



XXII Seminário Nacional de
Bibliotecas Universitárias

28 de novembro a 01 de dezembro
Florianópolis - SC

Eixo 2 – Produtos e Serviços

A presença da Biblioteca Antonio Candido/IEL/Unicamp nas redes sociais: aproximando produtos e serviços ao público e potencializando ações

The existence of the Antonio Candido Library/IEL/Unicamp on social networks: bringing products and services to the public and enhancing actions

Crislaine Queiroz Custódio – Universidade Estadual de Campinas (Unicamp)
cqcbib@unicamp.br

Tiago Pereira Nocera – Universidade Estadual de Campinas (Unicamp)
tiagopn@unicamp.br

Resumo: Apresenta o desenvolvimento das páginas em redes sociais da Biblioteca Antonio Candido, vinculada ao Instituto de Estudos da Linguagem (IEL) da Universidade Estadual de Campinas (Unicamp), com o objetivo de aumentar a visibilidade junto à comunidade acadêmica, a partir da sistematização de produção de conteúdo em mídias sociais como uma nova possibilidade de atuação para os serviços de referência das bibliotecas universitárias.

Palavras-chave: Bibliotecas universitárias. Bibliotecas - Serviço de referência. Redes sociais online.

Abstract: Introducing Antonio Candido Library on social networks, bound to the Institute of Language Studies (IEL) of the University of Campinas (Unicamp), focus to increase visibility within the academic community, from the systematization of content production in social media as a new possibility of action for the reference services of university libraries.

Keywords: Academic libraries. Libraries - Reference department. Online social networks



1 INTRODUÇÃO

As redes sociais online revolucionaram a forma como as pessoas interagem, compartilham informações e constroem conexões em todo o mundo. Desde o advento de plataformas como Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn e muitas outras, essas redes alteraram fundamentalmente a maneira como as pessoas se comunicam e se envolvem com o conteúdo. A capacidade de se conectar com amigos, familiares e colegas, independentemente da distância física, e a facilidade de compartilhar ideias, fotos, vídeos e pensamentos tornaram as redes sociais uma parte integral da vida contemporânea. Além disso, essas plataformas também têm encontrado aplicações valiosas em contextos institucionais e educacionais, como bibliotecas universitárias, onde seu uso pode ser aproveitado para melhorar a experiência dos usuários e promover o acesso ao conhecimento.

As bibliotecas universitárias desempenham um papel crucial no apoio à pesquisa acadêmica, à aprendizagem e ao acesso ao conhecimento. No entanto, à medida que a tecnologia evoluiu, essas instituições também precisaram se adaptar para atender às demandas em constante mudança dos estudantes e docentes. Nesse contexto, as redes sociais online emergiram como uma ferramenta valiosa para fortalecer a presença das bibliotecas universitárias na vida digital de seus usuários.

Perante o exposto, este trabalho apresenta a melhoria nas páginas em redes sociais online da Biblioteca Antonio Candido, vinculada ao Instituto de Estudos da Linguagem (IEL) da Universidade Estadual de Campinas (Unicamp), com o objetivo de aumentar a visibilidade da mesma para seus usuários: docentes, discentes e funcionários da comunidade acadêmica. Para tal, os conteúdos inseridos são produzidos com o intuito de, além de prover material bibliográfico para apoiar pesquisas e estudos, auxiliar o público a melhor gerenciar sua vida acadêmica e obter melhores resultados em seus objetivos, ajudando a biblioteca universitária a cumprir seu papel institucional (CORRÊA; GARCÍA-QUISMODO, 2020). Assim, estas páginas podem mostrar ao usuário que a biblioteca tem produtos e serviços que ele desconhece, o que é defendido por Santos Neto e Almeida Júnior (2015).

2 METODOLOGIA

A página da Biblioteca no Facebook (<https://www.facebook.com/bibliotecaiel>) foi criada em 2015. Seis anos depois, em 2021, foi criada a página do Instagram (<https://www.instagram.com/bibliotecaiel/>).

A proposta de melhoria aconteceu em fevereiro de 2020 quando o bibliotecário de referência foi encorajado a capacitar-se sobre a produção de conteúdo em mídias sociais. Após seus estudos e adoção de práticas e métodos obtidos em curso, as redes sociais (Facebook e Instagram) da Biblioteca do IEL passaram a ter uma identidade visual, constância nas publicações (periodicidade regular, sendo ao menos 1 post semanalmente), linguagem dirigida ao público alvo e uso adequado das ferramentas das plataformas, resultando em maior interatividade com a comunidade.

A ampliação da presença da biblioteca nas redes sociais ao criar o perfil no Instagram, foi uma importante iniciativa pois, esta página apresenta os conteúdos aos seguidores de forma orgânica (sem necessidade de pagamento de publicidade) com maior frequência, se comparada ao Facebook. A postagem do conteúdo é realizada pensando nas linhas de pesquisa dos diferentes departamentos do IEL. Para a criação visual, utiliza-se a ferramenta de design gratuito CANVA.

Vale destacar que, durante a pandemia da Covid-19 e no período de suspensão de atividades presenciais da Universidade, entre os anos de 2020 e 2021, o meio eletrônico foi a única forma de comunicação com a comunidade acadêmica. Esta interação pelas redes sociais foi uma importante ferramenta de comunicação e divulgação acadêmico-científica.

3 RESULTADOS E DISCUSSÕES

A produção de conteúdo para as páginas do Facebook e Instagram fazem com que a biblioteca seja menos passiva ao atender às demandas do público, utilizando as ferramentas de tecnologia da cultura digital para agregar valor aos produtos e serviços já oferecidos, conforme preconiza Silva Filho e Mangan (2019).

Os posts criados estão de acordo com os tipos identificados por Alkindi e Al-Suqri (2013) como os mais praticados neste tipo de espaço: 1) Informação básica sobre novidades e eventos da biblioteca (tais quais horários de funcionamento, treinamentos

etc) 2) Informação básica sobre o acervo da biblioteca (o que inclui sua coleção física e online) 3) Informação básica sobre os serviços da biblioteca (posts sobre procedimentos para utilização do acervo, produtos e serviços já existentes) e 4) Informação básica sobre serviços para comunidade e pessoas (divulgação de eventos, fontes de informação e divulgação científica de produções externas à biblioteca e a unidade, de acordo com os interesses dos usuários).

No Facebook, a página tem o mais de 2.100 seguidores, número expressivo em comparação às bibliotecas no Sistema de Bibliotecas da UNICAMP (SBU), e no Instagram, a página possui 517 seguidores, ambas com tendência leve de crescimento.

Em relação à visibilidade, ao compararmos o indicador “Post com maior alcance” entre os anos que antecedem a melhoria e os que sucedem, é notório que a visibilidade foi altamente ampliada, principalmente, porque este indicador tem sido ascendente conforme comparativo das Tabelas 1 e 2 apresentadas seguir:

Tabela 1 – Posts publicados no Facebook entre 2015 e 2019 antes da melhoria

Ordem	Post com maior alcance	Quantidade de alcance	Quantidade de reações/curtidas	Data de publicação
1º	Nota da direção do IEL sobre os atos de vandalismo e ameaças ocorridos ontem, dia 14, às 21:00h. na Biblioteca Antonio Candido.	576	1831	2019-03-29
2º	Para não esquecer jamais, a Biblioteca montou uma pequena exposição na estante de demonstração com livros de memórias e relatos da ditadura.	522	339	2018-12-04
3º	Biblioteca Antonio Candido - IEL / Unicamp shared a video from the playlist Pessoas que você precisa conhecer.	414	10	2017-07-25
4º	Biblioteca Antonio Candido - IEL / Unicamp shared a video from the playlist Reportagens.	343	11	2018-08-15
5º	A Biblioteca do IEL pode ajudar em algumas coisas!	199	5	2017-05-19

Fonte: Dados extraídos do Painel Profissional da conta usuária no Facebook da Biblioteca Antonio Candido.

A Tabela 2 apresenta uma comparação dos cinco posts com maior alcance após o esforço empregado em melhorar a gestão das redes sociais da biblioteca.

Tabela 2 – Posts publicados no Facebook entre 2020 e 2022 após da melhoria

Ordem	Post com maior alcance	Quantidade de alcance	Quantidade de reações/curtidas	Data de publicação
1º	Conheça nossa coleção especial de gramáticas!	14938	429	2022-08-22
2º	Uma lembrança de nossa companheira: https://youtu.be/4izJXctUjTI?t=4502	2867	297	2021-02-16
3º	Oportunidade única de aprofundar-se na mais importante biblioteca digital brasileira voltado para o conhecimento científico	837	24	2022-05-30
4º	Convidamos a todos para visitar (ou revisitar) a Biblioteca a partir de hoje, dia 14/03, quando nossos espaços estarão reabertos ao público! Horário de atendimento: 08h30 22h30. bem-vindos!	792	49	2022-03-14
5º	A equipe da Biblioteca Antonio Candido deseja a todos Boas Festas. Estaremos juntos em 2022!	674	74	2021-12-22

Fonte: Dados extraídos do Painel Profissional da conta usuária no Facebook da Biblioteca Antonio Candido.

Por exemplo, no Facebook:

O post “CONHEÇA NOSSA COLEÇÃO ESPECIAL DE GRAMÁTICAS!” publicado em 22 de agosto de 2022 obteve 429 reações e curtidas e alcançou 14.938 pessoas, ao passo que o post “Nota da direção do IEL sobre os atos de vandalismo e ameaças ocorridos ontem, dia 14, às 21:00h. na Biblioteca Antonio Candido” publicado em 29 de março de 2019 obteve 1831 reações e curtidas e alcançou 576 pessoas.

Em linhas gerais, a Biblioteca Antonio Candido identifica nas redes sociais a possibilidade de se aproximar do usuário e se antecipar às suas necessidades informacionais sob três aspectos: o de dimensão do conteúdo (que tem relação ao alcance das publicações); o de abrangência (que diz respeito ao público-alvo e demais usuários que interagem com o conteúdo) e por último, a redução de tempo (que está relacionada a antecipação das necessidades dos usuários).

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante do exposto, é evidente que a criação de páginas em redes sociais e a sistematização de produção de conteúdo são uma nova possibilidade de atuação para os serviços de Referência. Neste sentido, a presença da Biblioteca Antonio Candido

tem o desafio constante de aumentar seu alcance, aprimorando o conteúdo oferecido em termos de *design* e linguagem para alcançar o máximo possível de usuários.

Vale ressaltar que, a priori, os usuários principais são os membros do corpo docente, discente e funcionários do Instituto. Entretanto, a informação é consumida por diversos públicos, tanto interno à Unicamp como externos, como por exemplo o post “CONHEÇA NOSSA COLEÇÃO ESPECIAL DE GRAMÁTICAS” que foi amplamente compartilhado por pessoas físicas da sociedade e também por outras universidades ou instituições congêneres.

Além disso, por vezes os serviços oferecidos pelas bibliotecas não são utilizados pelos usuários em suas vidas acadêmicas por desconhecimento de sua existência. Deste modo, a Biblioteca Antonio Candido identifica nas redes sociais a possibilidade de se aproximar do usuário e se antecipar às suas necessidades informacionais otimizando o seu tempo ao evitar esforços na busca de serviços e produtos somente sob demanda e, portanto, obtendo conhecimento prévio.

Em suma, a presença da Biblioteca Antonio Candido nas redes sociais online transcendeu as fronteiras físico-espaciais, tornando-se uma importante ferramenta virtual na comunicação, divulgação e interação com a comunidade acadêmica e a sociedade.

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. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, v.7, n.1, jan./jun. 2014. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/download/152115>. Acesso em: 20 ago. 2023.
- ALKINDI, S. S.; AL-SUQRI, M. N. Social networking sites as marketing and outreach tools of library and information services. **Global Journal of Human Social Science**, Framingham, MA, v. 13, n. 2, 2013. Disponível em: https://globaljournals.org/GJHSS_Volume13/1-Social-Networking-Sites-as-Marketing.pdf. Acesso em: 5 set. 2022.
- CORRÊA, E. C. D.; GARCÍA-QUISMODO, M. Á. M. Literacia acadêmica em Bibliotecas Universitárias. **Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação**, Florianópolis, v. 25, p. 01–18, 7 jul. 2020.
- SANTOS NETO, J. A. dos; ALMEIDA JUNIOR, O. F. de. A mediação da informação e o uso das redes sociais pelas bibliotecas universitárias estaduais do Paraná. In: SEMINÁRIO

CIENTÍFICO ARQUIVOLOGIA E BIBLIOTECONOMIA: DO OUTRO LADO DA INFORMAÇÃO, 2015. **Anais** [...]. Marília: UNESP, 2015. Disponível em:

<https://www.marilia.unesp.br/Home/Eventos/2015/seminariodearquivologiaebiblioteconomia/santos-neto-j.a.-almeida-junior-o.f..pdf>. Acesso em: 5 set. 2022.

SILVA FILHO, R. da C.; MANGAN, P. K. V. **Biblioteca universitária híbrida no contexto da Web 2.0**. Canoas: Ed. Unilassale, 2019. Disponível em:

<https://revistas.unilasalle.edu.br/index.php/books/article/view/6597/2731>. Acesso em: 5 set. 2022.

VIEIRA, D. V. A adoção de redes sociais em bibliotecas universitárias espanholas: um estudo das aplicações dos recursos da web 2.0. **Revista Ibero-Americana de Ciência da Informação**, [S. l.], v. 9, n. 2, p. 580-581, 2016. Disponível em:

<https://periodicos.unb.br/index.php/RICI/article/view/2447>. Acesso em: 20 ago. 2023.

ZENHA, L. Redes sociais online: o que são as redes sociais e como se organizam? **Caderno de Educação**, Belo Horizonte, ano 20, n. 49, v.1, p. 19-42, 2017/2018.

Disponível em:

<https://revista.uemg.br/index.php/cadernodeeducacao/article/download/2809/1541>. Acesso em: 20 ago. 2023.