

VICTOR DE ALMEIDA SERPA

A FIGURA DO BIBLIOTECÁRIO 2.0 NA SOCIEDADE: ESTUDO DE CASO DA
BIBLIOTECA PARQUE ESTADUAL

RIO DE JANEIRO

2015

VICTOR DE ALMEIDA SERPA

A FIGURA DO BIBLIOTECÁRIO 2.0 NA SOCIEDADE: ESTUDO DE CASO DA
BIBLIOTECA PARQUE ESTADUAL

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado
como requisito parcial para a obtenção do título
de Bacharel em Biblioteconomia, pela Escola de
Biblioteconomia da Universidade Federal do
Estado do Rio de Janeiro.

Orientador: Prof. Dr. Cláudio José Silva Ribeiro

RIO DE JANEIRO

2015

S481

Serpa, Victor de Almeida.

A figura do bibliotecário 2.0 na sociedade:
Estudo de caso da Biblioteca Parque Estadual/ Victor
de Almeida Serpa – 2015.

88 f. : il. color. , 30 cm.

Orientador: Cláudio José Silva Ribeiro
Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação
em Biblioteconomia) – Universidade Federal do
Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2015

1. Bibliotecário 2.0. 2. Biblioteca 2.0. 3.
Community Manager. 4. Web 2.0. 5. Biblioteca Parque
Estadual. I. Universidade Federal do Estado do Rio de
Janeiro, Escola de Biblioteconomia. II. Ribeiro,
Cláudio José Silva. III. Título

CDU 021

VICTOR DE ALMEIDA SERPA

A FIGURA DO BIBLIOTECÁRIO 2.0 NA SOCIEDADE: ESTUDO DE CASO DA
BIBLIOTECA PARQUE ESTADUAL

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado
como requisito parcial para a obtenção do título
de Bacharel em Biblioteconomia, pela Escola de
Biblioteconomia da Universidade Federal do
Estado do Rio de Janeiro.

Aprovado em: ____ de junho de 2015.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. Cláudio José Silva Ribeiro

Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro

Prof. Dr. Gustavo Silva Saldanha

Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro

Prof. Dra. Lidiane dos Santos Carvalho

Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro

AGRADECIMENTO

Primeiramente agradeço aos meus pais, avós, avôs e também à minha bisavó por me guiarem e me moldarem para o adulto que sou hoje e, também, aos meus irmãos que puderam me auxiliar de forma valiosa e indispensável para a concepção deste trabalho.

Também agradeço à Itala e sua família que sempre foram um lar longe da minha casa.

Aos meus amigos que sempre incentivaram e ajudaram, entre eles Carolina, Allan, Rafaela. Se os nomes de tantos outros amigos não estão aqui é exclusivamente por não poder me alongar, mas todos foram importantíssimos nessa jornada desde o início da faculdade até esse momento. A ajuda e suporte de vocês fez o esforço transmutar em palavras.

Impossível não agradecer à equipe da Biblioteca Parque Estadual, em especial a Taia, pela ajuda na parte final deste trabalho.

Ao meu orientador Cláudio o mais sincero dos agradecimentos por iluminar esse caminho muitas vezes sinuoso que é a formação do conhecimento, não só neste trabalho, mas com as aulas que fazem todos se apaixonar um pouco mais pela biblioteconomia.

Por fim, agradeço ao Zico por todos os seus 333 gols no maracanã e ao todo 508 gols pelo Flamengo. Você sempre me fez levantar a cabeça e buscar inspiração, e quando essa não existia, que houvesse transpiração.

RESUMO

Este trabalho apresenta um estudo com viés etnográfico realizado acerca do perfil e da importância do bibliotecário 2.0, mais precisamente as aplicações que o profissional pode utilizar junto das mídias sociais na Biblioteca Parque Estadual localizada no centro do Rio de Janeiro. Foi elaborado um quadro de referencial teórico utilizando uma revisão de literatura a fim de elucidar as habilidades, competências e as tarefas que um bibliotecário 2.0 específico, chamado Community Manager, necessárias para poder trabalhar numa biblioteca 2.0, que por sua vez está imersa no universo da web 2.0. Antes de uma observação das mídias sociais que a biblioteca utiliza, foi feito um levantamento sobre o histórico da Biblioteca Parque Estadual e a última reforma. Após esse levantamento histórico, foram observadas as mídias sociais, em especial o facebook, com obtenções de informações sobre interações dos usuários e posteriormente um questionário respondido para obtenção de maiores explicações sobre a realidade dentro da biblioteca. Por fim conclui-se que na Biblioteca Parque Estadual não existe a figura do bibliotecário 2.0 e que uma reforma nos currículos das universidades é necessária para uma melhor adequação ao mercado de trabalho.

Palavras-chave: Bibliotecário 2.0. Biblioteca 2.0. Community Manager. Web 2.0. Biblioteca Parque Estadual.

ABSTRACT

This paper presents a study with ethnography bias about the profile and importance of librarian 2.0, more precisely the applications that professionals can use with social media in the Biblioteca Parque Estadual located in the center of Rio de Janeiro. A theoretical reference using a literature review in order to elucidate the skills, competencies and tasks that a specific kind of librarian 2.0, called Community Manager, needs to be able to work in a library 2.0, which in turn lies immersed in the universe web 2.0. Before an observation of social media that the library uses, a research of the history of the Biblioteca Parque Estadual and the last reform was done. After this historical research, the social media were observed, especially through Facebook, with varieties of information about user interactions and later one completed questionnaire to obtain further explanation about the reality within the library. Finally it is concluded that in the Biblioteca Parque Estadual there is not a 2.0 Librarian figure and a reform in the curriculum of universities are required for a better adjustment to the workplace.

Keywords: Librarian 2.0. Library 2.0. Community Manager. Web 2.0. Biblioteca Parque Estadual.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1: Evolução da biblioteca	27
Figura 2: Modelo de biblioteca 2.0	29
Figura 3: Elementos da biblioteca 2.0	30
Figura 4: Evolução da web.....	42
Figura 5: Fachada antiga e reformada da BPE	50
Figura 6: Página inicial da BPE	53
Figura 7: Tela inicial do <i>Facebook</i> da BPE	55
Figura 8: Publicação da BPE no <i>Facebook</i>	56
Figura 9: Publicação da BPE sobre adaptação literária.....	57
Figura 10: Postagem da biblioteca sobre o dia do livro e seus serviços.....	58
Figura 11: Avaliações de usuários sobre a BPE	59
Figura 12: Vídeos publicados pela BPE.....	60
Figura 13: Publicação com maior número de curtidas em 2014.....	62
Figura 14: Publicação com maior número de comentários e compartilhamentos em 2014	63
Figura 15: Publicação com maior número de curtidas em 2015.....	65
Figura 16: Publicação com maior número de comentários e compartilhamentos em 2015	66
Figura 17: Perfil do <i>Twitter</i> da BPE.....	69
Figura 18: Perfil do <i>Instagram</i> da BPE.....	70

LISTA DE QUADROS

Quadro 1: Diferentes tipos de mídias sociais e seus objetivos.....	20
Quadro 2: Diferenças entre Web 1.0 e Web 2.0.....	23
Quadro 3: Preceitos da web 2.0.....	31
Quadro 4: Aplicações na biblioteca 2.0.....	32
Quadro 5: Conjunto de Habilidades Tecnológicas.....	36
Quadro 6: Perfil de bibliotecário encarregado da web social na Espanha.....	41
Quadro 7: Críticas positivas e negativas da Geração Y.....	44
Quadro 8: Diferença entre informação 1.0 e informação 2.0.....	45
Quadro 9: Manifestos da UNESCO.....	47
Quadro 10: Dados do <i>Facebook</i> da BPE em 2014.....	61
Quadro 11: Tipos de publicações utilizadas em 2014.....	64
Quadro 12: Dados do <i>Facebook</i> da BPE em 2015.....	64
Quadro 13: Tipos de publicações utilizadas em 2015.....	67

LISTA DE SIGLAS

BPE	Biblioteca Pública Estadual
UNESCO	Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura
BRAPCI	Base de Dados Referencial de Artigos Periódicos em Ciência da Informação
IDG	Organização Social Instituto de desenvolvimento e Gestão

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	11
1.1	Objetivo	13
1.2	Justificativa	14
1.3	Metodologia	16
2	WEB 2.0	18
2.1	Diferenças entre web 1.0 e web 2.0.....	22
3	BIBLIOTECA 2.0	25
3.1	Identificação e ferramentas da biblioteca 2.0	31
3.2	Serviço de referência	33
4	BIBLIOTECARIO 2.0	34
4.1	Community Manager	37
4.2	Usuário 2.0	43
4.3	Informação 2.0	44
5	O CAMPO EMPÍRICO: A BIBLIOTECA ESCOLHIDA	46
5.1	As bibliotecas públicas.....	46
5.2	Histórico	49
5.3	Nova reforma	49
6	ANÁLISE DE DADOS DO CAMPO EMPÍRICO	53
6.1	Facebook.....	54
6.2	Twitter	67
6.3	Instagram	69
6.4	Contato com o responsável pela biblioteca.....	70
7	CONSIDERAÇÕES FINAIS	73
	REFERÊNCIAS	76
	APÊNDICE A - Primeiro contato com a biblioteca	81
	APÊNDICE B - Autorização para utilização do questionário	82
	APÊNDICE C - Questionário aplicado	84

1 INTRODUÇÃO

O mundo atual está cada vez mais globalizado, e a interação entre pessoas se faz presente em vários segmentos de nossas vidas. Seja descobrindo e conhecendo amigos dos amigos nas redes sociais, ou até no desenvolvimento de projetos, programas, artigos. Este cenário já está estabelecido há algum tempo por diversos autores, como Jesus e Cunha (2012) e Brito e Silva (2010) e a tendência é que ele se consolide e permaneça. Portanto, cabe a nós estarmos aptos para tirar o melhor proveito da situação atual.

É possível dizer que houve três momentos distintos que “forçaram” a Biblioteconomia “a evoluir”, e Brito e Silva (2010) se baseando em Milanese (1983) os descrevem de tal forma. O primeiro momento é marcado pela invenção da imprensa de Gutenberg por volta de 1450. O segundo momento é considerado a invenção da informática que revolucionou todos os campos de atividades intelectuais e braçais. E por fim a mudança que permeia nos dias atuais, em que as surgiram métodos que diminuem o tempo de resposta e aumentam a precisão dos serviços. E justo nesse terceiro momento de ruptura que “força” a biblioteconomia a buscar novas técnicas e ferramentas para lidar com todo esse contexto de mundo globalizado e conectado em que vivemos e vamos observar nesse trabalho.

Dentro da Biblioteconomia, e incluindo as interações propostas de acordo com a nossa realidade de mundo globalizado, são percebidas em diversas áreas, como citam Jesus e Cunha (2012, p. 111) em seu artigo quando dizem “o foco das bibliotecas está se voltando para as tecnológicas que podem se aliar ao funcionamento interno e externo dessas unidades”, entretanto no nosso estudo nos focaremos apenas na figura do bibliotecário e o aspecto das novas ferramentas, como por exemplo, as mídias sociais, podem melhorar e facilitar tanto o trabalho do gestor como a experiência do usuário. Ainda em Jesus e Cunha (2012) observamos que o bibliotecário, com a possibilidade de ter o poder das novas ferramentas e alçada de mudar os arquétipos da Biblioteconomia, tanto as ferramentas quanto o profissional bibliotecário. Ou seja, no cenário atual, com a utilização das ferramentas do século 21, toda a dinâmica de uma biblioteca pode mudar, para melhor, basta conseguirmos acompanhar as tendências no globo.

Como Alves (2011) aponta, temos “um maravilhoso mundo novo”, com possibilidade de interação em diversos pontos do globo de forma ágil, democrática e objetiva para produzir um conhecimento compartilhado. Ao observar este cenário a web 2.0 pôde surgir, seguido pela biblioteca 2.0 e o bibliotecário 2.0, “evolução” vista no trabalho de Maness (2007) onde estão estes conceitos que serão observados com mais atenção num momento futuro deste trabalho. Neste primeiro momento devemos apenas ressaltar o fato de tais conceitos serem intrinsecamente ligados com a cooperação e a interação entre usuários, como aponta Maness (2007, p. 43) quando exemplifica a web 2.0 de tal forma que “ela é uma matriz de diálogos, e não uma coleção de monólogos”.

Nesse mundo 2.0 a chave é a interação entre pessoas, e com ela são criados novos conceitos. Essa ideia de conhecimento gerado de forma coletiva pode ser vista na obra de Lévy (2004). Nesse texto ele conceitua o que vem a ser uma inteligência coletiva e que nenhum indivíduo sozinho é onisciente.

O que é inteligência coletiva? É uma inteligência repartida em todas as partes, valorizada constantemente, coordenada em tempo real, que conduz em uma mobilização efetiva das competências. Agregamos a nossa definição esta ideia indispensável: o fundamento e o objetivo da inteligência coletiva é o reconhecimento e o enriquecimento mútuo das pessoas, e não o culto de comunidades fetichizadas ou hipostasiada.
[...] Ninguém sabe de tudo, todos sabem algo, todo o conhecimento está na humanidade. Não existe nenhum reservatório de conhecimento transcendente e o conhecimento não é outro que apenas conhecer pessoas. (LÉVY, 2004, p. 20, tradução do autor)

Com as inovações adquiridas com a web 2.0, como dizem Brito e Silva (2010), foram possíveis diversas melhorias no campo da biblioteca, tanto para o gestor quanto para o usuário que busca e compartilha conhecimento.

Ainda assim, um mundo 2.0 pode possuir também uma abordagem etnográfica, tendo em vista que é um estudo etnográfico é nada mais que uma descrição de culturas e costumes de uma comunidade. E com a interação desenfreada acabamos por ter uma comunidade dentro do ciberespaço (ROCHA, MONTARDO, 2005).

1.1 Objetivo

Este trabalho tem como objetivo geral efetuar uma pesquisa com teor etnográfico sobre a atuação do bibliotecário, diante das novas ferramentas da web 2.0.

Temos como objetivo específico os seguintes pontos

- Realizar uma revisão bibliográfica, analisando as competências, habilidades, e tarefas que o bibliotecário precisa ter neste novo meio digital e interativo.
- Reunir tais elementos em um quadro de referência sobre a atuação do profissional, bem como a administração dos recursos da web 2.0.
- Avaliar o campo empírico escolhido, a Biblioteca Parque Estadual (BPE), localizada no Rio de Janeiro, a luz desse quadro de referência.
- Observar em que medida o envolvimento das mídias sociais interfere no atendimento dos usuários, no estudo da comunidade e na influência na gestão da biblioteca.

1.2 Justificativa

Seguindo o raciocínio de Jesus e Cunha (2012), a Biblioteconomia está cada vez mais “virtual”, e em uma expectativa a médio/longo prazo as bibliotecas podem se tornar ainda mais “virtuais” do que “físicas”, e essas mudanças no “meio virtual” podem afetar os usuários na nossa realidade física, como dito na página 112 “Estes podem ficar cada mais exigentes e desejosos de informação na mesma velocidade que a internet pode oferece [...]”. Com este possível futuro, a figura do bibliotecário vai se mostrar muito importante no mundo da biblioteconomia. As novas tecnologias já existem, mas como levantam Jesus e Cunha (2012), o nosso “pensamento evolutivo” está estático, apático. Não estamos aceitando essas tecnologias e conseqüentemente tirando o melhor proveito delas. No mesmo artigo é mostrado como estamos muito defasados em comparação com outras bibliotecas, como a *Library of Congress*, bibliotecas universitárias de Michigan, MIT, Yale, também de bibliotecas públicas, entre outras, pois elas já abraçaram novas ferramentas para melhor atender seu público muito diversificado entre si.

Também foi levantado por Jesus e Cunha (2012), em um texto relativamente recente, de 2012, o fato de que a literatura nessa área é relativamente escassa, sendo basicamente artigos científicos em publicações periódicas em inglês. Tal fato mostra-se como outro motivo para a relevância de novos estudos na área

Um bibliotecário diferente é necessário para estas funções. O bibliotecário 2.0, termo definido por King (2007) como um bibliotecário que deve entender o funcionamento das competências tecnológicas e a complementação dos serviços de uma biblioteca tradicional. Jesus e Cunha (2012) defendem que como essa é uma área em eterna evolução e adaptação se faz necessária em um constante estudo das práticas, para melhor se adequar às novas ferramentas e assim tirar o melhor proveito delas, assim como dizem Vieira, Baptista e Cerveró (2013b) na citação

[...] bibliotecário poderá contribuir para que ele continue a ser considerado um especialista na recuperação da informação, mesmo que a geração de usuários nativos digitais requeira cada vez mais autonomia para buscar fontes de informação na internet. (VIEIRA, BAPTISTA, CERVERÓ, 2013b, p. 55)

Tal afirmação vai ao encontro com que levantam Brito e Silva (2010, p. 157) quando dizem "as bibliotecas necessitam começar a utilizar essas aplicações web 2.0, se quiserem comprovar a si próprios e à comunidade que são tão relevantes quanto outros fornecedores de informação". E quem melhor que o bibliotecário 2.0 pra implementar tais mudanças?

Vieira, Baptista e Cerveró (2013b) também apontam que ao analisar Bawden et al (2007), constataram que os cursos de graduação na área de Ciência da Informação em diversos países estão mudando e adaptando o currículo para melhor se adequar com as ferramentas provenientes da web 2.0. Ou seja, diversas instituições dando importância para ferramentas e "atitudes 2.0", que moldam o bibliotecário 2.0.

Em contrapartida no mesmo texto foi observado que existe uma falta de trabalhos, em âmbito nacional, dedicados a observar e analisar o perfil de profissionais da biblioteconomia que utilizam as mídias sociais. Embora exista diversos trabalhos cujo foco seja mídias sociais na biblioteca, existe essa lacuna entre literatura sobre bibliotecários e literatura sobre bibliotecas. Os autores vão além e ao observar Garcia (2012) apontam que existe uma deficiência na formação deste perfil de bibliotecário.

Em outro texto de Vieira, Baptista e Cerveró (2013b) os autores apontam outra dificuldade.

A razão de não haver sido investido recursos suficientes para se ajustar a este perfil de "usuário 2.0" é a própria novidade do fenômeno, o desconhecimento deste grupo e a natureza que supõe estas mudanças. (VIEIRA, BAPTISTA, CERVERÓ, 2013b apud SERRAT-BRUSTENGA, SUNYER-LÁXARO, 2008, p. 48)

No artigo de Vieira, Baptista e Cerveró (2013b), baseado em Serrat-Brustenga e Sunyer-Lázaro (2008), concluem que não existem recursos suficientes para investir. Sendo assim é apenas mais uma adversidade que podemos nos deparar ao tentar implementar uma modernização na biblioteca.

1.3 Metodologia

Este trabalho segue o modelo proposto por Gerhardt e Silveira (2009), que consiste em sete etapas para a realização de uma pesquisa, junto dos conceitos de Minayo (1999) e Gil (1989), sendo a questão inicial apresentada na seção objetivo.

Na exploração ou fase exploratória (MINAYO, 1999) foi feita uma pesquisa e revisão bibliográfica junto de uma análise documental. Para tal foi feita uma pesquisa, majoritariamente, a base de dados Base de Dados Referencial de Artigos Periódicos em Ciência da Informação (BRAPCI). Os termos 2.0, bibliotecário 2.0, web 2.0, informação 2.0 foram usados para chegarmos aos artigos observados. Após a análise dos textos encontrados, foi feita uma análise qualitativa para identificar os elementos que viriam a ser utilizados na base teórica e conceitual (MINAYO, 1999).

Na parte de construção de um modelo de análise para a observação e criação de um referencial teórico será realizado um estudo de caso. O estudo de caso é oportuno para esta situação porque como defende Gil (1989, p.79) “[...] devido à sua relativa simplicidade e economia, já que pode ser realizado por um único pesquisador [...] e requerer a aplicação de técnicas de massa para coletas de dados”.

Em coleta de dados para o campo empírico, foi escolhido a BPE para servir de base comparativa com o quadro de referências levantado. Para chegarmos à definição da BPE como biblioteca a ser analisada foi definido um recorte histórico e geográfico sendo necessário para melhor observarmos e chegarmos a conclusões palatáveis. Foi definido que a biblioteca deveria residir no município do Rio de Janeiro, uma vez que sua localização facilitaria o acesso. Após esse corte geográfico chegamos à conclusão de estudar a BPE para se ter um estudo de caso, pois além de possuir uma localização centralizada é uma biblioteca relativamente nova, já “nascida e inserida nesse meio 2.0”. Sendo assim possibilitando um recorte histórico desde a inauguração da nova localidade, em março de 2014, até dia 30 de abril de 2015.

Ainda na coleta, os perfis referentes às mídias sociais (*Facebook/Twitter/Instagram*) foram os retirados diretamente do website oficial da BPE, visando à autenticidade dos perfis. Os dados obtidos após análise dos perfis

foram colhidos manualmente para observação, possibilitando visualizar de forma mais concreta o alcance das mídias sociais, além de nos possibilitar uma visão etnográfica da comunidade de usuários da BPE.

Também foi feito um levantamento histórico da BPE, visando um melhor alicerce histórico e cultural da instituição a ser analisada.

Em seguida foi observada a figura do bibliotecário 2.0 dentro da BPE para análise das informações em comparação ao quadro de referência formulado. Para tal foi feito um levantamento da interação da BPE com as mídias sociais, tendo em vista que as ferramentas 2.0 incentivam a interação e a mudança de conteúdo a todo instante foram feitas capturas das telas. Sendo assim é “possível uma defasagem para os dados mais atuais”. Por fim, um questionário de caráter complementar enviado por *email* foi realizado com o responsável pela administração das mídias sociais da instituição com a finalidade de obter uma visão interna da instituição sobre o desempenho das mídias sociais na biblioteca. O questionário foi de fundamental importância, pois, como define Gil (1989, p. 124), o questionário é “[...] técnica de investigação composta por um número mais ou menos elevado de questões apresentadas por escrito às pessoas. Tendo por objetivo o conhecimento de opiniões, crenças, sentimentos [...]”.

Por fim, foram feitas as conclusões e considerações finais ao fim do estudo.

2 WEB 2.0

O mundo atual se encontra cada vez mais conectado, informação sendo gerada e disseminada em velocidades cada vez mais rápidas, de forma mais democrática, interações altíssimas entre atores sociais, uma overdose informacional, com novas formas de receber e disseminar informação, como aponta Alves (2011). O autor ainda defende que este cenário é ideal para criação de conteúdo digital, muitas vezes sem custo ou com custo baixíssimo, por todos os tipos de públicos, o que influencia diretamente na forma que o bibliotecário exerce sua profissão. Observando e presenciando essas mudanças, podemos começar a talhar os conceitos da biblioteca 2.0 e bibliotecário 2.0. Mas antes de estudarmos tal evolução em nosso meio, é preciso ter o cuidado de definir a web 2.0.

Em outubro de 2004 durante um evento em São Francisco (EUA) foi criado e difundido o termo web 2.0 por Tim O'Reilly e Dale Dougherty. Já Blattmann e Silva (2007, p. 197) levantam que durante esse evento de empresas de mídia e que chegavam à conclusão que “[...] a web precisa ser mais dinâmica e interativa, de modo que os internautas podem colaborar com a criação de conteúdos.” Assim, começava a nascer à segunda geração de serviços on-line e o conceito da Web 2.0. Curiosamente, este termo 2.0 nasceu de forma informal. Como Brito e Silva (2010) apontam, O'Reilly utilizou este termo para designar a evolução, uma nova “versão” da web. Antes desse momento não se pensava em diferentes momentos de evolução da web. O'Reilly definiu web 2.0 como:

Web 2.0 é a rede como plataforma, abarcando todos os dispositivos conectados. As aplicações Web 2.0 são aquelas que produzem a maioria das vantagens intrínsecas de tal plataforma: distribuem o software como um serviço de atualização contínuo que se torna melhor quanto mais pessoas o utilizam, consomem e transformam os dados de múltiplas fontes - inclusive de usuários individuais - enquanto fornecem seus próprios dados e serviços, de maneira a permitir modificações por outros usuários, criando efeitos de rede através de uma ‘arquitetura participativa’ e superando a metáfora de página da Web 1.0 para proporcionar ricas experiências aos usuários. (O'REILLY, 2005, online, tradução do autor)

Com isso concluímos que a interação é o fator chave que diferencia a web 2.0 de sua predecessora. Essas interações de indivíduos sem se preocupar com o tempo e o espaço fizeram a web 1.0 deixar de ser o mundo parado e privando a socialização

entre usuários e iniciando a era da colaboração, onde todos nos tornamos autores e consumidores. Ainda segundo Blattmann e Silva, temos uma exemplificação melhor desta reflexão.

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. (BLATMANN, SILVA, 2007, p. 199)

Mesmo com o termo só sendo criado no fim da primeira metade dos anos 2000, Pierre Lévy (1999) já rascunhava essa ideia de uma cooperação intelectual coletiva quando dizia em sua obra que “os pesquisadores e estudantes do mundo inteiro trocam ideais, artigos, imagens, experiências ou observações em conferências eletrônicas organizadas de acordo com os interesses específicos”. Além dessa cooperação ele também levantou que todos os participantes dessa interação acabavam aprendendo e ensinando, embora no texto ele cite especificamente problemas de programação, esse ideal de aprendizado pode ser mais abrangente quando diz

Informatas de todas as partes do planeta ajudam-se mutuamente para resolver problemas de programação. O especialista de uma tecnologia ajuda um novato enquanto um outro especialista o inicia, por sua vez, em um campo no qual ele tem menos conhecimento (LÉVY, 1999, p.26)

Essa interação cada vez mais frequente, com trocas de informações, criando novos conhecimentos, novos conteúdos, deu início às mídias sociais. Segundo Alves (2011, p. 97), mídias sociais são “produção de conteúdos de forma descentralizada e sem o controle editorial de grandes grupos econômicos”. Sendo assim, a produção de personalização conteúdo fica toda na mão dos indivíduos, novamente fortalecendo a importância da interação entre pessoas, que se pode disponibilizar, criar, editar, compartilhar em diversos espaços. Mídias sociais também são conhecidas por permitir uma personalização de seus perfis de usuários.

Além da definição de Alves (2011), outra explicação bastante difundida é a presente em Shintaku et al. (2014, p. 126), que seguem o raciocínio de Newson, Houghton e Patten (2009), quando diz que as mídias sociais servem “[...] para descrever ferramentas e utilitários que apoiam a comunicação informa, participação e

colaboração, na modalidade online, assistida por tecnologias da informação”. Abaixo um quadro de Shintaku et al. (2014) para os diferentes tipos de mídias sociais.

Quadro 1: Diferentes tipos de mídias sociais e seus objetivos

Categoria	Objetivos
Ferramentas de publicação	Ferramentas que possibilitam a publicação de informação e comentários, como os blogs, podcast, <i>vlogs</i> e outras.
Redes sociais	Usuário cria e divulga um perfil com o intuito de conectar-se a uma rede para comunicação pessoal, como o facebook, MySpace, LinkedIn e outras.
Ferramentas colaborativas	Ferramentas que possibilitam a edição colaborativa de arquivos, como os wikis (Wiki na língua havaiana significa “rápido”, referindo-se à possibilidade de construção rápida de documentos).
Notificador de presença	São ferramentas de publicações instantâneas com tamanho limitado para as mensagens, como os microblogs ou Twitter.
Compartilhamento de fotos	Ferramentas para compartilhar e criar comunidades em torno dessa mídia, com descrição e ferramenta de busca, como o Flickr e outros.
Compartilhamento de vídeo	Ferramentas para compartilhar vídeos, com oferta de facilidades de buscar, comentar, criar favoritos etc, como o YouTube, Vimeo entre outros
Ferramentas de divulgação pessoal	Ferramentas que permitem a transmissão em tempo real de vídeos e/ou áudios possibilitando troca de mensagens via chat, como o UBroadcast, NowLive e outras
Favoritos (bookmark)	Ferramentas que possibilitam compartilhar os favoritos de um usuários, como o del.icio.us e outras
Mundos virtuais	Ferramentas que possibilitam a simulação real em três dimensões ou aspectos da vida real, como o Second Life e outras.
Comercio eletrônico	Ferramentas que possibilitam o comércio, mas também trocar informações, sugestões etc, como a Amazon e outras.
Sites de compartilhamento de mídias	Ferramentas para compartilhamento de arquivos eletrônicos, como o Torrent, Napster e outras.
Widgets	Ferramentas que ofertam informações pontuais como o tempo e outras.
Monitoração de conteúdo	Ferramentas que envolvem desde um simples feed (RSS), a complexos como o BuzzMonitor que possibilita receber informações sobre as novidades de determinado tópico.

Fonte: Shintaku et al. (2014)

Um pequeno parêntese que devemos fazer é a constatação de Pierre Lévy em seu livro *Cibercultura* (1999). Nesse texto, Lévy ressalta a humanização dos novos processos tecnológicos. Ele aponta que são grupos de homens e mulheres que gastam tempo e esforço para criar algo novo. Até mesmo a criação de “novas tecnologias” que já utilizamos no passado, possamos vir a utilizar agora ou ainda num futuro são todos frutos de pessoas, não apenas um “milagre tecnológico” por si só, conforme é dito na citação.

Aquilo que identificamos, de forma grosseira como ‘novas tecnologias’ recobre na verdade a atividade multiforme de grupos humanos, um dever coletivo complexo que se cristaliza sobretudo em volta de objetos materiais, de programas de computador e de dispositivos de comunicação. É o progresso social em toda sua opacidade, é a atividade dos outros, que retorna para o indivíduo sob a máscara inumana da técnica. (LÉVY, 1999, p. 26)

Com o usuário no centro dos processos, criando, produzindo e pensando novos conteúdos fica claro o poder que ele passa a ter no mundo 2.0, sendo assim, O’Reilly (2005) afirma que esse deve ser o centro de atenções das empresas. As companhias podem usar essas novas formas de obter dados pelos clientes numa inteligência coletiva e finalmente podendo transformar ela em vantagem, afinal conhecimento é poder.

Uma precaução que devemos ter em espaços de web 2.0 é a noção de que, já que um dos principais aspectos desse ambiente é a troca contínua de informações sem a hierarquização de autores, muitas das informações podem não ser verdadeiras, as fontes podem ser questionáveis ou com qualidade informacional duvidosa. Entretanto, essas características podem ser revertidas como uma ótima qualidade e assim cria-se uma rede filtrando somente informações que possam apetecer. Isso acaba fortalecendo a segmentação de conteúdo. As mídias sociais fortalecem nichos e pequenas comunidades que até então tinham pouco poder de mobilização. Se conectando a outros usuários que podem ter um perfil sociocultural parecido, redes e grupos de certos assuntos específicos é muito mais provável que o usuário tenha uma informação com maior qualidade e relevância.

Outra característica marcante e que não deve ser relegada da web 2.0 é o seu cunho social. Afinal, um dos seus ideais é a interação de todos com a valorização técnica e humana, como defende Lévy (2004) quando diz

[...] Na era do conhecimento, não reconhecer no outro sua inteligência é negar sua verdadeira identidade social, é alimentar seu ressentimento e sua hostilidade. É sustentar a humilhação, a frustração nascida de violência. Entretanto, quando se valoriza o outro, por seus diversos conhecimentos se permite identificar de um modo novo e positivo, se contribui a mobilização, desabrochar em sentimentos e reconhecimento que facilitará como reação, a implicação subjetiva de outras pessoas em projetos coletivos. O ideal de inteligência coletiva implica na valorização técnica, econômica, jurídica e humana de uma inteligência dividida em diversas partes com propósito de desencadear uma dinâmica positiva de reconhecimento e de mobilização das competências. (LÉVY, 2004, p. 21, tradução do autor)

Sendo assim, esse pensamento que antes poderia até parecer utópico, mas já está presente e faz parte do espírito da web 2.0 a importância de deixar todos inseridos num mesmo meio, no mesmo pé de igualdade, sem hierarquias ou amarras.

2.1 Diferenças entre web 1.0 e web 2.0

Existe uma série de elementos que diferenciam a web 1.0 da web 2.0 visando à dinamicidade do conteúdo, incluindo até uma melhor e maior mobilidade com as novas tecnologias como tablets, celulares, notebooks, como bem levantou Alves (2011). Além da forma de utilizar e se comunicar com as ferramentas terem mudado, as ferramentas em si passaram por mudanças como fica explícito no trecho de Alves (2011, p. 95) “a vida contemporânea e seus novos modos de transmissão de comunicação impuseram uma velocidade nunca antes vista, que tem impacto direto no tempo de leitura”. Algumas apenas se aperfeiçoam, enquanto em outros casos novas ferramentas e plataformas são criadas. Abaixo um quadro com algumas diferenças.

Quadro 2: Diferenças entre Web 1.0 e Web 2.0

Web 1.0	Web 2.0	Principais diferenças
DoubleClick	Google AdSense	Enquanto o DoubleClick focava em um pequeno número de grandes clientes a força do Google AdSense está nos milhões de pequenos anunciante
Ofoto	Flickr	O modelo do site de armazenamento de fotos da Kodak vem perdendo espaço para sites como o Flickr que combina sistema de armazenagem e publicação como rede social e folksonomia.
Akamai	BitTorrent	A infraestrutura de servidores poderosos da akami para distribuição de conteúdo digital foi ofuscado por sistemas de computação distribuída como o Bit Torrent baseado em milhões de computadores comuns.
Mp3.com	Emule, Ares Galaxy	Redes peer-to-peer conquistaram sucesso inimaginável mesmo para sites pioneiros na distribuição de músicas como o mp3.com
Britannica Online	Wikipedia	O conteúdo estático produzido pelos especialistas da Britannica Online deu lugar ao conteúdo dinâmico e livre da Wikipedia. Comparação feita sob o aspecto da forma da produção do conteúdo, não considerando a credibilidade do conteúdo produzido.
Sites pessoais	Blogs	A complexidade de publicação de sites pessoais deu lugar à simplicidade de blogs.
evite	Upcoming.org e EVDB	O Evite que permitia o gerenciamento da agenda on-line e envio de convites on-line vem perdendo espaço para sites que permitem criação e visualização de calendários compartilhados de vários países do mundo
Especulação com nomes de domínio	Otimização para ferramentas de busca	A especulação de domínios, que refletiu no preço dos registros e tornou-se atividade rentável no pré-bolha perdeu força com o aparecimento dos mecanismos de busca.
Page views	Custo por click	As visualizações de página eram a principal medida de sucesso de uma campanha on-line na web 1.0. Na web 2.0 o custo por clique é a métrica mais utilizada.
“Screen scraping”	Serviços web	Técnicas complicadas para a captura de dados on-line foram substituídas por web services, que tornam a tarefa muito mais simples.
Publicação	Participação	A publicação cede passagem para a participação na web 2.0
Sistemas de gerenciamento de conteúdo	Wikis	Sistemas complexos de gerenciamento de conteúdo dão lugar aos wikis, onde todo conteúdo é editável.
Diretórios (taxonomia)	“folksonomia”	A catalogação do conteúdo em categorias fixas deu lugar ao folksonomy, no qual um mesmo conteúdo pode pertencer a um número ilimitado de categorias.
Stickness (estático)	Syndication (associativo)	O conteúdo que antes ficava preso a uma página, hoje pode facilmente ser incluído em outros sites através de tecnologia como o RSS.

Fonte: Lima (2011)

Tais mudanças nas ferramentas e na forma de pensar fazem “que o usuário possa extrair o máximo de vantagem possível das ferramentas que fazem parte da web 2.0” (BRITO, SILVA, 2010, p. 3). As ferramentas evoluíram e chegaram a tal ponto que a biblioteca 2.0 se fizesse necessária. A seguir iremos analisar melhor esta nova forma de se pensar Biblioteconomia.

3 BIBLIOTECA 2.0

A biblioteca possui uma história rica, possuindo diversas bibliotecas famosas e importantes, como a Biblioteca de Nínive, Biblioteca de Pérgamo e Biblioteca de Alexandria, Biblioteca Pública de Roma na antiguidade, as bibliotecas Monásticas de Cassiodoro e do mosteiro sírio liderado por Moisés de Nisibis na idade média as bibliotecas de cunho universitário como a Biblioteca de Oxford e a Biblioteca médica de Paris também na idade média (SANTOS, 2012). Com o advento da imprensa de Gutenberg, houve uma possibilidade de democratização dos livros, conseqüentemente, uma ampliação do espaço físico e do tipo de livro no acervo. Já a partir do século XX temos um cenário com uma grande expansão da produção bibliográfica, um exemplo de biblioteca eu consegue aliar um igualmente imenso acervo, espaço físico e belíssima organização é a Biblioteca do Congresso Americano (MILANESI, 2013). Antes de explorarmos a figura da biblioteca 2.0, iremos conceituar biblioteca. Milanesi (2013) diz que a humanidade sofreu um processo evolutivo, no quesito de armazenamento informacional, relativamente rápido. Passando por “pedra, argila, papiro, pergaminho e papel à memória das máquinas”, como ele mesmo diz na página 17 de seu livro Biblioteca. A biblioteca surgiu com a evolução na forma de criar, guardar o conhecimento e de organizá-lo. Sendo podemos dizer que a biblioteca é “[...] o resultado do desejo e da necessidade quase instintiva de poder utilizar várias vezes uma informação eu pudesse ser significativa” (MILANESI, 2013, p. 23). A figura da biblioteca sempre foi importante podendo indicando quanto que uma sociedade pode ser próspera e rica

Voltando para os tempos atuais e para a biblioteca 2.0, temos a evolução das redes nos abriu caminho para uma evolução da forma de se pensar e agir na Biblioteconomia, como visto na seção anterior. Com o auxílio da web 2.0 nasceu assim à biblioteca 2.0 como diz Silva et al. (2012) e o conceito de bibliotecário 2.0, com intuito de, da mesma forma como na web 2.0, explorar a interação com os seus usuários no mundo tecnológico atual (VIEIRA, BAPTISTA, CERVERÓ, 2013b). O termo foi criado por Michael Casey em seu blog Library Crunch e visa que os usuários não somente acessem e visualizem as informações, mas também para ajudar a criar e na disseminação de novas informações. Segundo Maness (2007, p. 45) “Biblioteca 2.0 e uma comunidade virtual centrada no usuário. Ela é socialmente rica, quase sempre

um espaço eletrônico igualitário. [...] os usuários interagem e criam recursos (conteúdo) uns com os outros e com os bibliotecários.”.

Outra definição para biblioteca 2.0 é encontrada em Blattmann e Silva (2007) quando dizem que a biblioteca 2.0 não se interessa muito na busca nem no acesso, e sim na localização e compartilhamento informacional.

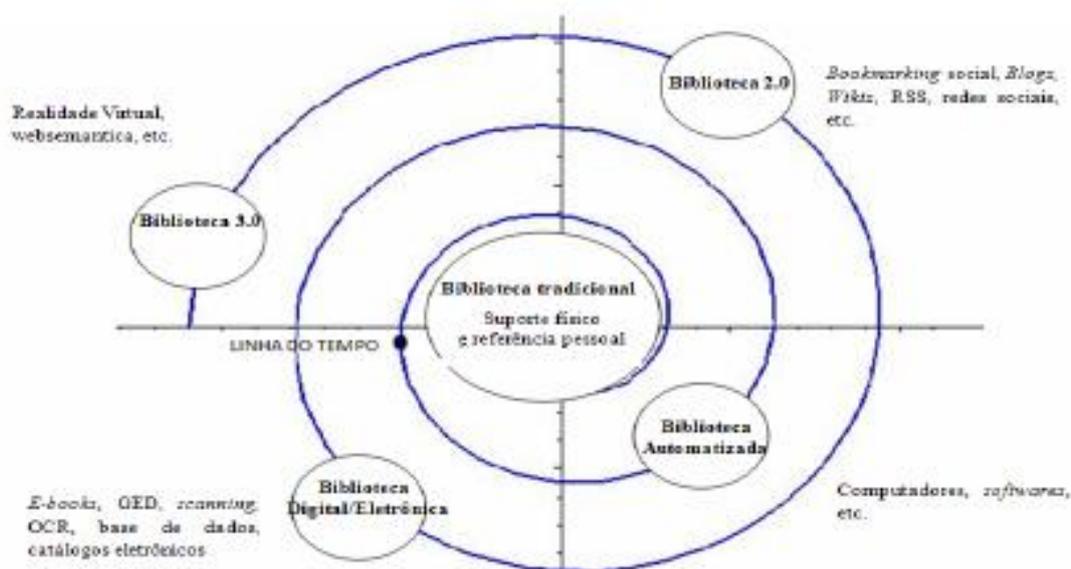
[...] Biblioteca 2.0 (Library 2.0 - ou L2) está mais centrada em levar a informação para os usuários por intermédio dos serviços e produtos prestados pelas bibliotecas via Internet e em conseguir envolver e encorajar os usuários conforme o seu retorno de participação. (BLATMANN, SILVA, 2007, p. 195)

Paralelamente, Vieira, Baptista e Cerveró (2013a) apontam uma biblioteca híbrida, atendendo usuários se baseando num modelo de gestão informático, com auxílio de telecomunicações e principalmente numa formação de usuários diferenciados. Essa formação muitas vezes é uma autoaprendizagem reflexiva, interativa. Essa forma de aprendizagem muitas vezes deixa a informação mais atrativa. Tudo isso utilizando as ferramentas da web 2.0. Em outras palavras, o autor diz na página 170 que a "biblioteca interativa, na qual nas tecnologias são um meio de se relacionar efetivamente com os usuários". Tal pensamento vai de acordo com Silva et al. (2012) que diz

A biblioteca 2.0 cria e mantém canais de comunicação com seus usuários, chamando-os a interagir com a biblioteca e seus pares, o que permite agregar novos valores de diferentes fontes e culturas para as informações transmitidas via web. (SILVA et al., 2012, p. 75)

Já Brito e Silva (2010) defendem que tanto a biblioteca quanto a web passaram e passarão por evoluções contínuas. Para ilustrar este raciocínio foi elaborado uma figura, localizado logo abaixo, com uma linha do tempo. Importante ressaltar que para os autores, uma vez que a biblioteca passa a utilizar novos serviços, a nomenclatura muda, mas os serviços pré-existent não deixam de existir.

Figura 1: Evolução da biblioteca



Fonte: Brito e Silva (2010)

Brito e Silva (2010) também levantam que o termo biblioteca 2.0 foi introduzido por profissionais da área com intuito de dialogar e refletir as mudanças que a web 2.0 impacta, e num segundo momento tanto Brito e Silva quanto Maness (2007) dizem que bibliotecários "blogueiros" adotaram o termo em suas comunidades virtuais e começaram a refletir e encorajar o caminho 2.0. Um claro exemplo de atitude 2.0 necessária nessa transformação da biblioteca, tanto físicas quanto virtuais.

Paralelamente a esta evolução, podemos nos lembrar dos ensinamentos de Ranganathan (2009, p. 241) que em seus estudos diz “um organismo que pare de se desenvolver acabará por se paralisar e perecer”. Esse conceito de biblioteca 2.0 é um exemplo de que a Biblioteconomia está seguindo à risca esse pensamento. Indo além, Ranganathan levanta, diversas décadas atrás, a possibilidade de termos um acervo não somente em um suporte físico, ao dizer “[...] quem sabe se não virá um dia que a disseminação do conhecimento, que é essencial para a biblioteca, se fará por meios diferentes do livro impresso?” (RANGANATHAN, 2009 p. 262).

As autoras Vieira, Baptista e Cerveró (2013a) analisaram bibliotecas universitárias espanholas e elaboraram um método, estudado no parágrafo abaixo, para que os bibliotecários possam se aventurar na adequação do mundo 2.0. Embora

esse modelo tenha sido pensado em um tipo específico de biblioteca, ele pode ser facilmente adaptado para os mais diversos tipos de instituições e nas mais diversas realidades.

Esse modelo contido entre as páginas 176 e 178 de Vieira, Baptista e Cerveró (2013a) começa com a criação do perfil, fase em que o bibliotecário define qual mídia social a instituição vai utilizar. Em seguida vem à publicação de conteúdo em que a instituição publica material para seus usuários. A terceira fase é a interação com o usuário, momento em qual existe uma necessidade que o usuário tenha feito um cadastro ou assinatura e assim recebe as notícias, novidades ou algo desenvolvido pela biblioteca na fase anterior. Na fase quatro, a criação de conteúdo pelo usuário, é o momento em que o usuário comenta, compartilha, responde, pergunta, publica algo para se comunicar com a instituição. Tanto a terceira quanto quarta fase possui a vantagem de poder ser realizada em diversas plataformas, como por exemplo, computadores, tablets, celulares. A quinta fase é a fase de estabelecimento de normas de uso, nela são criados diretrizes de ações e gerenciamento de cada uma das mídias sociais pela biblioteca em forma de um documento. Na sexta e última fase chamada de avaliação é onde é analisado o desempenho e retorno das ações implementadas, não descartando mudanças ou até mesmo cancelamentos de ações. Abaixo uma figura elaborada por Vieira, Baptista e Cerveró (2013a) ilustrando esse modelo.

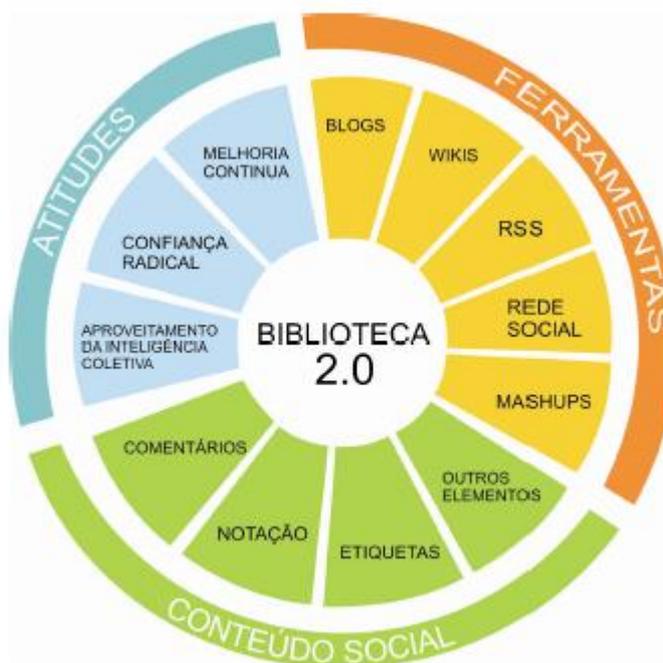
Figura 2: Modelo de biblioteca 2.0



Fonte: Vieira, Baptista e Cerveró (2013a).

Um entusiasta da biblioteca 2.0, Arnal (2007) elaborou um diagrama, presente no texto de Brito e Silva (2010), em seu blog contendo elementos chaves para se ter uma biblioteca 2.0. Esses elementos mostram como a biblioteca deve se preocupar com a interação, a inteligência coletiva (conceito de Lévy já observado neste trabalho) e com ferramentas próprias para uma web 2.0 (ferramentas serão vistas logo a seguir).

Figura 3: Elementos da biblioteca 2.0



Fonte: Arnal (2007)

Entretanto, mesmo com todos esses benefícios apontados é preciso um extremo cuidado ao planejar a implementação de algo na biblioteca, como diz Blatmann e Silva (2007).

[...] será necessário observar cuidadosamente as tecnologias, seus usos, realizar testes e avaliar para definir quais as melhores práticas ou modelos tanto ao incrementar ferramentas ao cotidiano das bibliotecas como na educação geral (de pacientes ou das pessoas). (BLATMANN, SILVIA, 2007, p. 194)

A implementação de novas tecnologias ou ferramentas podem se mostrar altamente benéficas ou um desperdício de recursos e de tempo que poderia ser utilizado em algum outro setor da biblioteca.

3.1 Identificação e ferramentas da biblioteca 2.0

Maness (2007) elaborou quatro preceitos, que se encontram no quadro abaixo, para a identificação de uma biblioteca 2.0.

Quadro 3: Preceitos da web 2.0

Foco no usuário	Os usuários que auxiliam e por vezes ditam a criação do conteúdo informacional e dos serviços. Atividade extremamente dinâmica, por conseguinte muitas vezes as ações entre bibliotecários e usuários não são bem definidas.
Experiência multimídia	A experiência não é restritamente por texto. Existe uma pluralidade de formas de interação. Textos, sons, vídeos entre outras formas.
Socialmente rica	Várias formas de usuários interagirem entre si e com a biblioteca, como mensagens instantâneas, fóruns e plataformas wikis.
Comunitariamente inovadora	Partindo do pressuposto que as bibliotecas são um serviço comunitário, entendemos que a comunidade pode mudar com o tempo e a biblioteca deve estar apta a mudar e a ser mudada pela comunidade.

Fonte: Adaptação do autor para Maness (2007)

Tais preceitos nos servem de guias para podermos observar e identificar as bibliotecas no meio 2.0, mas temos de ter a ressalva de que os meios da web 2.0 continuarão a evoluir conforme a evolução tecnológica. Além dos preceitos citados, Maness também elenca ferramentas e aplicações na elaboração da biblioteca 2.0, conforme o quadro abaixo.

Quadro 4: Aplicações na biblioteca 2.0

Mensagens Síncronas	Também conhecidas como mensagens instantâneas, permitem comunicação textual em tempo real entre indivíduos.
Streaming Media	Fluxo da mídia de áudio e vídeo que pode ser usado para tutoriais, desenvolvimento continuado, salas de chat e wikis multimídias. Também pode ser aplicado como repositório digital e gestão de aquisição digital.
Blogs e Wikis	Blogs são HTML para as massas, constituindo-se como outra forma de publicação. Ao adicioná-lo à coleção da biblioteca, o bibliotecário necessitará apurar a autenticidade e a autoridade. Sendo o blog um produto da biblioteca, o profissional precisa de coordenação editorial. As Wikis são páginas web abertas, nas quais qualquer pessoa (previamente registrada) pode publicar, melhorar e mudar o conteúdo. Ambas as ferramentas habilitam a interação entre bibliotecário e usuário. Os Blogs constituem-se como formas de publicação, enquanto as Wikis equivalem a novas formas de salas de estudos em grupo.
Redes Sociais	Permitem mensagens instantâneas, blogs, streaming, media e tags. Como exemplos, há o MySpace e o Facebook (possibilitando que os usuários compartilhem a si mesmos entre si, como perfis detalhados das vidas e personalidades dos usuários); Del.icio.us (os usuários podem compartilhar recursos web), Flickr (compartilhamento de fotos) e LibraryThing (permitindo que os usuários recomendem livros, comuniquem-se assincronamente, criem blogs e coloquem tags em seus livros).
Tagging	Possibilita a adição e modificação de conteúdo (dados), assim como a descrição do próprio conteúdo (metadados), permitindo que os usuários participem do processo de indexação de um catálogo de biblioteca.
RSS Feeds	São alimentadores e outras tecnologias correlatas que proporcionam uma maneira de organizar e republicar conteúdo na web. A biblioteca pode republicar o conteúdo – relevante para os usuários – de outros sites ou blogs em seu próprio site
Mashups	São aplicações híbridas: duas ou mais tecnologias ou serviços são combinados em outro completamente novo, formando um novo serviço. A Biblioteca 2.0 é um exemplo de mashup, pois é um híbrido de blogs, wikis, streaming media, mensagens instantâneas e redes sociais, permitindo riqueza de conteúdo, interatividades e atividade social.

Fonte: Alamendra (2014)

O uso dessas ferramentas, entre outras, é uma realidade cada vez mais comum e presente no nosso cotidiano, como dizem Brito e Silva (2010).

3.2 Serviço de referência na Web 2.0

O serviço de referência surgiu com o intuito de ser o local onde o usuário pode pedir auxílio para o bibliotecário afim de conseguir a informação desejada (Novak, 2010). Com o passar dos anos e agora com as facilidades das ferramentas do mundo 2.0 a forma de se aplicar o serviço de referência está mudando, se adaptando. Segundo Nascimento e Burin (2006, p. 131) as funções do serviço de referência eram “[...] localização de material, ajuda, ajuda no uso do catálogo ou nas obras de referência, levantamento bibliográfico, entre outros”. Agora com as novas ferramentas existe uma necessidade de certa especialização tanto para operar melhor os novos processos de buscas de informações, quanto para auxiliar o usuário que agora possui mais autonomia nos processos de busca. Esse “novo” serviço de referência passou a ser chamado por Serviço de Referência Virtual (Novak, 2010), cujo conceito é.

Referência virtual é um serviço de referência iniciado eletronicamente, freqüentemente em tempo real, onde usuários utilizam computadores ou outras tecnologias da Internet para se comunicarem com a equipe de referência sem estar fisicamente presente (NOVAK, 2010 apud. Reference and User Services Association, 2004, p. 9)

Novak (2010, p. 39) ainda reflete sobre a evolução dos suportes e a interação que o bibliotecário deve ter com os usuários ao dizer.

Deve-se considerar, também, as questões: como flexibilidade e adaptabilidade ao perfil do novo usuário, já que por vezes a Internet contribui na predisposição do usuário em não ter o contato físico, facilitando a interação entre usuário/bibliotecário.

Sendo assim, fica claro como o serviço de referência virtual é uma das diversas partes da Biblioteconomia que sofreu uma forte influência dos conceitos 2.0. Podemos citar ferramentas como as mídias sociais para uma comunicação direta e mais rápida com os usuários.

4 BIBLIOTECARIO 2.0

A figura do bibliotecário surgiu quando a necessidade de não somente guardar toda e qualquer informação, mas também organizá-la para uma rápida recuperação fosse necessário (MILANESI, 2013). Em seu texto, Milanese vai além definindo como a figura do profissional bibliotecário é vista, como um guia no labirinto da informação, e também critica indiretamente a forma que o profissional se porta.

Em outras palavras, esse profissional é lembrado por prestar ajuda na caminhada pelo labirinto. Às vezes, ele surge, remotamente, na infância como guia dos primeiros passos no exercício da leitura e das descobertas. Mas, de um modo geral, o seu perfil zeloso, severo, ordenador e detalhista fez dele uma figura que intimida e cerceia. Ele impõe normas, regras, procedimentos e, às vezes, dogmas. (MILANESI, 2013, p. 19)

A profissão do bibliotecário começou com o foco no documento e suas limitações físicas, em como organizá-lo ou administrá-lo, e num segundo momento, com a evolução da sociedade, o foco passou a ser a informação e sua sociabilização (TARGINO, 1997). Já no Brasil, como apontam Madureira e Vilarinho (2010), a profissão do bibliotecário começou com uma visão de um profissional erudita e humanista, seguido pela visão de um profissional com formação mais técnica e a partir dos anos oitenta do último século, o bibliotecário passou a ser um agente cultural de informação. Em modo geral, Müller (1989) apresenta que o bibliotecário tem cinco funções em sua profissão: preservação; educação; suporte ao estudo e pesquisa. Planejamento e administração de recursos informacionais e atividade de pesquisa.

Voltando para a evolução das bibliotecas, muitas vezes para uma biblioteca sair do campo estático que é o mundo da web 1.0 e migrar para a interação da web 2.0, pode ser a utilização de experiências muito práticas de ferramentas para incentivar a interação entre biblioteca e usuário, como aponta o texto de Vieira, Baptista e Cerveró (2013a). Às vezes até mesmo decisões simples, de baixíssimo custo (e em certos casos não haverá custo algum) podem ser tomadas, que possibilitam aumentar a frequência de usuários e a satisfação deles como aponta Deschamps (2007). Vendo que a biblioteca está se tornando uma biblioteca 2.0, Vieira, Baptista e Cerveró (2013b) defendem que uma biblioteca 2.0 precisa de um bibliotecário 2.0, um profissional capacitado e integrado com a realidade da web 2.0

para melhor atender ao público. Vieira, Baptista e Cerveró (2013a) dizem que os bibliotecários 2.0 precisam ter uma atitude 2.0 e define essas atitudes.

[...] por uma atitude de serviço orientado ao usuário; mudança, desenvolvimento e crescimento profissional; curiosidade, criatividade que gere novos desafios; compromisso com os objetivos da organização; prospecção que antecipe tendências; dinâmica, proativa, ética, respeito pela organização e aprendizagem constante. Tais atitudes demonstram que o bibliotecário 2.0 não está lidando somente com uma questão temporária, mas está procurando experimentar, antecipar tendências de comunicação e interação com os usuários, procurando atender suas necessidades, no atual contexto tecnológico. (VIEIRA, BAPTISTA, CERVERÓ, 2013a, p. 170-171)

Para fazer essa ponte entre bibliotecário 1.0 para bibliotecário 2.0, Deschamps (2007) listou dez atitudes simples que podem ser adotadas e mudar uma biblioteca e talvez assim tornar-se a porta de entrada dos usuários para outros serviços da instituição. Entre esses artifícios podemos destacar a implementação de um navegador com acesso à internet, a biblioteca estar presente em algum tipo de rede social (*twitter, facebook, instagram*), incentivar a equipe da biblioteca a escrever blogs, habilitar programas de bate papo nos computadores, entre outros. Sendo assim, é possível que alguns bibliotecários possam ter certa intimidade com algumas ferramentas, e por consequência, podem possuir certas características de bibliotecário 2.0 sem nem imaginar, como dizem Vieira, Baptista e Cerveró (2013b)

Entretanto, os próprios Vieira, Baptista e Cerveró (2013a) afirmam que ter essas atitudes e ferramentas pode não ser o suficiente. É necessário um planejamento estratégico para aí sim, ter mais chances de encontrar resultados positivos.

Neste cenário com de um domínio proeminente de habilidades cada vez mais técnicas existe uma corrente que defende que o bibliotecário 2.0 vai ser definido em duas categorias diferentes, os bibliotecários como facilitadores de informação e os bibliotecários criadores de conhecimento. Vieira, Baptista, Cerveró (2013b, p. 50) apud Feng (2006) definem as duas categorias.

[...] assim, este profissional da informação poderá ser classificado em duas categorias: o bibliotecário como facilitador de informação e o bibliotecário como criador de conhecimento. Como facilitador de informação, irá oferecer os recursos tecnológicos disponíveis, treinamento e orientação para os usuários realizarem buscas por informação que tenham menor complexidade, algo que pode ser observado na alfabetização informacional. Como criador

de conhecimento, repassará informações importantes que exigem o conhecimento de técnicas personalizadas de alerta, como a tecnologia RSS, criando inteligência e métodos de compartilhamento de conhecimento para os usuários finais de biblioteca.

Ainda falando deste cenário com habilidades mais técnicas, Vieira, Baptista e Cerveró (2013b) levantaram que o mercado de trabalho nos EUA está contratando cada vez mais profissionais com conhecimentos específicos, como linguagem de programação, conhecimento em redes e desenvolvimento de sistemas. Entretanto o autor ao analisar Garcia (2012) não observa os cursos de graduação de biblioteconomia brasileiros precisam se adequando com a realidade. No texto de Vieira, Baptista, Cerveró (2013b) fica claro que existe uma diferença absurda entre o conhecimento e informação que é oferecido pelas instituições e o que se espera de um bibliotecário 2.0. Em contrapartida ao que é oferecido, Viera, Baptista e Cerveró (2013b) conseguem notar um aumento considerável de artigos e estudos nas áreas de mídias sociais. Desde análises de mídias até um know how de como se integrar no universo 2.0, exposto neste trabalho visto em Vieira, Baptista e Cerveró (2013a). Abaixo um quadro elaborado por Mathews e Pardue (2009), presente no artigo de Vieira, Baptista e Cerveró (2013b), contendo habilidades técnicas levantadas que o mercado americano tenta priorizar na busca por bibliotecários 2.0.

Quadro 5: Conjunto de Habilidades Tecnológicas

Habilidades	Exemplos/Definição
Linguagens de Programação	Visual Basic, Java, C#, C, C++, SQL, etc.
Redes de computadores.	Administração de redes LAN, <i>Design</i> de Redes, Segurança de redes e gerenciamento de redes
Desenvolvimento <i>Web</i>	HTML/XML, <i>Frontpage</i> , <i>Dreamweaver</i> , Ferramentas de Autoria de páginas <i>web</i> , manutenção de sítios <i>web</i> , <i>Web 2.0</i> .
Gerenciamento de Projetos	Gerenciamento de projetos de TI, cronograma orçamento da produção, supervisionamento de pessoal de TI.
Desenvolvimento de Sistemas	<i>Design</i> e Análise de Sistemas, modelagem de objetos UML, Ferramentas CASE, criação de bancos de dados.
Sistemas aplicativos	Instalação de <i>software</i> , atualização de <i>software</i> , manutenção, instalação e resolução de problemas de <i>hardware</i> , execução de manutenção de sistemas e <i>backups</i> .

Fonte: Mathews e Pardue (2009)

Uma outra função que pode ser atribuída para o bibliotecário 2.0 é a elaboração de uma cartilha, manual ou guia para o uso das mídias sociais, como apontam Vieira, Baptista e Cerveró (2013a). A web encontrasse inundada de informações duvidosas ou até mesmo protegida por direitos autorais. A criação desse guia poderia ser útil para que, tanto a equipe da biblioteca quanto os usuários, possam ter um embasamento melhor para tomar decisões sobre o que fazer e como proceder em determinadas situações, como por exemplo que material pode/deve se compartilhar na rede. Tais iniciativas podem ser encontradas em Vieira, Baptista e Cerveró (2013b) quando apontam os casos da South Carolina State Library e da University of Virginia.

Esse pensamento de adaptação das tecnologias da informação para melhorar no exercício da profissão também já foi defendido por Ranganathan quando ele disse que a Biblioteconomia é “[...] um instrumento de educação universal que reúne e difunde livremente todos os recursos de ensino e dissemina o conhecimento com a ajuda delas” (RANGANATHAN, 2009, p. 263).

4.1 Community Manager

Uma forma de abordagem muito utilizada por diversas empresas é a figura de um profissional de mídia social. Esta pessoa gerencia as mídias sociais da instituição, muitas vezes de “forma informal” e assim criando uma empatia com os usuários/consumidores. Esses elementos e outros estão presentes no e-book de Ana Brambilla, Um Guia Prático sobre Social Media Optimization. Fica muito claro e de forma didática que esse diferencial na forma de atendimento, criando com poucas palavras ou com uma linguagem mais acessível, atrativa e excitante pode se tornar em números positivos em vendas e acessos, sendo assim uma forma favorável de cativar usuários. Inserindo tais conceitos na biblioteconomia podemos ter uma aproximação com o usuário como dizem Pereira e Carvalho (2012, p. 116-117) “isso significa que as bibliotecas que utilizam tais recursos estão sempre ativas, fazendo atualizações [...] tornando-a mais amigável e fortalecendo o relacionamento com o usuário”. No texto de Vieira, Baptista e Cerveró (2013b) eles defendem que um bibliotecário pode ser responsável não só pelas mídias sociais, mas por qualquer atitude que possa vir a ser tomada em relação ao mundo online da biblioteca. Esse

bibliotecário passa a ser a figura de um Community Manager, Gestor de Comunidades, numa livre tradução.

Sabendo que o Community Manager necessita estar conectado com os acontecimentos dentro da web e em contato com os usuários na web, podemos enumerar algumas habilidades, competências e tarefas básicas a serem adotadas, como listadas no abaixo, todas adaptados de Vieira, Baptista, Cerveró (2013b, f. 50-51).

Habilidades que o Community Manager precisa ter

- Conhecer o mundo das bibliotecas e tudo o que tem a ver com este espaço e a profissão (isto fortalece a credibilidade e a reputação);
- Compreender os objetivos da biblioteca e fazer um plano de ação por meio destes objetivos;
- Ter uma boa escrita, comunicação e conversação, ou seja, ser claro e conciso;
- Cultivar o gosto por novas tecnologias, *Internet* e *Web 2.0*; conhecer os canais adequados para a comunicação *on-line* (*blog*, *Facebook*, *Twitter*, e outros);
- Ter a “Cultura 2.0”; ser firme e responder rápida e adequadamente sobre qualquer assunto afeto à biblioteca e às funções desempenhadas por ela;
- Incentivar a criação de uma comunidade participativa, dinâmica e vibrante;
- Aprender a colocar-se no lugar do outro (empatia);
- Assertividade e compreensão dos pontos de vista e comentários feitos pelos usuários.

Competências que o Community Manager precisa possuir

- Compreender, explicar e ensinar a outras pessoas os princípios e tendências da *Web 2.0* (e da Biblioteca 2.0);
- Listar as principais ferramentas, categorias e qualidades que as redes sociais oferecem;
- Aplicar as redes sociais para resolver problemas de informação e comunicação com os usuários de bibliotecas;
- Usar sítios *web* de mídias sociais para referência, promoção e serviços de instrução/formação de usuários em bibliotecas;
- Navegar, avaliar e criar conteúdo em mídias sociais; seguir uma “etiqueta”, obedecer às normas éticas e interagir adequadamente com outras pessoas *on-line*;
- Explicar questões de segurança, direitos autorais e privacidade em sítios *web* de mídia social para os colegas e a comunidade de usuários;
- Compreender o gerenciamento da identidade e reputação ao usar a mídia social;
- Explicar a terminologia relacionada com colaboração 2.0, *remix* e código aberto;
- Renovar competências de mídia social, defender estratégias e políticas institucionais e, construir uma base de estudos relacionadas com as mídias sociais.

As tarefas que o Community Manager precisa realizar

- Ouvir e seguir as conversas feitas no espaço das redes sociais ou pela *Internet* (*blogs*, listas de discussão, *Facebook*, *Twitter*) que podem ser de interesse para a biblioteca;
- Saber como se comunicar e criar uma conversa de uma forma ativa com os usuários da internet;
- Gerir conteúdo por meio de *blogs*, *wikis*, fóruns e criar uma conversa de mídia social sobre este conteúdo;
- Observar que um *Community Manager* não tem importância se não participar de uma comunidade;
- Por isto, é importante identificar potenciais líderes da comunidade para ajudar a enriquecer o conteúdo e ampliar as conversas;
- Motivar o envolvimento dos funcionários da biblioteca no trabalho de comunicação, presença e conversa *on-line* através das redes

No artigo de (2013b), Vieira, Baptista e Cerveró apontam que na Espanha foi feito um estudo de perfis de bibliotecários, assim puderam apresentar um quadro explicativo, contendo missão no âmbito geral e específico de um bibliotecário responsabilizado pelas mídias sociais da biblioteca. Sempre tendo a ressalva desse estudo se passar em outro país, uma outra realidade, tal estudo pode ser muito útil na evolução da biblioteconomia brasileira.

Quadro 6: Perfil de bibliotecário encarregado da web social na Espanha

1. Denominação	Bibliotecário responsável pela Web Social
2. Outras denominações	Community Manager
3. Missão	Implementa e mantém as diversas aplicações da Web 2.0 na biblioteca para propor novos serviços e uma melhor comunicação com os usuários.
4. Âmbito geral	<ul style="list-style-type: none"> - Biblioteca Nacional. - Biblioteca regional ou central de uma comunidade autônoma (estadual). - Biblioteca universitária ou de instituição de ensino superior. - Biblioteca pública. - Biblioteca especializada. - Biblioteca escolar. - Biblioteca de ensino artístico, esportivo e de idiomas.
5. Âmbito específico	Área de informação da biblioteca

Fonte: (VIEIRA, BAPTISTA, CERVERÓ, 2013 apud Consejo de cooperación bibliotecária, 2013)

Ao observar o quadro anterior, Vieira, Baptista e Cerveró (2013b, p. 53) afirmam que o perfil de um bibliotecário community manager tem diversas funções, em que podemos ressaltar:

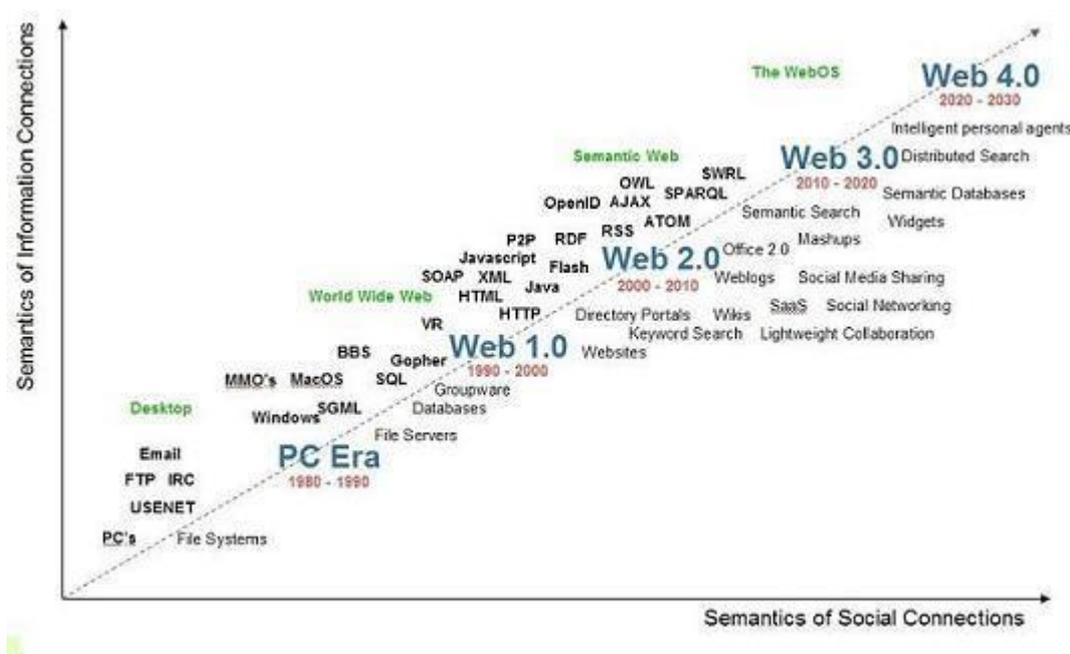
- Liderar projetos de implementação das ferramentas da web social;
- Planejar e manter a presença da biblioteca nas diferentes aplicações da web social;
- Dominar redes sociais para manter perfil da biblioteca;
- Dominar as diferentes formas de correio eletrônico;
- Usar os microbloggings para a difusão de eventos e atividades da biblioteca;
- Avaliar as ferramentas da web 2.0 e estar atento às novidades em função da necessidades dos usuários;
- Participar no processo de definição do planejamento estratégico da unidade de informação

Além dessas funções, os autores defendem que o Community Manager também deve ter uma boa relação com usuários e clientes, boa comunicação através da escrita, da informática, do audiovisual, além de boa comunicação interpessoal e institucional.

Mesmo com todas essas ferramentas, métodos, tarefas, competências e habilidades os bibliotecários ainda dependem do usuário. Sem usuário não existe vida na biblioteca, seja ela 1.0 ou 2.0. Somente com usuários uma biblioteca pode sobreviver.

Embora a Biblioteconomia “ainda” esteja aceitando e se adaptando a realidade da web 2.0, é necessário citar que a “internet já evoluiu para web 3.0”, com foco na web semântica, como apontam Blatmann e Silva (2007). Essa “evolução da internet” pode ser vista na imagem abaixo.

Figura 4: Evolução da web



Fonte: Radar Networks & Nova Spivack (2007)

No blog O Melhor do Marketing (<http://www.omelhordomarketing.com.br/>) é dito que o autor Seth Godin e alguns pesquisadores já levantam a bandeira da web 4.0,

trabalhando cada vez com mais interação e velocidade num sistema operacional gigante.

4.2 Usuário 2.0

Essa nova forma de entender e ver Biblioteconomia se passa por uma adequação ao novo perfil de usuários, como apontam Vieira, Baptista e Cerveró (2013b). Esse novo perfil de usuário, que chamaremos de usuário 2.0, é reflexo direto de mudanças na nossa sociedade. Podemos dizer que tais mudanças são características da Geração Y, como levantam Aguiar e Silva (2014), que consiste basicamente em jovens nascidos nas décadas de 1980 e 1990. Mas é bom deixar claro que é mais relacionado com uma “atitude” do que necessariamente com a idade. Uma atitude presente muito mais em pessoas nascidas neste período, por isso esta definição cronológica.

Ainda segundo Aguiar e Silva (2014), a Geração Y se caracteriza por uma aptidão quase natural na utilização das redes sociais para comunicação, socialização e troca e conhecimentos. Essas pessoas já nasceram imersas num mundo tecnológico, então possuem uma intimidade, que as gerações anteriores não tiveram contexto social para desenvolver, e não se contentam apenas em utilizar as tecnologias, constantemente conseguem elaborar novas formas de utiliza-las.

Entretanto, como aponta Ortega Santamaría (2007), usuários de outras gerações também podem e utilizam as ferramentas mais atuais possíveis, mas a forma que eles utilizam e interagem com tais ferramentas é muito diferente.

Logo abaixo um quadro com as principais críticas positivas e negativas do impacto que a Geração Y tem em bibliotecas universitárias, o escopo do estudo de Aguiar e Silva (2014), mas que pode ser muito bem aproveitada para análise de bibliotecas em geral.

Quadro 7: Críticas positivas e negativas da Geração Y

CRÍTICAS POSITIVAS	CRÍTICAS NEGATIVAS
Necessidade de respostas e resultados imediatos	Características de bibliotecários (aptos a encontrar informações de forma rápida e escolher as melhores partes) do que de acadêmicos que podem analisar e interpretar dados
Opção por padrões informais e flexíveis	Não valorizam a privacidade
Não se importam com a hierarquia	Violam direitos de propriedade intelectual
Busca intensa por ampliação da rede de relacionamentos	Narcisistas
Aptidão para multitarefa	É uma geração superficial e distraída
Familiaridade com a tecnologia	Intimidam os amigos pela internet e praticam <i>bullying</i>
Acesso a mais informações, inclusive científicas	Não aprenderam a analisar um texto complexo, a armazenar fatos na mente, a aprender com a história ou a escrever corretamente
Colaborativos (compartilham as informações)	Não se envolvem com questões sociais
Estão sempre conectados às redes sociais	Desperdiçam tempo nas redes sociais

Fonte: Aguiar, Silva (2014)

Como podemos observar no quadro acima, a Geração Y não se importam com direitos autorais, são impacientes, são socialmente menos engajados e até mesmo intimidam as pessoas em ambientes virtuais. Em contra partida tem uma facilidade muito grande com as novas tecnologias e possuem muito mais acesso as informações.

4.3 Informação 2.0

Logo após a criação da web 2.0 veio o conceito de informação 2.0 que Vieira, Baptista e Cerveró (2013b) se baseando em Xu, Ouyang e Chu (2009) definiram como uma informação com quatro principais características diferenciais se comparado com a informação 1.0 exibidas no quadro abaixo

Quadro 8: Diferença entre informação 1.0 e informação 2.0

INFORMAÇÃO 1.0	INFORMAÇÃO 2.0
Linear	Não linear devido à estrutura de hiperlinks
Organizado somente pelo bibliotecário	Organizado conjuntamente entre bibliotecário e usuário, através de blogs e tags
Informação em via única, partindo do bibliotecário	Informação em diversas vias, partindo tanto do bibliotecário como do usuário
Tempo de envio da informação lento	Envio de informação mais rápido

Fonte: Vieira, Baptista, Cerveró (2013b) apud Xu, Ouyang e Chu (2009).

Adaptação do autor

Podemos notar que como em toda a ideia do mundo 2.0, a interação e falta de hierarquia está presente tanto que a informação não parte exclusivamente do bibliotecário.

5 O CAMPO EMPÍRICO: A BIBLIOTECA ESCOLHIDA

A biblioteca escolhida para nossos estudos, após definição de critérios de avaliação listados na metodologia, foi a BPE, localizada próxima a Central do Brasil, localidade de grande circulação de habitantes na cidade do Rio de Janeiro.

5.1 As bibliotecas públicas

A BPE é uma biblioteca pública, que tem seu conceito atualizado explicado no livro Biblioteca Pública, da Fundação Biblioteca Nacional.

O conceito da biblioteca pública baseia-se na igualdade de acesso para todos, sem restrição de idade, raça, sexo, status social, etc. e na disponibilização à comunidade de todo tipo de conhecimento. Deve oferecer todos os gêneros de obras que sejam do interesse da comunidade a que pertence, bem como literatura em geral, além de informações básicas sobre a organização do governo, serviços públicos em geral e publicações oficiais. A biblioteca pública é um elo de ligação entre a necessidade de informação de um membro da comunidade e o recurso informacional que nela se encontra organizado e a sua disposição. Além disso, uma biblioteca pública deve constituir-se em um ambiente realmente público, de convivência agradável, onde as pessoas possam se encontrar para conversar, trocar ideias, discutir problemas, auto instruir-se e participar de atividades culturais e de lazer. (FUNDAÇÃO BIBLIOTECA NACIONAL, 2000, p. 17)

Na mesma obra podemos ter um histórico das bibliotecas públicas. Essas instituições nasceram no final do século XIX, sendo um reflexo direto da revolução industrial com seu público majoritariamente classe operária. Ao passar do tempo as bibliotecas públicas adquiriram objetivos de promover a paz, democracia, o ensino, caráter social, promovendo cultura, lazer, informação e por fim a democratização do acesso as novas tecnologias da informação. A seguir um quadro elaborado com as visões da biblioteca pública pela visão da Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e Cultura (UNESCO)

Quadro 9: Manifestos da UNESCO.

Manifesto	Ano	Reflexões propostas
1º Manifesto	1949	Biblioteca caracterizada como centro de educação popular
2º Manifesto	1972	Biblioteca como provedora de lazer, cultura e informação
3º Manifesto	1994	Biblioteca com função democratização ao acesso das tecnologias de informação

Fonte: Adaptação do autor para Fundação Biblioteca Nacional (2000)

Desde o seu surgimento até dias de hoje, foram publicados três manifestos pela UNESCO, segundo a Fundação Biblioteca Nacional (2000), visando reflexões sobre o papel da biblioteca pública na sociedade à sua época. Podemos ver a evolução das propostas com paralelo do momento do globo, sendo primeiramente a proposta de educação popular num período de pós-guerra, a segunda proposta é implementação de lazer, cultura e informação na abertura cultural dos anos 70 e pôr fim a democratização do acesso junto da revolução advinda da popularização dos computadores.

No texto de Silveira (2013, p. 13) podemos ter uma noção maior da importância desse viés social e de acesso irrestrito, independentemente de qualquer característica do usuário, fica claro quando é dito “[...] colaborar para a difusão e visibilidade da ampla gama das manifestações culturais humanas, sem se levar em consideração critérios ligados à etnia, crença religiosa, condição financeira, questões sexuais ou políticas”.

5.1.1 A biblioteca pública no Brasil

No Brasil, a primeira biblioteca pública foi inaugurada em 1811 na Bahia com um perfil de apoio a educação (FUNDAÇÃO BIBLIOTECA NACIONAL, 2000). Já o cenário das bibliotecas públicas num geral é contado na obra de Milanesi (1983). Nela o autor pincela que a partir de 1971, houve uma mudança do perfil das instituições. Antes disso, as bibliotecas surgiram com o objetivo de aprimorar a vida cultural e

estimular a boa leitura, mas depois de 1971 as bibliotecas públicas passaram a ser vistas mais como bibliotecas escolares, visto que, por medidas oficiais, pesquisas foram acrescentadas no currículo escolar. Como era mais simples e menos oneroso transformar as bibliotecas públicas para suprir essas demandas, houve a mudança do perfil da instituição. A primeira medida de adaptação foi a compra de novos livros, enciclopédias em sua maioria. Importante ressaltar que a biblioteca pública funcionava mais como auxílio para aqueles alunos cujas famílias não possuíam recursos para obtenção de seus próprios livros e enciclopédias. A biblioteca servia como um “serviço de auxílio aos pobres”.

Essas mudanças fizeram não só o perfil da biblioteca se transformar, mas o perfil de gestão também. Agora o investimento seria muito menor, como adquirindo alguns exemplares de livros e poucos funcionários para administração do dia a dia. Tais mudanças também foram ocasionadas pela baixa frequência de usuários, uma vez que as famílias não queriam usufruir de serviços públicos por achar de certa forma degradante. Assim a ideia de fomentar uma biblioteca particular foi aumentando mais e mais. Essa ideia de possuir uma coleção particular não desencorajava a ida à biblioteca pública, mesmo a instituição possuindo uma variedade maior de livros.

Além desse cenário estudantil, Milanesi (1983) também levanta que foram criadas bibliotecas com funções de turísticas, oriundas de investimento político. Também existe a possibilidade de que instituições civis se engajam para cuidar, patrocinar uma biblioteca pública.

Ao concluir seu estudo, Milanesi (1983) disse que, apesar da falta de dados, o cenário das bibliotecas públicas é precário, sem apoio financeiro e com uma imensa lacuna no que as bibliotecas públicas deveriam ser e o que elas realmente vêm a ser.

Já o texto da Fundação Biblioteca Nacional (2000), aponta que o papel das bibliotecas públicas brasileiras é incentivar a educação e inserção social através da leitura. Em números, o Brasil apresenta “3454 bibliotecas públicas (1999), na sua maioria dirigida por leigos (52% dos dirigentes possuem apenas o 2º grau completo e 13% apenas o 1º grau)” (FUNDAÇÃO BIBLIOTECA NACIONAL, 2000, p. 23). O texto se conclui apontando a necessidade urgente de investimentos neste sentido.

5.2 Histórico

Visitando os sites da BPE (<http://www.bibliotecasparque.rj.gov.br/> e <http://www.cultura.rj.gov.br/espaco/biblioteca-parque-estadual-bpe>), podemos ter conhecimento da rica história da biblioteca. Embora tenha sido reinaugurada em março de 2014, ela existe a 141 anos, sendo criada em 1873 e inaugurada pelo então imperador Pedro II em março de 1873 e já serviu a população em diversos endereços diferentes. Como o Palácio da Prefeitura, Rua General Câmara em Copacabana e em seu endereço atual na Av. Presidente Vargas. Com o auxílio de uma visão progressista de Darcy Ribeiro, a BPE passou a seguir os passos da biblioteca francesa Bibliothèque Publique d'Information que tem uma visão centrada nos usuários, com serviços para a população em geral.

Além dessas mudanças de endereços, também houve algumas mudanças no nome da instituição. Antes de ser conhecida por Biblioteca Parque Estadual, atou sob os nomes de Biblioteca Municipal do Rio de Janeiro, Biblioteca Municipal do Distrito Federal (no período que Rio de Janeiro foi capital do país, após a proclamação da república), Biblioteca Estadual da Guanabara, Biblioteca Estadual do Rio de Janeiro, Biblioteca Estadual Celso Kelly e Biblioteca Pública do Estado do Rio de Janeiro antes de finalmente se chamar Biblioteca Parque Estadual ao ser reaberta em março de 2014.

5.3 Nova reforma

Ainda nos sites da BPE (<http://www.bibliotecasparque.rj.gov.br/> e <http://www.cultura.rj.gov.br/espaco/biblioteca-parque-estadual-bpe>), é possível encontrar informações sobre a última reforma da BPE e suas modernizações. No ano de 2008 a então Biblioteca Estadual Celso Kelly foi fechada para uma série de reformas que fazem parte de um programa de modernização, qualificação e informatização da rede de bibliotecas públicas promovido pelo governo estadual. A reinauguração do espaço ocorreu no dia 29 de março de 2014. A BPE se tornou a

matriz da rede de Bibliotecas Parque que o Estado está no processo de implementação, abrangendo atualmente a Biblioteca Parque de Manguinhos, Biblioteca Pública de Niterói, a Biblioteca Parque do Alemão e a Biblioteca Parque da Rocinha. A BPE é gerida pela Organização Social Instituto de desenvolvimento e Gestão (IDG), sendo uma instituição de caráter misto, que usa verbas tanto públicas quanto privadas para se manter.

Figura 5: Fachada antiga e reformada da BPE



Fonte: Do Rio para o Rio (2014)

O acervo da biblioteca é de caráter geral com mais de 200 mil títulos, entre livros, filmes músicas. Além disso, possui auditório, teatro, estúdios audiovisuais, exposições, laboratórios multimídias, bicicletário, jardim suspenso, oficinas, cursos diversos, restaurantes entre outros espaços.

O projeto atual foi desenvolvido por Glauco Campelo na década de 80 e revitalizado com ajuda das arquitetas Bel Lobo e Lilian Nóbrega. Uma preocupação das arquitetas que modernizaram o projeto foi a atenção ao viés sustentável do projeto. Além do objetivo de conscientizar a população, a BPE possui ecotelhados, usina de energia fotovoltaica. Em toda sua construção e concepção da biblioteca foi utilizada madeira certificada pelo FSC (Forest Stewardship Council- em português Conselho de Manejo Florestal, tradução do autor). Também foram empregados vidros especiais que reduzem o calor. A água captada pelas chuvas é reutilizada. Tais esforços promoveram a obtenção da certificação LEED (Leadership in Energy and Environmental Design- em português, Liderança em Energia e Design Ambiental,

tradução do autor), atestando o ótimo desempenho em ambientes eco saudáveis e, tornando-se assim, a primeira biblioteca com esse certificado na América latina.

Importante ressaltar que a BPE possui uma equipe especializada para atender usuários com deficiências, tanto motoras quanto cognitivas, e possui um acervo especializado para esses usuários.

Além das referências obtidas através de sites oficiais da instituição ou do governo, também foram encontradas outras informações através de uma reportagem feita por Fernanda Prestes e Isadora Barros num trabalho de conclusão do curso de jornalismo da ECO- UFRJ (Escola de Comunicação da Universidade Federal do Rio de Janeiro) apresentado em 2014. Essa reportagem ofereceu diversas informações complementares para o estudo de sites oficiais.

Uma dessas informações, junto do artigo presente no portal Abides (2013), é a inspiração do modelo de biblioteca parque vindo diretamente das bibliotecas parques na Colômbia, onde o programa de pacificação de repressão ao narcotráfico foi implantado em consonância as bibliotecas parques em favelas de Bogotá e Medellín. Além desse viés social e até de segurança pública existe também uma preocupação em possibilitar um suporte à educação e cultura para essas comunidades.

Para ter acesso à BPE é necessário fazer uma carteirinha, que além de dar acesso ao acervo da BPE também lhe dá acesso a toda rede de bibliotecas parque do Estado do Rio de Janeiro.

Ainda na reportagem, foram encontradas informações importantes como, por exemplo, que o Estado do Rio de Janeiro ainda auxilia a BPE financeiramente sendo o responsável por aproximadamente 70% da renda que entra no projeto . Além desse aporte financeiro, o Estado delimita metas a serem cumpridas diretamente no contrato. Essas metas variam desde número de visitação, criações de carteirinhas, visitas de escolas entre diversas outras.

Segundo a reportagem os eventos realizados pela biblioteca são de responsabilidade da IDG, mas eles são engessados pela Secretaria da Cultura. A

secretaria define uma linha a ser seguida e a IDG deve atuar dentro dessa linha. Um exemplo foi um evento com show do Toquinho. Como explicado na própria reportagem “o show do Toquinho, por exemplo, que é parte da celebração, foi projetado do lado de fora da biblioteca como forma de aumentar o número de espectadores”.

Por fim, o trabalho aponta algumas críticas para a BPE. Essas críticas variam desde “o preço dos produtos do Café, a fraca divulgação da nova biblioteca e até a falta de cartazes com a senha do wi-fi gratuito do local”.

6 ANÁLISE DE DADOS DO CAMPO EMPÍRICO

Como visto anteriormente, a utilização de mídias sociais pode ajudar no desenvolvimento da biblioteca, atraindo novos usuários e oferecendo novos serviços. Alves (2011) levanta um novo paradigma social em que as pessoas não precisam estar fisicamente na biblioteca, podendo interagir nos meios digitais através das mídias sociais. Sendo assim a partir desta seção iremos analisar os dados obtidos da BPE.

Ao visitar o website da BPE (<http://www.bibliotecasparque.org.br>) notamos no topo direito da página, destacados na imagem abaixo, “botões” para acesso as mídias sociais da biblioteca. Podemos notar que pelos “botões” de acesso, a BPE está integrada no *facebook*, *twitter* e *instagram*. Nas próximas seções iremos analisar a interações da BPE nessas mídias. Iniciaremos pelo *instagram*, passando pelo *twitter* e por último o *facebook*.

Figura 6: Página inicial da BPE



Fonte: Biblioteca Parque (2015)

6.1 Facebook

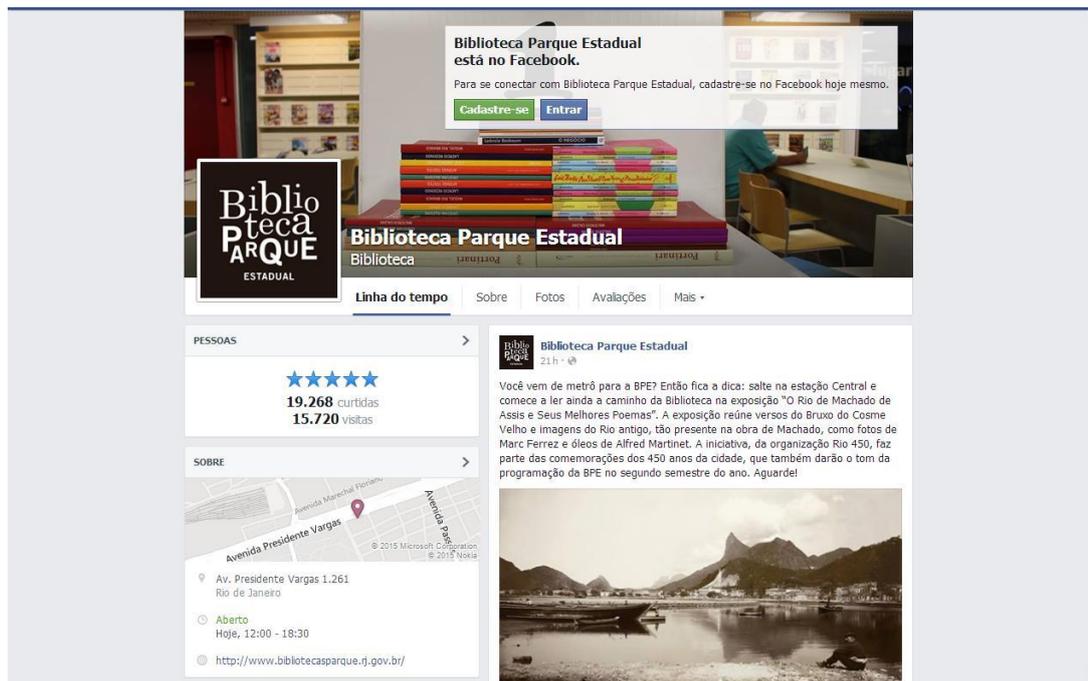
O *Facebook* (<http://www.facebook.com>) é uma rede social americana surgida em fevereiro de 2004, criado pelos amigos Mark Zuckerberg, Dustin Moskovitz, Chris Hughes e Eduardo Saverin. Sua missão é dar para as pessoas o poder de compartilhar e tornar o mundo um lugar mais conectado. Segundo o próprio *Facebook*, seus usuários utilizam a plataforma para interagir com amigos e suas famílias, além de se manterem conectados com o mundo e expressar seus pensamentos. Em termos de estatísticas, o *Facebook* possui 936 milhões de usuários ativos por dia e 1.44 bilhões de usuários ativos por mês (dados de março de 2015), sendo a grande maioria (82.8%) residente fora dos Estados Unidos e Canadá. Todos esses dados podem ser obtidas dentro do próprio *Facebook*, na página <http://newsroom.fb.com/company-info/>.

A biblioteca pode ter diversos benefícios ao utilizar o *Facebook*, tais como ampliar seu acesso, atrair novos usuários, ações de marketing, ampliar a quantidade de serviços, criações de conteúdos direcionados para nova mídia, elaboração de tutoriais, interação com o usuário em menor tempo (BEZERRA, 2014).

Ao acessar o perfil da BPE nos deparamos com a tela a seguir¹.

¹ Tendo em vista que as páginas da web podem sofrer mudanças a todo instante, todas as imagens e informações referentes ao facebook foram retiradas no dia 28 de abril de 2015.

Figura 7: Tela inicial do Facebook da BPE



Fonte: Facebook (2015)

A primeira informação que podemos notar é que a BPE utiliza o *Facebook* e ao explorar a página fica evidente que a BPE a utiliza de forma frequente, tendo o cuidado de apresentar uma média de uma publicação por dia. As publicações apresentam diferentes teores, como mostrado nas imagens abaixo.

Voltando a observar a imagem 7, podemos notar que a BPE possui 19.268 curtidas, ou seja, a BPE possui 19.268 usuários do *Facebook* interessados e cadastrados para receber as publicações feitas pela biblioteca. Também é possível ver que 15.720 pessoas disseram que fizeram uma visita à biblioteca, utilizando um serviço do próprio *Facebook* em que é possível compartilhar locais em que você esteve. Por fim, é possível ver que os próprios usuários do *Facebook* avaliaram a BPE de forma excelente com 4,8 estrelas de 5 estrelas possíveis (informação obtida ao passar o cursor sobre as estrelas), detalhados na próxima imagem

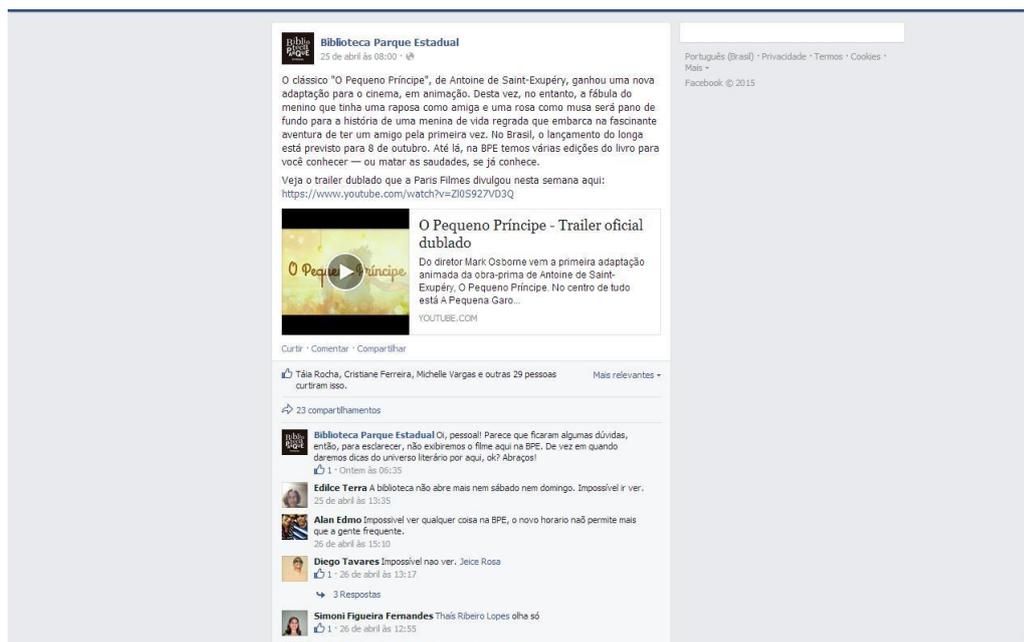
Figura 8: Publicação da BPE no Facebook



Fonte: Facebook (2015)

Na figura 8, a BPE publicou uma foto, no dia 27 de abril de 2015, informando uma forma de chegar à biblioteca utilizando transporte público que conta com uma exposição cujo tema será abordado futuramente na própria BPE. Também é interessante ressaltar que dentro desta publicação um usuário perguntou sobre o funcionamento da BPE e foi prontamente respondido pelo perfil da instituição.

Figura 9: Publicação da BPE sobre adaptação literária



Fonte: Facebook (2015)

Já na figura 9, de 25 de abril de 2015, a BPE informa de uma futura adaptação cinematográfica de uma obra literária, O Pequeno Príncipe de Saint-Exupéry, apresentando seu trailer oficial. Na parte destinada aos comentários, a própria BPE percebendo um feedback de seus usuários trata de explicar que não haverá exibição do filme, está apenas “dando dicas do universo literário”. Também é possível notar que alguns usuários estão demonstrando seu descontentamento com o atual horário da BPE. Algo que pode ser notado pela equipe e debatido em futuras reuniões.

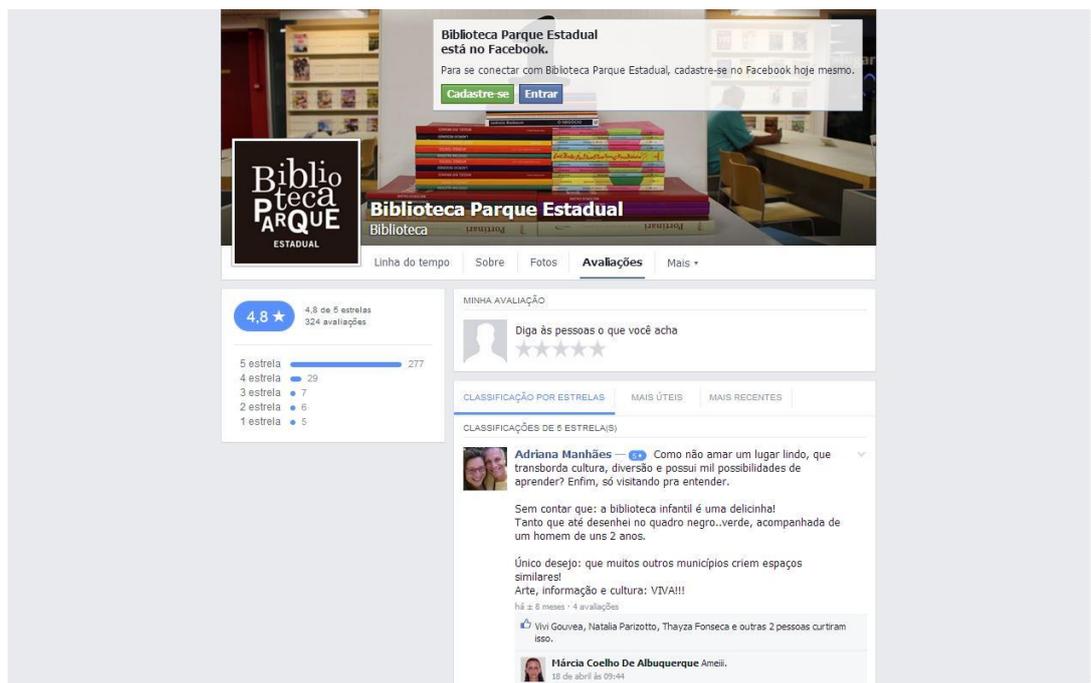
Figura 10: Postagem da biblioteca sobre o dia do livro e seus serviços



Fonte: Facebook (2015)

Já na imagem 10, postagem do dia 23 de abril, a BPE informa uma curiosidade, o dia do livro, e aproveita pra ao mesmo tempo mostrar a qualidade do acervo através da foto, divulga seu acervo através do catálogo online (http://bibliotecasparque.alexandria.com.br/pesquisa_idg/) e o serviço de empréstimo com informações de quantos títulos são permitidos levar e por quanto tempo. No campo dos comentários, a BPE ajuda usuários que possuíam dúvidas sobre renovação do empréstimo.

Figura 11: Avaliações de usuários sobre a BPE



Fonte: Facebook (2015)

Na figura 11 é possível ver que a avaliação média da BPE é de 4,8 estrelas em cinco possíveis, apresentando uma média excelente. Num total de 324 avaliações, 277 foram nota máxima, 29 usuários avaliaram em 4 estrelas, 7 usuários avaliaram em 3 estrelas, 6 usuários avaliaram em 2 estrelas e por fim, 5 usuários avaliaram em 1 estrela. Ao observar as principais críticas negativas, há um consenso de que a segurança o local é a maior preocupação e defeito da BPE, com frequentes assaltos. Também há reclamações sobre o horário de atendimento.

Figura 12: Vídeos publicados pela BPE



Fonte: Facebook (2015)

Na parte de vídeos, a BPE só possui três vídeos publicados, todos os vídeos são curtos, com o mais extenso com 44 segundos de duração. Sendo o primeiro especial de carnaval chamando usuários para visitarem a BPE logo após a quarta feira de cinzas. O segundo consiste da atriz Virgínia Cavendish convidando para o encerramento de uma exposição sobre Wally Salomão. O último é ilustrando o uso de uma ferramenta de auxílio para pessoas com deficiências visuais, sendo a publicação um convite para um evento sobre acessibilidade.

6.1.1 Análise de dados do *Facebook*

Nesta fase da análise foram capturados os dados de todas as publicações do perfil da BPE no *facebook*. Reunimos as informações de curtidas, comentários e compartilhamentos de todos os itens na linha do tempo da BPE originadas de março de 2014 até abril de 2015. Iremos desconsiderar o mês de março de 2014 para comparações entre os meses, visto que as postagens começaram já no final do mês. Foi elaborada uma tabela com as informações total de curtidas; total de comentários; total de compartilhamentos; média de publicação por dia; média de curtidas por dia e

publicação; média de comentários por dia e publicação; média de compartilhamentos por dia e publicação.

Quadro 10: Dados do Facebook da BPE em 2014

	ABR.	MAIO	JUN.	JUL.	AGO.	SET.	OUT.	NOV.	DEZ.
Total de publicações	16	27	26	33	20	45	59	41	45
Curtidas	1677	1396	502	1235	653	2080	1809	1226	1557
Comentários	177	98	44	135	67	302	159	65	124
Compartilhamentos	739	435	159	739	468	1216	619	403	547
Media de publicação por dia	0,53	0,87	0,86	1,06	0,64	1,5	1,90	1,36	1,45
Media de curtidas por dia	55,9	45,03	16,73	39,83	21,06	69,33	58,35	40,86	40,22
Media de curtidas por publicação	104,81	51,70	19,30	37,42	32,65	46,22	30,66	29,9	34,6
Media de comentários por dia	5,9	3,16	1,46	4,35	2,1	10,06	5,12	2,16	4
Média de comentários por publicação	22,12	3,62	1,69	4,09	3,35	6,71	2,69	1,58	2,75
Média de compartilhamento por dia	24,63	14,03	5,3	23,83	15,09	40,53	19,96	13,43	17,64
Média de compartilhamento por publicação	92,37	16,11	6,11	22,39	23,4	27,02	10,49	9,82	12,15

Fonte: Dados da pesquisa (2015)

Em março de 2014, mês que a biblioteca entrou na rede social, foi utilizado a rede social por apenas 8 dias, tendo as publicações perfis convidativos, mostrando uniformes da equipe, foto da reforma, dados do acervo, etc. Em relação a números, a BPE teve ao todo 22 publicações, com números totais de 2444 curtidas, 149 comentários e 829 compartilhamentos. Um fato curioso e raro nessa nossa observação é que uma publicação teve o maior número de curtidas, comentários e compartilhamento, com 529, 38 e 143 respectivamente. A publicação é uma foto convidando os usuários a visitarem uma exposição sobre Vinícius de Moraes.

Analisando os números obtidos somente em 2014, o mês de setembro foi o melhor em números totais, com 45 publicações. Entretanto, se formos analisar o

desempenho médio, o resultado obtido é diferente. O mês de abril possui uma melhor média de interações, até devido às 16 publicações, menor número de publicações em todo o período que a BPE tem na rede social.

Nesse primeiro ano, a publicação com maior número de curtidas foi em julho, com 209 curtidas. A publicação é um relato de uma mulher que passou a visitar a BPE e maravilhada com a estrutura resolveu providenciar seus documentos para usufruir melhor da BPE. Em contra partida, a publicação com menor número de curtidas foi em junho, com apenas uma curtida, e tratava de uma cobertura sobre um evento envolvendo literatura e futebol contando com a presença do escritor Ruy Castro.

Figura 13: Publicação com maior número de curtidas em 2014



Fonte: Facebook (2015)

Em questão de comentários, a publicação com maior número foi em setembro. Essa publicação também teve o maior número de compartilhamentos e foi o terceiro com maior número de curtidas, sendo 104 comentários e 238 compartilhamentos e 193 curtidas. A publicação é uma foto contendo informações sobre um espetáculo inspirado nas obras de Clarice Lispector. Já nas publicações menos comentadas e compartilhadas tivemos várias com nenhuma interação, se destacando os meses de

outubro com 24 publicações sem comentários e junho com 10 publicações sem compartilhamentos.

Figura 14: Publicação com maior número de comentários e compartilhamentos em 2014

Fonte: Facebook (2015)

Outra informação interessante são os tipos de publicações que a página faz. Essa publicação pode ser uma foto, apenas texto, compartilhamento de vídeo, compartilhamento de link, entre diversas outras possibilidades. Abaixo um quadro com todos os tipos de publicações utilizados no ano de 2014 e quantas vezes foi utilizado.

Quadro 11: Tipos de publicações utilizadas em 2014

TIPO DE PUBLICAÇÃO	QUANTIDADE DE POSTAGENS
Foto	258
Vídeo	2
Compartilhamento de foto	16
Compartilhamento de link	32
Mudança da foto da capa	7
Mudança da foto do perfil	2
Criação de evento	1
Compartilhamento de evento	3
Compartilhamento de publicação	7
Compartilhamento de vídeo	5
Compartilhamento de áudio (soundcloud)	1
TOTAL	334

Fonte: Dados da pesquisa (2015)

Observando o quadro acima, podemos ver que a predominância de publicações são fotos, vastamente utilizado com 258 utilizações para ou ilustrar conteúdos escritos ou as imagens sendo contendo as próprias informações. Em segundo lugar, compartilhamento de links e em terceiro compartilhamento de fotos de outras páginas do *facebook*, com respectivamente 32 e 16 utilizações respectivamente.

Em 2015, o cenário levantado foi representado no quadro abaixo.

Quadro 12: Dados do Facebook da BPE em 2015

	JAN.	FEV.	MAR.	ABR.
Total de publicações	31	51	61	47
Curtidas	1871	3089	4170	2325
Comentários	181	184	491	432
Compartilhamentos	578	780	848	802
Media de publicação por dia	1	1,92	1,96	1,56
Media de curtidas por dia	60,35	110,32	134,51	77,5
Media de curtidas por publicação	60,35	60,56	69,36	49,46
Media de comentários por dia	5,83	6,57	15,83	14,4
Média de comentários por publicação	5,83	3,60	8,04	9,1914
Média de compartilhamento por dia	18,64	27,85	27,35	26,73
Média de compartilhamento por publicação	18,64	15,29	13,90	17,06

Fonte: Dados da pesquisa (2015)

Em comparação com o ano de 2014, a BPE está mais ativa, tendo uma média de publicação diária sempre acima de uma publicação por dia. Também temos os maiores números totais de curtidas e comentários, presentes nesse período, mais precisamente no mês de março. Entretanto o mês mais compartilhado continua sendo setembro de 2014, com 1216 compartilhamentos.

Analisando mês a mês de 2015, o melhor desempenho em questão de interação foi março, mês com o maior número de publicações em todo o período analisado, com 61 publicações. O mês de janeiro foi o mês com menos publicações, curtidas, comentários e compartilhamentos.

Em fevereiro tivemos a publicação com mais curtidas, incluindo o ano de 2014, com 900 pessoas mostrando interesse numa foto contendo um trecho de Carlos Drummond de Andrade sobre o carnaval, enquanto a publicação do mês de abril falando sobre o lançamento de um livro apresenta o menor número de curtidas, com apenas 4.

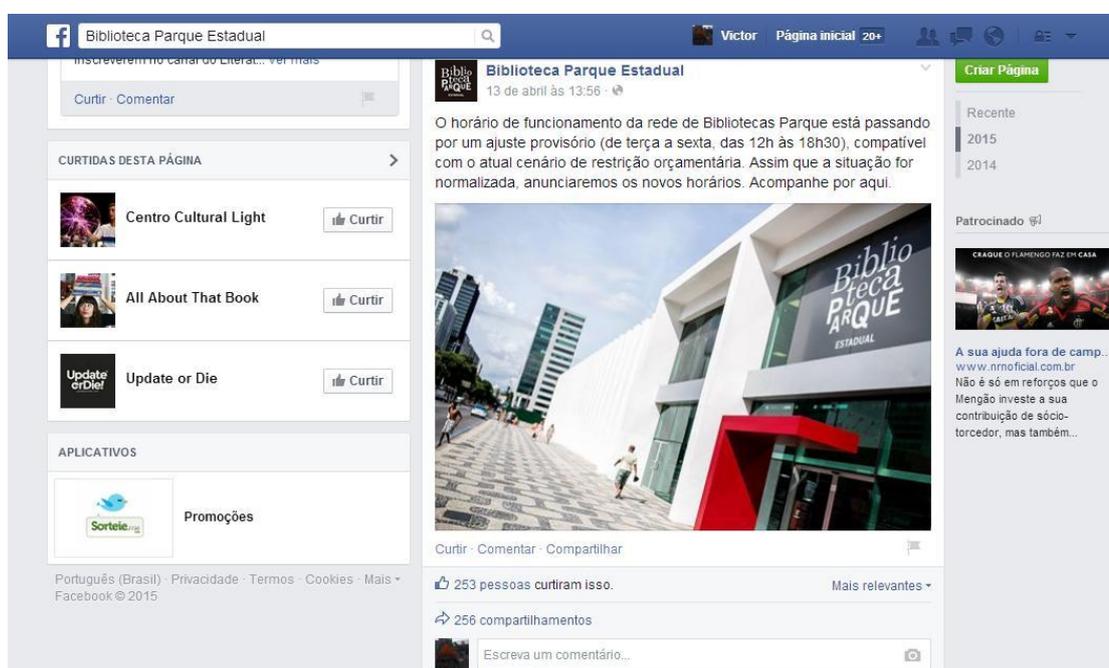
Figura 15: Publicação com maior número de curtidas em 2015



Fonte: Facebook (2015)

Em abril tivemos a publicação com mais comentários e compartilhamentos, 172 e 256 respectivamente, também teve o maior número de curtidas no mês, com 253 curtidas. Esses números, entretanto, não mostram que a publicação foi bem aceita ou que tenha agradado os usuários. Esta publicação do dia 13 de abril informa o novo horário de funcionamento da BPE (de terça a sexta, das 12h às 18h30 diferente do horário antigo de terça a domingo, das 10h às 20h), devido um “cenário de limitações orçamentárias”. Uma maioria avassaladora de comentários são reclamações por esse novo horário.

Figura 16: Publicação com maior número de comentários e compartilhamentos em 2015



Fonte: Facebook (2015)

Novamente o cenário de 2014 em relação aos comentários e compartilhamentos se repetiu, possuindo diversas publicações com nenhuma interação, sendo o mês de março com o maior número, sendo 16 publicações sem comentários e 9 publicações sem compartilhamento.

Também devemos ressaltar que entre o final do mês de março e início do mês de abril a BPE fez uma sequência de publicações em comemoração ao aniversário de um ano de sua reinauguração.

Logo a seguir o quadro com os tipos de publicação que a BPE fez no ano de 2015.

Quadro 13: Tipos de publicações utilizadas em 2015

TIPO DE PUBLICAÇÃO	QUANTIDADE DE POSTAGENS
Foto	154
Vídeo	1
Compartilhamento de foto	3
Compartilhamento de link	18
Mudança da foto da capa	6
Compartilhamento de evento	1
Compartilhamento de publicação	1
Compartilhamento de vídeo	8
Texto	4
TOTAL	196

Fonte: Dados da pesquisa (2015)

O maior quantitativo de postagens é novamente postagens de fotos, com o mesmo perfil das postagens de 2014. Novamente compartilhamento de link fica com o segundo lugar de postagem mais utilizada com 18 publicações seguido de compartilhamento de vídeos com 8 publicações. A grande diferença em comparação com o ano anterior é a inclusões de publicações apenas de texto, com 4 publicações.

6.2 Twitter

Twitter é um serviço de microblog lançado em outubro de 2006 nos Estados Unidos, como apurou Alves (2011), capaz de promover a interação através de mensagens, privadas ou não, entre os usuários. O autor também desenvolveu um conceito conciso do que é o serviço.

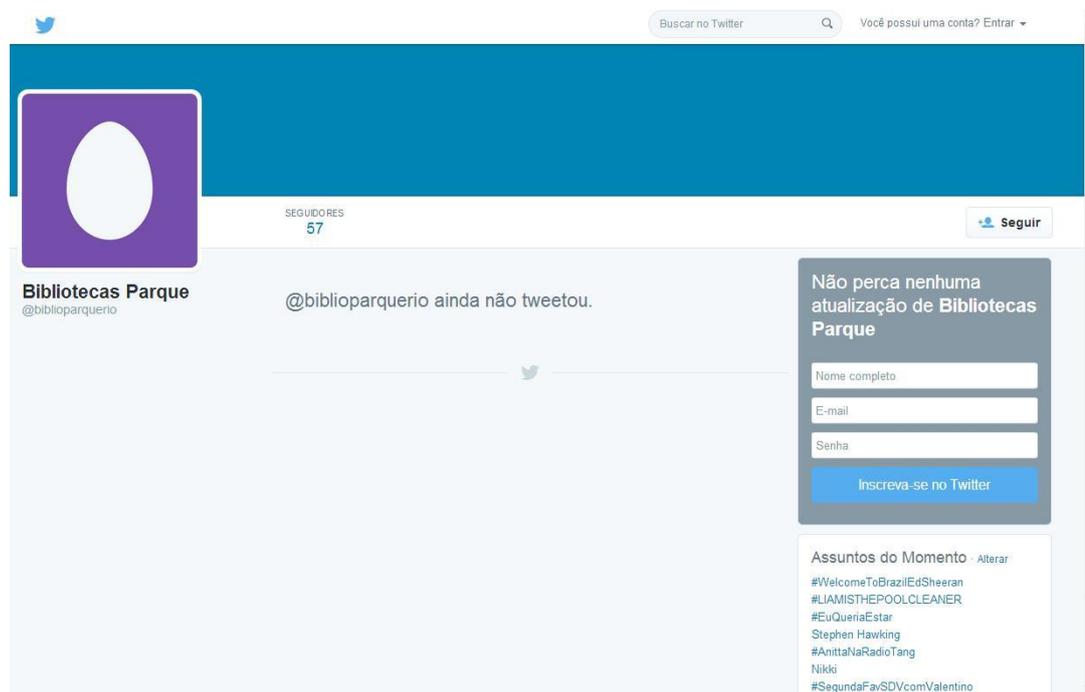
O *Twitter* é um serviço de envio de mensagens com até 140 caracteres (incluindo os espaços). As mensagens são distribuídas para um grupo de pessoas que adicionam o usuário de acordo com seu tema de interesse e podem ser enviadas ou recebidas em *desktops*, *notebook*, *smartphones* e celulares. Uma característica marcante do *Twitter* é a propagação de ideias e opiniões por parte de qualquer pessoa, ultrapassando barreiras culturais, educacionais, sociais, nacionais etc. Outra particularidade do *Twitter* é a rapidez com que se publicam mensagens, pois é possível divulgar informações e notícias com uma agilidade que supera os meios de comunicação tradicionais. (ALVES, 2011, p. 99)

Visitando o site do *Twitter* (<http://twitter.com>) podemos nos deparar com o número de usuários ao redor do globo (288 milhões de usuários ativos por mês), quantidade de mensagens, enviadas (500 milhões por dia), com 77% de usuários fora dos Estados Unidos e com sua plataforma disponível em 33 idiomas. Com tais números e estimativas, Silva et al. (2012) diz que uma das principais atribuições que uma biblioteca pode ter ao utilizar o serviço de microblog é incrementar o marketing, divulgando seus serviços e conteúdos que possam vir a ser úteis para seus seguidores.

Silva et al. (2012, p. 77) ainda aponta que o serviço ainda pode gerar um feedback se o bibliotecário possuir conhecimentos mais profundos e assim mudar os serviços se necessário e conhecer melhor seus usuários. “Quando o profissional bibliotecário possui um conhecimento mais avançado da ferramenta, é possível obter informações detalhadas como, por exemplo, dados estatísticos de reclamações, dúvidas e solicitações.”

Definido a importância e a utilidade que um perfil bem construído e trabalhado no *twitter*, acessamos o link do *twitter* da BPE, o ícone do meio que se assemelha a um pássaro somos levados ao endereço <https://twitter.com/biblioparquerio>, presente na imagem abaixo

Figura 17: Perfil do *Twitter* da BPE



Fonte: Twitter (2015)

Podemos ver que a BPE, apesar de possuir um perfil com seu nome e com endereço na página principal da instituição, o perfil está abandonado. A BPE não possui nenhuma postagem ou foto de perfil. Apesar dessas condições adversas o perfil da BPE possui 57 seguidores e não é inscrito para seguir nenhum outro perfil.

6.3 Instagram

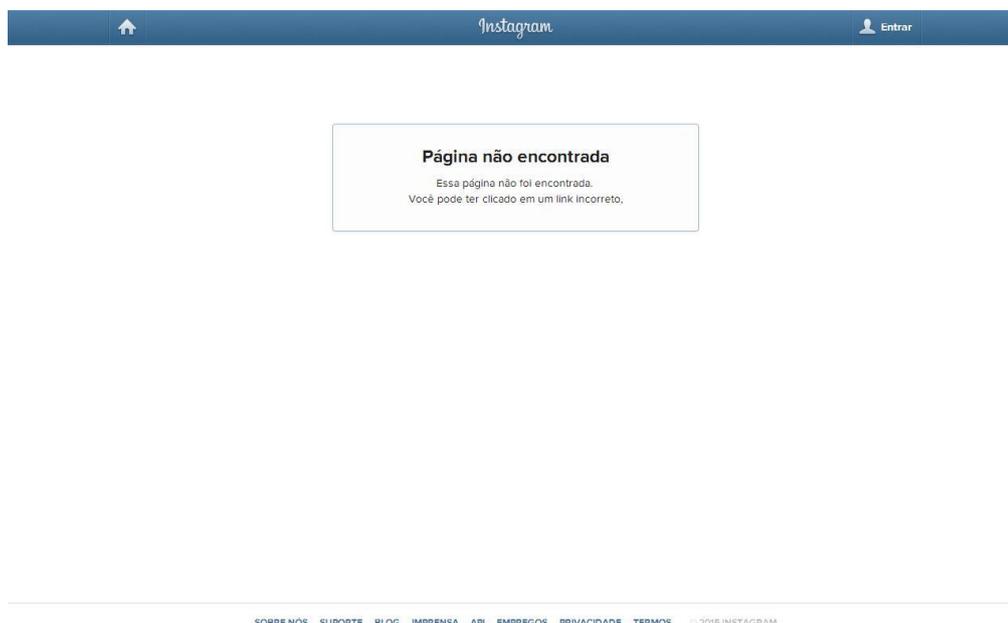
O *instagram* é uma rede social americana especializada em compartilhamentos de fotos, com a possibilidade de utilização de filtros para mudar esteticamente a foto original, como consta na página “FAQ” no site oficial do *instagram* (<http://instagram.com>). Em sua página direcionada para imprensa (<https://instagram.com/press/>), o *instagram* informa que surgiu em outubro de 2010, possuindo 300 milhões de usuários e 75 milhões de novas fotos por dia. Aproximadamente, 70% de seus usuários residem fora dos Estados Unidos.

Alguns blogs listam iniciativas que podem ser benéficas a uma biblioteca utilizar o *instagram*, como por exemplo, nos blogs da London School of Economics and Political Science (<http://blogs.lse.ac.uk/>), Open Education Database

(<http://oedb.org/>) e o Emerging Tech in Libraries (<https://emerging.commons.gc.cuny.edu>). Esses blogs apontam estratégias simples como exibir fotos históricas da instituição, mostrar o dia a dia dos funcionários, usar hashtags (termos chaves que funcionam para indexação), pedir para os usuários mostrarem seus autores prediletos (acompanhado de uma hashtag para ser possível recuperar a informação), exibir fotos das coleções e da biblioteca em si, promover eventos e serviços.

Em contrapartida dessas funcionalidades práticas do uso do *instagram* por uma biblioteca, a BPE não possui um perfil, mesmo com um ícone para direcionamento à mídia no site da biblioteca. Abaixo, a tela de erro que ocorre ao tentar acessar o perfil pelo site da BPE

Figura 18: Perfil do *Instagram* da BPE



Fonte: Instagram (2015)

6.4 Contato com o responsável pela biblioteca

Como dito na metodologia, foi feito um pequeno questionário com a BPE, visando obter informações que poderiam ser obtidas apenas diretamente com a instituição. Tal questionário foi realizado por e-mail e as respostas se encontram em

sua totalidade na seção de anexos. Após entrar em contato com a instituição, a responsável pelas publicações no *Facebook* respondeu o questionário no dia 15 de maio de 2015. Abaixo as principais informações obtidas.

A responsável pelas publicações é a redatora Táia Rocha. Ela é formada em Comunicação Social pela Universidade Federal Fluminense (UFF). Ela informou que na BPE não possui metas em interações, mas eles tentam sempre aumentar em relação ao mês anterior. Em relação a postagens, a BPE procura sempre fazer postagens com certa utilidade pública, falando de seus serviços e de assuntos de interesse da biblioteca, como por exemplo, literatura e cultura e o conteúdo dessas postagens são revisadas pela gerente de comunicação e às vezes pela própria Secretaria de Cultura. Já olhando para o público, a BPE aponta que na interação, os usuários estão sempre interagindo, são sempre educados e amistosos. Inclusive em pontos que a instituição e os usuários possam vir a discordar, existe uma relação boa, com argumentação e diálogo.

A BPE enxerga que as redes sociais são importantes para manter o público informado. Desde as pessoas vendo a biblioteca antes na internet, até mandando mensagens para tirar dúvidas de como a biblioteca funciona. Eles também levantam que as redes sociais puderam fazer a localização, vista por eles mesmos como num local ermo, passar a ser mais visitada. Também pelo sistema do próprio *facebook* que quando alguma pessoa interage com o perfil da BPE é possível que esta interação apareça para os seus amigos.

Já em monitoramento, a BPE utiliza os próprios recursos que o *facebook*, como por exemplo, o agendamento de postagens. Foi dito que normalmente serviços de monitoramento e análise de redes sociais são feitos por empresas especializadas e atualmente a BPE não possui contrato com qualquer empresa desse tipo. No questionário também é informado que a instituição vê que os temas sociais, ações sociais da biblioteca, listas, além de publicações falando de curiosidades como o “dia do bibliotecário” fazendo bastante sucesso.

Foi perguntando dos perfis que são mostrados no site da BPE e não utilizados, o *twitter* e o *instagram*. Sobre o *twitter* foi dito que ainda não existe forma e equipe

para alimentar o perfil. Já sobre o *instagram*, foi dito que o link na página estava errado e será corrigido. Já no *facebook*, o perfil da BPE não se espelha em nenhum outro, mas fica observando outras páginas de instituições culturais e para campanhas dessas instituições, como o #bookfacefriday.

Foi perguntado se há alguma estatística de influência das mídias sociais em visitas ou em empréstimos, porém eles não possuem dados sobre isso.

Por fim, foram questionadas quais as competências necessárias para um profissional trabalhar com mídias sociais em uma biblioteca. Também foram perguntados quais as maiores dificuldades que uma se pode ter com mídias sociais em bibliotecas. Nas competências foi dito que ter um texto claro e correto, uma maneira didática, atraente e descontraída. Também foi dito que é preciso uma empatia com os usuários, gostar de trabalhar nesse meio virtual e ter curiosidade para conseguir novas informações e curiosidades. Também foi dito que é essencial ter uma paixão pelo tema da página que você administra. Em questão das dificuldades, foi apontado que o fato de ser uma instituição pública e ser administrado pelo governo pode implicar com questões políticas é a maior crítica feita.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste trabalho foi proposta uma observação sobre a figura do bibliotecário 2.0, passando pelo conceito de web 2.0 e biblioteca 2.0, para então visitar a realidade da BPE. Vimos que com o advento da web 2.0, termo criado por O'Reilly em 2005 apontando uma web com maior interação entre seus usuários, se surgiu à biblioteca 2.0, conceito criado num blog do Michael Casey e defendido por Maness em seu artigo de 2007 onde diz que é preciso uma nova biblioteca utilizando as ferramentas da web 2.0 mas visando o público virtual e físico de uma biblioteca. O último conceito apresentado, em relação à evolução da web junto da biblioteca, foi o conceito do bibliotecário 2.0, um profissional que precisa estar conectado com as mídias sociais e com conhecimentos técnicos, até criando a figura de um community manager que seria o encarregado direto de administrar essas mídias sociais com uma linguagem visando aproximar os leitores com a biblioteca.

Para melhor exibição dos deveres de um bibliotecário 2.0, foi elaborado um quadro referencial teórico com algumas das diversas funções, habilidades e deveres que o profissional precisa ter nesta área. Além de uma análise do perfil do profissional desta específica área, proposto no quadro de Vieira, Baptista e Cerveró (2013b), também foram levantadas algumas das diversas mídias sociais e suas aplicações.

Logo após o cuidado de conceituar tais termos passamos diretamente para o campo empírico. A BPE é uma biblioteca pública, e como biblioteca pública ela possui uma responsabilidade social e guiando para uma identificação cultural da sociedade. No texto de Silveira (2013) temos um relance dessa importância social das bibliotecas e esse conceito parece estar alinhado com o que a BPE faz, uma prova pequena disso é uma resposta obtida pelo questionário quando perguntado se havia algum perfil específico de usuários para as redes sociais.

Ao visitar o website da BPE podemos logo identificar três diferentes redes sociais que são utilizadas pela equipe da biblioteca. Vimos que o *twitter* (com perfil chamado @biblioparquerio) não possui nenhuma publicação, e com o questionário aplicado chegamos à informação de que por motivos de ordem interna essa rede social não é utilizada. Ao tentar verificar o *instagram* somos levados a uma página de

erro, mas que novamente com o auxílio do questionário, descobrimos que existe sim um perfil, com o nome de bibliotecaparqueestadual, e que devido nossa indagação foi noticiado o erro e que será reparado. O *facebook* é a rede social que a BPE mais utiliza tendo uma media de publicação muitas vezes maior que uma por dia.

Ainda observando o *facebook* da BPE, paralelamente com o questionário aplicado, podemos notar que a biblioteca como um todo procura ter um cuidado, tanto com o conteúdo quanto com o trato com os usuários, nas mídias sociais. Procura responder perguntas, aumentar o número de interações e crescer mês a mês. Publicações como o relato de uma senhora que viu na biblioteca o incentivo para fazer novos documentos, convite para exibição, ou até mesmo uma imagem com alguma frase conhecida podem mover os usuários a se interessarem e interagirem e compartilharem o conteúdo da biblioteca. Entretanto, as interações não são exclusivamente positivas, possuindo críticas em relação à segurança e a redução do horário de atendimento da biblioteca.

Como já apontado no trabalho, o mundo virtual está mudando, evoluindo e essa mudança, criando uma interação maior entre pessoas e instituições, e essas mudanças forçam uma alteração na forma de se pensar biblioteconomia. Esse pensamento pode ser comparado com a quinta lei proposta por Ranganathan, onde diz que a biblioteca é um organismo em crescimento. Como vimos anteriormente Ranganathan já dialogava com o futuro da Biblioteconomia prevendo um crescimento dos acervos, novos suportes da informação e como se relacionar com essas novas tecnologias.

Apesar de levantarmos neste trabalho essa importância da figura do bibliotecário 2.0 e dele ser o responsável por parte da administração em relação à interação que a biblioteca possui com os usuários 2.0, tendo até mesmo um perfil de profissional traçado com seus deveres e habilidades, esta não é a realidade encontrada no estudo do campo. Ao invés de um community manager, possuímos uma formada em jornalismo atuando como uma redatora de conteúdo. Embora a responsável utilize várias das habilidades e competências que identificamos necessárias para um bibliotecário 2.0.

É possível encontrarmos trabalhos sobre o uso de algumas mídias sociais em bibliotecas, como nos trabalhos de Calil Jr (2010 e 2013) e Pereira (2010). Um outro autor com tanto trabalhos quanto um engajamento virtual, através de seus blogs, interessantes é Moreno Barros. Além de diversos outros trabalhos publicados, palestras e debates em encontros de biblioteconomia, como o Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação e os Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias. Um outro autor com um trabalho interessante e preocupado nessa conversação. Isso demonstra que já existe uma procura em debater os novos caminhos da Biblioteconomia, ao menos o uso das novas ferramentas.

Entretanto, como visto no estudo de Vieira, Baptista e Cerveró (2013b), existe uma lacuna de estudos focados em analisar o perfil de bibliotecários 2.0, portanto é recomendável que mais trabalhos e artigos nesse campo de pesquisa sejam feitos. Não só para melhor desbravar esse perfil de profissional, mas também para identificar o porquê de profissionais de outras áreas estão sendo encarregados de administrar as mídias sociais de uma biblioteca 2.0. Também é de bom grado novos estudos com intuito de observar uma defasagem na graduação com o campo de trabalho atual.

Apesar dos resultados obtidos neste trabalho é bom salientar o fato de que a figura de um profissional de Biblioteconomia atualizado sempre existiu. Apesar de possuir uma nova nomenclatura, para melhor atender as terminologias das circunstâncias atuais, sempre foi dever do bibliotecário estar a par das mudanças que o mundo vive.

REFERÊNCIAS

- ABIDES. Experiências das bibliotecas parque na América do sul: Casos do Brasil e da Colômbia. Disponível em: <<http://abides.org.br/experiencias-das-bibliotecas-parque-na-america-do-sul-casos-do-brasil-e-da-colombia/>>. Acesso em: 26 abr. 2015
- AGUIAR, Giseli Adornato de; SILVA, José Fernando Modesto. Uso das ferramentas de redes sociais em bibliotecas universitárias: Um estudo exploratório da UNESP, UNICAMP E USP. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, v. 7, n.1, jan./jun. 2014. Disponível em: <<http://inseer.ibict.br/ancib/index.php/tpbci/article/view/129/171>>. Acesso em: 20 abr. 2015
- ALMENDRA, Gabriela de Jesus Lauzana. **As apropriações da mídia social Facebook pelas Bibliotecas Públicas Estaduais brasileiras**. 2014. 89 f. Trabalho de conclusão de curso (Graduação em Biblioteconomia) – Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2014.
- ALVES, C. D. . Informação na Twitosfera. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 9, n. 1, p. 92-105, jul./dez. 2011. Disponível em: <http://www.sbu.unicamp.br/seer/ojs/index.php/rbci/article/view/497/pdf_4>. Acesso em: 23 de abr. de 2015
- BEZERRA, Fabíola Maria Pereira. A Biblioteca Universiária e as redes sociais: O caso do Mural Interativo do Bibliotecário. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE
- BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 18., 2014, Belo Horizonte. **[Anais eletrônicos]**... Belo Horizonte, 2014. Disponível em: <<https://www.bu.ufmg.br/snbu2014/wp-content/uploads/trabalhos/254-1817.pdf>>. Acesso em: 28 abr. 2015.
- BIBLIOTECA PARQUE ESTADUAL. Disponível em: <<http://www.cultura.rj.gov.br/espaco/biblioteca-parque-estadual-bpe>>. Acesso em 20 abr. 2015.
- BIBLIOTECA PARQUE. Disponível em: <<http://www.bibliotecasparque.rj.gov.br/>>. Acesso em: 20 abr. 2015.
- BIBLIOTECÁRIOS SEM FRONTEIRAS. Disponível em: < <http://bsf.org.br/>>. Acesso em: 4 jul. 2015.
- BLATTMANN, Ursula; SILVA, Fabiano Couto Corrêa da. Colaboração e interação na Web 2.0 e Biblioteca 2.0. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 12, n. 2, p. 191-215, jul./dez. 2007.
- BRAMBRILLA, Ana. **Ebook**: Um guia prático sobre social media optimization. Scup Ideias, [2013]. 39 p.
- BRITO, Jorgivânia Lopes; SILVA, Patrícia Maria. A biblioteca 2.0 e suas ferramentas de colaboração e interação: Como aplicá-las no fazer bibliotecário?. **Biblionline**,

João Pessoa, v. 6, n. 1, p. 149-149, 2010. Disponível em:
<<http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/biblio/article/view/4910/3715>>. Acesso em:
20 de abr. de 2015.

CALIL JUNIOR, Alberto. Bibliotecas universitárias e ciberespaço: olhares sobre uma relação em construção. In: Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias, XVI, 2010, Rio de Janeiro. **Anais** Rio de Janeiro, 2010

CALIL JUNIOR, Alberto. Mídias sociais nas bibliotecas universitárias brasileiras. In: **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 18, n. 2, p. 1053-1077, jul./dez. 2013

CASEY, Michael E.; SAVASTINUK, Laura. Library 2.0: service for the next-generation library. **Library Journal**, Sep. 2006. Disponível em:
<http://lj.libraryjournal.com/2010/05/technology/library-2-0/#_>. Acesso em: 25 mar. 2014.

CONSEJO DE COOPERACIÓN BIBLIOTECÁRIA. Perfiles profesionales. Madrid-ESP, 2013. Disponível em:
<http://www.mcu.es/bibliotecas/docs/MC/ConsejoCb/GruposTrabajo/GT_Perfiles_prof/perfilesinforme2012.pdf>. Acesso em: 28 abr. 2015.

DESCHAMPS, Ryan. My top-ten Library 2.0 "no-brainers" for public libraries and others. **One-Person Library**, v. 24, n. 2, p. 7-9, jun., 2007

DO RIO PARA O RIO. Disponível em: < <https://medium.com/@ProjetoUFRJ/do-rio-para-o-rio-df3104b18953>>. Acesso em: 2 maio 2015.

EMERGING TECH IN LIBRARIES. Disponível em:
<<https://emerging.commons.gc.cuny.edu/2013/09/using-instagram-library/>>. Acesso em: 22 abr. 2015

FACEBOOK. Disponível em: < <https://www.Facebook.com/Facebook/info>>. Acesso em: 07 abr. 2014.

FUNDAÇÃO BIBLIOTECA NACIONAL. **Biblioteca Pública**: princípios e diretrizes. Rio de Janeiro: Fundação Biblioteca Nacional: Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas, 2000. 160 p.

GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo; Organizadores. **Métodos de Pesquisa**. Porto Alegre: Editora UFRGS, 2009.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 2 ed. São Paulo: Atlas, 1989

INSTAGRAM. Disponível em: <<http://instagram.com>>. Acesso em: 22 abr. 2015

JESUS, D. L.; CUNHA, M. B. Produtos e serviços da web 2.0 no setor de referência das bibliotecas. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 17, n. 1, p. 110-133, jan./mar. 2012. Disponível em:

<<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/885/1010>>. Acesso em: 07 abr. 2015.

KING, D. L. Basic competencies of a 2.0 librarian, take 2. Disponível em: <http://www.davidleeking.com/2007/07/11/basic-competencies-of-a-20-librarian-take-2/#.USfMRaWTx_c>. Acesso em: 28 abr. 2015.

LÉVY, Pierre. **Cibercultura**. São Paulo: Editora 34, 1999. 264 p.

LÉVY, Pierre. **Inteligência Coletiva**: Por uma antropologia del ciberespacio. Washington, DC. Marzo 2004

LIMA, Klecius Leoncio de. **Aplicabilidade de Ferramentas da Web às Bibliotecas**. 2011. 61 f. Trabalho de conclusão de curso (Graduação em Biblioteconomia) - Graduação em Biblioteconomia, Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2011.

LSE BLOGS. Disponível em: <<http://blogs.lse.ac.uk/impactofsocialsciences/2014/04/16/five-ways-libraries-are-using-instagram/>>. Acesso em: 22 abr. 2015

MADUREIRA, Helania Oliveira; VILARINHO, Lúcia Regina Goulart. A formação do bibliotecário para atuar em bibliotecas virtuais: uma questão a aprofundar. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 15, n. 3, p. 87-106, set./dez. 2010. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000009463&dd1=d3388>>. Acesso em 30 abr. 2015

MANESS, Jack M. Teoria da biblioteca 2.0: Web 2.0 e suas implicações para as bibliotecas. **Inf. & Soc.: Est.**, João Pessoa, v. 17, n. 1, p. 43-51, jan./abr. 2007.

MINAYO, M. C. de S. (org.). **Pesquisa Social**: teoria, método e criatividade. 14 ed. Petrópolis: Vozes, 1999

MILANESI, L. **O que é biblioteca**. São Paulo: Brasiliense, 1983. 107 p. (Coleção Primeiro Passos, 94)

MILANESI, Luiz. **Biblioteca**. 3 ed. Cotia: Ateliê Editorial, 2013

M O R E N O V S K Y. Disponível em: < <https://morenovsky.wordpress.com/>>. Acesso em: 3 jul. 2015

MÜELLER, Suzana Pinheiro Machado. Perfil do bibliotecário, serviços e responsabilidades na área de informação e formação profissional. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, v. 17, n. 1, p. 63-70, jan./jun. 1989.

NASCIMENTO, Maria de Jesus; BURIN, Camila Koerich. A presença da web nos serviços de referência em unidades de informação: revisão da literatura. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 11, n. 1, p. 129-142, jan./jul. 2006.

NOVAK, Loiva Duarte. **Bibliotecas universitárias e o serviço de referência virtual**: parceria a favor do usuário. 2010. 68 f. Trabalho de conclusão de curso (Graduação em Biblioteconomia) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Rio Grande do Sul, 2010.

O Melhor do Marketing. WEB 4.0: Futuro ou realidade?. Disponível em: <<http://www.omelhordomarketing.com.br/web-4-0-futuro-ou-realidade/>>. Acesso em: 25 abr. 2015.

O'REILLY, Tim. What is web 2.0?. 2005. Disponível em <<http://oreilly.com/web2/archive/what-is-web-20.html>>. Acesso em 13 abr. 2015.

OPEN EDUCATION IN DATABASE. Disponível em: <<http://oedb.org/ilibrarian/10-interesting-ways-to-use-instagram-for-your-library/>>. Acesso em: 22 abr. 2015

PEREIRA, Débora Maria Russiano. Biblioteca 2.0: produtos e serviços oferecidos pelo sistema de bibliotecas da UFSC. Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis, v. 15, n. 1, p. 231-243, jan./jun. 2010.

PEREIRA, Edinete do Nascimento; CARVALHO, Andréa Vasconcelos. A Web 2.0 no Serviço de Referência: análise do uso nas bibliotecas das universidades federais do Nordeste brasileiro. *Inf. Inf.*, Londrina, v. 17, n. 3, p. 102-124, set./dez. 2012.

Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/13000/pdf>>. Acesso em: 23 abr. 2015

Radar Networks & Nova Spivack. Disponível em <<http://www.semanticfocus.com/media/insets/radar-networks-towards-a-web-os.png>>

RANGANATHAN, S. R. **As cinco leis da Biblioteconomia**. Brasília: Briquet de Lemos Livros, 2009. 336 p

ROCHA, Paula Jung; MONTARDO, Sandra Portella. Netnografia: incursões metodológicas na cibercultura, *Ecompós*, v.4, 2005. Disponível em: <<http://goo.gl/tqwkUa>> Acesso em: 20 jul. 2015.

SANTAMARÍA, Sergio Ortega. Evolución del perfil del usuario: Usuarios 2.0. 2007. Disponível em: <<http://www.nosolousabilidad.com/articulos/usuario20.htm>>. Acesso em: 26 abr. 2015.

SANTOS, Josiel Machado. O processo histórico evolutivo das bibliotecas da Antiguidade ao Renascimento. *Vida de Ensino*, Goiânia, v. 1, n. 1, p. 1-10, ago. 2009/fev. 2010. Disponível em: <<http://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/237/235>>. Acesso em 4 maio 2015.

SERRAT-BRUSTENGA, Marta; SUNYER-LÁZARO, Sílvia. El Centro de Recursos para el Aprendizaje y la investigación (CRAI) en permanente transformación: servicios y recursos para el nuevo usuario 2.0. 2008. In: **Jornadas de Gestión de la**

Información, 10., 2008, Madrid (Espanha), 20-21 Nov. 2008. Disponível em: <<http://eprints.rclis.org/12559/>>. Acesso em: 28 abr. 2015.

SHINTAKU, Milton; GREENHALGH; Mariana Giubertti Guedes; MOHN, Claudia Regina de Araújo; FLEURY, Andrea Maria; CARVALHO, Maria Carmen Romcy de. A implantação do projeto-piloto das mídias sociais no IBCT: a página do Facebook institucional. **InCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação**, Ribeirão Preto, v. 5, n. 1, p. 124-137, mar./ago. 2014. Disponível em <<http://www.revistas.usp.br/incid/article/view/69282>>. Acesso em 25 abr. 2015

SILVA, Kelly dos Reis; ALBUQUERQUE, Letícia R.; PAULA, Mariléia Aparecida de; OLIVEIRA, Vanessa Gal Paiva. Serviços oferecidos via Twitter em bibliotecas universitárias federais brasileiras. **PontodeAcesso**, Salvador, V.6, n.3, p. 72-86, dez. 2012. Disponível em: <<http://www.portalseer.ufba.br/index.php/revistaici/article/view/6159/4791>>. Acesso em: 26 abr. 2015

SILVEIRA, F. J. N. . BIBLIOTECA PÚBLICA, MEMÓRIA E DISCURSOS IDENTITÁRIOS: uma leitura sócio-histórica dos depoimentos colhidos pelo Projeto Memória Oral da Biblioteca Mário de Andrade (BMA). **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, v. 05, p. 01-23, 2013

TARGINO, Maria das Graças. Práxis bibliotecária. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 7, n. 1, p. 39-53, 1997. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000001545&dd1=7a007>>. Acesso em: 30 abr 2015

TWITTER. Disponível em: <<http://twitter.com>>. Acesso em: 18 abr. 2015

VIEIRA, David Vernon; BAPTISTA, Sofia Galvão; CERVERÓ, Aurora Cuevas. Adoção da Web 2.0 em Bibliotecas de Universidades Públicas Espanholas: perspectivas de interação do bibliotecário com as Redes Sociais – relato de pesquisa. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v.18, n.2, p.167-181, abr./jun. 2013. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/1704/1179>>. Acesso em: 25 abr. 2015

VIEIRA, David Vernon; BAPTISTA, Sofia Galvão; CERVERÓ, Aurora Cuevas. As competências profissionais do bibliotecário 2.0 no espaço da biblioteca universitária: discussão da prática. **Inf. & Soc.:Est.**, João Pessoa, v.23, n.2, p. 45-58, maio/ago. 2013. Disponível em <<http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/15644/9684>>. Acesso em: 26 abr. 2015

APÊNDICE A - Primeiro contato com a biblioteca

From: Victor Serpa
Date: Wed, 13 May 2015 20:35:49 -0300
Subject: Ajuda com trabalho de conclusão de curso

Boa noite,

Me chamo Victor e sou estudante de biblioteconomia da UniRio. Estou realizando o meu trabalho de conclusão de curso e meu tema é a Biblioteca Parque Estadual. Gostaria de saber da possibilidade de fazer um rápido questionário sobre o facebook da biblioteca.

From: Taia Rocha
Date: Thu, 14 May 2015 10:50:50 -0300
Subject: Re: Ajuda com trabalho de conclusão de curso

Olá, Victor
A responsável sou eu, a redatora da BPE. Que dia seria melhor para você?
Trabalho de segunda a sexta, das 10h às 19h (mas para um contato seria melhor a partir das 11h).

Abraço,

Táia Rocha
Analista de Comunicação
Biblioteca Parque Estadual
IDG - Instituto de Desenvolvimento e Gestão
www.idg.org.br

APÊNDICE B - Autorização para utilização do questionário

From: Victor Serpa
Date: Thu, 14 May 2015 17:58:32 -0300
Subject: Re: Ajuda com trabalho de conclusão de curso

Olá Táia,

O questionário pode ser por e-mail. São só algumas perguntas para finalizar meu trabalho e as suas respostas seriam inseridas na íntegra ao final, na parte de apêndices, teria algum problema? Estou só no aguardo do meu orientador responder com as considerações das perguntas que gostaria de fazer, para ver se ele acha que faltou alguma coisa. Seriam aproximadamente 15 perguntas perguntando principalmente de como a biblioteca utiliza e administra as redes sociais.

Desde já muito obrigado pela atenção,
Victor

From: Taia Rocha
Date: Fri, 15 May 2015 15:31:25 -0300
Subject: Re: Ajuda com trabalho de conclusão de curso

Olá, Victor
Pode reforçar qual será exatamente o uso do material? Estritamente acadêmico ou essas respostas podem ser publicadas em algum lugar?

Abraço.

Táia Rocha
Analista de Comunicação
Biblioteca Parque Estadual
IDG - Instituto de Desenvolvimento e Gestão
www.idg.org.br

From: Victor Serpa
Date: Fri, 15 May 2015 15:42:19 -0300
Subject: Re: Ajuda com trabalho de conclusão de curso

Táia,

O foco seria principalmente acadêmico. As respostas seriam "publicadas" no trabalho de conclusão de curso e ficaria contido apenas nesse trabalho. Não tenho interesse no uso dessas informações em uso comercial, por exemplo.

Normalmente o trabalho de conclusão de curso fica guardado na biblioteca da universidade (unirio), com os usuários da biblioteca podendo ter acesso ao conteúdo.

Se você está preocupada com o "vazamento" de alguma informação, posso tentar reescrever a pergunta, ou você pode responder que é de caráter da instituição não divulgar essas informações. A última coisa que eu quero é deixar você, ou a biblioteca, em alguma situação de "saia justa" ou ainda provocar algum problema.

No meu trabalho de conclusão de curso eu estou observando a figura do bibliotecário 2.0 e como a biblioteca parque estadual se comporta nas redes sociais. Se for de interesse, posso enviar uma cópia do material feito até o momento para uma melhor análise do conteúdo e da proposta do estudo.

Abraços,
Victor

From: Taia Rocha
Date: Fri, 15 May 2015 15:57:45 -0300
Subject: Re: Ajuda com trabalho de conclusão de curso

Oi, Victor

Não é necessário nos mandar. Só queríamos nos certificar de o uso era acadêmico, e só acadêmico mesmo. Não há nenhuma informação confidencial ou algo do tipo :) Segue em anexo, então, minhas respostas em azul. Qualquer dúvida ou se tiver outras perguntas, estou à disposição.

Abraço,

Táia Rocha
Analista de Comunicação
Biblioteca Parque Estadual
IDG - Instituto de Desenvolvimento e Gestão
www.idg.org.br

APÊNDICE C - Questionário aplicado

P: Nome e profissão

R: Táia Rocha Mattos, redatora.

P: Possui alguma graduação? Se sim, qual?

R: Comunicação Social – Jornalismo, pela UFF.

P: Existe alguma meta de interações no facebook (curtidas, comentários ou compartilhamentos)?

R: Não trabalhamos com metas, nosso objetivo é que o número de curtidas na página e interações (engajamento) esteja sempre aumentando em relação ao mês anterior.

P: Quais características das publicações que a biblioteca procura? Compartilhar informações de funcionamento, serviços, eventos, vídeos, etc. Tem algum tipo de publicação que pretendem explorar mais?

R: Buscamos sempre informar nossa programação, mantendo, simultaneamente, uma agenda de posts de engajamento afetivo. Hoje o Facebook é um canal muito mais ágil de informação sobre a biblioteca do que o site e muitas pessoas procuram direto na rede social as informações que procuram.

P: As publicações são revisadas e aprovadas por alguém?

R: Sim, pela gerente de Comunicação, Priscilla Sigwalt e, eventualmente, pela Secretaria de Estado de Cultura.

P: Existe algum tipo de assunto que não pode ser abordado?

R: Não há proibições. Há temas que não vêm ao caso ou não interessam à página abordar.

P: A biblioteca está satisfeita com a interação dos usuários no facebook? Pretende fazer algo para aumentar essa interação?

R: Nosso público é extremamente receptivo, interativo, educado e amigoso. Mesmo quando há crises, quase nunca são agressivos, grosseiros ou rudes. Procuram sempre dialogar, argumentar, e nós respondemos a essa disposição justamente dialogando e respondendo a todas as perguntas possíveis.

P: Como vocês avaliam a influência do facebook no funcionamento da biblioteca?

R: Muitas pessoas vêm fisicamente à Biblioteca por ter conhecido o espaço antes nas redes sociais (além do Facebook temos um perfil no Instagram, o /bibliotecaparqueestadual). O local onde a BPE fica, antes de sua abertura era um pouco ermo, muita gente não tinha o costume de andar por aqui. Por aí vemos que a presença nessa rede é muito importante para aproximar esse público do espaço. Além disso, as pessoas ficam sabendo da programação através de compartilhamentos ou curtidas de amigos, etc.

P: A biblioteca tem alguma estatística de como o uso das redes sociais interfere no número de visitas ou de empréstimos da biblioteca? Se sim, como vocês obtém essas estatísticas?

R: Não temos esses dados em números.

P: A biblioteca utiliza algum programa para monitorar os números de interação? E algum para agendar publicações?

R: Não monitoramos os números de interações. Para agendar publicações não é necessário um programa específico, o próprio Facebook oferece essa função.

P: Vocês acompanham o desempenho mês a mês? Observam qual publicação tem maior número de interações e tentam repetir?

R: Acompanhamos o desempenho, mas não comparativamente mês a mês. Observamos as publicações de maior sucesso e, identificando o tipo de postagem, vamos traçando um perfil do nosso público. Posts sobre temas sociais, ações sociais da biblioteca, sustentabilidade, etc, fazem grande sucesso. Paralelamente, posts de curiosidades e listas (ligadas à literatura) de outros sites e blogs também fazem muito sucesso. Além de posts de efemérides como o Dia do Leitor, Dia do Bibliotecário, etc.

P: No site da Biblioteca Parque existem links para perfis no twitter e no instagram, mas o primeiro não possui nenhuma mensagem e o segundo o perfil nem existe. A biblioteca não tem interesse nessas redes sociais? Se existe, quando pretendem ativar os perfis?

R: A conta no Twitter ainda não foi ativada pois no momento não seria possível alimentar essa rede com as demandas e a equipe que temos hoje. O perfil no Instagram existe, é alimentado, mas mudou de nome e o botão no site não havia sido atualizado. Informamos à webdesigner sobre a mudança e ela vai alterar.

P: Existe algum perfil no facebook que sirva de modelo para a Biblioteca Parque?

R: Não temos modelos, mas seguimos dezenas de páginas de centros culturais e bibliotecas ao redor do mundo.

P: Existe algum perfil de usuário que a biblioteca pretende atingir com as publicações?

R: Não há um perfil específico, já que a própria biblioteca é para todos os gêneros, idades e camadas sociais, por ser pública.

P: Qual ou quais habilidades e/ou competências que você acha mais importante para poder trabalhar com mídias sociais de uma biblioteca?

R: É preciso gostar muito da lógica das redes sociais. Ter texto claro, didático sem ser chato, gostar de interagir, ter presteza e texto atraente e divertido são pontos importantes. No mais, é preciso ser apaixonado por redes sociais e internet, estar sempre buscando páginas, links, e, no caso da biblioteca, ser apaixonado por literatura e cultura em geral.

P: Quais as maiores dificuldades ao trabalhar com mídias sociais em uma biblioteca?

R: Não vejo dificuldades ligadas ao fato de ser uma biblioteca, mas o fato de ser um espaço público e administrado por um governo, de um determinado partido, implica em algumas críticas voltadas a esse aspecto mais político.