



XXII Seminário Nacional de
Bibliotecas Universitárias

28 de novembro a 01 de dezembro
Florianópolis - SC

Eixo 2 – Produtos e Serviços

Enquetes do *Instagram* para identificação de necessidades informacionais: relato de experiência em uma biblioteca universitária

Instagram polls to identify informational needs: experience report in a university library

Tahis Virgínia Gomes da Silva – Universidade Federal da Paraíba (UFPB)
tahis22silva@gmail.com

Emmanuel Carneiro Clemente – Universidade Federal da Paraíba (UFPB)
emmanuel.carneiro.clemente@academico.ufpb.br

Resumo: Relato de experiência sobre a aplicação da ferramenta Enquete do Instagram com o público seguidor do perfil da Biblioteca do CCS/UFPB, especializada na área de saúde. O objetivo foi identificar a demanda informacional em relação à preferência pelo uso de materiais bibliográficos impressos ou digitais entre o público-alvo. É uma pesquisa do tipo descritiva, ocorrido em 2022, o arcabouço teórico foram os Estudos de Usuários. Os resultados indicaram que o uso de “Enquetes” pode ser utilizado para o estudo das necessidades informacionais do público-alvo, desde que utilizada de forma adequada e criteriosa.

Palavras-chave: Estudos de usuários. Serviço de referência. Aplicativo de interação social. Redes sociais – biblioteca.

Abstract: Experience report on the application of the Instagram Survey tool with the public that follows the profile of the CCS/UFPB Library, specialized in the health area. The objective was to identify the informational demand in relation to the preference for the use of printed or digital bibliographic materials among the target audience. It is a descriptive research, which took place in 2022, the theoretical framework was the User Studies. The results indicated that the use of "Surveys" can be used to study the informational needs of the target audience, as long as it is used in an appropriate and judicious manner.

Keywords: User studies. Referral service. Social interaction application. Social networks – library.



1 INTRODUÇÃO

Com a crescente utilização das redes sociais como ferramenta de comunicação e interação social, as bibliotecas universitárias têm buscado explorar esses espaços virtuais para se aproximar do público e identificar suas necessidades informacionais (Ribeiro; Leite; Lopes, 2014). Uma das redes sociais mais utilizadas atualmente é o *Instagram*, que possui mais de um bilhão de usuários ativos mensais em todo o mundo. Nesse sentido, a ferramenta *Enquete* do Instagram surge como uma forma interessante de coletar informações dos usuários.

Este relato de experiência apresenta os procedimentos adotados e os resultados obtidos por meio da aplicação da ferramenta “Enquete” do *Instagram* ao público seguidor do perfil *@bibliotecaccsufpb* da Biblioteca Setorial do Centro de Ciências da Saúde da Universidade Federal da Paraíba (Biblioteca Setorial do CCS/UFPB, BS-CCS/UFPB, Biblioteca do CCS), especializada na área de Ciências da Saúde. O objetivo deste estudo foi identificar a demanda informacional em relação à preferência pelo uso de materiais bibliográficos impressos ou digitais entre o público-alvo, bem como as potencialidades do uso da ferramenta “Enquete” do referido aplicativo de interação social para o estudo das necessidades informacionais dos usuários de uma unidade de informação.

2 DESENVOLVIMENTO

As estratégias e mecanismos para auxiliar o planejamento em unidades de informação e a gestão de coleções podem auxiliar as bibliotecas a melhor atender as demandas informacionais de seu público usuário real e/ou potencial (Gonçalves, 2013). Logo, considera-se que a consulta ao público usuário por meio da aplicação de instrumentos de pesquisa é uma das estratégias para oferecer serviços e produtos que melhor atendem ao público atendido como afirmam Cunha, Amaral e Dantas, ao dizer que:

[...] os profissionais e as organizações prestadoras de serviços de informação precisam estar aptos para realizar estudos de usuários cujos resultados os auxiliem a entender o tipo de demanda a ser atendida se não quiserem correr o risco de ter a sua oferta limitada a acervos informacionais não procurados e sem utilização, seja qual for a justificativa alegada para essa situação [...] (Cunha; Amaral; Dantas, 2015, p.14).

As unidades de informação necessitam selecionar quais os procedimentos e técnicas que melhor se adequam para realizar estudos que identifiquem padrões de buscas de informação e características de seus usuários. Pois esses estudos contribuem para a melhoria da qualidade dos serviços de unidades de informação ou a adaptação desses serviços e produtos a finalidade de satisfazer as necessidades informacionais de seus públicos. Conforme afirma Nice Figueiredo os estudos de usuários são:

Técnicas usadas nas ciências sociais para observar ou questionar os usuários de sistemas de informação, com o objetivo de entender as suas necessidades, preferências, opiniões e avaliação a respeito de serviços que a eles são oferecidos ou podem vir a ser oferecidos (Figueiredo, 1994, p.35).

Logo, concordando com Sanz Casado (1994) identificar e analisar os comportamentos informacionais do público usuário de uma unidade de informação possibilitará promover um melhor planejamento da oferta de serviços informacionais e auxiliará a unidade a melhor definir as estratégias para atender alcançar a satisfação do público-alvo.

2.1 O Uso de recursos das mídias sociais em uma biblioteca universitária

No século XXI as empresas privadas e organizações públicas perceberam que o uso de recursos digitais (como *chats*, *blogs*, plataformas de compartilhamento de vídeos e imagens, as redes sociais, etc.) para interação social e comunicação da informação potencialmente favoreceriam seus negócios, a conquista de novos públicos e a disseminação da informação. Diante deste cenário as bibliotecas procuraram reinventar suas práticas e adotar os recursos das mídias sociais, “[...] Com a intenção de ‘estarem onde o usuário está’ e identificarem outras maneiras de fornecer recursos e serviços informacionais [...]” (França; Grossi; Pacios, 2021, não paginado).

A Biblioteca Setorial do CCS, foi inaugurada em 12 de março de 2009 e é membro do Sistema de Bibliotecas UFPB desde aquele ano – subordinada tecnicamente à Coordenação do Sistema de Bibliotecas (representada pela Direção da Biblioteca Central) e administrativamente à Direção do Centro de Ciências da Saúde da

UFPB¹ – e, desde 2013, utiliza os recursos das mídias sociais e da comunicação na *WEB* – inicialmente por meio do *Facebook* e de sua página *on-line* – para ampliar sua comunicação com seu público usuário.

Em 2020, diante do contexto de prevenção e enfrentamento a disseminação do COVID-19, com a suspensão de atividades presenciais no âmbito institucional², a Coordenação da BS-CCS/UFPB procurou utilizar outras estratégias para poder oferecer serviços informacionais à comunidade usuária da unidade, adotando o uso de um *chat* (*Tawk to*³) e a criação de mais um perfil de interação social no *Instagram*.

3 METODOLOGIA

Compreendendo a importância em apresentar os procedimentos metodológicos adotados em uma pesquisa (Minayo; Deslandes; Gomes, 2016) para construir os percursos desse relato esclarece-se que se trata de uma pesquisa do Tipo Descritiva, tendo como instrumento de coleta de dados a ferramenta “Enquete” disponibilizado *on-line* a partir de outubro de 2022, o universo de estudo foi o perfil *@bibliotecaccsufpb* da Biblioteca Setorial do Centro de Ciências da Saúde da Universidade Federal da Paraíba, especializada na área de saúde, e a população correspondeu ao público seguidor do referido perfil.

A ferramenta “Enquete” possibilita a criação de questões (*Quiz*) simples, com até quatro opções de respostas e uso de imagens – oferecidas no próprio Aplicativo digital de interação social – o que torna mais dinâmica a postagem e incentiva a interação com o público usuário da rede (Instagram, 2023). Além de permitir ao criador da enquete visualizar quando, como, e quem participou do *Quiz*.

A escolha dessa ferramenta deu-se após a afirmação da representação da BS-CCS/UFPB sobre a necessidade de conhecer a demanda de preferência da comunidade acadêmica quanto a seleção de material impresso ou digital, durante uma reunião com

¹ Biblioteca Setorial do CCS. **Histórico**. Disponível em: <http://www.ccs.ufpb.br/biblioteca/contents/menu/institucional-1/institucional/historico>. Acesso em: 03 ago. 2023.

² UFPB suspende aulas presenciais para evitar contaminação do novo coronavírus. Disponível em: <https://www.ufpb.br/ufpb/contents/noticias/ufpb-suspende-aulas-presenciais-para-evitar-contaminacao-do-novo-coronavirus>. Acesso em: 27 abr.2023.

³ Ferramenta de bate-papo, que possibilita interação ao vivo ou o uso de mensagem de texto entre uma organização e seu público usuário.

as unidades do Sistemas de Bibliotecas UFPB, quando ocorreu a menção da Coordenação do Sistema do termo ou expressão “Gamificação”⁴ – quando se comentava sobre as unidades que teriam perfis em redes sociais e seus instrumentos para interação com usuários – considerou-se oportuno elaborar e disponibilizar instrumento de consulta no formato de “Quiz” ou “Game” – denominado na rede social como Enquete – no perfil da unidade no *Instagram*, aproveitando-se, também, da data alusiva ao Dia Nacional do Livro – comemorado em 29 de outubro de 2022 – para verificar se os resultados obtidos poderiam indicar o recurso da gamificação com uma estratégia inicial para conhecer o interesse informacional da comunidade acadêmica usuária da unidade.

4 RESULTADOS

4.1 Enquetes no perfil da BS-CCS/UFPB

Foram elaboradas três Enquetes, disponibilizadas entre 27 e 28 de outubro de 2022, as quais permanecem disponíveis nos destaques do perfil deste então. Cada perfil pode participar uma única vez da Enquete escolhendo apenas uma opção. Contudo, como o tempo de permanência de uma enquete no *Stories do Instagram* – espécie de postagem rápida na rede – é de até 24 horas, o ideal é antes do término desse período de tempo colocar a enquete em uma “pasta” em destaque, para possibilitar ao público a participação da enquete por mais tempo. Esclarecemos que embora nas figuras os resultados sejam representados percentualmente, a apresentação dos dados está expressa em forma numérica por quantidade de votos. os dados das três enquetes propostas e seus resultados seguem abaixo:

⁴Palavra possivelmente adaptada do termo em inglês “*gamification*” que é considerado o uso de estratégias de *games* em situação de não jogo, com finalidade da construção de comportamentos motivacionais, atividades do dia a dia ou de consulta sobre produtos e serviços. BALDISSERA, O. O que é gamificação e como ela aumenta o engajamento. *PÓSPUCPRDigital*, 05 abr. 21. Disponível em: <https://posdigital.pucpr.br/blog/gamificacao-engajamento>. Acesso em: 27 nov. 2022.

Imagem 1 – Enquete: Você quer mais



Na imagem: na parte superior figura tendo um livro na mão direita, com um coração estilizado acima, e um tablet na mão esquerda, com um coração estilizado acima. Centralizado abaixo da figura o texto: Você quer mais: abaixo as frases Livros Digitais 38% Livros impressos 62%. Na parte inferior da imagem: figura de um patinho com uma interrogação à direita.

Fonte: Perfil @bibliotecaccsufpb, 2023.

Na primeira imagem tem-se a enquete “Você quer mais:” propondo obter informações quanto a preferência do público seguidor do perfil da BS-CCS/UFPB quanto a livros digitais ou livros impressos, tendo 24 respondentes ao *quiz* e obtendo os resultados: 09 votos para livros digitais e 15 votos para os livros impressos.

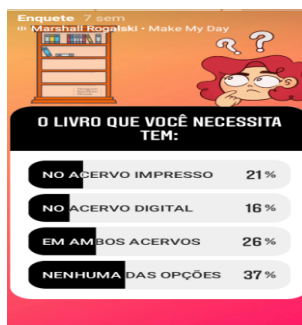
Imagem 2 – Enquete: “Você utiliza os livros dos acervos digitais”



Na imagem: na parte superior figura de mãos segurando um tablet. Abaixo centralizado quadro com o texto “Você utiliza os livros dos acervos digitais? Sim 79% Não 21%”. Na parte inferior da imagem: figura feminina olhando pensativa com uma interrogação ao lado esquerdo.

Fonte: Perfil @bibliotecaccsufpb, 2023.

Na segunda imagem tem-se a Enquete “Você utiliza os livros dos acervos digitais?” com objetivo de identificar o uso dos acervos digitais disponibilizados pelo Sistema de Bibliotecas, mais uma vez com 24 votantes obtendo 19 votos para o Sim (Sim, uso os livros digitais) e 05 votos para o Não (Não usa livros do acervo digital).

Imagem 3 - Enquete: O Livro que você necessita tem:

Na imagem: na parte superior figura de uma estante de livros, tendo uma figura feminina ao lado direito, olhando para a estante com duas interrogações sobre a cabeça. Abaixo quadro centralizado com o texto “O livro que você necessita tem: No acervo impresso 21% No acervo digital 16% Em ambos acervos 26% Nenhuma das opções 37%.

Fonte: Perfil @bibliotecaccsufpb,2023.

Na terceira imagem a Enquete “O livro que você necessita tem:” foi disponibilizada para conhecer se o material bibliográfico procurado pelo público-alvo se encontrava em qual acervo: impresso, digital, em ambos ou em nenhum dos acervos. Com 19 participantes da enquete a maioria dos votos demonstrou que o livro necessitado não se encontrava em nenhum dos acervos.

Os resultados alcançados confirmaram a relevância de conhecer as preferências do público usuário para tomada de decisão em uma unidade de informação (Cunha; Amaral; Dantas, 2015), sobretudo, quando as decisões envolvem o desenvolvimento de coleções.

O uso da ferramenta *do Instagram* comprovou que os recursos das mídias digitais podem ser utilizados nos estudos das necessidades dos usuários em bibliotecas (França; Grossi; Pacios, 2021). Tais informações foram unidas aos dados obtidos com aplicação de formulários – criados por meio do *Google Forms*, disponibilizados para consulta junto a representações de servidores docentes e discente do Centro, naquele mesmo ano – e utilizados em relatório encaminhado a Coordenação do Sistema de Bibliotecas UFPB para fundamentar a afirmação da representação da BS-CCS/UFPB da necessidade de conhecer as preferências do público usuário para tomada de decisão quanto ao desenvolvimento de coleções.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os dados obtidos com o uso da ferramenta Enquete possibilitaram, unido aos dados obtidos com outros instrumentos de coleta de dados adotados – formulários criados por meio do *Google Forms*, disponibilizados para consulta junto a representações de servidores docentes e discente do Centro – dar os primeiros passos para conhecer a preferência informacional da comunidade acadêmica, e melhor fundamentar a afirmação da representação da BS-CCS/UFPB para a definição de seleção para aquisição de materiais bibliográficos digitais e impressos. Fato comunicado por meio do envio de Ofício Eletrônico a Coordenação do Sistema de Bibliotecas, contendo os resultados obtidos com os instrumentos de coleta adotados.

Como ponto positivo esse recurso demonstrou maior possibilidade de participação de usuários; porém, como ponto negativo, embora cada perfil só possa participar uma única vez do *Quiz*, sinalizando apenas uma opção, um usuário pode ter mais de um perfil, por exemplo, uma pessoa pode ter um perfil pessoal e um administrativo ou profissional, possibilitando que vote mais de uma vez na opção que queira que tenha maior representabilidade, o que potencializa o questionamento da confiabilidade dos resultados. No entanto, considera-se que o uso da ferramenta “Enquete” do *Instagram* é favorável para identificar, unido a instrumentos tradicionais (formulários, por exemplo) quanto as necessidades informacionais do público, desde que utilizado de forma adequada e criteriosa.

REFERÊNCIAS

CUNHA, M.B. da; AMARAL, S. A. do; DANTAS, E. B. **Manual de Estudo de Usuários da Informação**. São Paulo: Atlas, 2015. E-book. ISBN 9788522498789. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788522498789/>. Acesso em: 02 maio. 2023.

FIGUEIREDO, N.M. **Estudos de Usos e Usuários da informação**. Brasília: IBICT, 1994.

FRANÇA, M. N.; GROSSI, A. M.; PACIOS, A. R. Mídias sociais e bibliotecas na produção científica dos Estados Unidos. **RDBC**: Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação, Campinas, SP, v. 19, n. 00, p. e021004, 2021. DOI: 10.20396/rdbci.v19i00.8661286. Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/8661286>. Acesso em: 23 maio. 2023.

GONÇALVES, A.L.F. **Gestão da Informação na perspectiva do usuário**: subsídios para uma política em Bibliotecas Universitária. Niterói: Intertexto; Rio de Janeiro: Interciência, 2013.

INSTAGRAM. Enquete. Meta, 2023. Disponível em:
<https://help.instagram.com/search/?helpref=search&query=enquete> Acesso em: 02 maio 2023.

MINAYO, M.C.de S. (org.). Deslandes, S. F. Gomes, R. **Pesquisa Social**: teoria, método e criatividade. Petrópolis: Vozes, 2016.

RIBEIRO, A.; LEITE, R. S.; LOPES, H. E. G. Análise do uso das redes sociais em bibliotecas universitárias brasileiras. **RDBCi**: Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação, Campinas, SP, v. 12, n. 3, p. 5–27, 2014. DOI: 10.20396/rdbci.v12i3.1591. Disponível em:
<https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/1591>. Acesso em: 4 maio. 2023.

SANZ CASADO, E. Estudos de usuários: conceitos básicos. In: _____. **Manual de estudos de usuários**. Madrid: Fundacion Sánchez Ruipérez, 1994.p. 19-31.