

Biblioteca universitária e web 2.0: a experiência da Biblioteca Central da Universidade Federal da Paraíba

Ana Roberta Sousa Mota (UFPB) - anarobertamota@hotmail.com

Claudio Cesar Temoteo Galvino (UFPB) - galvino@gmail.com

Gustavo César Nogueira da Costa (UFPB) - gustavocnogueira@gmail.com

Viviane Lima Cunha (UFPB) - viviane_biblioteca@hotmail.com

Resumo:

Com o desenvolvimento das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC's), os novos meios de disseminação da comunicação científica, disponíveis na web, passaram a representar uma das principais vitrines para divulgação da produção científica das instituições de ensino e de seus pesquisadores. No ambiente universitário, as bibliotecas estão aderindo cada vez mais as TIC's como ferramentas de disseminação do conhecimento e dos serviços oferecidos à comunidade acadêmica. Diante do contexto descrito, objetiva-se com este trabalho apresentar as ferramentas da web 2.0 utilizadas pela Biblioteca Central (BC) da UFPB, adotadas com o intuito de atender às necessidades da biblioteca, ao oferecer e/ou divulgar seus serviços, bem como dos usuários ao permitir o acesso, de forma mais rápida e interativa, aos conteúdos que lhes interessam.

Palavras-chave: *web 2.0, redes sociais, TIC, bibliotecas universitárias.*

Área temática: *Temática I: Tecnologias de informação e comunicação – um passo a frente*

Biblioteca universitária e web 2.0: a experiência da Biblioteca Central da Universidade Federal da Paraíba

1 INTRODUÇÃO

Com o desenvolvimento das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC's), os novos meios de disseminação da comunicação científica, disponíveis na *web*, passaram a representar uma das principais vitrines para divulgação da produção científica das instituições de ensino e de seus pesquisadores. Autores como (ROSA; GOMES, 2010; MANESS, 2007), afirmam que a criação da *web 2.0*, tendo como princípio a *web* como plataforma, segunda geração de comunidades e serviços, vem proporcionando o desenvolvimento de ferramentas multimídias de grande relevância na comunicação. Nesse sentido, Primo (2007) afirma que a *web 2.0* potencializa as formas de publicação, compartilhamento e organização de informações, expandindo, assim, os espaços para a integração entre os participantes desse processo.

No ambiente universitário, as bibliotecas estão aderindo cada vez mais as TIC's como ferramentas de disseminação do conhecimento e dos serviços oferecidos à comunidade acadêmica. Nesse ambiente de mudanças tecnológicas, a Biblioteca Central da Universidade Federal da Paraíba (UFPB) propõe, através das redes sociais, uma interação entre a biblioteca e a comunidade acadêmica.

Diante do contexto descrito, objetiva-se com este trabalho apresentar as ferramentas da *web 2.0* utilizadas pela Biblioteca Central da UFPB, adotadas com o intuito de atender às necessidades da biblioteca, ao oferecer e/ou divulgar seus serviços, bem como dos usuários ao permitir o acesso, de forma mais rápida e interativa, aos conteúdos que lhes interessam.

2 MATERIAIS E MÉTODOS

As ferramentas da *Web 2.0* utilizadas na Biblioteca Central da UFPB são *Twitter* e *Facebook*. O *twitter* é um microblog que permite a seus usuários postarem mensagens com até 140 caracteres. Através desta ferramenta, é possível seguir

usuários, acompanhar as mensagens postadas por um grupo, pessoa ou empresa, formando uma rede cruzada de formação de opiniões com alcance mundial.

O *Facebook* inclui funcionalidades de diversos outros sites. Por meio dele, é possível montar a sua base de seguidores e fazer postagens sem limitações de caracteres. Além de comentar postagens, o *Facebook* permite que os usuários possam clicar em botões chamados “curtir”, indicando que um usuário se identificou com aquele conteúdo/aquela marca (BRASIL, 2012).

Acreditamos que o *Facebook* e o *Twitter* atuam na disseminação de informações sobre serviços e produtos oferecidos pela BC e pela UFPB, bem como funcionam como um canal de comunicação entre a instituição e seus usuários.

O estudo apresentado, de caráter exploratório, buscou levantar informações sobre um determinado objeto, delimitando, de acordo com a perspectiva assumida por (SEVERINO, 2007; GONSALVES, 2001), um campo de trabalho e mapeando as condições de manifestação desse objeto utilizando-se de características quantitativas. Coletamos, através da internet: dados das ferramentas, data de criação dos perfis e páginas, endereços, quantidade de seguidores, postagens e interações. A pesquisa foi realizada no período de janeiro a abril de 2013 e os dados coletados referem-se aos anos de 2011, 2012 e 2013, de acordo com a data de criação de cada perfil ou conta.

3 SERVIÇOS E A WEB 2.0

Compreendemos o serviço de referência como o responsável pela mediação da informação entre biblioteca e usuários. Através dele, são realizados atendimentos com objetivo de satisfazer a necessidade do usuário, utilizando fontes de informação, produtos e serviços envolvendo todo sistema de bibliotecas da UFPB.

Dentro do atual contexto de interação das Bibliotecas Universitárias e de extrema popularização do uso das redes sociais, identificou-se a necessidade de ampliar as formas de comunicação com os usuários. Diante dessa orientação, optou-se por iniciar a participação da Biblioteca Central da Universidade Federal da Paraíba – BC/UFPB, no ambiente virtual, com o ingresso na rede social *Twitter*. Para tal, optou-se, ainda, por seguir o padrão utilizado pelo perfil oficial da instituição, @UFPBOficial, e, então, a

conta foi criada com o nome @BC_UFPB_Oficial. Tal decisão foi tomada com o intuito de seguir um padrão institucional e evitar o risco de uma futura alteração do nome da conta, o que acarretaria a perda da familiaridade com seus seguidores.

O *Twitter* @BDTD/UFPB foi criado em 2011, com o objetivo de divulgar os trabalhos publicados na Biblioteca Digital de Teses e Dissertações da UFPB.

Ampliamos o canal de interação com os nossos usuários através da criação do perfil e da Fan Page da BC no Facebook, no qual divulgamos os principais acontecimentos do Sistema de Bibliotecas da UFPB, bem como os produtos e serviços ofertados por este. A Fan Page da BC promove a comunicação com usuários, principalmente através da utilização de mensagens diretas, permitindo orientações e esclarecimento de dúvidas.

A seguir, apresentamos os dados coletados para este estudo, indicando as ferramentas utilizadas pela web 2.0 para disseminação de informações, produtos e serviços.

Tabela 1 – Dados das ferramentas

Ferramenta	Data de criação	Endereço	Seguidores	Postagens	Interações
Facebook BC	22/10/2012	https://www.facebook.com/BibliotecaCentralUFPB	449	97	140*
Twitter BC	25/05/2011	https://twitter.com/BC_UFPB_Oficial	1.039	778	74**
Twitter BDTD	26/05/2011	https://twitter.com/BDTD_UFPB	211	468	46**
Total			1.699	1.343	260

Fonte: Dados coletados em 25 de março de 2013. *através de mensagens diretas, curtidas e compartilhamentos. **através de mensagens diretas, *retweets* e marcações pelo @BC_UFPB_Oficial

Na Tabela 1, observa-se que em menos de três anos, tempo de surgimento da BC nas redes sociais, temos 1.699 seguidores, 1.343 postagens e 260 interações, tais números reforçam a importância desses mecanismos na disseminação e interação com os usuários.

4 CONSIDERAÇÕES PARCIAIS/FINAIS

A partir das observações realizadas e ainda com os dados disponibilizados pela tela de gerenciamento das contas nas redes sociais, pode-se perceber que, durante o período de observação, a interação dos usuários com a Biblioteca através das redes sociais se apresentou de forma satisfatória.

Os dados analisados indicam que assumimos a perspectiva correta nesse processo de inserção da Biblioteca Central da UFPB no ambiente virtual, expressa em nossa participação nas redes sociais. As informações levantadas nesta pesquisa permite-nos avaliar a resposta dos usuários ao nosso serviço, bem como planejar novas ações. Portanto, visamos à continuidade na implementação desses canais de comunicação a fim de nos firmarmos na utilização da *web 2.0* partindo assim para um possível ingresso no universo das chamadas bibliotecas 2.0.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Secretaria de Comunicação Social da Presidência da República. **Manual de orientação para atuação em redes sociais**. [Brasília]: SECOM, 2012. Disponível em: <<http://www.governoeletronico.gov.br/biblioteca/arquivos/manual-de-orientacao-para-atuacao-em-redes-sociais/view>>. Acesso em: 12 abr. 2013.

GONSALVES, Elisa P.. Iniciação à pesquisa científica. 2.ed.Campinas, SP: Alínea, 2001.

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. Disponível em <<http://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/831/1464>> Acesso em 13 fev. 2013.

PRIMO, Alex. **O aspecto relacional das interações na web 2.0**. E-Compós, Brasília, v. 9, p. 1-21, 2007. Disponível em: <http://www.moodle.ufba.br/file.php/10203/cultura_digital/web2_primo.pdf> Acesso em: 21 mar. 2013.

ROSA, Flávia; GOMES, Maria J.. Comunicação Científica: das restrições ao acesso livre. In: Maria João Gomes & Flávia Rosa organizadoras. **Repositórios institucionais: democratizando o acesso ao conhecimento**. Salvador, BA: Edufba, 2010.

SEVERINO, Antônio Joaquim. **Metodologia do trabalho científico**. 23. ed. São Paulo: Cortez, 2007.