

MÍDIAS SOCIAIS E BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA: ANÁLISE DA *FANPAGE* DA BIBLIOTECA CENTRAL DA UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA (UNB) NO *FACEBOOK*

SOCIAL MEDIA AND UNIVERSITY LIBRARIES: BRASÍLIA'S UNIVERSITY CENTRAL LIBRARY FAN PAGE ANALYSIS ON *FACEBOOK*

Karol Almeida Silva Abreu^a

Andréa Pereira Santos^b

RESUMO

Objetivo: Este artigo pretende analisar a presença da Biblioteca Central da Unb no *Facebook*, através de sua *fanpage*, buscando conhecer a interação da página com seus usuários e de seus usuários com a página. **Metodologia:** Para a coleta dos dados da página foi utilizado o aplicativo *Netvizz* e o software *Gephi*. **Resultados:** Os resultados deste estudo mostram que a *fanpage* possui grande quantidade de publicações no ano de 2017, se mantendo atualizada e com conteúdos diversificados. **Conclusões:** O maior tipo de interação dos usuários na *fanpage* ocorreu por meio de curtidas, entretanto, os usuários também interagem de forma significativa por meio de comentários e compartilhamentos. Esta pesquisa apontou que as tecnologias da informação e comunicação, no caso a mídia social *Facebook*, é uma ferramenta muito importante para as bibliotecas se manterem mais próximas de seus usuários e atuante nesse contexto tecnológico e de compartilhamento de informações.

Descritores: Bibliotecas universitárias. Comunicação. Usuários. Mídias sociais.

^a Mestre em Comunicação na Universidade Federal de Goiás. E-mail: karolalmeidasilva@gmail.com

^b Docente de Biblioteconomia e do Programa de Pós-Graduação em Comunicação da Faculdade de Informação e Comunicação da Universidade Federal de Goiás. E-mail: andreabiblio@ufg.br

1 INTRODUÇÃO

A sociedade na atualidade está imersa nas conexões proporcionadas pelo uso da Internet e da Web 2.0, no qual a literatura apresenta um novo espaço de interação e compartilhamento de informação: o ciberespaço. Esse novo espaço modificou o modo de relacionamento entre as pessoas, o que trouxe também mudanças culturais, surgindo assim o conceito de cibercultura. Diante disso, ocorreram significativas transformações nas relações sociais, passando de locais e presenciais para se tornarem globais e virtuais.

Nas últimas décadas a sociedade tem presenciado o desenvolvimento crescente da Internet, trazendo novas ferramentas de interação social, possibilitando mudanças importantes para toda a sociedade, inclusive para as bibliotecas. Por meio dos novos dispositivos tecnológicos ampliaram-se as possibilidades de interação com seus usuários e até mesmo novas formas de mediação e disseminação da informação. (REZENDE; MARTINS; SILVA, 2016).

As bibliotecas universitárias visando acompanhar as profundas mudanças da universidade e demandas dos usuários, principalmente pelo crescente uso da Internet, em especial pelas mídias sociais, precisam se adequar a esse novo contexto. Para isso, é necessária a reformulação dos conceitos de biblioteca e principalmente dos serviços e informações ofertadas à comunidade acadêmica.

Diante desse contexto e entendendo que a biblioteca da Universidade de Brasília - UNB é uma das maiores bibliotecas universitárias do Centro Oeste e com um público usuário considerável, nos pautamos pela seguinte questão problema: como a Biblioteca Central da UNB tem utilizado o Facebook para interação com seu público usuário? Especificamente, Há uma interação efetiva entre biblioteca e público usuário? Nossa hipótese inicial é de que a utilização do Facebook para interação com o usuário tem sido uma importante ferramenta de comunicação, uma vez que aproxima o usuário e dinamiza a troca e informações.

Portanto, o artigo pretende analisar a presença da Biblioteca Central da Unb no Facebook, através da sua fanpage, buscando conhecer a interação da

página com seus usuários e de seus usuários com a página, com o objetivo de trazer uma pesquisa empírica sobre a utilização da mídia social Facebook em uma biblioteca universitária.

A escolha da fanpage da Biblioteca Central da UnB ocorreu por esta biblioteca fazer parte do escopo da pesquisa de mestrado em Comunicação na Universidade Federal de Goiás. A metodologia utilizada para a construção desse artigo foi o uso do aplicativo Netvizz para extração dos dados da página da biblioteca central da UnB no Facebook e do software Gephi para a análise e visualização dos dados coletados na rede.

2 TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO E MÍDIAS SOCIAIS

As tecnologias da informação e comunicação (TIC) são fundamentais na sociedade contemporânea. Trata-se de um novo paradigma tecnológico que surgiu em meados de 1960 e trouxe uma nova forma de organização social, denominada de sociedade em rede.

A sociedade em rede, em termos simples, é uma estrutura social baseada em redes operadas por tecnologias da comunicação e informação fundamentadas na microeletrônica e em redes digitais de computadores que geral, processam e distribuem informação a partir de conhecimento acumulado nos nós dessas redes. [...] É um sistema de nós interligados. E os nós são, em linguagem formal, os pontos onde a curva se intersecta a si própria. (CASTELLS, 1999, p. 20).

A sociedade em rede, termo designado por Castells (2003), se consolidou e ampliou a partir do uso da Internet, que pode ser entendida como uma rede que congrega diversos grupos de redes. As redes podem ser compreendidas não apenas como redes de computadores, mas constituída também por pessoas e informação, isto é, a Sociedade em Rede é um conjunto formado por computadores, grupos de pessoas e informações.

De acordo com Santaella e Lemos (2010) o conceito de redes não se restringe somente às redes sociais. Estas são um dos tipos de rede. Em todas as áreas do conhecimento, é um tema presente, desde a matemática, a física, a biologia, até as humanidades.

Conforme Aguiar e Silva (2010) as redes sociais não surgiram devido às

novas tecnologias da informação e comunicação. É importante ressaltar que o mundo sempre foi conectado por meio de redes (redes de relacionamento, correio, telefonia etc.), entretanto o advento da internet proporcionou maior visibilidade e intensidade dessas redes em meio digital.

Uma rede é uma metáfora para observar os padrões de conexão de um grupo social, a partir das conexões estabelecidas entre os diversos atores. “A abordagem de rede tem, assim, seu foco na estrutura social, onde não é possível isolar os atores sociais e nem suas conexões” (RECUERO, 2009, p. 24).

Uma rede é um conjunto de pontos, os “nós”, interconectados. Ou seja, elementos que se comunicam entre si – e, por conta disso, toda rede é uma estrutura complexa de comunicação, no qual os vários nós interagem em múltiplas ligações. (MARTINO, 2015, p. 100).

Segundo Martino (2015, p. 100) “nas redes, os pontos ou nós podem ser qualquer coisa”. Nas redes sociais digitais cada pessoa é um nó. E cada página ou comunidade é outro nó. O site de uma rede social é um “nó de nós”, mas também é um nó quando pensado no contexto de Internet. “A interconexão entre os nós é uma característica fundamental de qualquer rede”.

Na literatura os autores utilizam como sinônimos os termos: rede social, rede social digital, redes sociais na internet, mídias digitais e mídias sociais. Para este artigo, optou-se por utilizar o termo mídia social, tendo em vista que é um conceito amplo que possibilita o estudo da comunicação nas redes sociais.

Segundo Recuero, Bastos e Zago (2015, p. 29) “mídia social se refere a um fenômeno emergente, que tem início com a apropriação dos sites de rede social pelos usuários. Essa apropriação, que horizontaliza ainda mais os processos de comunicação, dá outra força ao papel dos nós da rede”.

Telles (2010, p. 19) conceitua as mídias sociais como “sites na internet construídos para permitir a criação colaborativa de conteúdo, a interação social e o compartilhamento de informações em diversos formatos”. Portanto, o termo “mídias sociais” inclui sites de compartilhamento da informação em diversos formatos, tais como: fotos, vídeos, apresentações, dentre outros. Além disso, os sites das redes sociais que constituem as mídias sociais.

As mídias sociais constituem um importante recurso, tanto profissional como pessoal, sendo utilizado por organizações e instituições como estratégia

de comunicação e informação, para todos os públicos. As mídias sociais a cada dia adquirem mais adeptos, devido principalmente pela interatividade (RIBEIRO; LEITE; LOPES, 2014). E nesse contexto de interação e conectividade as mídias sociais também se tornam um importante recurso de utilização nas bibliotecas universitárias, que será abordado no próximo tópico.

3 BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS E MÍDIAS SOCIAIS

Nos últimos anos têm crescido o debate sobre a *Web 2.0*, a Biblioteca 2.0 e o uso das mídias sociais pelas bibliotecas entre os profissionais bibliotecários e cientistas da informação. A utilização em larga escala das TIC não está acontecendo apenas no ambiente das bibliotecas, sendo parte do contexto de grandes transformações em vários segmentos da sociedade. (CALIL JÚNIOR, 2013).

Conforme Rezende, Martins e Silva (2016) o desenvolvimento da Internet assim como as suas estratégias de interação social tem acompanhado as mudanças também no contexto das bibliotecas. As novas possibilidades de interação e mediação da informação junto aos usuários advindas das novas tecnologias trouxeram novos desafios com relação à formação do bibliotecário como também para as suas atividades profissionais do dia a dia.

As bibliotecas, em geral são ambientes que objetivam a transmissão do conhecimento e a disponibilização de informações relevantes para seus usuários, portanto necessitam de recursos para o alcance desses objetivos. Para isso é importante à inserção das Tecnologias da Informação e Comunicação e das redes de comunicação para o melhor relacionamento com seus usuários. (PONTES; SANTOS, 2011).

Na atualidade as bibliotecas possuem a missão de disseminadora da informação. Na categoria universitária deve apoiar a universidade no ensino, pesquisa e extensão, além de atender as demandas informacionais da comunidade acadêmica e externa. Portanto é necessário que a biblioteca realize uma interação eficiente com seus usuários, alcançando assim uma comunicação efetiva e completa. (FARIAS, 2013).

Segundo Morigi e Pavan (2004) as bibliotecas são partes integrantes da

sociedade. Portanto, acompanham o seu desenvolvimento econômico, social e tecnológico. Nos últimos anos, as bibliotecas passaram a utilizar processos automatizados para as suas atividades básicas. E as bibliotecas universitárias também se enquadram nesse contexto de mudança, pois são parte integrante de universidades e responsáveis pelo tratamento, armazenamento e disponibilização de informações. Além disso, sua atuação deverá estar de acordo com sua instituição mantenedora.

A Internet é a principal tecnologia que iniciou toda essa transformação, pois possibilitou trocas de informações de forma muito mais ágil e em quantidades muito maiores do que o possível por bibliotecas, com acervos de anos de história, a Internet quebrou barreiras entre as bibliotecas e os usuários. (FARIAS, 2013, p. 1).

Nos últimos anos, a própria internet passou por mudanças significativas, no qual se iniciou com uma forma de comunicação unilateral, no qual apenas o produtor da informação tinha os acessos para publicação das informações. Com a evolução da *web*, denominada de Internet 2.0, *Web 2.0* ou *Web social*, conforme explica Blattman e Silva (2007) proporcionou a criação de espaços de interação, em que os usuários também podem ser produtores de conteúdos.

Conforme Farias (2013) as bibliotecas universitárias precisam se manter atualizadas para transmitir informações adequadas às demandas de seus usuários. Diante disso, é necessário se adequar para acompanhar o desenvolvimento tecnológico, da sociedade e dos meios de comunicação. Além disso, a utilização das ferramentas em meios virtuais e das novas tecnologias da informação e comunicação torna mais ágil a disseminação e uso das informações referentes às bibliotecas universitárias.

Ao longo dos anos os usuários das bibliotecas universitárias também modificaram suas percepções, preferências, seu modo de vida, formas de leitura e outros. Na atualidade a comunidade acadêmica também está conectada na Internet e nas mídias sociais. Portanto, às bibliotecas universitárias precisam estar nesse ambiente virtual, buscando maior proximidade com seus usuários.

Visa apoiar as políticas organizacionais, o gerenciamento das informações e o processo de comunicação, auxiliando na obtenção de novos conhecimentos, favorecendo a interação de fontes internas e externas de informação e uma maior aproximação com todos os segmentos de ensino, pesquisa e

extensão [...]. (PONTES; SANTOS, 2011, p. 4).

O uso efetivo das mídias sociais pelas bibliotecas universitárias favorece maior interação com os usuários, além de possibilitar a oferta de novos serviços, atendendo assim as demandas, tanto de comunicação como de informação, de seus usuários.

4 ANÁLISE DA FANPAGE DA BIBLIOTECA CENTRAL DA UNB (BCE)

Para a análise de mídias sociais é importante entender um elemento relativo à qualidade das conexões de uma rede social na Internet que é o capital social.

O capital social é um dos elementos estudados por diversos autores como um indicativo da conexão entre pares de indivíduos em uma rede social [...]. O que se concorda é que o conceito refere-se a um valor constituído a partir das interações entre os atores sociais. (RECUERO, 2009, p. 44-45).

Recuero, Bastos e Zago (2015) explicam que a compreensão do mundo por meio das redes adquiriu maior relevância a partir da revolução da mídia social, que inclui bilhões de pessoas. “O uso massivo da mídia social torna as conexões entre as pessoas mais e mais facilmente coletáveis, revelando um panorama de associações humanas”.

A noção de redes sociais é uma das maneiras de compreender como os laços entre seres humanos são formados e se desenvolvem no tempo. Permite entender, como os indivíduos se relacionam entre si e com os grupos aos quais pertencem. (MARTINO, 2015, p. 72).

Martino (2015) explica que as redes sociais são analisadas pelo sociólogo Marcklé como espaço para à construção de poder, relacionadas com o prestígio, reputação e na quantidade e qualidade dos seus contatos nas redes.

A característica crucial para a análise de redes sociais *on-line* é o seu alcance mundial, portanto é muito difícil de controlar uma informação; há um número incalculável de relações possíveis, o que dificulta formas específicas de controle. “O resultado, nas redes *online*, é um fluxo ininterrupto de dados gerados, produzidos e reproduzidos entre os participantes”. (MARTINO, 2015, p. 74).

A Biblioteca Central da Unb foi a escolhida para análise devido a grande

quantidade de postagens no período escolhido para o estudo: todo o ano de 2017 (de janeiro a dezembro), incluindo todos os períodos do ano, inclusive férias.

Para a realização da análise da fanpage da Biblioteca Central da UnB, foi realizado um breve roteiro, contendo alguns atributos para coleta de dados da página, para posterior análise da interatividade da fanpage com seus usuários e de seus usuários com a fanpage. O roteiro inclui os seguintes tópicos: número de seguidores, número de curtidas dos usuários na página, quais outras páginas curtidas pela fanpage da Biblioteca Central da Universidade de Brasília (BCE), informações contidas no menu Sobre, tipos de fotos postadas, total de postagens no ano de 2017, quantitativo de postagens por mês, principais informações postadas, postagens mais curtidas, comentadas e compartilhadas.

Para a extração dos dados da página do Facebook optou-se por utilizar o aplicativo Netvizz e, depois, rodá-los no programa Gephi. Algumas informações simples e de fácil visualização na página, tais como: número de seguidores, quantitativo de curtidas de usuários da fanpage, quais outras páginas são curtidas pela fanpage, informações contidas no menu Sobre e tipos de fotos postadas, a coleta de dados foi realizada manualmente.

A fanpage da Biblioteca Central da Unb possui 13.722 seguidores³ e 13.734 pessoas curtiram a página. Comparando esses dados com a fanpage oficial da Universidade de Brasília (Unb), que possui 101.154 curtidas e 101.131 seguidores, a as curtidas e seguidores da fanpage da Biblioteca Central da Unb representam cerca de 13% do total de curtidas e seguidores da fanpage oficial da Universidade.

Com relação às páginas curtidas pela fanpage da Biblioteca Central da UnB, elas totalizam apenas 14 páginas, em sua maioria, relacionadas com a Universidade de Brasília, tais como: DCE UnB Honestino Guimarães, a página oficial da Universidade de Brasília, a UnB TV, dentre outras. As outras páginas são diversificadas, em sua maioria, são páginas de organizações governamentais (Secretaria de Cultura do Distrito Federal, Ministério da Cultura, Museu Nacional da República DF, Sistema de Bibliotecas Públicas do Distrito

³ Dados da página extraídos em janeiro de 2018.

Federal) ou de instituições de ensino (Instituto Federal de Brasília – IFB, Instituto Cervantes de Brasília). Através dessas informações é possível observar que a fanpage curte outras páginas que possuem interesses em comum, neste caso a fanpage estudada curte páginas de outras instituições de ensino, da Secretaria de Cultura pertencente ao local da universidade e do Ministério da Cultura, tendo em vista que essas páginas possivelmente divulgam informações e atualizações úteis para a Biblioteca Central da UnB.

No menu Sobre da fanpage da Biblioteca Central da Unb possui informações básicas, tais como: ano de fundação (1962), telefone de contato, e-mail, site da biblioteca, instagram e o propósito da fanpage da Biblioteca Central da Universidade de Brasília. Os dados como telefone, e-mail e site são informações básicas para o usuário, quanto ao propósito a fanpage contém informações relevantes e que atendem ao objetivo de uma fanpage com relação à interação e comunicação com os seus usuários. Conforme relatado na página “A fanpage da Biblioteca Central da Universidade de Brasília existe com o propósito de estar mais próxima do estudante, para ouvi-lo e integrá-lo nos acontecimentos e notícias em tempo real, valendo-se de uma comunicação rápida e eficiente. Como parte de nosso compromisso e transparência com a comunidade acadêmica, faremos o máximo para assegurar que as postagens estejam de acordo com a filosofia da BCE”.

O trecho acima mostra que a biblioteca se mostra preocupada em ouvir e informar os estudantes sobre os acontecimentos e notícias, por meio de uma comunicação rápida e eficiente. Além de se preocupar com as questões relacionadas à filosofia da Biblioteca Central, pois de nada adiantaria possuir ótimas postagens se não estiver de acordo com o propósito e filosofia, tanto da Biblioteca Central como também da própria instituição ao qual está vinculada. Ainda na mesma seção da página contém informações relacionadas à ética nas publicações, assim como está descrito na fanpage: “Esperamos que os usuários não coloquem conteúdo que recaia sobre as categorias a seguir e nos reservamos o direito de remover posts e comentários e até bloquear usuários que: sejam abusivos, difamatórios, preconceituosos e obscenos; sejam fraudulentos, capciosos ou que induzam a erro; violem a qualquer lei, norma ou

regulamento, repetir o mesmo conteúdo diversas vezes, sejam ofensivas, post e comentários fazendo propaganda [...]”.

As fotos postadas são, em sua maioria, parte integrante das postagens, tais como: forma de busca em bases de dados, avisos e datas importantes: como o Dia Nacional de Luta da Pessoa com Deficiência, Outubro Rosa, Novembro Azul, Consciência Negra e outros. A partir das fotos pertencentes às postagens é possível observar que a fanpage se preocupa em divulgar datas relevantes para a sociedade, que muitas vezes são pouco divulgadas pelos meios de comunicação. Com isso, a fanpage atua como um canal de divulgação e de instrução para seus usuários, ao informar sobre essas datas e ao explicar formas de pesquisa em bases de dados, dicas para elaboração de um artigo científico, dentre outros. Além disso, muitos avisos são publicados em formato de imagem, que retém a atenção do usuário para ler a informação.

A extração dos dados da página com o uso do aplicativo Netvizz, recuperou 232 postagens da fanpage no período de 01 de janeiro de 2017 a 31 de dezembro de 2017, com 3473 usuários curtindo ou comentando no total de 10.785 vezes. A média de postagens por mês são 19, sendo que os meses de maior número de postagens foram: outubro (29), novembro (25) e março (24). Em janeiro também ocorreu um número significativo de postagens (20) e os meses com menor número de postagens foram dezembro (10) e fevereiro (14) e abril (14). Além disso, tem dias que são realizadas postagens mais de uma vez, sendo no máximo duas postagens diárias e em alguns dias não possui nenhuma postagem, o que ocorre principalmente aos finais de semana.

Quanto ao tipo de informações mais postadas, optou-se para o melhor entendimento da pesquisa a divisão por categorias, de acordo com os posts da página (avisos, datas comemorativas, dicas, divulgação de aniversários de grandes escritores e compositores, horário de funcionamento, indicação de livros, interação com o usuário, mensagens de recepção aos calouros e volta às aulas e outros).

A partir da extração das informações da planilha criada pelo Netvizz, os resultados mostraram que o horário de funcionamento ainda é uma das principais informações mais postadas pela página, com cerca de 26 postagens

no ano de 2017. Em seguida com cerca de 24 postagens em 2017 a categoria “dicas”, que inclui as postagens sobre a Reforma da Previdência, orientações das normas bibliográficas, treinamentos on-line oferecidos pelo Portal de Periódicos CAPES, divulgação de curso de escrita científica, mapas mentais, o uso do apud, como pesquisar com sucessos em Bases de Dados, editais para publicação de livros didáticos, metodologia para o trabalho acadêmico e artigo científico, dentre outras dicas de atualidades e relacionadas à área acadêmica.

Quanto aos serviços oferecidos pela Biblioteca Central da UnB, no ano de 2017 ocorreu cerca de 22 publicações, no qual foram incluídas as postagens sobre a divulgação do acervo, eventos, exposições, capacitações e visitas orientadas. O que mostra a Biblioteca Central da UnB atuante em suas publicações na mídia social Facebook, quanto à divulgação de seu acervo e serviços.

Na extração dos dados da fanpage também foi possível analisar a interação da página com seus usuários, com 12 postagens em 2017 contendo mensagens convidando os usuários para interagir com as postagens, tais como: Venha participar! Não perca! Pessoal precisamos saber a opinião de vocês! Se você acordasse no cenário do último livro que leu onde você estaria? Conta para gente! Qual foi o melhor livro que você leu este ano? Nos ajude a escolher o livro para a próxima rodada do Clube da Leitura da BCE! Curtam o link! Essas postagens apontam que o profissional ou a equipe que está atuando na fanpage provavelmente reconhecem a importância da interação dos usuários na página. Tornando assim a fanpage um espaço efetivo de comunicação entre a BCE e os estudantes, atendendo dessa forma o propósito descrito no menu Sobre.

Com relação às datas comemorativas a fanpage também faz uso da mídia social para divulgação junto aos seus usuários. No ano de 2017 foram cerca de oito postagens, incluindo datas como o dia do Bibliotecário, com a postagem e #BCEUnB#DiadoBibliotecário, dia da consciência negra, dia internacional da mulher negra, setembro amarelo, outubro rosa, semana do Rock #SemanaDoRockBCE#BCE#UnB, mensagens de final de ano e boas festas.

Na categoria “outros” (inclui curiosidades, oportunidades de estudo no exterior, informativos, nota de esclarecimento) e “avisos” (cancelamento de

treinamentos, prazo de emissão de identidade estudantil) cada uma dessas categorias no ano de 2017 tiveram cerca de oito postagens. O quantitativo nessas categorias não foi alto, entretanto, são postagens importantes para transmitir informações de utilidade acadêmica para os usuários.

A categoria “indicação de livros” é constituída por postagens em que a Biblioteca Central da UnB indica livros para os estudantes, no qual seus colaboradores (um por vez) indica um determinado livro que possua no acervo da biblioteca e escreve um breve resumo da obra. Essa categoria possuiu no ano de 2017 cerca de sete postagens e mostra que mesmo com poucas postagens é uma iniciativa que utiliza a mídia social e valoriza tanto o público interno (colaboradores), quanto seu público externo (usuários), além de incentivar a leitura em uma biblioteca universitária.

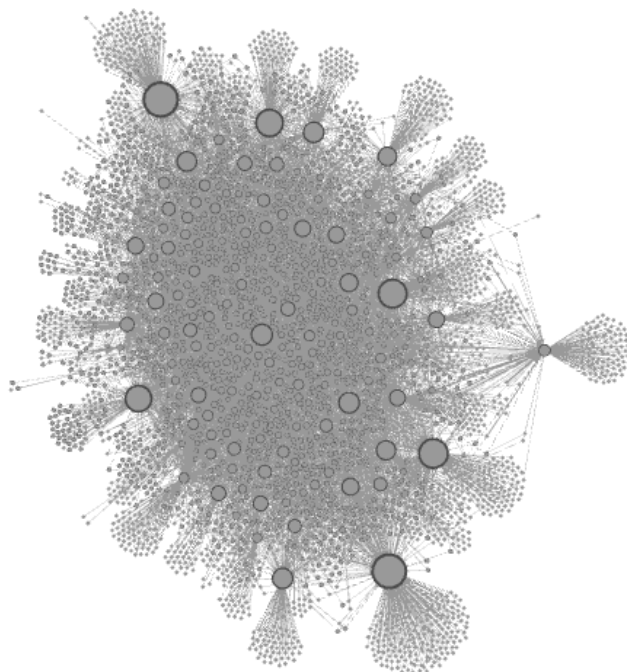
Na análise das publicações da fanpage da Biblioteca Central da UnB foi possível estabelecer outra categoria, que se refere à divulgação dos aniversários de grandes escritores e compositores constituídos por quatro postagens no ano de 2017. Não se refere a um grande quantitativo, contudo é interessante destacar que a biblioteca, ainda de forma tímida, divulga informações culturais e que fazem parte da história da literatura e da música popular brasileira.

As categorias “recepção aos calouros”, como mensagens de volta às aulas, sejam bem-vindos e retrospectiva 2016 (campeões de empréstimos), apesar de possuírem pouquíssimas publicações (apenas duas em cada), foram criadas para ressaltar como a biblioteca coloca essas questões na mídia social. Nas postagens a biblioteca traz mensagens de recepção aos calouros e de volta às aulas, aproveitando o espaço para informar aos estudantes as melhorias realizadas na Biblioteca Central durante o período das férias, sendo assim uma publicação que além de “dar boas vindas” traz também informações para seus usuários. Quanto à categoria “retrospectiva 2016”, as postagens se referem aos títulos campeões de empréstimo do ano.

A fanpage da Biblioteca Central da UnB também é acessível às pessoas com deficiência, no qual suas publicações que possuem imagens compartilhadas com a #PraCegoVer, possui em seguida a descrição da imagem, para pessoas com ou sem deficiência visual.

Para a visualização dos dados extraídos do Netvizz foi utilizado o programa Gephi, o qual possibilitou a criação de grafos para as postagens mais curtidas, comentadas e compartilhadas na fanpage Biblioteca Central da UnB. Para este artigo optou-se por descrever as três primeiras postagens com maior número de curtidas, comentários e compartilhamentos. Conforme abaixo:

Grafo 1 – Visualização da rede por ranking de likes nas postagens

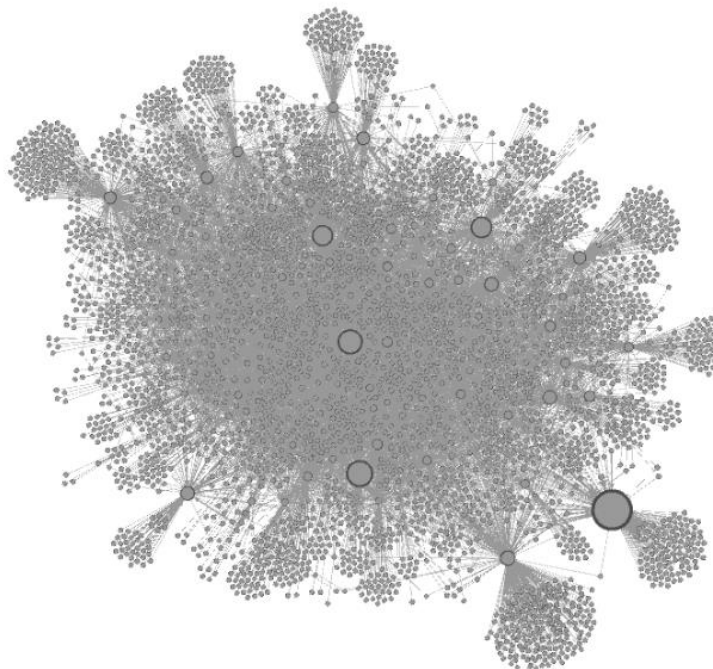


Fonte: Gephi (2017)

Esse grafo é uma visualização da rede no Gephi, no qual a partir de um clique nos “nós” maiores e seleção no laboratório de dados foi possível identificar as postagens que obtiveram o maior número de likes. A postagem do ano de 2017 com maior número de likes (240) foi a seguinte: *Bom dia pessoal! Que tal uma retrospectiva 2016 da BCE? Hoje vamos falar dos nossos campeões de empréstimo de 2016! Foram eles: 1º Um curso de cálculo do Hamilton Guidorizzi; 2º Física do Hugh Young e Roger Freedman; 3º Fundamentos de física do David Halliday et al. No total eles geraram mais de 4 mil empréstimos. Parabéns aos nossos vencedores! #BCEUnB #RetrospectivaBCE2016 #PrédioBCE #Livros #BibliotecaUniversitaria #Cálculo #Física.* Em segundo lugar com 236 curtidas foi a seguinte postagem: *#PraCegoVer texto: 9 perguntas*

de um artigo científico e suas respectivas seções. Resumo: o que fiz em poucas palavras? Introdução: qual é o problema de pesquisa? Revisão de Literatura: o que já foi falado sobre isso? Metodologia: como resolvi o problema? Resultados: o que descobri? Discussão: o que isso significa? Agradecimentos: quem ajudou? Referências: a que fontes eu me referi? Anexos: Tenho informações extras? Foto: Centro de Informações Nucleares – CIN. E em terceiro lugar com 199 curtidas a seguinte postagem: Como usar o Mendeley na sua pesquisa? Consulte o artigo na página: <https://nanomateriais.wordpress.com/2016/06/25/mendeley-o-salvador-da-patria/>.

Grafo 2 – Visualização da rede por ranking de comentários nas postagens



Fonte: Gephi (2017)

Com relação às postagens mais comentadas pelos usuários em 2017, em primeiro lugar com 148 comentários foi a seguinte postagem: *Atenção para as datas de emissão de identidade estudantil na BCE! Agosto: dias 16 e 30 Das 8h30 às 12h e das 14h às 20h. Saiba mais em <https://goo.gl/ggBTJ6> #TemNaBCE*. Em segundo lugar, com 90 comentários a postagem: *Onde você estaria? Se você acordasse no cenário do último livro que leu onde você estaria?* E a terceira, com 68 comentários foi a seguinte postagem: *Atenção para o horário*

de funcionamento da BCE durante a greve nacional dos servidores técnico-administrativos em educação...

Grafo 3 – Visualização da rede por ranking de postagens mais compartilhadas



Fonte: Gephi (2017)

Quanto às postagens mais compartilhadas em 2017 na *fanpage* na Biblioteca Central da UnB o quantitativo foi muito maior do que comparado às postagens com maior número de curtidas ou comentários, visto que, a postagem que ficou em primeiro lugar obteve 664 compartilhamentos, que foi: *#PraCegoVer texto: 9 perguntas de um artigo científico e suas respectivas seções. Resumo: o que fiz em poucas palavras? Introdução: qual é o problema de pesquisa? Revisão de Literatura: o que já foi falado sobre isso? Metodologia: como resolvi o problema? Resultados: o que descobri? Discussão: o que isso significa? Agradecimentos: quem ajudou? Referências: a que fontes eu me referi? Anexos: Tenho informações extras? Foto: Centro de Informações Nucleares – CIN.* As outras postagens que obtiveram maior número de compartilhamentos, não foram possíveis à visualização no grafo, portanto fez-se

uma checagem manual no Laboratório de Dados do *Gephi*, que resultou em segundo lugar, com 69 compartilhamentos a seguinte postagem: *Como escrever um artigo científico passo a passo confira...* E em terceiro lugar com 66 compartilhamentos a seguinte postagem: *Você está na etapa final do seu trabalho de conclusão de curso dissertação ou tese? Fique tranquilo (a)!...* Ao analisar a planilha e o grafo de compartilhamento foi possível inferir que ao contrário do que acontece com as curtidas e comentários, os compartilhamentos não ocorrem na maioria das postagens da página. E as postagens mais compartilhadas possuem uma característica em comum (de dicas relacionadas à área acadêmica).

A partir dos grafos acima é possível observar que a maior interação dos usuários com a *fanpage* ocorreu por meio de curtidas, tendo em vista o número de “nós” maiores ocorreu no ranking do grafo 1. Também não há uma linearidade quanto às curtidas, comentários e compartilhamentos, isto é, o que é curtido pode não ser comentado ou compartilhado, por exemplo. O que se percebe na análise da página é que cada tipo de postagem possui uma interação diferente dos usuários, portanto para que a *fanpage* possua bastante interação é necessária à postagem de diferentes tipos de informações, sendo que cada postagem irá gerar uma reação diferente pelos usuários. A seguir apresentamos a síntese com os principais resultados:

- 1) Interação da página com outras páginas;
- 2) Proximidade biblioteca e público;
- 3) Postagens voltadas para informações utilitárias;
- 4) Datas comemorativas;
- 5) Instrução e divulgação científica;
- 6) Oferta de serviços;
- 7) Postagens chamativas que instigam a interação do usuário;
- 8) Curiosidades;
- 9) Indicação de livros
- 10) Divulgação de campeões de empréstimo etc.

As interações possibilitadas por essa síntese, são, como se viu por meio de curtidas e até mesmo compartilhamentos. O que se percebe é um conjunto

de informações que focam naquilo que é necessário especialmente a comunidade universitária.

Desse modo, por meio dessa pesquisa constata-se que a biblioteca precisa estar atenta às novas demandas de seus usuários, sendo a dinâmica que prevalece na atualidade é da interação e conexão tanto da biblioteca com seus usuários e de seus usuários com a biblioteca. Portanto os bibliotecários precisam levar em consideração a Web 2.0 e o uso das mídias sociais de forma efetiva no contexto das bibliotecas, para estar mais próximo ao usuário e disseminando informações por meio do ambiente virtual.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As novas tecnologias da informação e comunicação proporcionam a cada dia, novas formas de disseminação da informação, através das ferramentas da Web 2.0, que possibilitou novas formas de comunicação e interação. Além disso, existem as mídias sociais, que revolucionou as formas de comunicação, favorecendo o compartilhamento, a disseminação e a interação entre pessoas e instituições em todo o mundo.

Apesar das mídias sociais serem algo muito falado e discutido na atualidade, existe poucos estudos, no Brasil, que relacionam a Biblioteconomia e a Comunicação nas mídias sociais, em especial, no contexto de utilização pelas bibliotecas universitárias como uma forma de interação junto aos seus usuários.

Nesta pesquisa realizou-se um levantamento da *fanpage* no *Facebook* da Biblioteca Central da UnB (BCE) com o objetivo de analisar a interação da biblioteca e com os seus usuários e destes para com a *fanpage* da biblioteca. A partir da análise foi possível visualizar a rede por “nós” através do *Gephi*, buscando relacionar as diversas variáveis, tais como: curtidas, comentários e compartilhamentos com as postagens. A *fanpage* analisada possui bastante interação dos usuários, tendo em vista que postam conteúdos diversificados, em que foi possível a divisão por categorias, que incluem desde informações básicas, como horário de funcionamento durante paralisações e greves, até postagens de indicação de livros e de interação com os usuários, com perguntas

e convidando-o a participar da *fanpage*.

REFERÊNCIAS

- AGUIAR, G. A. de; SILVA, J. F. M. da. As bibliotecas universitárias nas redes sociais: *Facebook*, Orkut, Myspace e Ning. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 16., SEMINÁRIO INTERNACIONAL DE BIBLIOTECAS DIGITAIS, 2., 2010, São Paulo. **Anais** [...]. São Paulo: Escola de Comunicações e Artes da USP, 2010. Disponível em: https://www.gapcongressos.com.br/eventos/z0070/trabalhos/final_168.pdf. Acesso em: 5 jan. 2018.
- BLATTMANN, U.; SILVA, F. C. C. da. Colaboração e interação na *Web 2.0* e biblioteca 2.0. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 12, n. 2, p. 191-215, jul./dez. 2007. Disponível: <https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/530>. Acesso em: 5 jan. 2018.
- CALIL JÚNIOR, Alberto. Mídias sociais nas bibliotecas universitárias brasileiras. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 18, n. 2, p. 1053-1077, jul./dez. 2013. Disponível em: <https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/899/pdf>. Acesso em: 05 jan. 2018.
- CASTELLS, M. **A galáxia da Internet: reflexões sobre a internet, os negócios e a sociedade**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2003.
- CASTELLS, M. **A sociedade em rede**. Tradução de Roneide Venâncio Majer. São Paulo: Paz e Terra, 1999.
- FARIAS, M. V. O uso das redes sociais para comunicação e interação com o usuário: o caso das bibliotecas universitárias do Rio Grande do Sul. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 25., 2013, Florianópolis. **Anais** [...]. Florianópolis: Federação Brasileira de Associações de Bibliotecários, Cientistas da Informação e Instituições, 2013. Disponível em: <https://portal.febab.org.br/anais/article/view/1428/1429>. Acesso em: 09 nov. 2017.
- MARTINO, L. M. S. **Teoria das mídias digitais: linguagens, ambientes, redes**. 2. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2015.
- MORIGI, V. J.; PAVAN, C. Tecnologias da informação e comunicação: novas sociabilidades nas bibliotecas universitárias. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 33, n. 1, p. 117-125, jan./abril. 2004. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ci/v33n1/v33n1a14.pdf>. Acesso em: 10 jan. 2018.
- PONTES, E. M.; SANTOS, M. K. O uso das redes sociais no âmbito das bibliotecas universitárias federais brasileiras. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 24., 2011, Maceió. **Anais** [...]. Maceió: Federação Brasileira de Associações de

Bibliotecários, Cientistas da Informação e Instituições, 2011. Disponível em: <https://repositorio.ufrn.br/jspui/bitstream/1/6205/1/370-2620-1-PB.pdf>. Acesso em: 12 fev. 2018.

RECUERO, Raquel. **Redes sociais na internet**. Porto Alegre: Sulina, 2009. (Coleção Cibercultura) 191 p.

RECUERO, R.; BASTOS, M.; ZAGO, G. **Análise de redes para mídia social**. Porto Alegre: Sulina, 2015.

REZENDE, L. V. R.; MARTINS, D. L.; SILVA, M. F. Mídias sociais em tempos de bibliotecas 2.0: um estudo das bibliotecas federais de ensino brasileiras trazendo perspectivas futuras para a preservação digital. **Rev. Digit. Bibliotecon. Cienc. Inf.**, Campinas, SP, v. 14, n. 3, p. 484-500, set./dez. 2016. Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/8646312/pdf>. Acesso em: 10 jan. 2018.

RIBEIRO, A.; LEITE, R. S.; LOPES, H. E. G. Análise do uso das redes sociais em bibliotecas universitárias brasileiras. **Rev. Digit. Bibliotecon. Cienc. Inf.**, Campinas, SP, v. 12, n. 3, p. 5-27, set./dez. 2014. Disponível em: <http://www.sbu.unicamp.br/seer/ojs/index.php/rbci>. Acesso em: 03 jan. 2018.

SANTAELLA, L.; LEMOS, R. **Redes sociais digitais: a cognição conectiva do Twitter**. São Paulo: Paulus, 2010.

TELLES, A. **A revolução das mídias sociais: estratégias de marketing digital para você e sua empresa terem sucesso nas mídias sociais: cases, conceitos, dicas e ferramentas**. São Paulo: M. Books, 2010.

SOCIAL MEDIA AND UNIVERSITY LIBRARIES: BRASÍLIA'S UNIVERSITY CENTRAL LIBRARY FAN PAGE ANALYSIS ON *FACEBOOK*

ABSTRACT

Objective: This article aims to analyze the presence of the Unb Central Library on Facebook, through its fanpage, seeking to know the interaction of the page with its users and of your users with the page. **Methodology:** Netvizz application and Gephi software were used to collect the data on the page. **Results:** The results of this study show that the fanpage has a large number of publications in 2017, keeping itself updated and with diversified content. **Conclusions:** The greatest type of user interaction on the fanpage occurred through likes, however, users also interact significantly through comments and shares. This research pointed out that information and communication technologies, in this case social media Facebook, is a very important tool for libraries to keep closer to their users and active in this technological and information sharing context.

Descriptors: Social Media. University Library. Communication. Users. Social media.

MEDIOS SOCIALES Y BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS: ANÁLISIS DE LA PÁGINA DEL VENTILADOR DE LA BIBLIOTECA CENTRAL DE LA UNIVERSIDAD DE BRASILIA EN FACEBOOK

RESUMEN

Objetivo: Este artículo tiene como objetivo analizar la presencia de la Biblioteca Central de Unb en Facebook, a través de su fanpage, buscando conocer la interacción de la página con sus usuarios y de tus usuarios con la página. **Metodología:** se utilizaron la aplicación Netvizz y el software Gephi para recopilar los datos en la página. **Resultados:** Los resultados de este estudio muestran que la página de fans tiene una gran cantidad de publicaciones en 2017, manteniéndose actualizada y con contenido diversificado. **Conclusiones:** el mayor tipo de interacción del usuario en la página de fans se produjo a través de Me gusta, sin embargo, los usuarios también interactúan significativamente a través de comentarios y compartidos. Esta investigación señaló que las tecnologías de información y comunicación, en este caso las redes sociales Facebook, son una herramienta muy importante para que las bibliotecas se mantengan más cerca de sus usuarios y sean activas en este contexto tecnológico y de intercambio de información.

Descriptor: Redes sociales. Bibliotecas universitarias. Comunicación. Usuar. Redes sociales

Recebido em: 25.06.2021

Aceito em: 08.11.2021