

Lidia Maria Batista Brandão Toutain
Natanael Vitor Sobral
Kleber Carvalho Ferreira
[Organizadores]

XXV SN
XXV BU

SEMINÁRIO NACIONAL DE
BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS
ANAIS

***O futuro da Biblioteca Universitária
na perspectiva do ensino, inovação,
criação, pesquisa e extensão***

*15 a 20 de abril de 2018
Bahia Othon Palace Hotel, Salvador-BA*



Sistema
Universitário
de Bibliotecas
UFBA

**SNBU 2018 – XX Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias
15 a 20 de abril de 2018**

ANAIS

TEMA

**O Futuro da Biblioteca Universitária na Perspectiva do Ensino, Inovação, Criação,
Pesquisa e Extensão**

**Salvador-BA
FEBAB/CBBU- SIBI/UFBA
2018**

UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA

Reitor

João Carlos Salles Pires da Silva

Vice-Reitor

Paulo César Miguez de Oliveira

Superintendente do Sistema de Bibliotecas Universitárias – SIBI /UFBA

Lídia Maria Batista Brandão Toutain

Organização

Lídia Maria Batista Brandão Toutain (Presidente do XXSNBU)

Natanael Vitor Sobral (Professor do ICI/UFBA)

Kleber Carvalho Ferreira (SIBI/ UFBA)

Sistema de Bibliotecas – SIBI/UFBA

Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias (20.: 2018: Salvador, BA).
Anais [do] XX Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias,
Salvador, BA, 15 a 20 de abril de 2018 / Comissão Brasileira de Bibliotecas
Universitárias, Sistema de Bibliotecas. Universidade Federal da Bahia.-
Salvador: UFBA, 2018.
3094 p.

Tema: O Futuro da Biblioteca Universitária na perspectiva do Ensino, Inovação,
Criação, Pesquisa e Extensão.
ISSN: 2359-6058

1. Bibliotecas universitárias - Brasil - Congressos. 2. Ciência da
informação – Congressos. I. Comissão Brasileira de Bibliotecas
Universitárias. II. Universidade Federal da Bahia. Sistema Universitário de
Bibliotecas. III. Título. IV. Título: O Futuro da Biblioteca Universitária na
perspectiva do Ensino, Inovação, Criação, Pesquisa e Extensão.

CDD - 020
CDU - 027.7(81)

Evandro Ramos dos Santos
CRB-5/1205



Eixo III: Pesquisa e Extensão

BIBLIOTECA DA UFPR LITORAL NO FACEBOOK: RELATO DE EXPERIÊNCIA E ESTRATÉGIAS DE PUBLICAÇÃO

THE LIBRARY OF UFPR COASTAL CAMPUS ON FACEBOOK: CASE REPORT AND PUBLICATION STRATEGIES

Fabício Silva Assumpção

Resumo: A Biblioteca da Universidade Federal do Paraná (UFPR), Setor Litoral, mantém uma página no Facebook desde 2012. Em 2017, a frequência de publicações da página aumentou, o que fez crescer a quantidade de fãs e de seguidores de cerca de 2,5 mil para mais de 30 mil. Considerando esse caso de sucesso, este relato de experiência tem por objetivo geral apresentar a página da Biblioteca no Facebook. Para tanto, são apresentados dados quantitativos coletados no próprio Facebook. São descritos o crescimento da página, as principais características de seu público e o envolvimento com a página e com as publicações, e são relatadas algumas das estratégias de publicação utilizadas na página. Após a apresentação e a análise dos resultados, nas considerações finais é recomendado que as páginas de bibliotecas nas redes sociais sejam tratadas como serviços, apoiadas por políticas, planejamento e avaliações.

Palavras-chave: Bibliotecas universitárias. Redes sociais. Facebook. Relato de experiência.

Abstract: *The Library of Federal University of Paraná (UFPR) in Coastal Campus has maintained a Facebook fan page since 2012. In 2017, the frequency of page publications was increased, which raised the number of page fans and followers from around 2.5 thousand to more than 30 thousand. Considering this success case, in this report we aim to present the page of the Library on Facebook. In order to do that, we present quantitative data collected from Facebook itself. We describe the page growth, the main characteristics of its audience and the audience engagement with the page and the publications, and we report some publication strategies used on the page. After presenting and analyzing the results, we conclude by recommending that the pages of libraries in social networks should be considered services, and therefore, should be supported by policies, planning and assessment.*

Keywords: *University libraries. Social networks. Facebook. Case report.*

1 INTRODUÇÃO

O crescente uso de redes sociais tem levado instituições das mais diferentes naturezas a buscarem a atenção de seus públicos no ambiente digital com o uso de estratégias para a

promoção de sua imagem, de seus produtos e/ou de seus serviços. Com as bibliotecas universitárias isso não tem sido diferente: essas bibliotecas estão aderindo aos perfis e às páginas nas redes sociais, o que é notado a partir das duas edições anteriores no Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias (SNBU), em que foram apresentados dez trabalhos sobre bibliotecas e redes sociais em 2014 e cinco em 2016 (SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIA, 2014, 2016).

As redes sociais são ambientes característicos da chamada Web 2.0 ou Web social. Blattmann e Silva (2007, p. 199) abordam essa Web contrapondo-a a “tradicional” Web 1.0, criada na década de 1990:

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.

Além das redes sociais, são característicos da Web 2.0 os *blogs* e outros ambientes que trazem em seu conceito a presença dos usuários não somente como consumidores, mas, também, como produtores de conteúdo (textos, imagens, sons, vídeos, etc.). O uso de redes sociais por bibliotecas vai ao encontro do conceito de Biblioteca 2.0, cunhado por Michael Casey (BLATTMANN; SILVA, 2007, p. 195).

É importante destacar que, o conceito de “biblioteca 2.0” não se resume simplesmente à aplicação da tecnologia, é uma mudança de atitude, uma nova maneira de se relacionar, interagir e de se comunicar com o usuário, de oferecer produtos e serviços informacionais no âmbito da biblioteca. A biblioteca 2.0 coloca o usuário como o foco central de seus processos. (AGUIAR; SILVA, 2013, p. 9-10).

Aguiar e Silva (2013), em seu estudo sobre a contribuição das ferramentas de redes sociais na melhoria da comunicação e da qualidade dos serviços e produtos das bibliotecas universitárias, explicam que

As redes sociais, em geral, possuem ferramentas síncronas (*chat*) e assíncronas (fóruns, grupos, eventos, notas etc.); interface customizável; recursos como vídeos, fotos e imagens, e links para outras interfaces. Além disso, possibilitam uma comunicação mais direta e informal, com trocas de informações entre os próprios usuários; a oportunidade de criar comunidades de interesse e perfis; a divulgação e o compartilhamento de informações, produtos e serviços, a exposição das conexões sociais de um indivíduo a outros de uma determinada comunidade e a

participação e a colaboração do público nos processos e produtos. (AGUIAR; SILVA, 2013, p. 8, grifo do autor).

Uma das conclusões dos autores é que “[...] as redes sociais contribuem, efetivamente, para a melhoria da qualidade na prestação de serviços, ofertas de produtos e no atendimento ao usuário” (AGUIAR; SILVA, 2013, p. 15) por conduzirem às inovações e ao acréscimo de valor aos processos já existentes, visto que novos conteúdos e formas de divulgação de informações, serviços e produtos são concebidos nas bibliotecas universitárias em razão da existência das redes sociais (AGUIAR; SILVA, 2013, p. 14).

Uma das bibliotecas universitárias que se utiliza de uma rede social é a do Setor Litoral da Universidade Federal do Paraná (UFPR), que mantém uma página no Facebook desde 2012. A Biblioteca da UFPR Litoral, uma das vinte que compõem o Sistema de Bibliotecas (SiBi) da UFPR, está situada em Matinhos, município de litoral paranaense com aproximadamente 33 mil habitantes. A Biblioteca tem como seus principais usuários aproximadamente duas mil pessoas, divididas entre alunos, servidores técnicos e docentes, que compõem o Setor Litoral. Ao todo, o SiBi da UFPR tem como principais usuários cerca de 43 mil pessoas, entre alunos, servidores técnicos e docentes (UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ, 2016).

A página²⁵⁵ da Biblioteca da UFPR Litoral no Facebook foi criada em março de 2012 e, em abril de 2014, optou-se pela criação também de um perfil²⁵⁶ para representar a Biblioteca nessa rede social. A criação de um perfil foi motivada pela necessidade de um meio impessoal para contatar os usuários da Biblioteca na rede social, por exemplo, para a notificação ou cobrança de devoluções em atraso, uma vez que o uso dos perfis pessoais da equipe da Biblioteca poderia gerar constrangimentos aos usuários e/ou aos servidores. Outra motivação foi o baixo alcance das publicações iniciais da página. Com a existência do perfil, os informes da Biblioteca sobre seus produtos e serviços poderiam alcançar uma quantidade maior de pessoas, uma vez que eram publicados tanto na página quanto no perfil.

Durante o ano de 2017, os novos bibliotecários incluídos no serviço de referência aumentaram a frequência das publicações, o que ocasionou um aumento expressivo da quantidade de “fãs” da página (usuário do Facebook que curtiram a página): em dezembro de 2016 a página contava com 2.438 fãs, em dezembro de 2017, já registrava 30.116.

Considerando esse caso de sucesso, este relato de experiência tem por objetivo geral apresentar a página da Biblioteca da UFPR Litoral no Facebook, mais especificamente:

- descrever o crescimento da página mantida pela Biblioteca no Facebook;

²⁵⁵ Disponível em: <<https://www.facebook.com/bibliotal>>. Acesso em: 16 jan. 2018.

²⁵⁶ Disponível em: <<https://www.facebook.com/BibliotecaUFPRLitoral>>. Acesso em: 16 jan. 2018.

- identificar as principais características do perfil do público da página (faixa etária, gênero, localização, idioma e dispositivo utilizado) e o envolvimento (reações, comentários, compartilhamentos, avaliações e mensagens) desse público com a página e as publicações;
- relatar as estratégias de publicação utilizadas na página da Biblioteca.

A justificativa para a apresentação deste relato de experiência está nas contribuições que ele pode proporcionar às bibliotecas universitárias que mantêm ou desejam criar páginas em redes sociais, uma vez que ele indica estratégias de publicação para as páginas de bibliotecas e exemplifica como os dados coletados no Facebook podem ajudar na avaliação dessas páginas.

Após essa introdução, o relato está organizado em quatro partes: procedimentos metodológicos, resultados, discussão dos resultados e considerações finais.

2 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Para descrever o crescimento da página da Biblioteca da UFPR Litoral, o perfil e o envolvimento de seu público, foram coletados dados quantitativos sobre: a quantidade, os tipos e o alcance das publicações; as publicações com maior alcance em 2017; a quantidade de fãs e seguidores; o gênero, a faixa etária, a localização e o idioma dos fãs; os dispositivos utilizados na visualização da página; as avaliações; e as mensagens.

Os dados foram coletados a partir da guia “Informações” e de suas seções, disponíveis somente aos administradores e editores da página; da seção “Avaliações”, que está disponível a qualquer pessoa e reúne as avaliações recebidas pela página numa escala de uma a cinco estrelas e os comentários que acompanham as avaliações; e da “Caixa de entrada”, que armazena as mensagens e está disponível somente aos administradores e editores. Na guia “Informações”, os dados sobre o alcance e o envolvimento com as publicações foram exportados no formato *Comma-Separated Values* (CSV) e tratados no LibreOffice Calc; os dados que não puderam ser exportados foram coletados manualmente e inseridos em planilhas no LibreOffice Calc.

Os dados foram coletados em janeiro de 2018 e cobrem o período de 26 de março de 2012 a 31 de dezembro de 2017. Os dados sobre o alcance das publicações puderam ser coletados somente a partir de junho de 2013, devido a uma limitação do próprio Facebook.

Uma vez que as atividades na página da Biblioteca foram intensificadas a partir de 2017, optou-se pelo detalhamento dos dados referentes a esse ano no que se refere ao crescimento

mensal da quantidade de fãs, às publicações com maior alcance total e aos dispositivos utilizados para a visualização da página.

3 RESULTADOS

Durante os cinco primeiros anos de existência da página, de março de 2012 a dezembro de 2016, foram realizadas 321 publicações (conteúdo próprio e compartilhamento de publicações de outras páginas), variando entre imagens, álbuns de imagens, *links*, textos e vídeos. Já em 2017, foram realizadas 349 publicações. A Tabela 1 apresenta a quantidade de publicações, seus tipos e sua média de alcance em cada um dos anos.

Tabela 1 – Publicações por ano e por tipo, alcance total e média de alcance

Ano	Total de publicações por ano	Média de publicação por dia	Publicações por tipo				Alcance das publicações	
			Image m	Link	Text o	Víde o	Alcance total	Média de alcance por publicação
*2012	72	0,25	30	33	8	1	**	**
2013	88	0,24	39	34	15	0	**7.501	**85
2014	35	0,09	19	8	8	0	3.299	94
2015	73	0,20	43	19	11	0	10.266	140
2016	53	0,14	35	8	10	0	33.847	638
2017	349	0,95	245	88	12	4	5.541.287	15.877
Total	670	0,31	411	190	64	5	5.596.200	8.352

Fonte: Elaborada pelos autores.

Notas:

* O ano 2012 foi considerado a partir de 26 de março, data de criação da página.

** Os dados sobre o alcance estão disponíveis somente para publicações a partir de junho de 2013.

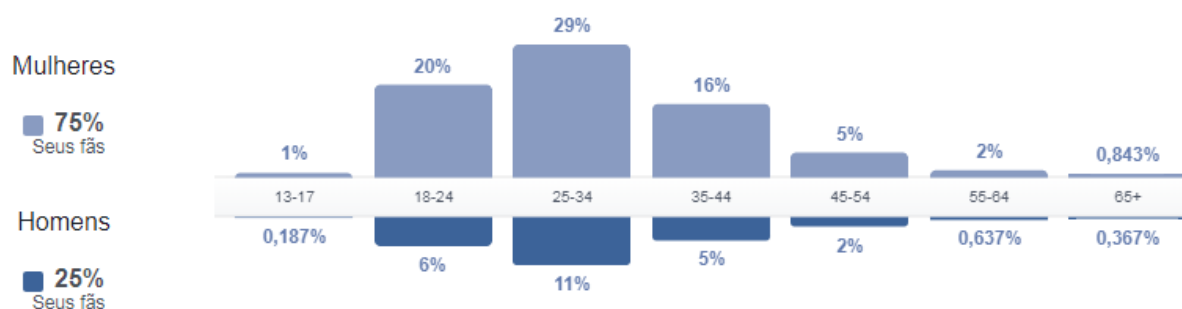
É necessário observar que, para o cálculo da média de publicações por dia, na terceira coluna da Tabela 1, foram levados em conta todos os dias do ano, incluindo os períodos de férias acadêmicas e de greve. Ressalta-se também que o tipo de publicação “imagem” inclui imagens/fotos publicadas individualmente, álbuns de fotos (cada álbum é considerado uma única publicação) e imagens compartilhadas de outras páginas. Em relação aos quatro vídeos de 2017, três deles não foram publicados pela página, apenas compartilhados na página.

Também foram coletados dados sobre o alcance das publicações de cada ano (duas últimas colunas da Tabela 1). O alcance de uma publicação é a quantidade de usuários do Facebook para os quais ela foi exibida. Para que uma pessoa seja contabilizada no alcance de uma publicação não é necessário que ela clique sobre a publicação e nem mesmo que seja uma fã ou seguidora da página, a simples exibição na *timeline* já conta como alcance.

Além do aumento da quantidade de publicações e de seu alcance, registrou-se também o aumento na quantidade de fãs e de seguidores da página. Fãs são usuários do Facebook que curtiram a página, enquanto seguidores são usuários que estão inscritos para receber as publicações da página em sua *timeline*. A divergência entre quantidade de seguidores e de fãs ocorre porque um usuário pode ser fã de uma página, mas deixar de segui-la, assim como pode segui-la sem ser seu fã. Ao término de seus primeiros cinco anos de existência, a página da Biblioteca contava com 2.438 fãs e 2.420 seguidores. Em dezembro de 2017, registrava 30.116 fãs e 30.328 seguidores, o que significa um aumento de 1.235% na quantidade de fãs e de 1.253% na quantidade de seguidores em relação a dezembro de 2016.

Os dados disponíveis aos administradores e aos editores da página permitem a identificação de algumas características que compõem o perfil dos fãs, seguidores, usuários alcançados e envolvidos (que reagiram, comentaram ou compartilharam as publicações), no que diz respeito ao gênero, à faixa etária, à localização geográfica (país e cidade) e ao idioma. O Gráfico 1 traz alguns desses dados, apresentando o percentual de fãs em relação ao gênero (indicado pelo Facebook somente como “mulher” ou “homem”) e à faixa etária. Os dados sobre gênero e faixa etária dos seguidores, alcançados e envolvidos não estão aqui apresentados, porém, seguem o mesmo padrão dos dados dos fãs: a maior parcela está classificada como mulher e entre 25 e 34 anos.

Gráfico 1 – Gênero e faixa etária dos fãs da página



Fonte: Facebook, coletado em 16 de janeiro de 2018.

Em relação aos dados de localização, a Tabela 2 apresenta as 45 cidades que concentram 53,3% dos atuais 31.083 fãs da página. Em relação ao país e ao idioma dos fãs, o Brasil e a língua portuguesa estão em primeiro lugar, sendo que os demais países e idiomas apresentam percentual pouco significativo para este relato.

Tabela 2 – Cidades com maior concentração de fãs da página

Cidade	Fãs	Cidade	Fãs	Cidade	Fãs
Curitiba, PR	2.390	João Pessoa, PB	274	Pelotas, RS	151
Rio de Janeiro, RJ	1.377	Ananindeua, PA	267	Foz do Iguaçu, PR	147
Belém, PA	1.306	Florianópolis, SC	249	São José dos Pinhais, PR	147
São Paulo, SP	1.157	Goiânia, GO	243	Maceió, AL	147
Matinhos, PR	999	Macapá, AP	241	Aracaju, SE	146
Manaus, AM	806	Natal, RN	221	Maringá, PR	146
Fortaleza, CE	508	Londrina, PR	207	Rio Branco, AC	145
Paranaguá, PR	468	Ponta Grossa, PR	205	Guaratuba, PR	133
Porto Alegre, RS	413	Pontal do Paraná, PR	201	Maputo, (Moçambique)	129
Salvador, BA	365	Campo Grande, MS	199	Campinas, SP	128
São Luís, MA	348	Porto Velho, RO	194	Niterói, RJ	120
Recife, PE	344	Cuiabá, MT	190	Campina Grande, PB	119
Brasília, DF	322	Santarém, PA	182	Caxias do Sul, RS	112
Teresina, PI	287	Santa Maria, RS	170	Boa Vista, RR	109
Belo Horizonte, MG	284	Joinville, SC	168	Guarapuava, PR	106

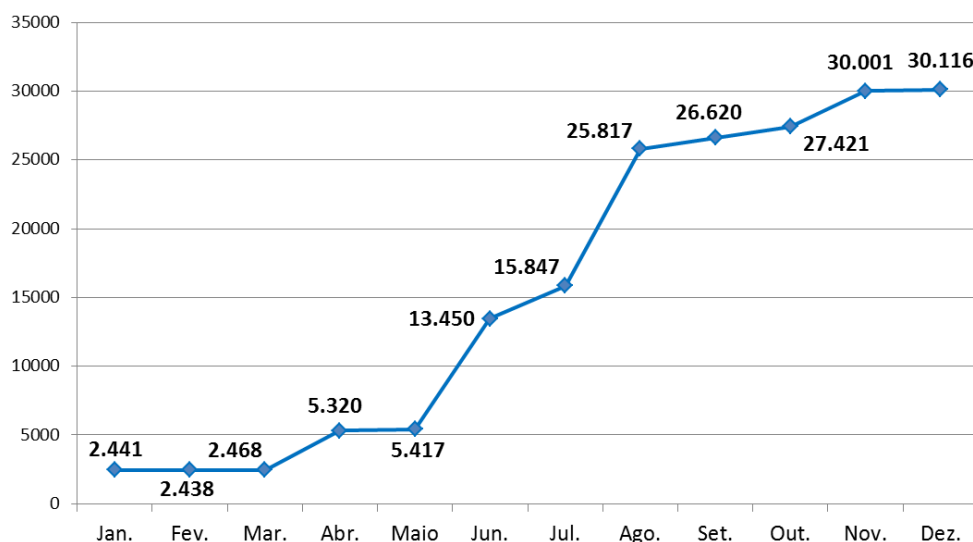
Fonte: Elaborada pelos autores.

Destaca-se também a quantidade de mensagens recebidas na página: em 2012 (2 mensagens), 2013 (7), 2014 (4), 2015 (6), 2016 (7) e 2017 (48). O conteúdo das mensagens é de natureza diversificada, tais como dúvidas de normalização, funcionamento da biblioteca, empréstimo/devolução/renovação, solicitação de materiais ou *links*, contato com outras bibliotecas ou bibliotecários, etc.

Até dezembro de 2016, a página contava com apenas três avaliações, uma realizada em 2014 e duas em 2016. As três avaliavam a página com “5 estrelas”. Em 2017 a página recebeu 45 avaliações, sendo 43 com “5 estrelas” e 2 com “4 estrelas”. Convém notar que entre os avaliadores da página se encontram servidores da Biblioteca da UFPR Litoral e de outras bibliotecas da mesma Universidade, além do perfil de uma biblioteca de outra universidade.

Uma vez que a quantidade de publicações, pessoas alcançadas, fãs, seguidores, mensagens e avaliações da página da Biblioteca aumentou significativamente em 2017, a seguir são apresentados dados detalhados em relação a esse ano. Primeiramente, no Gráfico 2, é apresentado o aumento da quantidade de fãs no decorrer de 2017.

Gráfico 2 – Aumento da quantidade de fãs em 2017



Fonte: Elaborado pelos autores.

Na Tabela 3 são apresentadas as quarenta publicações com maior alcance em 2017 (responsáveis por 89,54% do alcance anual) acompanhadas de uma breve descrição de seu conteúdo, tipo, data, horário, alcance total, compartilhamentos, reações (que incluem “curtir”, “amei”, “hahaha”, “uau”, “triste”, “grr”, “orgulho” e “gratidão”) e comentários.

Tabela 3 – Publicações de 2017 com maior alcance

Publicação	Tipo	Data e horário	Alcance total	Envolvimento		
				Compartilhamentos	Reações	Comentários
Partes do trabalho acadêmico	Image m	11/04/2017 21h54	1.041.219	9.176	29.259	1.846
Citações de citações	Image m	22/08/2017 21h42	914.644	10.123	30.211	1.881
Questões para a elaboração de um projeto de pesquisa	Image m	10/08/2017 21h15	899.035	11.811	28.010	1.486
Espaçamentos nas chamadas das citações	Image m	31/10/2017 20h15	467.313	3.307	15.819	949
Modelo de resumo	Image m	23/05/2017 21h15	449.302	4.697	14.681	768
O que é avaliado em um artigo?	Image m	06/07/2017 21h45	159.499	1.808	4.775	208

Publicação	Tipo	Data e horário	Alcance total	Envolvimento		
				Compartilhamentos	Reações	Comentários
Encontrar as Teses e Dissertações defendidas em todo o mundo!	Image m	07/06/2017 14h45	94.096	892	3.193	82
Evite o plágio	Image m	17/08/2017 21h15	81.976	785	2.246	51
Mapa mental no Coogle	Image m	28/09/2017 19h45	78.727	528	1.460	139
Alertas no Google Acadêmico	Image m	19/10/2017 19h15	70.871	572	1.526	110
Formatação do sumário	Image m	17/10/2017 19h15	67.154	746	1.846	102
Manual de normalização da UFPR	Image m	08/08/2017 21h34	49.985	283	927	96
Formatação da lista de referências	Image m	12/09/2017 21h53	48.988	581	1.200	59
Por que meu artigo/trabalho foi rejeitado?	Image m	01/06/2017 20h45	46.812	332	950	64
10 erros de português comuns em teses, artigos e relatórios	Link	24/11/2017 19h10	42.969	821	259	64
Sobrenomes especiais em citações	Image m	07/11/2017 19h15	42.000	997	409	70
Documento sem data de publicação	Image m	29/08/2017 21h15	39.832	483	1.152	56
Paginação correta no Word	Image m	06/06/2017 21h20	34.008	519	1.532	331
Diferença entre apêndice e anexo	Image m	11/07/2017 21h15	31.987	170	562	31
Etapas do desenvolvimento de um projeto de pesquisa	Image m	24/08/2017 21h15	24.969	381	815	41
Citação de documento não publicado	Image m	19/09/2017 21h15	23.224	337	694	23
Agrupamento de autores em citações	Image m	03/10/2017 21h44	22.941	306	529	20
Referência de vídeos do YouTube	Image m	24/10/2017 20h39	20.751	232	500	46
Sumário automático no Word (aviso sobre o tutorial)	Image m	20/11/2017 19h15	18.715	896	144	130
Destaque em citações	Image m	28/11/2017 19h15	14.786	372	174	41
Sumário automático no Word	Image m	21/11/2017 19h15	14.606	174	76	38
Questionário	Image m	21/09/2017 21h45	13.827	203	324	12
Dicas para apresentação oral (compartilhada do Centro de Informações Nucleares)	Image m	04/12/2017 11h25	13.405	608	0	53

Publicação	Tipo	Data e horário	Alcance total	Envolvimento		
				Compartilhamentos	Reações	Comentários
Diferença entre dedicatória, agradecimentos e epígrafe	Image m	26/09/2017 21h45	13.337	184	341	14
Indique um livro de História	Image m	18/08/2017 20h15	13.157	56	383	19
Templates e tutoriais para formatação	Image m	25/07/2017 20h15	12.848	81	172	12
Distribuição de pessoas com doutorado pelo Brasil	Link	24/10/2017 18h45	12.687	68	210	20
Divulgação da oficina de normalização	Image m	14/06/2017 22h45	12.465	12	56	26
Partes do trabalho acadêmico (compartilhamento da publicação anterior)	Image m	03/08/2017 21h41	11.614	0	668	43
Todo bebê conhece o método científico (compartilhada de Ciencianautas)	Image m	18/09/2017 10h23	11.015	0	733	33
Falta tempo para escrever um artigo, TCC, dissertação, etc.?	Image m	20/07/2017 20h15	10.599	82	241	11
Ajude-nos a preservar o acervo da nossa biblioteca	Image m	03/07/2017 21h15	9.541	30	169	12
Publicação de artigos científicos (compartilhada do Portal de Periódicos da UFSC)	Image m	11/09/2017 17h51	9.369	0	355	21
Citação de páginas não numeradas	Image m	10/10/2017 21h45	9.108	102	177	8
9 perguntas de um artigo científico (compartilhada do Centro de Informações Nucleares)	Image m	15/09/2017 19h08	8.757	0	390	12
Total			4.962.138	52.755	147.168	9.028

Fonte: Elaborada pelos autores.

No Facebook, também estão disponíveis dados sobre a quantidade de usuários que visualizaram a página da Biblioteca, e não somente suas publicações. Esses dados estão organizados por período, gênero, faixa etária, localização e dispositivo. Destacam-se aqui os dados sobre os dispositivos utilizados: em 2017, dos 15.895 usuários que visualizaram a página, 8.231 (51,78%) acessaram via dispositivo móvel (celular ou *tablet*), enquanto 7.664 (48,22%) o fizeram utilizando um computador.

4 DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Nesta seção são discutidos os dados sobre a página, o público e o envolvimento apresentados na seção anterior. Durante essa discussão, são relatadas algumas das estratégias de publicação adotadas na página da Biblioteca da UFPR Litoral.

A média de publicações por dia em 2017 teve um aumento significativo em relação aos demais anos, sendo quase uma publicação por dia (0,95) (Tabela 1). Entende-se aqui que este aumento é um dos principais motivos para o crescimento da página ao longo de 2017, uma vez que as publicações são o principal chamariz para que os usuários do Facebook curtam e/ou passem a seguir a página. Partindo dessa compreensão, busca-se a realização de, no mínimo, uma publicação por dia, de segunda à sexta-feira durante o período letivo.

Em 2017, a maioria das publicações com maior alcance (Tabela 3) foi criada pelos editores da página a partir da ponderação acerca de sua utilidade e potencial interesse para o público. Os editores da página não são servidores dedicados exclusivamente à página, portanto, não dispõem de todo o tempo para a criação de conteúdo para as publicações. Assim, para que a frequência de publicações seja mantida, alternam-se entre publicações produzidas pelos editores e publicações de terceiros, tais como da página da UFPR, do Setor Litoral, de outras bibliotecas, de notícias, etc.

Entre o conteúdo das publicações, estão: produtos, serviços, eventos, políticas e horários da Biblioteca e do SiBi; ciência, pesquisa científica, fontes de informação, normalização de trabalhos acadêmicos e redação científica; publicações, eventos e notícias do Setor Litoral e da UFPR; e informações de cunho social e comunitário, como outubro rosa, doação de sangue, educação ambiental e datas comemorativas. Nunca foram utilizadas publicações pagas/patrocinaadas.

As publicações na página da Biblioteca são realizadas em diferentes horários, sendo utilizada, quando necessária, a opção de programar uma publicação para determinada data e horário. As publicações com maior alcance, em sua maioria, foram publicadas no período noturno, entre 19h e 22h (Tabela 3), no entanto, devido às limitações deste trabalho e dos dados coletados no Facebook, não foram realizadas análises para identificar os horários em que houve maior alcance e maior envolvimento (reações, comentários e compartilhamentos) com as publicações.

As imagens têm sido o tipo de publicação mais frequente na página, seguidas pelos *links* (Tabela 1); ao mesmo tempo, as imagens correspondem a 38 das 40 publicações com maior

alcance, sendo as duas restantes do tipo *link* (Tabela 3). A opção pelo uso de imagens decorre de sua atratividade ao público das redes sociais e capacidade informativa.

Os *links* são o segundo tipo de publicação mais frequente. No entanto, implicam um esforço adicional ao usuário e a saída do espaço do Facebook, o que pode ser determinante na decisão pelo acesso ou não à informação compartilhada. Assim, uma das práticas adotadas na página da Biblioteca é a inclusão, na medida do possível, de informações na forma de imagens, de modo que os usuários consigam conhecer o teor da publicação rapidamente e, com o menor esforço possível, possam decidir se o conteúdo é ou não relevante.

Seguindo essa orientação, por exemplo, em vez de publicar somente o *link* para *download* do manual de normalização da UFPR, é publicada uma imagem contendo o título do manual, sua capa, o *link* para *download* e uma breve indicação de seu conteúdo. Essas informações são acrescentadas também na descrição/legenda da imagem, possibilitando, assim, o acesso rápido ao *link*, a recuperação da publicação em uma busca no próprio Facebook ou em uma ferramenta de busca externa (Google, Bing, etc.) e, principalmente, a acessibilidade do conteúdo às pessoas com deficiência visual. A Figura 1 apresenta dois exemplos de imagens publicadas na página dessa forma.

Figura 1 – Exemplos de imagens publicadas na página da Biblioteca da UFPR Litoral



Fonte: Disponível em: <https://www.facebook.com/biblitoral/posts/1784735651555922> e em <https://www.facebook.com/biblitoral/posts/1666339680062187>. Acesso em: 16 jan. 2018.

Na criação das imagens, preza-se pelo uso de poucas palavras e de letras em tamanho grande, facilitando uma leitura rápida. Além disso, deve-se levar em conta a visibilidade das imagens em celulares, sem a necessidade de ampliação (*zoom*), uma vez que, em 2017, 51,78% dos usuários visualizaram a página em dispositivos móveis.

Esse dado sobre a quantidade de acessos a partir de dispositivos móveis também conduz ao questionamento: os demais ambientes digitais da Biblioteca e do SiBi (site, catálogo, ferramenta de descoberta) possuem interfaces responsivas adequadas ao acesso via dispositivos móveis?

Outra prática utilizada na página da Biblioteca em relação às imagens é seu uso para disseminar informações de forma fragmentada e de rápida assimilação. Por exemplo, em vez de compartilhar somente os *links* das páginas do SiBi que listam as bases de dados públicas e as restritas disponíveis na UFPR, são criadas imagens descrevendo as bases de dados de forma individual ou em pequenos agrupamentos, tais como as bibliotecas digitais de teses e dissertações, o Portal de Periódicos da CAPES, o *Directory of Open Access Journals* (DOAJ), a Redalyc, etc. De forma semelhante, é compartilhado o *link* para acesso ao manual, aos modelos e tutoriais de normalização do SiBi e, semanalmente, uma imagem abordando individualmente aspectos da normalização de trabalhos acadêmicos.

Os comentários têm um importante papel como indicadores do envolvimento do público com as publicações da página. Na página da Biblioteca, nota-se uma presença significativa dos comentários, que ultrapassam a quantidade 1 mil em algumas das publicações com maior alcance (Tabela 3). Embora uma análise do conteúdo desses comentários não esteja entre os objetivos deste trabalho, relata-se aqui que os mesmos são utilizados quase sempre para “marcar amigos”, chamando sua atenção para a publicação, sendo frequentes os comentários do tipo “Fulano, veja isso” ou simplesmente “Fulano”. Refletindo sobre esse comportamento do público da página, é possível considerá-lo um indicador da utilidade e/ou da confiabilidade das publicações, uma vez que, ao “marcar um amigo” no comentário, uma pessoa está indicando/recomendando a publicação a esse amigo. De forma semelhante atuam os compartilhamentos, que também ultrapassam a quantidade de 1 mil em algumas das publicações com maior alcance (Tabela 3): ao compartilhar uma publicação, uma pessoa está recomendando-a aos seus amigos.

Ainda sobre o envolvimento do público com a página, concorda-se com Aguiar e Silva (2013, p. 15, grifo do autor):

Ressalta-se que o grau de envolvimento que os usuários desejam, ou desejarão, ter com as BUs [bibliotecas universitárias] por meio das redes sociais dependerá do que é oferecido

como conteúdo e interação, mas também do próprio usuário, que é livre para escolher atuar ou não no ambiente colaborativo propiciado pela *Web*. Assim, a BU precisa manter um diálogo constante com seu público, a fim de identificar suas necessidades, expectativas, sugestões, frustrações e anseios, enfim, é necessário conhecê-lo.

Conseguir o apoio de outras páginas é de relevante importância para a ampliação do público. No caso da página da Biblioteca, um dos principais apoios veio da página oficial da UFPR, que compartilhou algumas das publicações da Biblioteca. O primeiro compartilhamento ocorreu dia 8 de junho de 2017 com as imagens que compunham um tutorial para paginação de arquivos do Microsoft Office Word. Esse compartilhamento recebeu mais de 2.100 reações, mais do que o tutorial recebeu na página da Biblioteca. Além da ampliação do alcance das publicações, esses compartilhamentos trouxeram novos fãs e seguidores para a página, visto que, em 2017, a UFPR ocupou o primeiro lugar no *ranking* das universidades federais com maior quantidade de seguidores no Facebook (193 mil) (UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ, 2017, p. 10).

O compartilhamento das publicações por páginas de outras bibliotecas que não são da UFPR também contribuiu para o crescimento da página como um todo e é entendido aqui como o principal motivo que leva a página da Biblioteca a ter quantidades significativas de fãs em cidades quem não têm proximidade geográfica com o Setor Litoral da UFPR, com a própria UFPR ou com o estado do Paraná, por exemplo, Belém (1.306 fãs), Manaus (806) e Fortaleza (508) (Tabela 2).

O perfil do público da página (gênero, faixa etária e localização) auxilia na criação de publicações, bem como no compartilhamento de publicações de outras páginas. Por exemplo, Curitiba é a cidade que concentra a maior quantidade de fãs da página da Biblioteca (Tabela 2), portanto, são pertinentes as publicações sobre eventos acadêmicos ou culturais que ocorrem em tal cidade. Os dados sobre a localização dos fãs da página também justificam o recebimento de mensagens e de avaliações de usuários vinculados a outras universidades, cidades ou estados que não a UFPR, Matinhos e o Paraná.

Durante a discussão dos resultados, foram apresentadas algumas das estratégias de publicação utilizadas na página da Biblioteca da UFPR Litoral. A seguir, são listadas outras estratégias que podem auxiliar as bibliotecas na gestão de suas páginas:

- o preenchimento das informações sobre a Biblioteca, por exemplo, site, telefone, horário de funcionamento, etc.
- o compartilhamento das publicações da página em grupos de alunos da universidade;
- a identificação da Biblioteca nas imagens publicadas, por meio de logotipo;

- a utilização de bancos de dados com imagens disponíveis sob licenças que permitem sua modificação e redistribuição, por exemplo, o Freepik²⁵⁷ e o Pexels²⁵⁸;
- o uso de *softwares* livres como o Inkscape,²⁵⁹ para a edição de vetores, e o GIMP,²⁶⁰ para a edição de fotos e outras imagens em *bitmaps*;
- o uso de imagens quadradas ou com pouca diferença entre altura e largura, de modo que todo seu conteúdo possa ser visualizado sem a necessidade de cliques adicionais;
- a indicação dos créditos das imagens originais;
- o acompanhamento dos comentários, respondendo-os ou reagindo a eles sempre que necessário e possível, de modo que as pessoas notem a preocupação da Biblioteca com os desdobramentos de suas publicações.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os dados quantitativos deste trabalho representam variáveis diversificadas: quantidades e tipos de publicações, alcance, fãs, seguidores, faixa etária, gênero, localização, dispositivos, mensagens e avaliações. A escolha pela abordagem de todas essas variáveis teve por objetivo mostrar que apenas as quantidades de fãs ou de publicações não são suficientes enquanto indicadores para uma avaliação da página de uma biblioteca numa rede social como o Facebook. A esses indicadores devem ser somados dados sobre o envolvimento do público com a página (avaliações e mensagens) e com suas publicações (reações, comentários e compartilhamentos), além de dados sobre o próprio público (faixa etária, gênero, dispositivos e localização), que podem contribuir para a melhoria da página.

Além das variáveis apresentadas neste trabalho, outras que se referem à página no Facebook também podem ser estudadas, por exemplo, a quantidade de cliques nos *links*, o número de vezes em que um vídeo foi executado, ou de fãs da página que são usuários cadastrados na Biblioteca e/ou no SiBi da UFPR, variáveis essas que embasam uma análise ainda mais qualitativa acerca da página. Além dessa possibilidade de aprofundamento das análises, pode-se questionar qual o impacto da página para os produtos e serviços da biblioteca, por exemplo, se as aquisições recentes e outros materiais divulgados na página estão sendo mais utilizados em razão dessa divulgação.

²⁵⁷ Disponível em: <<https://www.freepik.com>>. Acesso em: 16 jan. 2018.

²⁵⁸ Disponível em: <<https://www.pexels.com>>. Acesso em: 16 jan. 2018.

²⁵⁹ Disponível em: <<https://inkscape.org/pt-br>>. Acesso em: 16 jan. 2018.

²⁶⁰ Disponível em: <<https://www.gimp.org>>. Acesso em: 16 jan. 2018.

Com o crescimento da página observado em 2017, a Biblioteca da UFPR Litoral, de certa forma, estendeu-se para além de seu público “oficial”, o que traz vantagens e desvantagens. Entre as vantagens, está o reconhecimento da qualidade da página por outros profissionais bibliotecários. Esse reconhecimento motiva os editores da página e é observado pela quantidade de bibliotecas que compartilham as publicações da Biblioteca. Outra vantagem é que, ao alcançar todo o Brasil, a página pode beneficiar, mais diretamente, toda a comunidade brasileira que mantém a universidade federal, pública e gratuita, da qual a Biblioteca é parte. Por outro lado, o rápido crescimento da página e seu alcance atual geram expectativas quanto à continuidade das ações que vêm sendo realizadas.

Por fim, considera-se que, diante do crescente uso das redes sociais como ambientes não só para a criação e o consumo de informações pessoais, mas, também, comunitárias, políticas, culturais e científicas, as páginas de bibliotecas nas redes sociais devem ser mais que simples reproduções de seus sites, que geralmente disponibilizam seu endereço, suas políticas e horários de funcionamento, os *links* para suas bases de dados e pouca ou nenhuma interação com seus usuários. Assim, é necessário tratar a página em uma rede social como um serviço mantido pela biblioteca, requerendo, portanto, políticas para sua gestão, planejamento para sua execução e avaliações para sua melhoria contínua.

REFERÊNCIAS

AGUIAR, G. A. de; SILVA, J. F. M. da. Uso das ferramentas de redes sociais em bibliotecas universitárias: um estudo exploratório na UNESP, UNICAMP e USP. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO (ENANCIB), 14., 2013, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis: UFSC, 2013. Disponível em: <<http://enancib2013.ufsc.br/index.php/enancib2013/XIVenancib/paper/viewFile/400/325>>. Acesso em: 22 fev. 2018.

BLATTMANN, Ú.; 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 em: <<https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/530>>. Acesso em: 22 fev. 2018.

SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIA, 18., 2014, Belo Horizonte. **Anais...** Belo Horizonte: UFMG, 2014. Disponível em: <<https://www.bu.ufmg.br/snbu2014/anais/>>. Acesso em: 16 jan. 2018.

SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIA, 19., 2016, Manaus. **Anais...** Manaus: UFAM, 2014. Disponível em: <<http://www.periodicos.ufam.edu.br/anaisnbu>>. Acesso em: 16 jan. 2018.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ. Anuário 2017. Curitiba, 2017. Disponível em: <<https://issuu.com/ufprdigital/docs/anuarioissuu>>. Acesso em: 16 jan. 2018.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ. UFPR em números. Curitiba, 2016. Disponível em: <http://www.proplan.ufpr.br/portal/rel_atv/UFPR-Numeros2016.pdf>. Acesso em: 16 jan. 2018.