

# **O uso das redes sociais na Biblioteca da Universidade Carlos III de Madri: delimitando as plataformas de acordo com o seu uso.**

**David Vernon Vieira** (UFC) - profdavidvernon@yahoo.com.br

**Sofia Galvão Baptista** (UnB) - sofiag@unb.br

**Aurora Cuevas-Cerveró** (UCM) - macuevas@ccinf.ucm.es

## **Resumo:**

*A rápida adoção de plataformas de aplicativos da Web 2.0 nas Bibliotecas Universitárias na Espanha foi gerada por uma necessidade de maior aproximação com os usuários da Geração Y e, também, pela promoção do espaço da Biblioteca no contexto Europeu de Ensino. O presente trabalho apresenta um panorama da adoção das redes sociais na Biblioteca Universitária da Universidade Carlos III de Madri na Espanha. O recurso metodológico foi composto de entrevistas com os bibliotecários responsáveis pela atualização das redes sociais e da aplicação de questionário no ano de 2012. O resultado da pesquisa sugere que houve uma rápida adoção das ferramentas da Web 2.0 nesta biblioteca universitária espanhola o que ocasionou o uso de diversas plataformas colaborativas e o estabelecimento de normas de uso para os bibliotecários poderem interagir com os estudantes universitários e promover a coleção de livros da biblioteca.*

**Palavras-chave:** *Redes sociais. Web 2.0. Biblioteca Universitária. UC3M, Espanha.*

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

## **O uso das redes sociais na Biblioteca da Universidade Carlos III de Madri: delimitando as plataformas de acordo com o seu uso.**

### **Resumo:**

A rápida adoção de plataformas de aplicativos da Web 2.0 nas Bibliotecas Universitárias na Espanha foi gerada por uma necessidade de maior aproximação com os usuários da Geração Y e, também, pela promoção do espaço da Biblioteca no contexto Europeu de Ensino. O presente trabalho apresenta um panorama da adoção das redes sociais na Biblioteca Universitária da Universidade Carlos III de Madri na Espanha. O recurso metodológico foi composto de entrevistas com os bibliotecários responsáveis pela atualização das redes sociais e da aplicação de questionário no ano de 2012. O resultado da pesquisa sugere que houve uma rápida adoção das ferramentas da Web 2.0 nesta biblioteca universitária espanhola o que ocasionou o uso de diversas plataformas colaborativas e o estabelecimento de normas de uso para os bibliotecários poderem interagir com os estudantes universitários e promover a coleção de livros da biblioteca.

**Palavras-chave:** Redes sociais. Web 2.0. Biblioteca Universitária. UC3M, Espanha.

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

## **1 INTRODUÇÃO**

A chegada dos usuários de bibliotecas universitárias, conhecidos como nativos digitais, ocasionou uma mudança nos hábitos destes espaços educativos. A necessidade de tornar estes espaços mais colaborativos que ajudem na construção de uma aprendizagem que envolva todos os estudantes interagindo, fez com que as bibliotecas universitárias procurassem ferramentas que pudessem promover este ambiente de construção de conhecimento.

Neste sentido, com o surgimento da *Web 2.0* e conseqüentemente das aplicações, conhecidas como mídias sociais, que promovem o compartilhamento do conhecimento, que vieram em seu bojo, trouxeram novas perspectivas para as bibliotecas universitárias poderem melhorar a conversação com estes usuários hiperconectados.

## 2 A WEB 2.0 COMO ESPAÇO DE PARTICIPAÇÃO

O conceito inerente ao termo *Web 2.0* sugere a participação dos usuários como ponto fundamental para gerar interação e conseqüentemente colaboração para a criação de conteúdo no ambiente virtual das bibliotecas.

Assim, Miller (2005) observa que a *Web 2.0* é participativa e apresenta valor para a geração de conteúdo pelo usuário. Neste caso isto significa compartilhar e comunicar, e iniciar a cauda longa que propicia a pequenos grupos de indivíduos se beneficiarem de peças-chave da plataforma enquanto promessa daquilo que eles próprios precisam.

Para reforçar essas definições, Secker (2008) observa que o termo “*software social*” é utilizado pelo projeto *Libraries and Social Software in Education* (LASSIE), para descrever o desenvolvimento de novas ferramentas e serviços que modificaram o modo como as pessoas usam a *Internet*, tornando mais fácil colaborar, comunicar e compartilhar informações na rede.

De acordo com Kroski (2008) a *Web 2.0* trabalha em comunidade e colaboração por meio de *softwares* sociais. Estas novas aplicações ajudam usuários por meio do uso de diários, a organizar e compartilhar seus dados com os outros.

Neste sentido, Arroyo Vázquez (2007) ressalta que uma das razões do sucesso da *Web 2.0* está na aplicação da sua filosofia e ferramentas em qualquer âmbito. É assim que podemos falar de Educação 2.0, Empresa 2.0, também de uma Biblioteca 2.0 e um OPAC<sup>1</sup> 2.0, com a intenção de aplicar estas ferramentas e a filosofia da *Web 2.0* no ambiente das bibliotecas para que os usuários colaborem da mesma maneira que em outro serviço da *Web 2.0*.

## 3 AS MÍDIAS SOCIAIS EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

O conceito de mídia social, também chamada de *softwares* sociais, faz referência ao conjunto de aplicações tecnológicas que permitem aos usuários comunicar-se entre eles e seguir estas conversações por meio da *Web 2.0*.

---

<sup>1</sup> Catálogo em linha de acesso público (do inglês, Online Public Access Catalog-OPAC)

Margaix-Arnal (2007) observa que estas aplicações permitem aos usuários de bibliotecas manter conversações bidirecionais, avaliar conteúdos de sítios *web*, organizar conteúdos de sítios *web* por meio do etiquetamento social, ou ainda, compartilhar conteúdo multimídia de sítios *web* e ainda representar relações sociais entre os participantes das redes sociais onde as bibliotecas tem presença.

Esta presença que muitas vezes é confundida entre o aspecto físico e o virtual pode ser percebido pela adoção de mundos virtuais como o Second Life onde é possível recriar a realidade que vivemos de forma que podemos viver e interagir de forma virtual com objetos da biblioteca e também com bibliotecários num espaço tridimensional conforme destaca Tosete (2009).

Ainda neste contexto de tempos de crise onde as bibliotecas universitárias precisam justificar cada vez mais seus serviços, observa-se que a adoção das mídias sociais pelas bibliotecas universitárias favorece também o *marketing* das unidades de informação devido a estas ferramentas em sua versão mais simples serem gratuitas como observa González Fernández-Villavicencio (2009).

Grande parte da literatura de uma forma geral enumera como ferramentas da *Web 2.0* utilizadas pela Biblioteca 2.0: os *Blogs* e *Microblogs* (ex: Blogger e Twitter) , a tecnologia de sindicacão de conteúdo RSS, as Wikis, os *Podcasts*, o compartilhamento de vídeos (Ex: Youtube, Vimeo, etc.), o compartilhamento de imagens (Ex: Flickr, Picasa), os serviços de mensagem instantânea, os marcadores sociais (Ex. Delicious), e as redes sociais (Ex. Facebook). (ARROYO VÁZQUEZ; MERLO VEJA, 2007; MARGAIX-ARNAL, 2007)

Assim, Rogers (2009) destaca que as bibliotecas estão adotando as mídias sociais para: a promoção dos serviços gerais da biblioteca (79%), o *marketing* específico de serviços ou programa voltado para adultos (57,3%), estarem dirigidas a novos usuários, ou usuários potenciais (53,1%), e também oferecer atualizações rápidas aos usuários de bibliotecas (53,1%).

Manso-Rodríguez (2012) ressalta ainda que as redes sociais podem servir para o desenvolvimento de clubes de leitura que ajudem no fomento à leitura, porém muitas bibliotecas desconhecem a forma por onde começar, como avaliar a eficácia

das redes sociais e de que forma elas fomentam a leitura dos livros por meio destes espaços virtuais colaborativos.

Em levantamento realizado em bibliotecas universitárias espanholas para conhecer a realidade da adoção das mídias sociais nestas bibliotecas Morillas e Díaz (2011) constataram que tanto as redes sociais(Facebook, em particular), como os *blogs* são serviços bastante utilizados e de uso estabelecido nas bibliotecas universitárias espanholas. Ainda que o emprego do *microblog* Twitter começa a estender-se, a rede social Facebook segue sendo a rede mais usada por um número elevado de bibliotecas.

#### **4 METODOLOGIA**

Este estudo é fruto de uma pesquisa de natureza qualitativa com uso de estudo de caso. A escolha se deve ao fato de a Biblioteca Universitária em questão ser considerada uma das percussoras da adoção da *Web 2.0* em terras espanholas.

Os procedimentos que foram utilizados para a realização da presente pesquisa são divididos em cinco fases distintas: pesquisa bibliográfica, elaboração, revisão e aplicação do instrumento de pesquisa, tratamento dos dados coletados, levantamento documental, e entrevistas com os bibliotecários para conhecer os resultados da pesquisa. Aqui nas entrevistas descritas colocamos as iniciais do nome de cada bibliotecário para preservar sua identidade.

Os procedimentos que foram utilizados para a realização da presente pesquisa são divididos em cinco fases distintas: pesquisa bibliográfica, elaboração, revisão e aplicação do instrumento de pesquisa, tratamento dos dados coletados, levantamento documental, e entrevistas com os bibliotecários que participam do processo de criação de perfis das mídias sociais, publicação de conteúdo e estabelecimento de normas de uso para obtenção de explicações sobre os resultados da pesquisa.

A pesquisa foi realizada no período de março de 2012 a maio de 2012 com visita ao Campus de Colmenarejo da Universidade Carlos III de Madri (UC3M) e

também o levantamento *on-line* dos perfis que compõem as mídias sociais criadas para esta biblioteca universitária.

## 5 ESTUDO DE CASO UC3M

A Universidade Carlos III de Madri é uma Universidade Pública que foi fundada em 1989, ou seja, possui apenas 24 anos que, para os padrões europeus pode ser considerada uma universidade nova. A Biblioteca do Campus de Colmenarejo da UC3M na qual foram realizadas as entrevistas foi inaugurada em 1999, e fica distante cerca de 40 quilômetros do centro de Madri na Espanha. Esta biblioteca universitária possui 14 colaboradores que trabalham em suas instalações que atendem a aproximadamente 3.100 estudantes.

O nível de automação dos serviços oferecidos pela biblioteca é alto, oferecendo entre aqueles considerados básicos como o Sistema de Gestão do Acervo com o Catálogo OPAC, sala com redes de computadores e acesso a rede sem fio para os usuários, bem como a disponibilização de dispositivos leitores de *e-book*, acesso a bases de dados e um sítio *web* da biblioteca com *links* para os perfis da biblioteca nas mídias sociais que podem ser acessados diretamente da página de pesquisa do Catálogo OPAC no *link* <http://biblioteca.uc3m.es/>.

É possível destacar, as seguintes mídias sociais adotadas pela biblioteca da UC3M, a saber: a rede social Facebook<sup>2</sup>, o sítio *web* de compartilhamento de vídeos Youtube<sup>3</sup>, a rede social Tuenti<sup>4</sup>, o sítio *web* de compartilhamento de fotos Flickr<sup>5</sup>, o microblog Twitter<sup>6</sup>, o mundo virtual Second Life<sup>7</sup>, a rede temática visual Pinterest<sup>8</sup> e o agregador de notícias Netvibes<sup>9</sup>. Contudo, o modelo de apresentação das

---

<sup>2</sup> Facebook Biblioteca UC3M. Disponível em:<<http://www.facebook.com/biblioteca.UC3M>>. Acesso em: 20 mar. 2013.

<sup>3</sup> Youtube Biblioteca UC3M. Disponível em:< <http://www.youtube.com/uc3mbiblioteca>>. Acesso em: 20 mar. 2013.

<sup>4</sup> Tuenti Biblioteca UC3M. Disponível em:<[http://www.tuenti.com/#m=Page&func=index&page\\_key=1\\_34\\_65510913](http://www.tuenti.com/#m=Page&func=index&page_key=1_34_65510913)>. Acesso em: 20 mar. 2013.

<sup>5</sup> Flickr Biblioteca UC3M. Disponível em:< <http://www.flickr.com/groups/uc3mbibliotecas/>>. Acesso em: 20 mar. 2013.

<sup>6</sup> Twitter Biblioteca UC3M. Disponível em:<[http://twitter.com/biblioteca\\_uc3m](http://twitter.com/biblioteca_uc3m)>. Acesso em: 20 mar. 2013.

<sup>7</sup> Second Life Biblioteca UC3M. Disponível em:<[http://www.uc3m.es/portal/page/portal/biblioteca/aprende\\_usar/calendario/Biblioteca-Campus\\_virtual\\_en\\_Second\\_Life](http://www.uc3m.es/portal/page/portal/biblioteca/aprende_usar/calendario/Biblioteca-Campus_virtual_en_Second_Life)>. Acesso em: 20 mar. 2013.

<sup>8</sup> Pinterest Biblioteca UC3M. Disponível em:<<http://pinterest.com/bibliotecauc3m/>>. Acesso em: 20 mar. 2013.

<sup>9</sup> Netvibes Biblioteca UC3M. Disponível em:< <http://www.netvibes.com/bibliouc3m#Actualizaciones>>. Acesso em: 20 mar. 2013.

bibliotecas divididas por campus não está disponibilizado nas mídias sociais, o que faz com que todas as distintas bibliotecas publiquem notícias num mesmo perfil da rede social. Até a época da entrevista, existiam 1.606 usuários que estavam ativos, ou seja, que “curtiram” a página no Facebook da biblioteca da UC3M e no perfil do Twitter havia 3.976 usuários que eram seguidores desta biblioteca. Em março de 2013, o número de usuários que “curtiram” a página do Facebook chegou a 2.395 e a quantidade de seguidores do Twitter alcançava o número de 5272. A figura a seguir mostra a página do Facebook da Biblioteca da UC3M.

Figura 1 – Facebook da Biblioteca da UC3M



Fonte: Facebook Biblioteca UC3M (2013)

Essa diferença pode ser explicada pelo bibliotecário entrevistado expresso nas palavras a seguir:

[...] às vezes se uma noticia parece interessante nós a publicamos no Twitter e no Facebook, quem sabe utilizamos mais o Twitter porque é onde nós temos mais seguidores. Então o Twitter é o que nos dá mais possibilidades, ele amplifica os resultados, o Facebook tem outras opções, e *links* mais vistosos, mas o Twitter também pode fazer *links* e fotos. [...] (FLH)

Os bibliotecários que trabalham na UC3M atualizam informações e interagem com os usuários, por meio de três *blogs*. Porém o processo de adoção das mídias

sociais começou a ter importância com a criação do *blog* “365 días de libros” de acordo com López Hernández e Penadés de la Cruz (2007).

Dos 14 funcionários que trabalham na biblioteca, nove se ocupam de manter atualizadas as mídias sociais e, estes possuem em média 42-43 anos de idade com uma frequência de acesso aos *microblogs* e as redes sociais sendo ela diária, ou seja, acessam todos os dias.

Cabe destacar algumas citações do bibliotecário entrevistado que expressam o perfil da biblioteca em relação à adoção das mídias sociais que estão reproduzidas a seguir, e com tradução nossa:

[...] “À princípio seu uso foi mais uma iniciativa espontânea de alguns bibliotecários, com pouco planejamento dado a rapidez com que se desenvolvem as redes sociais. Com o tempo fomos planejando e estabelecendo pautas de uso”.[...] (FLH)

Com relação à implantação [...] “pedimos permissão à direção da Biblioteca, que nos deu e criamos as páginas e perfis; ao longo do tempo adotamos as normas sobre imagem institucional que foram estabelecidas pela Universidade”.[...] (FLH)

Apesar de não haver investimento em capacitação para o uso das mídias sociais, o bibliotecário tomou conhecimento sobre o assunto por meio do contato com pessoas que já faziam uso das ferramentas da Biblioteca 2.0 e, além disso, consultou artigos científicos sobre o assunto publicados em periódicos e encontros da área de biblioteconomia.

Assim, em termos de particularidades pode-se constatar o aspecto da informalidade na adoção das mídias sociais, no seu início, baseado no fato de que os bibliotecários adotaram pessoalmente, para um modelo mais formalizado, passando a estruturar com a formatação de dois documentos, um da própria biblioteca, intitulado “*Web 2.0 Pautas para el uso de herramientas 2.0 en la Biblioteca de la Universidad Carlos III de Madrid*”, e outro da própria universidade, onde a biblioteca participou ativamente na sua elaboração que foi intitulado “*Marco de gestión de las Redes Sociales en la Universidad Carlos III de Madrid*”.

A citação, a seguir, expressa esta mudança de uma situação informal para a formalidade, apresentando como foi definida a adoção das mídias sociais pela biblioteca:

[...] porque aqui começamos com redes sociais quase que por iniciativa pessoal, alguns criavam os perfis sempre pedindo autorização a quem dirigia a biblioteca, assim, começamos por nossa conta. Porém, vendo a importância do assunto logo começamos a cobrar este documento da Universidade, pois não só a biblioteca, mas ela própria sob a responsabilidade do serviço de comunicação institucional, que cuida da imagem perante o público externo, que desenha os logotipos institucionais e, que nos obriga a ter estes logotipos em tudo que publicamos se envolveram. E, como estavam muito interessados nos pediu ajuda porque nós já levávamos muito tempo trabalhando este assunto. Este documento, relativo ao *Marco de gestión* das redes sociais, nós participamos também na sua elaboração.[...] (FLH)

Não obstante haver sido elaborado alguns documentos para formalizar a sua adoção, nota-se que algumas questões ainda requerem atenção para que sejam observadas particularidades das mídias sociais presentes nas Bibliotecas Universitárias, que são vistas na forma de comunicação presente na *Web 2.0*, como podemos observar nas declarações, a seguir:

[...] Existe algum modelo de atividades estruturadas para se publicar nas mídias sociais? Notícias, Comunicação e Marketing, etc... (FLH)  
Neste caso nós improvisamos muito, porque uma das normas quando planejamos tudo isso é que sempre pensamos em vários aspectos gerais. A primeira norma, é a de não repetir, ou seja, repetir a mesma notícia em sete locais diferentes é perda de tempo, uma das coisas que falamos nas pautas é tentar definir a que grupo será dirigido cada uma das notícias, páginas ou perfis ou o que seja. Por exemplo, o Tuenti, a rede que acabamos de falar. A quem vai ser dirigido o Tuenti, nesta rede não será colocada uma notícia sobre pós-graduação ou sobre doutorado, ou sobre uma conferência que vai servir aos alunos que estão acabando. [...] (FLH)

[...] Então o que interessa aos alunos de 1º ano? Horário de abertura e fechamento, ampliação de horário em época de provas, conferência que, porém possa interessar a eles, atividades, porém que seja interessante para eles. Se falarmos de Facebook, nesta rede não excluimos estes alunos, mas sabemos que no Facebook temos muitos professores, há pessoas de fora da universidade e temos que pensar na imagem exterior, há muitos bibliotecários companheiros de outras bibliotecas ou universidades que estão aqui. Por um lado, é um aspecto informativo para a comunidade da nossa universidade e, por outro há o caráter de imagem exterior para que as outras universidades vejam o que estamos fazendo. [...] (FLH)

Assim sendo, podemos concluir que existe um critério para definir que mídias sociais a biblioteca universitária irá adotar. De acordo com o público ao qual ela irá se dirigir, uma mídia poderá ser dirigida a um público muito específico ou atender a qualquer comunidade de usuários.

O agregador de conteúdo Netvibes é utilizado pela Biblioteca da UC3M para servir de agregador de notícias de todas as demais plataformas por ela adotadas. Assim, existem *feeds* RSS para o próprio perfil do Facebook, do Twitter, do canal do Youtube disponibilizado pela Biblioteca e também *feeds* RSS para os *blogs* criados pela biblioteca da UC3M na plataforma de *blogs* Blogger.com.

Os *blogs* mantidos pelas bibliotecas que compõem o sistema de bibliotecas da UC3M representam o espaço de difusão de informações, comunicação com os usuários e interação que, por sua vez, representam a filosofia proposta pela *Web* 2.0, além de oferecerem subsídios para o desenvolvimento de coleções. As iniciativas de *blog* apresentadas são as seguintes: O *blog* “365 días de libros” , criado em maio de 2006, é voltado para a promoção da leitura junto aos usuários das Bibliotecas da UC3M, que até junho de 2012 apresentava mais de 245 mil acessos ao seu endereço; A figura a seguir apresenta o *blog* 365 días de libros.

Figura 2 – O *blog* 365 días de libros



Fonte: Elaborado pelos autores (2013)

O *blog* “Biblioteca + Música”, voltado para o gênero musical, foi criado em maio de 2008 e possui mais de 35 mil acessos contabilizados desde dezembro de 2009, o mesmo trabalha na seleção de músicas e na resenha de novas aquisições do acervo da biblioteca; e o *blog* “*Fancine y + biblioteca*”, é voltado para a difusão de informações sobre cinema e a coleção de filmes presentes na Biblioteca de Humanidades, Comunicação e Documentação da UC3M.

O perfil do Facebook da Biblioteca da UC3M foi criado em 2009, pelos bibliotecários que formam um grupo intitulado “Grupo 2.0”, que hoje fazem parte das seções de “Apoio a Docência” e de “Atendimento ao Usuário”, ou seja, são dois por biblioteca e mais um bibliotecário que é o Coordenador Geral de Comunicação e *Marketing* perfazendo um total de nove profissionais que respondem pela atualização de informações nesta rede social. Apesar de o perfil ser geral cada biblioteca pode publicar o seu próprio conteúdo por meio dos bibliotecários que são cadastrados, conforme explica o entrevistado:

[...] Há publicações gerais, informações comuns que são referentes a todas as bibliotecas, provavelmente que se encarrega o responsável de *Marketing*, porém há informações que são particulares de cada uma das bibliotecas. Por exemplo, aqui em Colmenarejo, amanhã há

uma conferência muito interessante, em Leganés é feriado local e não vai abrir a biblioteca coisas deste tipo, ou coisas que nos interamos em cada campus, mas que são úteis para toda a comunidade universitária. Em Leganés há uma Jornada sobre um assunto, na Faculdade de Ciências Sociais e Jurídicas de Getafe virá um professor de uma universidade americana para dar uma conferência. Assim temos liberdade cada um para um dos membros deste grupo para publicar [...] (FLH)

O conteúdo publicado pelos bibliotecários do “Grupo 2.0” não segue uma categoria específica que envolva notícias da faculdade, *marketing* da biblioteca, etc.; contudo, existe uma norma que está registrada no documento das pautas de uso, para direcionar a notícia referente ao público ao qual está mais relacionada aquela rede social. Neste sentido, foi criado um perfil na rede social Tuenti, que é muito utilizada pelos jovens espanhóis, no atendimento desta questão. Assim, as notícias que estão relacionadas com o público mais jovem são dirigidas para o Tuenti, e as demais notícias para o público em geral para o Facebook, conforme as palavras expressas pelo bibliotecário:

[...] Então o Tuenti é somente para os alunos de 1º e 2º ano. [...] (FLH) [...] Então o que interessa aos alunos de 1º ano? Horário de abertura e fechamento, ampliação de horário em época de provas, conferencia que, porém possa interessar a eles, atividades, porém que seja interessante para eles. Se falarmos de Facebook, nesta rede não excluimos estes alunos, mas sabemos que no Facebook temos muitos professores, há pessoas de fora da universidade e temos que pensar na imagem exterior, há muitos bibliotecários companheiros de outras bibliotecas ou universidades que estão aqui. Por um lado é um aspecto informativo para a comunidade da nossa universidade e por outro há o caráter de imagem exterior para que as outras universidades vejam o que estamos fazendo. [...] (FLH)

O canal da biblioteca da UC3M que está presente no Youtube, serve para compartilhar vídeos de assuntos relacionados com visitas guiadas a cada uma das bibliotecas existentes nos quatro campi universitários, tutoriais sobre os serviços disponibilizados pela biblioteca que tratam de bases de dados e o catálogo OPAC e, vídeos de conferências realizadas por docentes. Uma lista de reprodução foi criada

para facilitar ao usuário navegar pelos vídeos de acordo com os assuntos relacionados.

Para finalizar esta seção o quadro a seguir, apresenta as mídias sociais adotadas pela biblioteca universitária da UC3M e como elas são utilizadas:

Quadro 1 – Mídias sociais adotadas com os respectivos exemplos

<b>Mídia Social</b>	<b>Como é Adotada</b>	<b>Exemplos</b>
Blogs e Microblogs (Blogger e Twitter)	Divulgação das Notícias Interação com usuário Desenvolvimento das coleções	Blog “Biblioteca + Música” Blog “365 días de libros” Blog “Fancine y + biblioteca”
Redes Sociais (Facebook e Tuenti)	Divulgação das Notícias Interação com usuário	Ver perfil das redes sociais
Agregador de Conteúdo RSS (Netvibes)	Links para as notícias dos canais Links para conteúdo específico	Ver Netvibes de Notícias das redes sociais usadas pela biblioteca da UC3M.
Compartilhamento de vídeo (Youtube)	Visitas guiadas Tutoriais sobre os serviços Vídeos de conferências	Vídeo sobre a base de dados Vídeo sobre o Sistema de Automação de Biblioteca
Compartilhamento de fotos (Flickr)	Divulgação da Biblioteca	Ver Flickr da UC3M.

Fonte: Elaborado pelos autores (2013).

Assim o que se percebe é que as mídias sociais adotadas pela UC3M obedecem a um planejamento de *marketing* focado na divulgação das notícias e a interação com o usuário. Cabe destacar que as coleções que compõe esta biblioteca universitária estão em plena dinamização, sejam elas voltadas para livros, filmes ou música com a inserção de *post* nos respectivos *blogs* temáticos e a sua comunicação por meio das redes sociais e também do *microblog* Twitter. Ainda é possível notar a preocupação com a formação do usuário através de vídeos tutoriais carregados no Youtube e agregadores de conteúdo para auxiliar na busca por fontes de informação.

## CONCLUSÕES

Embora a presença da *Web 2.0* nas bibliotecas universitárias já seja de um modo geral algo perceptivo entre os demais bibliotecários, a necessidade de promover todas as possibilidades que as mídias sociais proporcionam ainda não é algo aqui constatado.

A pesquisa em questão nos faz refletir sobre o caráter informal com que estas mídias são adotadas, e logo em seguida esta transformação para um processo formal com a adoção de guias de uso e estilo junto à comunidade de bibliotecários responsáveis por interagir com os usuários da biblioteca estabelecendo com isso indicadores para o acompanhamento e a justificativa de uso.

O incentivo a leitura e, também, o incentivo ao uso das coleções que a biblioteca oferece é visto como um diferencial destas ferramentas virtuais para aproximar o usuário das bibliotecas universitárias já que estes estão presentes nas mídias sociais para acompanhar as discussões diárias que estes espaços virtuais oferecem.

A interlocução entre os participantes é o maior desafio perseguido pelos bibliotecários 2.0 nestas plataformas colaborativas que possuem conteúdo gerado pelos profissionais da informação. Porém, como se observou há uma baixa presença de comentários dos usuários de bibliotecas universitárias que estão preocupados em usar a biblioteca como espaço de estudo.

O que se espera então é a modificação destes espaços de estudo com o objetivo de propiciar um ambiente de aprendizagem agradável, dinâmico e colaborativo onde os estudantes passem a interagir com o bibliotecário e as ferramentas da *Web 2.0* de maneira natural e espontânea.

O resultado disso é que o bibliotecário passará a ter como função básica assumir o papel de formador de usuários baseado nas coleções que a biblioteca universitária disponibiliza aos estudantes para que estes desenvolvam suas competências na busca por informação.

## REFERÊNCIAS

ARROYO VÁZQUEZ, Natalia. ¿ Web 2.0? ¿ web social? ¿qué es eso?. **Educación y Biblioteca**, v. 161, n. 19, p. 69-74, 2007.

GONZÁLEZ FERNÁNDEZ-VILLAVICENCIO, Nieves. Bibliotecas y marketing en red. **Bid textos universitaris de biblioteconomia i documentació**, n. 23, 2009. Disponível em: <<http://www.ub.edu/bid/23/gonzalez2.htm>>. Acesso em: 10 mar. 2013.

LÓPEZ HERNÁNDEZ, Francisco; PENADÉS DE LA CRUZ, Honorio. 365 días de libros: blog para la promoción de la lectura. **El profesional de la información**, v. 16, n. 2, p. 131-133, 2007.

KROSKI, Ellyssa. **Web 2.0 for librarians and information professionals**. New York-USA, Neal-Schuman Publishers, 2008. 209 p.

MANSO-RODRÍGUEZ, Ramón-Alberto. Bibliotecas, fomento de la lectura y redes sociales: convirtamos amigos en lectores. **El profesional de la información**, v. 21, n. 4, p. 401-405, 2012.

MARGAIX-ARNAL, Dídac. Software social para bibliotecas. **Educación y Biblioteca**, v. 161, n. 19, p. 85-89, 2007.

MILLER, Paul. Web 2.0: Building the new library. **Ariadne**, n. 45, 2005. Disponível em: <<http://www.ariadne.ac.uk/issue45/miller>>. Acesso em: 06 mar. 2013.

MORILLAS, José Luis Herrera; DÍAZ, Ana Castillo. Bibliotecas universitarias 2.0: El caso de España. **Investigación Bibliotecológica**, v. 25, n. 55, p. 175-200, 2011.

ROGERS, Curtis R. Social media, libraries and web 2.0: How American libraries are using new tools for public relations and to attract new users. **In: German library association annual conference: Deutscher Bibliothekartag 2009, Erfurt, 2009**. Disponível em: <<http://www.slideshare.net/crr29061/social-media-libraries-and-web-20-how-american-libraries-are-using-new-tools-for-public-relations-and-to-attract-new-users>>. Acesso em: 12 mar. 2013.

SECKER, Jane. Social software and libraries: a literature review from the LASSIE project. **Program: electronic library and information systems**, v. 42, n. 3, p. 215-231, 2008.

TOSETE, Francisco. Para qué pueden servir un mundo virtual como Second Life y la realidad aumentada. **Anuário ThinkEPI**, p. 185-191, 2009.