REILLY; MILSTEIN, 2009, p. 21)

De acordo com Alves (2011), o Twitter disponibiliza também alguns mecanismos que visam a recuperação e difusão de informação, são eles: a criação de *lists*, o *Twitter Search* e a *hashtag*. A elaboração de *lists* é um trabalho em que é possível reunir perfis de acordo com os conteúdos, e os *tweets* são separados segundo os temas. Ainda nesse contexto, podem-se citar os *trending topics*, que apresentam os termos mais citados da rede, “[...] eles podem ser classificados por regiões (mundo, países ou cidades). A listagem é constantemente atualizada, destacando na barra lateral de página os dez assuntos mais *twittados* do momento” (ALVES, 2011, p. 102, grifo do autor).

Destinado a recuperar dados informacionais, o objetivo do mecanismo *Twitter Search*<sup>9</sup> é melhor detalhado como:

[...] busca de posts por palavras-chave, localização, frases e data [...] traz resultados indexando mensagens em tempo real [...] podem ser filtradas por idiomas, mensagens enviadas por ou para uma determinada pessoa, hashtags, ou por região geográfica (ALVES, 2011, p.102).

Também aborda um recurso atribuído a recuperação de informação, a *hashtag*, é um serviço oferecido pelo Twitter que, é melhor detalhado por Viana (2011, p. 115):

[...] consiste na utilização de termos precedidos do caractere sustenido ('#') [...] como uma espécie de etiquetagem de tweets com uma determinada hashtag é possível encontrar tweets que possuam tal etiqueta em um mesmo local. Assim, o uso de hashtags auxilia a cobertura em tempo real de qualquer evento, com a participação de todos que utilizaram uma hashtag definida para tal.

As *hashtags* destacam a importância da participação dos usuários na rede, pois são elaboradas por eles, como apresentam O'Reilly e Milstein (2009, p. 49, grifo do autor) no seguinte trecho:

Pelo fato de não haver, no Twitter, uma maneira de categorizar um grupo de mensagens que remete a um mesmo assunto ou evento, os usuários criaram uma solução *ad hoc*: quando alguém indicar relações entre mensagens, inventa um termo pequeno, que as represente, e o precede do símbolo #, também conhecido como jogo da velha. Esse símbolo é uma marca chamada *hash*, e o termo é uma *tag*; por isso *hashtag*. Outros usuários que se interessarem pela conversa, adicionam a *hashtag* em suas mensagens sobre o tópico que lhe é relativo.

---

<sup>9</sup> Endereço eletrônico: <http://search.twitter.com/>

Segundo Viana (2011, p. 117), ainda pode-se descrever as funcionalidades dos seguintes mecanismos da rede, como: o *retweet*, *reply* e *direct message*. O primeiro recurso pode ser definido como aquele que:

Consiste no ato de passar adiante um tweet recebido. A replicação do tweet que um usuário recebe é realizada de forma que esse tweet seja passado adiante, alcançando os seguidores de quem o retwitta [...] efetuar a ação de retwittar remete a um credenciamento do autor da mensagem, já que o usuário que dá retweet deve manter o tweet original intacto, a não ser a presença de um comentário, como dito anteriormente, fato que, geralmente, serve para fortalecer o que é dito no tweet original (VIANA, 2011, p. 107-108).

Ou seja, a mensagem é repassada rapidamente por diversos usuários, assim como um vírus, o que prestigia o autor desta por ter sua mensagem propagada rapidamente na rede. O Twitter ainda permite que sejam inseridos os caracteres *RT* anteriormente ao conteúdo do que será *retwittado*, o que possibilita ao usuário comentar sobre o *tweet* antes de repassa-lo, o que não seria possível, caso seja utilizado o botão de *retweet*.

O *reply* ou *mention* pode ser descrito como:

O ato de referenciar o nome de algum usuário na escrita de um tweet [...] é a ação de responder a algum outro usuário. Quando a menção ocorre no início de seu tweet, caracteriza um *reply* (resposta, em português) para tal usuário. É uma resposta pública onde todos os seguidores visualizam a menção a um determinado usuário, criando a possibilidade de uma conversa pública, onde outras pessoas têm a possibilidade de não só escutar, mas participar também (VIANA, 2011, p. 110)

Diante disso, pode-se notar que é um mecanismo destinado a comunicação, pois por meio dele, é possível inclusive, estabelecer conversas não só com uma, e sim com várias pessoas. Enquanto que, a *direct message* (traduzida como mensagem direta) só possibilita que ocorra conversas com uma pessoa, além de também ser uma discussão privada. Conforme Viana (2011, p. 113), esse recurso:

[...] consiste em enviar um tweet privado para um determinado usuário, impossibilitando seus seguidores de receberem também a mensagem, mesmo que os tweets do usuário que compõe a mensagem sejam públicos. Dessa maneira, a conversa pode ser estabelecida entre duas pessoas apenas, assemelhando-se a um mensageiro instantâneo. Isso pode justificar o fato de alguns autores abordarem o Twitter como um micromensageiro e não como um microblog.

Tais mecanismos apresentados e definidos acima estão de acordo com a funcionalidade de interação e participação. No entanto, também servem para propósitos de disseminação de informações. Ao *retwittar* algo, o usuário está colaborando para a difusão e propagação do conhecimento, pois com o *retweet*, é possível que o conteúdo da mensagem seja transmitido várias vezes por diversas pessoas, pessoas que inclusive, o usuário não possui contato algum, no contexto de não fazer parte da sua respectiva lista de seguidores. Enquanto que o *reply* e as *direct messages* servem para fins de comunicação, ao estabelecer relação com

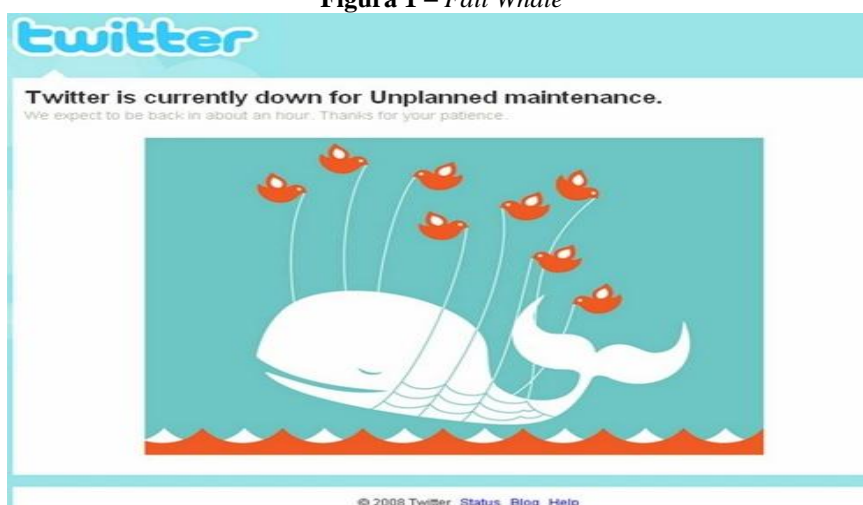
outros usuários, seja de modo público através do *reply*, ou de forma privada, por intermédio das *direct messages*.

Outro ponto que também deve ser citado sobre essa rede social na internet, é o da velocidade em que os *tweets* são disponibilizados, fator que contribuiu para que a ferramenta colaborativa obtivesse grande sucesso e aceitação. Pois as pessoas desejam obter maior agilidade ao solucionar seus questionamentos e dúvidas, e também buscam se relacionar com os outros de forma rápida, o Twitter permite essa rapidez ao se responder um *tweet*, além de conceder que os mesmos sejam publicados várias vezes no mesmo instante sobre diferentes conteúdos, o que abre espaço para o usuário se inteirar e se conectar em diversos assuntos ao mesmo tempo. Assim, Alves (2011, p. 104) afirma que:

O potencial informativo e educacional das informações de qualidade que circulam por meio do Twitter aliado à velocidade e a amplitude de distribuição e dificuldade ou impossibilidade de imposição de censura são poderosos instrumentos informativos de grande benefício à sociedade.

No entanto, a rede também possui alguns momentos de instabilidade. Em 2008, quando o Twitter se instituiu efetivamente, a quantidade de pessoas que o acessavam não era compatível com os servidores, o que ocasionou em um comunicado disponibilizado na página que ficou bastante famoso entre os usuários, a *fail whale*: “com a imagem de uma baleia sendo carregada por pássaros, refletindo que o acesso estava grande e pesado para ser carregado” (VIANA, 2011, p. 91). Imagem que é ilustrada na figura logo abaixo:

**Figura 1 – Fail Whale**



Fonte: Viana (2011 *apud* BLUMBERG, 2011).

Entretanto, também pode-se considerar que essa rede vem se destacando no campo de marketing em instituições e organizações. Essas empresas utilizam o Twitter com o intuito de

publicidade on-line de seus serviços e produtos, além de ser uma forma de obter *feedback* ao interagir com as pessoas. Logo, o uso do mesmo é importante para a consolidação do marketing digital em instituições, e conforme Alves (2011, p. 103) essa forma de utilização da rede “demonstra sua versatilidade e possibilidade de novos usos”.

O uso do Twitter não é destaque somente no que diz respeito ao marketing. Mas também em outros diversos serviços que auxiliam na descentralização da informação, o que no âmbito das bibliotecas, diz respeito ao usuário não se limitar a coleção física presente na mesma, e sim, se sentir livre para contribuir e repassar informações sobre sua unidade de informação. Assim, a utilização dessa rede auxilia os indivíduos a construir conhecimento coletivamente, proporcionando a rápida disseminação de dados informacionais, e também possibilita ao bibliotecário obter a opinião de seus respectivos usuários e com isso, identificar as necessidades informacionais, os pontos fortes e fracos dos serviços e produtos oferecidos na biblioteca, o que irá ajudar a solucionar os possíveis problemas que serão apontados por esses últimos.

Dessa forma, a aplicação do Twitter no cotidiano das bibliotecas universitárias é uma boa oportunidade de aproximar os usuários das bibliotecas de seus respectivos cursos, visando solucionar as dúvidas sem que ocorra deslocamento físico até a unidade informacional, questão que é discutida por Aguiar (2012, p.65):

[...] com o crescimento da internet, eles não têm necessidade de pisar numa biblioteca física ou consultar um bibliotecário para auxiliá-los. Assim muitos bibliotecários defendem que as bibliotecas devem estender seus serviços para além das tradicionais paredes físicas e alcançar os ambientes preferenciais dos alunos.

Como a biblioteca universitária trata de oferecer um serviço diferenciado e especializado, a utilização da rede em bibliotecas universitárias irá, além de otimizar a disponibilização dos seus produtos e serviços, conceder informações relevantes a área do conhecimento na qual trabalha, como eventos, conferências, cursos, dentre outros.

Enfim, o Twitter é um serviço oferecido gratuitamente, e recentemente sua interface passou por uma grande transformação, tornando a rede social na internet mais ampla, pois conciliou várias atividades que antes eram realizadas em diferentes janelas em uma única, deixando, portanto, seus usuários mais confortáveis ao utilizar a rede.

## 6 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Como mencionado anteriormente, o universo que será abordado no presente trabalho se trata da Biblioteca da Faculdade de Letras da UFRJ e a Biblioteca Central do Gragoatá da UFF, e seus respectivos perfis no Twitter. Logo, decidiu-se que o modo para analisar o funcionamento dessas bibliotecas seria por meio do principal produto que essa rede social na internet oferece: os *tweets*.

No caso da Biblioteca da Faculdade de Letras da UFRJ, o período de seleção dos dados correspondeu ao segundo semestre letivo de 2013, que ocorreu de 10 de agosto de 2013 a 21 de dezembro de 2013. De acordo com esse espaço de tempo estipulado pela universidade, o perfil da biblioteca foi atualizado de 21 de agosto de 2013 até 9 de dezembro de 2013, com um total de 14 *tweets* publicados. Os assuntos tratados nesses *tweets* e suas respectivas quantidades estão determinados no quadro a seguir:

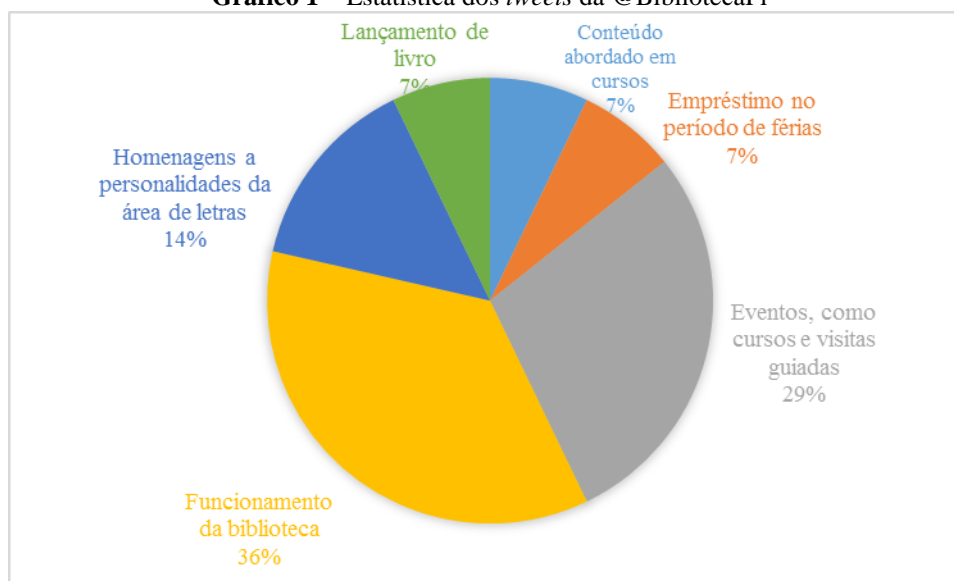
**Tabela 1** – Assunto e sua respectiva quantidade de *tweets* da @BibliotecaFL

<b>Assuntos</b>	<b>Tweets</b>
Conteúdo abordado em cursos	1
Empréstimo no período de férias	1
Eventos, como cursos e visitas guiadas	4
Funcionamento da biblioteca	5
Homenagens a personalidades da área de letras	2
Lançamento de livro	1
<b>Total</b>	<b>14</b>

Fonte: Autoria própria com base nos *tweets* do perfil da <https://twitter.com/BibliotecaFL/>

Para melhor visualizá-los, optou-se por expor a categorização dos *tweets* previamente realizada no quadro acima também graficamente:



**Gráfico 1** – Estatística dos *tweets* da @BibliotecaFL

Fonte: Autoria própria com base nos tweets do perfil <https://twitter.com/BibliotecaFL/>

De acordo com o gráfico acima, pode-se observar que a maioria dos *tweets* é designado à informações sobre o funcionamento da biblioteca, como pode-se conferir na figura abaixo, e aos eventos que abrangem o seu campo do conhecimento, a área de Letras.

**Figura 2** – *Tweet* sobre o funcionamento da biblioteca

Fonte: <https://twitter.com/BibliotecaFL/>

Também verifica-se que em vista de datas comemorativas de alguma grande personalidade relacionada a área, ocorre uma pequena homenagem, conforme observa-se na figura abaixo:

**Figura 3** – *Tweet* em homenagem ao aniversário de Drummond

Fonte: <https://twitter.com/BibliotecaFL/>

Também é possível apontar que todos os *tweets* analisados apresentam links que direcionam o usuário ao site da biblioteca, pois lá está disponibilizado o conteúdo na íntegra

do que foi previamente apresentado em seu perfil no Twitter, como pode-se perceber nas figuras abaixo:

**Figura 4 – Tweet sobre visita guiada**



Fonte:

<https://twitter.com/BibliotecaFL/>

**Figura 5 – Notícia na íntegra no site da biblioteca**



Fonte: <http://www.lettras.biblioteca.ufrj.br/?p=1772>

Outro ponto que foi verificado trata-se da não ocorrência de *tweets* destinados a comunicação direta com o usuário. Ou seja, sem presença de *replies* e nem de *retweets*, o que permite observar o perfil no Twitter da Biblioteca da Faculdade de Letras da UFRJ apenas como um perfil que visa disseminar informações, visto que nesse espaço de tempo não aconteceu troca de informações de forma direta com outros perfis institucionais e nem com usuários.

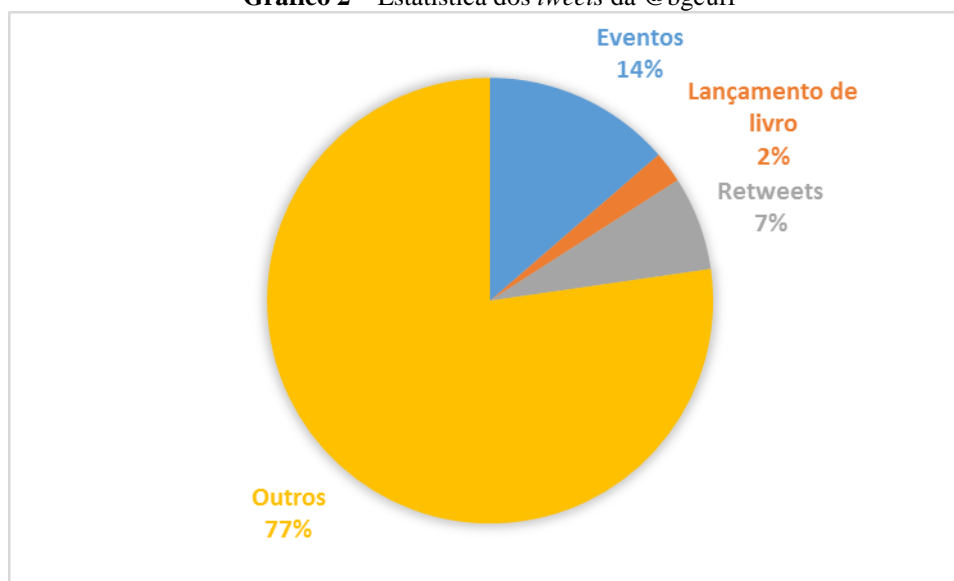
Enquanto que no caso da Biblioteca Central do Gragoatá da UFF, o período de análise também correspondeu ao segundo semestre letivo de 2013, que ocorreu de 9 de setembro de 2013 a 17 de janeiro de 2014. De acordo com esse espaço de tempo, foram publicados em seu perfil na rede, 44 *tweets*, com início em 11 de outubro e término em 17 de janeiro, como pode ser visto no quadro abaixo:

**Tabela 2** – Assunto e sua respectiva quantidade de *tweets* da @bcguff

<b>Assuntos</b>	<b><i>Tweets</i></b>
Eventos	6
Lançamento de livro	1
Outros	34
<i>Retweets</i>	3
<b>Total</b>	<b>44</b>

Fonte: Autoria própria com base nos *tweets* do perfil <https://twitter.com/bcguff/>

Como feito na Biblioteca da Faculdade de Letras da UFRJ, os dados provenientes do quadro acima foram expostos em um gráfico para facilitar a compreensão e visualização:

**Gráfico 2** – Estatística dos *tweets* da @bcguff

Fonte: Autoria própria com base nos *tweets* do perfil <https://twitter.com/bcguff/>

Conforme o gráfico acima observa-se que ocorrem categorias semelhantes com a Biblioteca da Faculdade de Letras da UFRJ, como as relacionadas aos Eventos e Lançamento de Livro. Contudo, também apresenta *retweets* e o que seria a maior parte do gráfico, *tweets* que contêm assuntos de conteúdos variados.

**Figura 6 – Retweet da @bcguff**

Fonte: <https://twitter.com/bcguff/>

Os *tweets* que se enquadram na categoria Outros foram “desmembrados” para facilitar o entendimento sobre qual é a abordagem contida neles, o que consta no quadro abaixo:

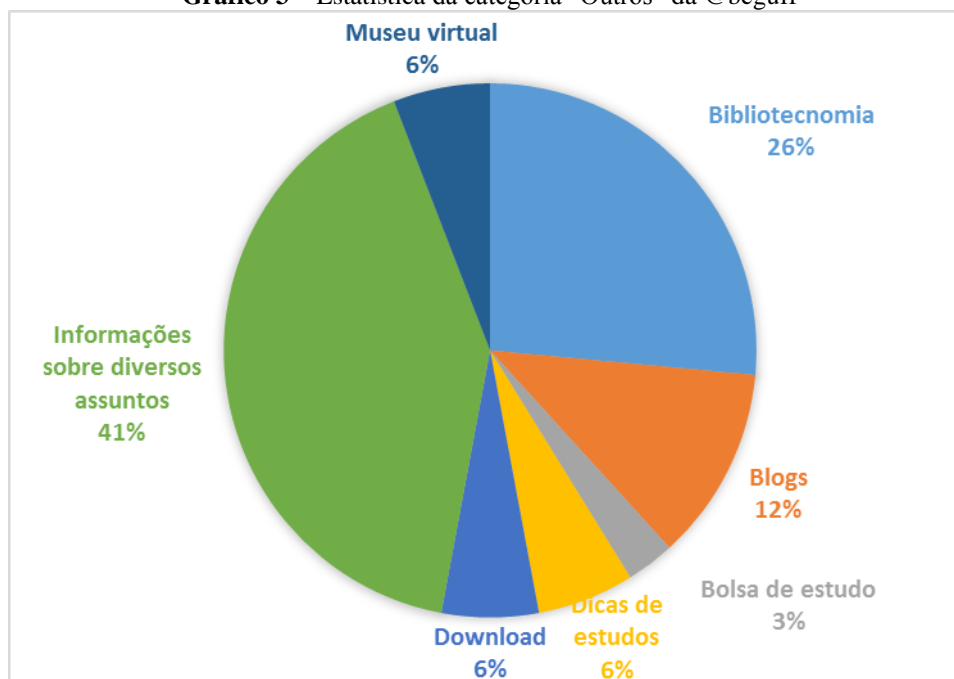
**Tabela 3 – Assuntos tratados na categoria “Outros” *tweets* da @bcguff**

Assuntos	Tweets
Área da Biblioteconomia	9
Assuntos diversos	14
Bolsa de estudo	1
Blogs	4
Download	2
Dicas de estudo	2
Visitação de museu virtual	2
<b>Total</b>	<b>34</b>

Fonte: Autoria própria com base nos *tweets* do perfil <https://twitter.com/bcguff/>

Os dados acima foram expostos graficamente de acordo com o seguinte gráfico, para facilitar a compreensão da análise:

**Gráfico 3** – Estatística da categoria “Outros” da @bcguff



Fonte: Autoria própria com base nos *tweets* do perfil <https://twitter.com/bcguff>

Logo, segundo o gráfico acima, é possível visualizar que 26% dos *tweets* postados nesse período pela Biblioteca Central do Gragoatá estão relacionados diretamente com a área da Bibliotecnomia, pois trata da disseminação de informações sobre a importância das bibliotecas e do profissional bibliotecário.

**Figura 7** – *Tweet* relacionado a bibliotecnomia



Fonte: <https://twitter.com/bcguff/>

No entanto, a maioria de postagens são notícias sobre diversos assuntos, desde informações sobre a dependência de internet pela sociedade atual, até sobre o posicionamento de e-books no mercado. Ou seja, *tweets* que apenas discorrem sobre várias informações, sem a presença de características específicas, como pode-se ver na figura abaixo:

**Figura 8** – *Tweet* relacionado a dependência da internet pela sociedade atual



Fonte: <https://twitter.com/bcguff/>

Uma diferença desse perfil para o da Biblioteca da Faculdade de Letras da UFRJ, se trata de que todos os *tweets* postados no Twitter da Biblioteca Central do Gragoatá da UFF, apresentam links responsáveis por direcionar o usuário a página de origem do conteúdo, e não para o site da própria unidade de informação. Diferente do primeiro perfil, que em sua maioria citava links que encaminhavam para o site da biblioteca, onde o conteúdo está disponibilizado na íntegra.

**Figura 9** – *Tweet* relacionado a visita virtual



Fonte: <https://twitter.com/bcguff/>

Conforme o link apresentado no tweet da figura acima, o usuário é direcionado para a página da internet que consta a notícia que foi previamente abordada, como pode-se ver abaixo:

**Figura 10** – Site da notícia relacionada a visita virtual



Fonte: <http://www.pesquisamundi.org/2013/12/visita-virtual-ao-museu-imperial.html>

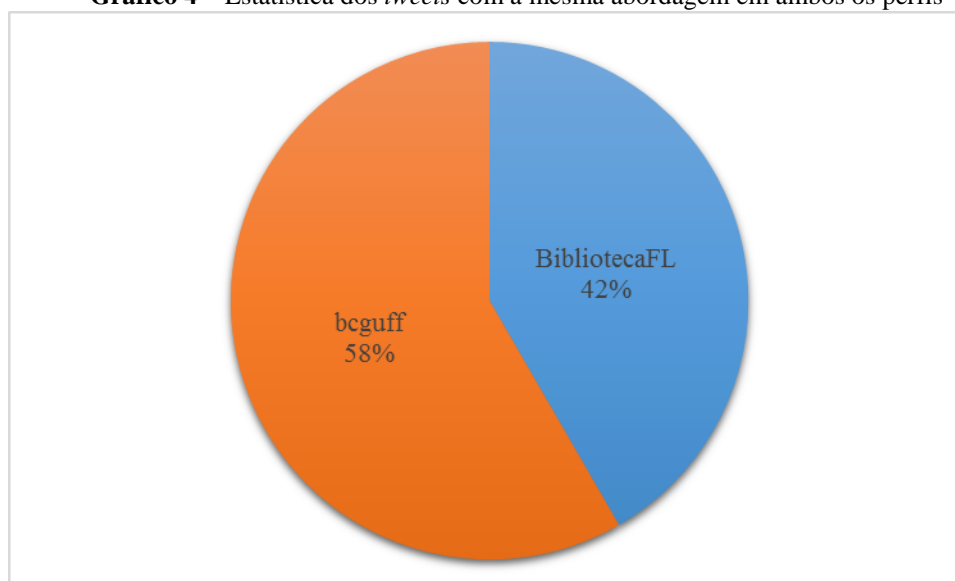
De acordo com a análise realizada, também é possível verificar que no perfil dessas duas bibliotecas universitárias não ocorreu nenhum tipo de comunicação direta com o usuário durante todo o período de coleta dos *tweets*. Outra semelhança entre os dois perfis, está de acordo com os assuntos que foram tratados no *tweets*, como segue no quadro abaixo e no gráfico que apresenta a respectiva porcentagem:

**Tabela 4** – *Tweets* com a mesma abordagem em ambos os perfis das bibliotecas

Assuntos	@BibliotecaFL	@bcguff
Eventos	4	6
Lançamento de livro	1	1
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>7</b>

Fonte: <https://twitter.com/BibliotecaFL/> e <https://twitter.com/bcguff/>

**Gráfico 4** – Estatística dos *tweets* com a mesma abordagem em ambos os perfis



Fonte: <https://twitter.com/BibliotecaFL/> e <https://twitter.com/bcguff/>

Enquanto que pode-se citar como diferença entre esses perfis das bibliotecas, a questão dos *retweets*, mecanismo oferecido pelo Twitter que favorece a rápida difusão de informações. A Biblioteca Central do Gragoatá fez uso desse recurso, já a Biblioteca da Faculdade de Letras da UFRJ não recorreu a tal ferramenta no período em que foi realizada a

coleta dos *tweets*. Assim, no quadro abaixo consta a quantidade de *tweets* de acordo com a sua natureza e em qual perfil eles foram postados:

**Tabela 5** – Diferença de assuntos tratados nos *tweets* postados em cada perfil

<b>Assuntos</b>	<b>@BibliotecaFL</b>	<b>@bcguff</b>
Área da Biblioteconomia	0	9
Bolsa de estudo	0	1
Blogs	0	4
Conteúdo abordado em cursos	1	0
Assuntos diversos	0	14
Download	0	2
Dicas de estudo	0	2
Funcionamento da biblioteca	5	0
Empréstimo no período de férias	1	0
Homenagens a personalidades da área de letras	2	0
<i>Retweets</i>	0	3
Visitação a museu virtual	0	2
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>37</b>

Fonte: <https://twitter.com/BibliotecaFL/> e <https://twitter.com/bcguff/>

De acordo com a tabela acima, boa parte dos *tweets* da Biblioteca Central do Gragoatá da UFF abordam questões sobre área da biblioteconomia, com conteúdo que trata da



importância de bibliotecas e bibliotecários. Também segundo a tabela, a categoria “Assuntos diversos” apresenta publicações sobre curiosidades e matérias sem campo do conhecimento delimitado.

Logo, pode-se constatar que ambas BU’s utilizam o Twitter com o objetivo de informar, ao postar variadas notícias sobre diversos conteúdos que podem tanto ser relacionados a área do conhecimento na qual está inserida, como uma mera curiosidade que vá interessar ao usuário, e também comunicar sobre assuntos da própria biblioteca.

Contudo, a Biblioteca da Faculdade de Letras da UFRJ apresenta o maior percentual de *tweets* postados direcionado às informações sobre o funcionamento da biblioteca, enquanto que a Biblioteca Central do Gragoatá da UFF foca na disseminação de informações que abrangem vários conteúdos.

## 7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao longo desse trabalho, objetivou-se analisar o funcionamento da rede social na internet, o Twitter, no ambiente das bibliotecas universitárias do Rio de Janeiro. Para isso, a escolha da Biblioteca da Faculdade de Letras da UFRJ e a Biblioteca Central do Gragoatá da UFF, e seus respectivos perfis na rede foram examinados por meio dos *tweets*, que são o principal produto dessa ferramenta colaborativa.

No entanto, como pode-se observar no período em que foi realizada a análise, não ocorreu interação de forma direta com os usuários através dos perfis das bibliotecas em questão, o que nos permite visualizar que os perfis atendem ao propósito de serem mais um meio para a disseminação rápida de informações na Web. Pois, seus *tweets* abordam desde curiosidades e notícias sobre diversos assuntos, até conteúdos sobre o funcionamento real e presencial da BU, e também ocorre de indicarem material para download, como é o caso da Biblioteca Central do Gragoatá da UFF.

As bibliotecas universitárias, por serem dependentes das universidades à qual pertencem, apresentam-se de forma diferenciada. Seus usuários e o tipo de informação que é disseminada são específicos e exigem que estejam sempre atualizadas e transmitidas de forma rápida. Assim, as BU's estão constantemente renovando e aperfeiçoando suas atividades para melhor servir ao corpo discente, docente e administrativo da instituição na qual está inserida, e a adoção das redes sociais na internet possibilitam uma postura mais proativa perante o papel de mediadora e facilitadora desempenhado por essas respectivas bibliotecas.

Com as transformações tecnológicas e o grande interesse que as redes sociais no âmbito da internet despertam atualmente, o bibliotecário deve estar atento e procurar se atualizar sempre que possível para que sua unidade de informação não se torne obsoleta. O uso das ferramentas colaborativas com o objetivo de se aproximar do usuário e de promover a biblioteca precisam ser consideradas e adotadas buscando sempre melhorar o serviço que já prestado em ambiente presencial.

Ao aderir essas novas tecnologias, as unidades de informação estarão procurando otimizar seus produtos e serviços, assim como também, atrair novos usuários. Contudo, se faz necessário que os bibliotecários possuam conhecimento no manuseio de mecanismos informacionais, considerando que são eles que possuem os recursos (como por exemplo, a base de dados de sua respectiva biblioteca) e potencial para a disseminação do conteúdo aos usuários, que buscam respostas para suas perguntas,

Tratando-se dos perfis no Twitter das bibliotecas abordadas, seria interessante a adoção de “normas” de atualização estabelecendo quantidade mínima de postagens diárias, direcionamento dos conteúdos que são postados, tempo de espera por resposta, e até a criação de um pequeno guia deixando claro o funcionamento para assim prever possíveis problemas nos serviços prestados. Essas seriam algumas formas de padronizar as atividades, não correndo perigo do conhecimento sobre as atualizações se perderem em caso de desligamento do bibliotecário responsável pelo serviço. Sabe-se que, como qualquer outro serviço, é importante um planejamento e avaliações. Com isto, será sempre possível melhor atender à demanda do usuário.

Com a criação de perfis em redes sociais na internet para prestação de serviços da unidade de informação e atuação na construção de pontes entre a informação dispersa no âmbito da Web e os usuários, o bibliotecário desempenha o papel de facilitador. No entanto, o ato de elaborar perfis não o faz um facilitador, o que de fato o torna este tipo de profissional da informação é o seu posicionamento ao realizar ligações entre a informação e aquele interessado nela.

O potencial nas ferramentas da Web 2.0, é de grande importância para as transformações ocorridas e que virão a acontecer no campo da Biblioteconomia. Os profissionais da informação mais do que ninguém devem ser aqueles que necessitam compreender do que se trata desempenhar uma “atitude 2.0”, ou seja, uma atitude participativa. As informações espalhadas são reunidas em um perfil para atingir um determinado público-alvo; estabelece-se a ligação entre indivíduos que compartilham um mesmo interesse, mas, não necessariamente, entrariam em contato um com o outro se não fosse a ação do bibliotecário de criar mecanismos em que eles possam se encontrar e atuar na geração de mais informações de forma colaborativa.

Logo, pode-se dizer que as redes sociais na internet sozinhas não são capazes de solucionar todos os problemas seja de uma BU ou de qualquer outro tipo de biblioteca. Se faz necessário a criação de estratégias e também implantação de políticas de comunicação com os usuários, além de considerar inovações e planejar novas formas de disseminar os serviços e produtos já ofertados pela biblioteca. Mudanças são fundamentais para o crescimento e aperfeiçoamento de qualquer unidade de informação, e cabe ao bibliotecário estar disposto a aceitar e abraçar essas mudanças.

## REFERÊNCIAS

- AGUIAR, Giseli Adornato de. **O uso das ferramentas de redes sociais em bibliotecas universitárias**: um estudo exploratório na UNESP, UNICAMP e USP. 2012, 184f. Dissertação-(Mestrado em Ciência da Informação). Escola de Comunicação e Artes, Universidade Federal de São Paulo, São Paulo, 2012. Disponível em: <http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27151/tde-03122012-160409/pt-br.php>. Acesso em: 26 jan. 2014.
- ALVES, Cláudio Diniz. Informação na twitosfera. **Rev. Dig. Bibl. Ci. Inf.**, Campinas, v.9, n.1, p.92-105, jul./dez. 2011. Disponível em: [http://polaris.bc.unicamp.br/seer/ojs/index.php/rbci/article/view/497/pdf\\_4](http://polaris.bc.unicamp.br/seer/ojs/index.php/rbci/article/view/497/pdf_4). Acesso em: 26 fev. 2014.
- AMARAL, Adriana; FRAGOSO, Suely; RECUERO, Raquel. **Métodos de pesquisa para a internet**. Porto Alegre: Sulina, 2011.
- BLATTMANN, Ursula; SILVA, F. C. C. da. Colaboração e interação na web 2.0 e a biblioteca 2.0. **Revista ABC**, Florianópolis, v.12, p. 191-215, 2007. Disponível em: <http://revista.acb.org.br/rac/article/view/530/664>. Acesso em: 27 mar. 2014.
- BLUMBERG, D. What Richard Simmons Can Teach Us About Web Design. Texto de blog pessoal. Disponível em: <http://www.dblums.com/2011/03/31/what-richard-simmons-can-teach-us-about-web-design/>. Acesso em: 27 mar. 2014.
- BOTELHO, Lara Batista; OLIVEIRA, Leila Barros Cardoso; MORAIS, Paulo José Medeiros; SOARES, Suelen Garcia. Biblioteca sem fronteiras: estratégia de marketing para a formação de usuário universitários. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v.18, n.1, 2013. Disponível em: <http://revista.acb.org.br/rac/article/view/856/pdf>. Acesso em: 12 abr. 2014.
- BOXEN, Jennifer L. **Library 2.0**: a review of the literature. *The Reference Librarian*, v.49, n.1, p. 21-34, 2008.
- BRAMBILLA, Ana (Org.). **Para entender as mídias sociais**. 2011. Disponível em: <http://www.educacaoadistancia.blog.br/arquivos/paraentenderasmidiassociais.pdf>. Acesso em: 26 jan. 2014.
- CALIL JUNIOR, Alberto. Mídias sociais nas bibliotecas universitárias brasileiras. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v.18, n.2, p. 1053-1077, jul./dez., 2013. Disponível em: <http://revista.acb.org.br/rac/article/view/899/pdf>. Acesso em: 21 jan. 2014.
- CASEY, Michael E.; SAVASTINUK, Laura C. Service for the next-generation library: library 2.0. **Library Journal**, jan. 2006. Disponível em: <http://lj.libraryjournal.com/2010/05/technology/library-2-0/>. Acesso em: 26 fev. 2014.
- CONTI, Daiana Lindaura; PINTO, Maria Carolina Carlos. Ferramentas colaborativas para bibliotecas. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v.15, n.1, p.

07-21, jan./jul., 2010. Disponível em: [http://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/684/pdf\\_15](http://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/684/pdf_15). Acesso em: 19 abr. 2014.

COSTA, Júlio Rezende. Ferramentas de escrita colaborativa da Web 2.0 e mediação pedagógica por computador: construção e ressignificação do conhecimento on-line. In: Simpósio Internacional a Distância, 2012, São Carlos. **Anais eletrônicos...** São Carlos: Universidade Federal de São Carlos, 2012. Disponível em: <http://sistemas3.sead.ufscar.br/ojs/Trabalhos/20-900-1-ED.pdf>. Acesso: 27 mar. 2014.

COUTINHO, Clara Pereira; BOTTENTUIT Junior, João Batista. Blog e Wiki: os futuros professores e as ferramentas da web 2.0. In: IX Simpósio Internacional de Informática Educativa, 9, 2007, Portugal. **Anais eletrônicos...** Portugal: Escola Superior de Educação do IPP, 2007. Disponível em: <http://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/7358/1/Com%20SIIE.pdf>. Acesso em: 27 mar. 2014.

CUNHA, Murilo Bastos da. Construindo o futuro: a biblioteca universitária brasileira em 2010. **Ci. Inf.**, Brasília, v.29, n.1, p.71-89, jan./abr, 2000. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ci/v29n1/v29n1a8.pdf>. Acesso em: 12 abr. 2014.

GOMES, Henriette Ferreira; PRUDÊNCIO, Deise Sueira; CONCEIÇÃO, Adriana Vasconcelos da. A mediação da informação pelas bibliotecas universitárias: um mapeamento sobre o uso de dispositivos de comunicação na web. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v.20, n.3, p.145-156, set./ dez. 2010. Disponível em: <http://www.ies.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/9047>>. Acesso em: 26 jan. 2014.

HUNT, Tara. **O poder das mídias: como o fator whuffie – seu valor no mundo digital – pode maximizar os resultados de seus negócios.** São Paulo: Editora Gente, 2010.

MACHADO, Guilherme Lourenço. **Uso das ferramentas de Web 2.0 pelos usuários da Biblioteca Central da Universidade de Brasília.** Brasília, 2010. Trabalho de conclusão de curso (Monografia). Universidade de Brasília – UnB. Disponível em: [http://bdm.bce.unb.br/bitstream/10483/1115/1/2010\\_GuilhermeLouren%C3%A7o.pdf](http://bdm.bce.unb.br/bitstream/10483/1115/1/2010_GuilhermeLouren%C3%A7o.pdf). Acesso em: 27 mar. 2014.

MANESS, Jack M. Teoria da biblioteca 2.0: web 2.0 e suas implicações para as bibliotecas. **Informação & Sociedade**, João Pessoa, v.17, n.1, p.43-51, jan./abr. 2007. Disponível em: <http://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/download/831/1464>. Acesso em: 26 jan. 2014.

NIGRE, Leandro. Mídia, qual mídia? **Observatório da imprensa**, São Paulo, ano 17, n.713, 2014. Disponível em: [http://www.observatoriodaimprensa.com.br/news/view/ed793\\_midia\\_qual\\_midia](http://www.observatoriodaimprensa.com.br/news/view/ed793_midia_qual_midia). Acesso em: 12 abr. 2014.

O'REILLY, Tim. **What is web 2.0?** 2005. Disponível em: <http://www.oreillynet.com/pub/a/oreilly/tim/news/2005/09/30/what-is-web-20.html>. Acesso: 26 jan. 2014.

\_\_\_\_\_; MILSTEIN, Sarah. **Desvendando o twitter.** São Paulo: Digerati Books, 2009.

RECUERO, Raquel. A Nova Revolução: as Redes são as Mensagens. In: BRAMBILLA, Ana (Org.). **Para entender as mídias sociais**. 2011. Disponível em: <http://www.educacaoadistancia.blog.br/arquivos/paraentenderasmidiassociais.pdf>. Acesso em: 26 jan. 2014.

\_\_\_\_\_; ZAGO, Gabriela. “**RT por favor**”: considerações sobre a difusão de informações no Twitter. Revista Fronteiras – Estudos midiáticos, São Leopoldo, v.12, n.2, maio/agosto 2010. Disponível em: <http://revistas.unisinus.br/index.php/fronteiras/article/view/4668>. Acesso em: 06 abr. 2014.

SANTOS, Cibele Araújo Camargo Marques dos Santos; SANCHEZ, Fabíola Rizzo; ROSA, José Carlos Balbino. CRESTANA, Maria Fazanelli. Bibliotecas universitárias 2.0: experiências com blogs e o twitter. In: Seminário de Bibliotecas Universitárias, 26., 2010, Rio de Janeiro, RJ. **Anais eletrônicos...** Rio de Janeiro: UFRJ, 2010. Disponível em: [http://www.gapcongressos.com.br/eventos/z0070/trabalhos/final\\_183.pdf](http://www.gapcongressos.com.br/eventos/z0070/trabalhos/final_183.pdf). Acesso em: 26 jan. 2014.

SANTOS, Marivaldina Bulcão dos. A biblioteca universitária: acesso à informação e conhecimento. In: XVII SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 17, 2012, Gramado. **Anais eletrônicos...** Gramado: UFRGS, 2012. Disponível em: <http://www.snbu2012.com.br/anais/pdf/4QHV.pdf>. Acesso em: 12 abr. 2014.

SANTOS, G. C.; PASSOS, R. O papel das bibliotecas e dos bibliotecários no séc. XXI: consideração sobre a convivência da informação impressa, virtual e digital. In: XI SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 11, 2000, Florianópolis. **Anais eletrônicos...** Florianópolis: UFSC, 2000. Disponível em: <https://www.google.com.br/url?sa=t&ret=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0CC0QFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.bibliotecadigital.unicamp.br%2Fdocument%2F%3Fdown%3D1115&ei=w9E2U6SINiuPrgf9q4DYAg&usg=AFQjCNEwcjgZ6DmRcZobRrh0bDwwOleuqg&sig2=tJDaFQ53xG7z1tPLMBKCTg&bvm=bv.63808443,d.bmk>. Acesso em: 29 mar. 2014.

SOUSA, Margarida Maria de. **A biblioteca universitária como ambiente de aprendizado no ensino superior**. 2009, 90f. Dissertação-(Mestrado em Ciência da Informação). Escola de Comunicação e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2009.

TAGTMEIER, Curl. Facebook vs. twitter: battle of social network star. **Information Today**, New Jersey, v.30, n.7, set., 2010. Disponível em: <http://www.infotoday.com/cilmag/sep10/Tagtmeier.shtml>. Acesso em: 19 abr. 2014.

TWITTER. **About us**. c2014. Disponível em: <http://twitter.com/about>. Acesso em: 21 mar. 2014.

\_\_\_\_\_. Disponível em: <http://twitter.com>. Acesso em: 19 abr. 2014.

VIANA, David Henrique de Moura. **Repositória de compartilhamento de informações: análise de Twitter de vereadores da cidade de João Pessoa/PB**. 2011, 155f. Dissertação-(Mestrado em Ciência da Informação). Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2011. Disponível em:

<http://rei.biblioteca.ufpb.br/jspui/bitstream/123456789/147/1/DHMV18032013.pdf>. Acesso em: 22 mar. 2014.

WIKIPÉDIA: a enciclopédia livre. **Myspace**. Disponível em: <http://pt.wikipedia.org/wiki/Myspace>. Acesso em: 19 abr. 2014.