

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA  
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS  
CURSO DE GRADUAÇÃO EM BIBLIOTECONOMIA

**AS REDES SOCIAIS A SERVIÇO DA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA: um olhar  
sobre a Biblioteca Setorial do CCSA**

João Pessoa, PB

2017

Erivânia Fernandes da Silva

**As Redes Sociais a Serviço da Biblioteca Universitária: um olhar sobre a Biblioteca Setorial do CCSA**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Graduação em Biblioteconomia do Centro de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal da Paraíba como requisito parcial para obtenção do título de Bacharela.

João Pessoa, PB

2017

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA  
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS  
CURSO DE GRADUAÇÃO EM BIBLIOTECONOMIA

Erivânia Fernandes da Silva

**AS REDES SOCIAIS A SERVIÇO DA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA: um olhar  
sobre a Biblioteca Setorial do CCSA**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Graduação em Biblioteconomia do Centro de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal da Paraíba como requisito parcial para obtenção do título de Bacharela.

ORIENTADORA: Prof<sup>ª</sup> Ms. Ediane Toscano Galdino de Carvalho

João Pessoa, PB

2017

### Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

S586a Silva, Erivânia Fernandes da .

As Redes Sociais a Serviço da Biblioteca Universitária: um olhar sobre a Biblioteca Setorial do CCSA / Erivânia Fernandes da Silva. – João Pessoa, 2017.

38f.: il.

Orientador(a): Prof<sup>o</sup> Msc. Edilene Toscano Galdino dos Santos.

Trabalho de Conclusão de Curso (Biblioteconomia) – UFPB/CCSA.

1. Redes Sociais. 2. Biblioteca Universitária. 3. Serviços de Informação.  
4. Profissional Bibliotecário. I. Título.

UFPB/CCSA/BS

CDU:02(043.2)

Erivânia Fernandes da Silva

### AS REDES SOCIAIS A SERVIÇO DAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Graduação em Biblioteconomia do Centro de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal da Paraíba como requisito parcial para obtenção do título de Bacharela em Biblioteconomia.

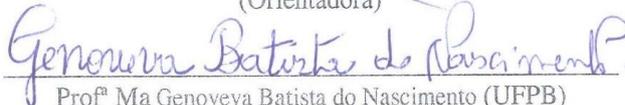
Folha de Aprovação

Aprovada em: 14/06/14

Banca Examinadora:



Profª Ma. Ediane Toscano Galdino de Carvalho (UFPB)  
(Orientadora)



Profª Ma Genoveva Batista do Nascimento (UFPB)  
(Membro)



Profª Ma Fernanda Mirelle de Almeida Silva (UFPB)  
(Membro)

Dedico,

Á Deus em primeiro lugar, aos meus queridos pais Albanita Fernandes da Silva e Antonio Firmino da Silva que sempre estiveram presentes em minha vida e não mediram esforços pra que eu chegasse até aqui.

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço a Deus, sempre em primeiro lugar por ter me dado forças para chegar até aqui, iluminando sempre o meu caminho.

Agradeço aos meus pais Albanita Fernandes da Silva e Antonio Firmino da Silva pelo carinho e por estarem sempre ao meu lado quando precisei.

A minha irmã Soraia pelo seu apoio.

Agradeço as minhas amigas: Sheilla, Michelline, Arielly e Beatriz pelo incentivo e pelo apoio constantes.

Agradeço aos professores que me acompanharam durante a trajetória desse curso e em especial a minha orientadora Ediane Toscano Galdino de Carvalho por seus ensinamentos que foram de extrema importância para a conclusão desse trabalho.

“A persistência é o caminho do êxito”.  
Charles Chaplin.

## RESUMO

As ferramentas de redes sociais proporcionam diversas possibilidades em serviços e produtos para as Bibliotecas Universitárias, são canais de comunicação preferidos atualmente. Por isso, fornecem meios eficazes para as bibliotecas e os bibliotecários atraírem, envolverem e se comunicarem, eficientemente, com os estudantes. Dessa forma para responder a questão formulada, elaborou-se o seguinte objetivo geral: analisar os tipos de redes sociais disponíveis na página da Biblioteca Setorial Professor Berilo Borba, do Centro de Ciências Sociais Aplicadas (CCSA) da Universidade Federal da Paraíba (UFPB). E como objetivos específicos: identificar as redes sociais da Biblioteca; descrever as redes sociais e suas informações disponíveis na página da Biblioteca e caracterizar as redes sociais disponibilizadas pela Biblioteca. Para tanto, do ponto de vista metodológico, seus objetivos são exploratórios, envolve levantamento bibliográfico e quanto à abordagem é qualitativa. Assim, conclui-se que 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.

**Palavras-chave:** Redes Sociais. Biblioteca Universitária. Serviços de Informação. Profissional Bibliotecário.

## **ABSTRACT**

The social networking tools provide several possibilities in services and products for the University Libraries, are currently preferred channels of communication. Therefore, they provide effective means for libraries and librarians to attract, engage and communicate effectively with students. In order to answer the question, the following general objective was elaborated: to analyze the types of social networks available in the page of the Sectorial Library Professor Berilo Borba, Center of Applied Social Sciences (CCSA) of the Federal University of Paraíba (UFPB). And as specific objectives: to identify the social networks of the Library; Describe the social networks and their information available on the Library page and characterize the social networks made available by the Library. For this, from a methodological point of view, its objectives are exploratory, it involves a bibliographical survey and the approach is qualitative. Thus, it is concluded that the incentive to read and also the incentive to use the collections offered by the library is seen as a differential of these virtual tools to bring the user closer to university libraries since they are present in social media to follow the Discussions that these virtual spaces offer.

**Keywords:** Social Networks. University Library. Information Services. Professional Librarian.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

<b>FIGURA 1:</b>	Tela de entrada Facebook.....	<b>18</b>
<b>FIGURA 2:</b>	Tela de entrada Twitter.....	<b>19</b>
<b>FIGURA 3:</b>	Ícone do Youtube.....	<b>20</b>
<b>FIGURA 4:</b>	Tela de entrada Delicious.....	<b>20</b>
<b>FIGURA 5:</b>	Ícone do Instagram.....	<b>21</b>
<b>FIGURA 6:</b>	Tela de entrada Snapchat.....	<b>22</b>
<b>FIGURA 7:</b>	Tela de entrada Skype .....	<b>22</b>
<b>FIGURA 8:</b>	Ícone do Whatsapp .....	<b>23</b>
<b>FIGURA 9:</b>	Biblioteca Setorial Professor Berilo Borba CCSA/UFPB.....	<b>27</b>
<b>FIGURA 10:</b>	Fanpage-Biblioteca Setorial Professor Berilo Borba CCSA/UFPB.....	<b>31</b>
<b>FIGURA 11:</b>	Achados e perdidos-Biblioteca Setorial Professor Berilo Borba CCSA/UFPB.....	<b>32</b>

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO.....</b>	<b>13</b>
<b>2</b>	<b>A WEB 2.0 E BIBLIOTECA.....</b>	<b>15</b>
<b>2.1</b>	<b>Biblioteca 2.0.....</b>	<b>15</b>
<b>3</b>	<b>REDES SOCIAIS.....</b>	<b>17</b>
<b>3.1</b>	<b>Facebook.....</b>	<b>17</b>
<b>3.2</b>	<b>Twitter.....</b>	<b>18</b>
<b>3.3</b>	<b>Youtube.....</b>	<b>19</b>
<b>3.4</b>	<b>Delicious.....</b>	<b>20</b>
<b>3.5</b>	<b>Instagram.....</b>	<b>21</b>
<b>3.6</b>	<b>Snapchat.....</b>	<b>21</b>
<b>3.7</b>	<b>Skype.....</b>	<b>22</b>
<b>3.8</b>	<b>Whatsapp.....</b>	<b>23</b>
<b>4</b>	<b>REDES SOCIAIS A SERVIÇO DA BIBLIOTECA: disseminando informações.....</b>	<b>25</b>
<b>5</b>	<b>BIBLIOTECA SETORIAL PROFESSOR BERILO BORBA DO CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS (CCSA) DA UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA (UFPB).....</b>	<b>27</b>
<b>6</b>	<b>METODOLOGIA.....</b>	<b>29</b>
<b>6.1</b>	<b>Caracterização da Pesquisa.....</b>	<b>29</b>
<b>6.2</b>	<b>Tipo de Abordagem.....</b>	<b>29</b>
<b>6.3</b>	<b>Coleta de dados.....</b>	<b>31</b>
<b>7</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>34</b>
	<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>36</b>

## 1 INTRODUÇÃO

Para Varela et al. (2012), devido às atuais tecnologias, a biblioteca universitária nem sempre atua como mediadora das fontes de informação científica, já que seu acesso pode ocorrer diretamente. Mas esse fato não é negativo, uma vez que é apenas uma das consequências do uso da tecnologia no mundo científico. A missão da biblioteca universitária ganharia assim sentidos mais profundos, como a de potencialização do conhecimento, integrando as funções do tripé universitário, operando no “[...] hábitos de aprendizagem contínua e de internalização da atitude científica.” (VARELA et al., 2012, documento eletrônico não paginado).

A utilização das redes sociais ainda é recente, falta uma política e um planejamento, o que requer um aprendizado baseado nos erros e acertos decorrentes de seu uso e gera muitas dúvidas. Os responsáveis devem acreditar no uso e na importância dessas ferramentas, mas talvez apresentem incertezas e inseguranças à respeito do uso que está sendo feito delas, pois durante muitos anos o bibliotecário passava a utilizar outras ferramentas (COELHO, 2008).

A utilização de tecnologias de informação e comunicação deve envolver também mudanças, como o abandono e adoção de ferramentas. Pereira, Grants e Bem (2010) relatavam o uso bem sucedido da plataforma Ning, que já não é mais utilizada, enquanto o perfil no Twitter era apenas uma intenção em estudo, por exemplo.

Esta proposta de estudo justifica-se pela necessidade de ampliação e exploração da temática proposta, a fim de verificar a importância das redes sociais como ferramenta de pesquisa na atualização do profissional bibliotecário. As redes sociais são um meio de disseminar a informação de forma rápida, por que não dizer instantânea, e, na maioria das vezes, sem nenhum ou baixo custo, desde que esteja conectado a uma rede de internet. O profissional da informação precisa conhecer as ferramentas que podem auxiliá-lo a fazer um trabalho mais eficaz, voltado ao atendimento e conquista do usuário. Através delas, pode ainda tornar-se um profissional mais proativo, capaz de prover conteúdo relevante, idôneo e de acordo com os perfis daqueles que acompanham a unidade de informação. Os serviços de disseminação da informação surgiram com o objetivo de minimizar os esforços dos cientistas na busca e recuperação de informações relevantes para o trabalho de pesquisa em desenvolvimento. Prestados principalmente por bibliotecas especializadas, os serviços de disseminação da informação eram elaborados manualmente.

Com o surgimento dos sistemas informatizados e das bases de dados especializadas, as bibliotecas desenvolveram serviços automatizados de disseminação de informação. Daí por

diante, as informações passaram a ser distribuídas a um número maior de usuários, que tinham seus interesses e necessidades previamente cadastradas. As bibliotecas e seus serviços de disseminação da informação são importantes mecanismos que envolvem coleta, organização e distribuição da informação para gerar o conhecimento essencial ao sucesso na vida pessoal e profissional dos usuários. Entretanto, Barros (2003, p. 41) afirma que “disseminar significa, em alguma medida, divulgar, difundir, propagar, mediante condições e recursos de que se cerca o agente”.

As novas tecnologias de informação aparecem como elemento-chave para o desenvolvimento da ciência e da cultura; o profissional da informação precisa adaptar-se aos novos serviços e conhecer melhor a informática, para utilizá-la como principal ferramenta de disseminação da informação. Assim as redes sociais apresentam-se hoje como o meio de comunicação fácil para disseminação de informações, e o seu crescente uso, gerou uma fonte bastante barata e eficaz para as bibliotecas universitárias.

Deste modo é necessário o aprofundamento sobre a disseminação da informação através das redes sociais, isso posto, emergiu-se a seguinte questão norteadora: Quais tipos de redes sociais estão disponíveis na página da Biblioteca Setorial Professor Berilo Borba, do Centro de Ciências Sociais Aplicadas (CCSA) da Universidade Federal da Paraíba (UFPB)?

As ferramentas de redes sociais proporcionam diversas possibilidades em serviços e produtos para as Bibliotecas Universitárias. Segundo Click e Petit (2010), elas são canais de comunicação preferidos atualmente. Por isso, fornecem meios eficazes para as bibliotecas e os bibliotecários atraírem, envolverem e se comunicarem, eficientemente, com os estudantes.

Dessa forma para responder a questão formulada, elaborou-se o seguinte objetivo geral: analisar os tipos de redes sociais disponíveis na página da Biblioteca Setorial Professor Berilo Borba, do Centro de Ciências Sociais Aplicadas (CCSA) da Universidade Federal da Paraíba (UFPB). E como objetivos específicos: identificar as redes sociais da Biblioteca Setorial Professor Berilo Borba; descrever as redes sociais e suas informações disponíveis na página da Biblioteca Setorial Professor Berilo Borba; caracterizar as redes sociais disponibilizadas pela Biblioteca Setorial Professor Berilo Borba, do Centro de Ciências Sociais Aplicadas (CCSA) da Universidade Federal da Paraíba (UFPB).

A escolha desta Biblioteca se dá por motivo de ser a biblioteca setorial ligada diretamente ao curso de Biblioteconomia da UFPB e estar disponível como laboratório para os alunos de graduação do curso de Biblioteconomia.

## **2 A WEB 2.0 E BIBLIOTECA**

O termo Web surgiu em 2004 e foi utilizado para nomear uma conferência sobre as empresas pontocom que sobreviveram à complexa explosão informacional em 2001. Era uma forma de afirmar outra fase da Web, em que continuava a se desenvolver e tinha como características intrínsecas a interatividade, a colaboração, a produção e o consumo de conteúdos simultâneos. Logo, a denominação que separa a primeira e a segunda versão da Web não é um consenso dentre especialistas da área mencionada, pois o que existe é uma evolução tecnológica e uma adaptação às necessidades e desejos dos usuários da mesma plataforma.

As Redes Sociais Virtuais surgiram há pouco mais de dez anos e, há pouco mais de cinco, como as conhecemos atualmente. Entre os anos 2001 e 2002 surgiu o conceito de Web 2.0 e, alguns anos depois, o termo foi consolidado e definido como um “conjunto de princípios e práticas que interligam um verdadeiro sistema solar de sites [...] que estão a distâncias variadas do centro” (O'REILLY, 2005).

De um modo mais simples, um conjunto de pessoas interligadas por interesses comuns formando um emaranhado de interligações/relações. Não possuem um centro definido, de modo que seja possível a elaboração de conteúdo por todo e qualquer participante da rede. O termo Web 2.0 apresenta uma mudança de patamar da internet e vem afirmar ainda mais o conceito de redes, pois atualmente as ferramentas colaborativas permitem que usuários de todo tipo participem com suas ideias, informações e opiniões (TERRA, 2009).

Divergente da Web tradicional, onde a comunicação ocorria somente em um sentido, mais comumente do criador de um conteúdo para outro usuário. A web 2.0, além de proporcionar aos consumidores a opção de escolher o conteúdo que será consumido, proporciona também o modo como esse conteúdo será consumido.

### **2.1 Biblioteca 2.0**

A aplicação dos recursos da Web na atividade bibliotecária resultou na expressão Biblioteca 2.0 (MANESS, 2007).

As tecnologias oferecem ferramentas que permitem uma posição mais dinâmica e proativa dos bibliotecários. A Web traz intrinsecamente a colaboração, que torna cada sujeito um agente protagonista do conhecimento.

Biblioteca 2.0 é o termo utilizado para designar o emprego de recursos da web 2.0 no ambiente da biblioteca. O uso dessas ferramentas em ambientes como a biblioteca é crescente, visto que o fluxo informacional atual necessita de diversos canais para se locomover e chegar ao seu destino: o usuário.

No modelo de Biblioteca 2.0, o usuário torna-se um ator da rede, colaborando e criando conteúdo, e não mais um usuário passivo. Torna-se possível, também, uma maior interação biblioteca/usuário já que a “Biblioteca 2.0 busca nas ferramentas de seleção, organização, publicação, difusão e comunicação da web 2.0 o oferecimento de serviços, com princípios interativos, que oportunizam a criação de conteúdos.” (FURTADO, OLIVEIRA 2011).

Neste sentido, a tendência no uso desses recursos é crescente, é necessário, por parte da biblioteca, um estudo dos usuários que interagem com a organização para que as suas necessidades de informação sejam atendidas e esse atendimento leve a satisfação do usuário.

### **3 REDES SOCIAIS**

As redes sociais referem-se à interação entre as pessoas. Neste sentido, as redes sociais são ligações formadas por pessoas, organizações sociais e corporações com interesses em comum ou por amizade para a interação e o compartilhamento de informações ou conteúdos e constroem e reconstróem a estrutura social (TOMAÉL ; MARTELETO, 2006).

A rede social como uma aplicação da metáfora da rede (estrutura composta de nós ou nodos e suas conexões) para os grupos sociais, onde atores constituem os nós e os laços sociais, as conexões. Segundo a autora, redes sociais não são estáticas e sua estrutura de conexões pode ser alterada por meio das dinâmicas que são promovidas pelos indivíduos e seus relacionamentos, principalmente os de colaboração, competição, conflito, além dos movimentos de ruptura, agregação, adaptação e auto-organização (RECUERO, 2010).

Ainda para o mesmo autor, no ambiente da Web, o termo redes sociais se refere aos sites de relacionamento. Essas ferramentas na plataforma digital servem à interação das redes sociais propriamente ditas, são uma subdivisão da chamada mídia social. As mídias sociais são ferramentas que permitem a interação das redes sociais.

Os sites das redes sociais como serviços que permitem aos indivíduos construir um perfil público ou semi-público dentro de um sistema limitado, articular uma lista de outros usuários com quem compartilham uma conexão e ver e cruzar suas listas de conexões e a dos demais dentro do sistema. A natureza e a nomenclatura dessas conexões podem variar de site para site (BOYD ; ELLISON, 2007).

São por inúmeras redes sociais, que reúnem as pessoas que tem interesse em um assunto ou tema, ou ainda de caráter geral. As redes sociais mais comumente utilizadas, na época desta pesquisa, pelas unidades de informação brasileiras que possuem perfis nessas plataformas, são elas:

#### **3.1 Facebook**

Criado em 2004, o website voltado ao público universitário norte-americano, e logo se tornou popular mundialmente. É possível criar um perfil como pessoa ou uma página como empresa, figura pública, marca, comunidade, etc., elaborar enquetes, usar aplicativos, entre outros serviços.

**Figura 1:** Tela de entrada Facebook.



Fonte: Facebook (2017).

Os perfis possuem fotos, mural de mensagens, listas de amigos, interesses pessoais e podem ser enviadas mensagens públicas, privadas e para grupos criados e selecionados pelos próprios utilizadores. Há vários níveis de privacidade a serem configurados.

O uso dos recursos do Facebook pelos bibliotecários nas bibliotecas públicas é uma possibilidade para uma maior interação com seus usuários e disponibilização de seus serviços, de maneira a potencializar a conscientização de sua importância como equipamento cultural e disseminador de informação. Assim, permite-se ampliar a visão sobre a presença das bibliotecas no Facebook, evidenciando que não basta apenas a criação de um perfil e/ou página neste site. O Facebook pode ser um espaço alternativo para comunicação entre biblioteca pública e usuários, tornando-se, literalmente, uma biblioteca compartilhada, fazendo com que possivelmente ocorra o deslocamento inverso - do virtual para o físico (ACCART, 2012).

### 3.2 Twitter

É considerado um serviço de microblogging porque permite publicar textos de até 140 caracteres, fotos e links. Criado em 2006, o usuário configura seu perfil para ser público ou de acesso restrito, assim como autoriza outros usuários a segui-lo.

**Figura 2:** Tela de entrada Twitter

Fonte: Twiter (2017)

Com o uso dos recursos da web 2.0 no ensino, em especial, de redes sociais abertas, como o caso do Twitter, os bibliotecários não ficam restritos aos grupos de livros da biblioteca, uma vez que essas plataformas expressam a “máxima” da web 2.0, ou seja, estão embasadas na conexão em rede de “todos para todos” permitindo a aplicabilidade de forma coletiva numa rede social (LÉVY, 2000).

Quem tem perfil nessa rede social seleciona perfis de quem gostaria de receber e enviar mensagens. Essa característica se assemelha ao conceito de disseminação seletiva da informação, pois a Unidade de Informação pode postar notícias de interesse da instituição ou do seu público-alvo, divulgar iniciativas envolvendo as atividades da unidade, novas aquisições, novos serviços, etc.. É possível ainda publicar no perfil algo que outro usuário publicou (retweet). Os perfis dos usuários podem ser mais bem analisados pela sua disponibilidade quando o aceitam ou adiciona-os.

### 3.3 Youtube

O Youtube é um site criado em 2005 que serve de plataforma para hospedar e compartilhar vídeos criados por qualquer usuário.

**Figura 3:** Ícone do Youtube



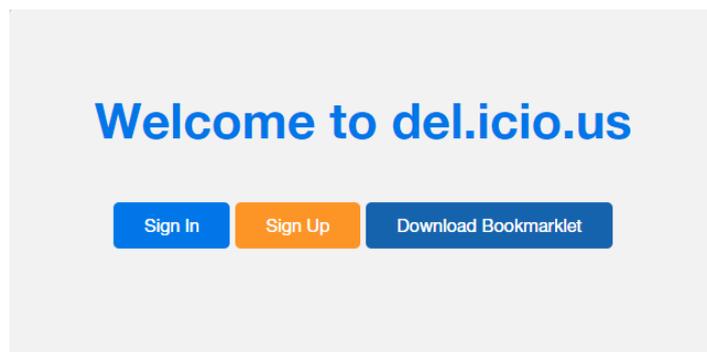
Fonte: Youtube (2017)

Na atualidade, os dispositivos de comunicação promovem interferência direta na biblioteca e nas atividades dos bibliotecários de mediar às informações. É possível criar um canal para reunir os vídeos de um determinado perfil, onde os contatos do perfil podem interagir por meio de mensagens de texto.

### 3.4 Delicious

Delicious é um site que funciona desde 2003 e é um dos mais usados sistemas de bookmarks.

**Figura 4:** Tela de entrada Delicious.



Fonte: Delicious (2017)

Website que permite gravar e compartilhar links favoritos, adicionando tags. O acesso pode ser público ou restrito. As tags (etiquetas ou palavras-chave) podem ser usadas para agrupar assuntos e facilitar a Desseminação seletiva da informação (DSI).

### 3.5 Instagram

O Instagram é uma rede social em que o usuário compartilha com seus seguidores fotos e vídeos com instalação em celulares de sistema operacional *Android* e *iPhone*. Criada em seis de outubro de 2010, apenas foi permitido o compartilhamento de vídeos em junho de 2013, conquistando a marca de 100 milhões de utilizadores neste mesmo ano.

**Figura 5:** Ícone do Instagram



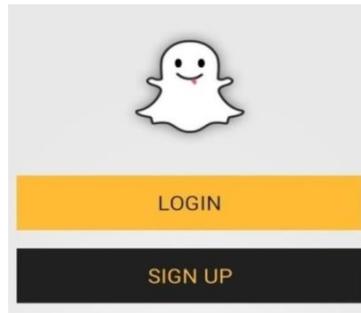
Fonte: Instagram (2017)

Basicamente se trata de um aplicativo gratuito que pode ser baixado e, a partir dele, é possível tirar fotos com o celular, aplicar efeitos nas imagens e compartilhar com os amigos, além de exibir vídeos de curta duração.

### 3.6 Snapchat

É um aplicativo de mensagens com base de imagens. Com o aplicativo, usuários podem tirar fotos, gravar vídeos, adicionar textos e desenhos à imagem e escolher o tempo que a imagem ficará no visor do amigo de sua lista. Com a nova atualização é possível iniciar uma conversa com texto ou vídeo com seus amigos, mesmo sem ativar sua câmera para conversar. Surgiu em setembro de 2011 com apenas 127 usuários, hoje possui aproximadamente 160 milhões de usuários ativos.

**Figura 6:** Tela de entrada Snapchat.



Fonte: Snapchat (2017)

Criado e desenvolvido por Evan Spiegel, Bobby Murphy e Reggie Brown, estudantes da Universidade Stanford. O Snapchat é usado principalmente para criar mensagens multimídia referidas como "snaps"; Os snaps podem consistir em uma foto ou um vídeo curto, e podem ser editados para incluir filtros e efeitos, legendas de texto e desenhos.

### 3.7 Skype

É um software que possibilita comunicações de voz e vídeo via Internet, permitindo a chamada gratuita entre usuários em qualquer parte do mundo. Seu grande destaque se dá pela excelente qualidade de videoconferência, com conversas de vídeo e compartilhamento de tela entre 25 pessoas de cada vez, realizadas sem interferências em longas distâncias. Foi lançado em agosto de 2003, por Niklas Zennström, da Suécia, e Janus Friis, da Dinamarca. Em 2011 foi adquirido pela Microsoft, passando a funcionar nos sistemas operacionais do Windows, é bastante utilizado para chamadas internacionais pelo baixo custo.

**Figura 7:** Tela de entrada Skype



Fonte: Skype (2017)

As chamadas gratuitas (de **Skype** para **Skype**) se realizam entre usuários que possuem o software instalado no computador.

### 3.8 Whatsapp

É um software para smartphones utilizado para troca de mensagens de texto instantaneamente, além de vídeos, fotos e áudios através de uma conexão a internet. Foi lançado em 2009, atualmente possui mais de um bilhão de usuários sendo o aplicativo mais utilizado no ano de 2016. Desde 2015, lançou a versão para computadores denominada whatsapp web baseado no padrão android.

**Figura 8:** Ícone do Whatsapp



Fonte: Whatsapp (2017)

As pesquisas sobre internet e mídias sociais digitais evidenciam que nos próximos anos os indivíduos aumentarão mais o uso desses recursos. Por isso afirma-se que a convergência, a inteligência coletiva e a participação são os três pilares do paradigma social atual e estão no centro do discurso contemporâneo. Tal discurso se reflete nas unidades de informação na tentativa de compreender como mediar e usar eficientemente esses recursos (JENKINS, 2009).

Isto posto, as redes sociais da Web, apesar da recente popularidade, já são espaços apropriados tanto pelos usuários como por parte das Bibliotecas Universitárias para a comunicação, circulação, divulgação, disseminação e produção de informações. Nesse contexto, delinea-se a biblioteca do século XXI, conhecida como “biblioteca 2.0”<sup>7</sup>, por ser um espaço com serviços e produtos, simultaneamente, físicos e digitais, em que as TIC passam a ser a base da mediação com o usuário.

Um dos papéis da “biblioteca 2.0” é se utilizar de toda a tecnologia disponível, para melhorar e aperfeiçoar os seus produtos e serviços (JESUS; CUNHA, 2012, p. 111). É importante destacar que, o conceito de “biblioteca 2.0” não se resume simplesmente à aplicação da tecnologia. Trata-se de uma mudança de atitude, uma novo modo de se relacionar, interagir e comunicar com o usuário, oferecendo produtos e serviços informacionais no âmbito da biblioteca. A biblioteca 2.0 coloca o usuário como o foco central de seus processos como destacam-se a seguir.

#### **4 REDES SOCIAIS A SERVIÇO DA BIBLIOTECA: disseminando informações**

O caráter agregador de dados, documentos e informações e a disponibilização dos mesmos, característico de uma unidade informacional, é um dos pontos em comum com a troca de informações e conhecimentos promovida pelas redes sociais. Por exemplo, o potencial do uso das redes sociais por uma unidade de informação: Redes sociais permitiriam que bibliotecários e usuários não somente interagissem, mas compartilhassem e transformassem recursos dinamicamente em um meio eletrônico. Usuários podem criar vínculos com a rede da biblioteca, ver o que os outros usuários têm em comum com suas necessidades de informação, baseado em perfis similares, demografias, fontes previamente acessadas, e um grande número de dados que os usuários fornecem (MANESS, 2007).

Ainda para o mesmo autor, participar de redes sociais implica em adaptações, constante atualização e monitoramento. É preciso escolher em que rede posicionar a biblioteca e fazer uma avaliação prévia das possibilidades de dedicação, tempo e recursos suficientes para adicionar conteúdo ao seu perfil. O autor aponta que um bom planejamento que inclua as redes sociais no conjunto de processos de trabalho da biblioteca pode oferecer as vantagens tangíveis da utilização dessas ferramentas por causa da transmissão viral e exponencial da informação nas redes sociais.

De acordo com Figueiredo (1994), na atualidade, existe extrema necessidade de aplicação de alguns filtros para que a maior parte da informação que chega ao usuário seja aproveitada. É nesse momento que surge o bibliotecário. Atuando como um filtro, o profissional possibilita que as informações recebidas pelos usuários sejam de fontes seguras e precisas, mesmo que a interação entre o profissional e o usuário aconteça no ambiente virtual.

Ainda para o mesmo autor, no âmbito da biblioteconomia, para medir o sucesso do uso das ferramentas web 2.0 no ambiente de Bibliotecas e/ou Unidades de Informação poder-se-á utilizar estudos de usos e usuários da informação que nada mais são que investigações que se fazem para saber o que os indivíduos precisam em matéria de informação, ou então, para saber se as necessidades de informação por parte dos usuários de uma biblioteca ou de um centro de informação estão sendo satisfeitas de maneira adequada.

Não basta criar perfis nas redes sociais, é preciso monitorá-las para saber também o que as pessoas comentam sobre a instituição, o que causa dúvidas, insatisfações, assim como aquilo que está sendo valorizado e disseminado para os demais porque são ferramentas de comunicação, canais de diálogo ativos 24 horas por dia.

Para atuação nas redes sociais, Lopes (2008) diz que é preciso fazer um planejamento considerando alguns pontos, são eles: quem são seus usuários reais e potenciais; o que se pretende divulgar nessas plataformas; de que forma será feita a alimentação dessas mídias; qual tipo de conteúdo será postado; que imagem pretende-se construir ou qual o objetivo dessa iniciativa.

Uma vez criado um perfil em uma rede social: é preciso publicar conteúdo com regularidade a periodicidade é definida pela própria instituição; é importante ter rapidez na resposta a dúvidas, sugestões ou comentários postados pelo público; não é possível controlar as informações publicadas pelos contatos, por isso a importância de monitorar o que se fala sobre a instituição para reduzir impactos negativos; como toda e qualquer tecnologia, mudanças acontecem a todo o momento.

Para tanto, faz necessário que os profissionais estejam atentos às modificações ocorridas na interface, como também no acréscimo de funcionalidades, e por fim acompanhar as atualizações.

## **5 BIBLIOTECA SETORIAL PROFESSOR BERILO BORBA DO CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS (CCSA) DA UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA (UFPB)**

A Biblioteca Setorial Professor Berilo Borba, do Centro de Ciências Sociais Aplicadas (CCSA) da Universidade Federal da Paraíba (UFPB) inaugurada em 31 de agosto de 1993, em consonância com a aprovação do Regimento Interno do Centro de Ciências Sociais Aplicadas (CCSA), em seu artigo 24º, a Biblioteca Setorial (BS) reuniu pequenas bibliotecas já existentes localizadas nos diversos departamentos desse Centro, com o objetivo de corrigir as desigualdades no atendimento dos leitores e de evitar maiores gastos com a duplicidade na aquisição de material bibliográfico e com o pessoal necessário para organizá-lo (BIBLIOTECA SETORIAL DO CCSA, 2017).

**Figura 9:** Biblioteca Setorial Professor Berilo Borba CCSA/UFPB



Fonte: Fanpage da Biblioteca Setorial Professor Berilo Borba (2017)

Administrativamente a Biblioteca é mantida pela Direção do Centro e está localizada no Bloco B do CCSA.

Atualmente, o quadro de funcionários é constituído de sete servidores da Instituição como mostra a tabela um a seguir.

**Tabela 1: Quadro Administrativo**

<b>QUANTIDADE DE SERVIDORES</b>	<b>FUNÇÃO TÉCNICA ADMINISTRATIVA</b>
03	Bibliotecários
01	Administrador
01	Técnico em Assuntos Educacionais
02	Assistentes em Administração
<b>TOTAL</b>	<b>07</b>

**Fonte:** BIBLIOTECA SETORIAL DO CCSA (2017)

Como podemos observa a biblioteca dispõe de 03 (três) Bibliotecários, 01 (um) Administrador, 01 (um) Técnico em Assuntos Educacionais e 02 (dois) Assistentes em Administração. O acervo, formado por doações e empréstimo especial junto à Biblioteca Central da UFPB, e está constituído de livros (aproximadamente 10.000 volumes), periódicos e obras de referência. A coleção da biblioteca é desenvolvida com a intenção de atender às exigências dos Projetos Políticos Pedagógicos dos Cursos de Graduação (Administração, Arquivologia, Biblioteconomia, Ciências Atuariais, Economia, Ciências Contábeis, Gestão Pública, Relações Internacionais), Programas de Pós-Graduação (Ciência da Informação, Administração e Ciências Contábeis) e dos Trabalhos de pesquisa do CCSA. (BIBLIOTECA SETORIAL DO CCSA, 2017).

Desenvolve junto à comunidade acadêmica os seguintes serviços: Elaboração de ficha catalográfica; Emissão de Nada Consta; Serviço de orientação ao usuário; Empréstimo domiciliar para usuários cadastrados no SIGAA e consulta do acervo pelo público em geral.

## **6 METODOLOGIA**

No desenvolvimento de uma pesquisa, os procedimentos metodológicos devem consistir no relato dos caminhos percorridos para a concretização dos objetivos propostos. Essa concepção mostra que na existência de uma pesquisa, torna-se necessário seguir um roteiro organizacional no seu desenvolvimento onde por sua vez Silva (2005) afirma que para que seus resultados sejam satisfatórios se torna necessário que o processo de pesquisa esteja baseado em planejamento cuidadoso, reflexões conceituais sólidas e alicerçados em conhecimentos já existentes.

O método científico aproveita a observação, a descrição, a comparação, a análise e a síntese, além dos processos mentais da dedução e da indução, comuns para todo tipos de investigação (CERVO; BERVIAN; DA SILVA, 2007, p. 29).

Nesse contexto, serão apresentados nessa seção, os procedimentos adotados na realização da mesma. Desse modo, serão elencadas: a caracterização da pesquisa, o tipo de abordagem, as fases e o local da mesma.

### **6.1 Caracterização da Pesquisa**

Do ponto de vista de seus objetivos é exploratória, na medida em que visa proporcionar maior familiaridade com o problema com vistas a torná-lo explícito, por isso envolve levantamento bibliográfico. (GIL, 2007).

Trata-se de uma pesquisa de caráter descritivo, onde Gil (2002) diz que tem como objetivo principal a descrição de determinada população ou de determinado fenômeno, ou estabelecimento de relação entre as variáveis. Esse pensamento é corroborado por Hair Jr. et al. (2005), que afirmam que as pesquisas descritivas são estudos estruturados e especificamente criados para medir as características descritas.

### **6.2 Tipo de Abordagem**

Quanto à abordagem é qualitativa. A pesquisa qualitativa não se preocupa com representatividade numérica, mas, sim, com o aprofundamento da compreensão de um grupo social, de uma organização, etc. (GERHARDT; SILVEIRA, 2009).

Conforme Gerhardt et al (2009, pg.32) “Os pesquisadores que utilizam os métodos qualitativos buscam explicar o porquê das coisas, exprimindo o que convém ser feito”.

As características da pesquisa qualitativa são: objetivação do fenômeno; hierarquização das ações de descrever, compreender, explicar, precisão das relações entre o global e o local em determinado fenômeno; observância das diferenças entre o mundo social e o mundo natural; respeito ao caráter interativo entre os objetivos buscados pelos investigadores, suas orientações teóricas e seus dados empíricos; busca de resultados os mais fidedignos possíveis; oposição ao pressuposto que defende um modelo único de pesquisa para todas as ciências (GERHARD et al, 2009).

Para Minayo (2001), a pesquisa qualitativa trabalha com o universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes, o que corresponde a um espaço mais profundo das relações, dos processos e dos fenômenos que não podem ser reduzidos à operacionalização de variáveis.

### **6.3 Coleta e Análise de Dados**

Inicialmente, foi realizado um levantamento de fontes de informação, para a construção do referencial teórico da pesquisa, que abrangeu dentre outras temáticas como: Redes sociais, Disseminação da Informação, Serviços de bibliotecas universitárias e canais de comunicação com o usuário da biblioteca pesquisada.

A pesquisa foi realizada na Biblioteca Setorial Professor Berilo Borba, do Centro de Ciências Sociais Aplicadas (CCSA) da Universidade Federal da Paraíba (UFPB) que foi descrita no capítulo 5.

Especificamente foi utilizada a página da biblioteca como fonte de pesquisa para o processo da coleta de dados.

**Figura 10:** Fanpage-Biblioteca Setorial Professor Berilo Borba CCSA/UFPB



Fonte: FANPAGE, Biblioteca Setorial Professor Berilo Borba, 2017.

Na página podemos observar várias informações comunicadas ao usuário da unidade de informação. Entre as publicações postadas nas páginas dos perfis localizados, as que mais são divulgadas e compartilhadas, referem-se ao: funcionamento da biblioteca (durante o ano letivo, férias e greves); eventos e cursos (promovidos ou não pela biblioteca); páginas de outras instituições de ensino e de programas de pós-graduação; livros recomendados e sorteios; links relacionados a Biblioteconomia e Ciência da Informação, anais de eventos (diversas áreas); publicações periódicas (editadas ou não pela universidade); fotos de eventos que ocorrem na biblioteca, de funcionários da biblioteca participando de eventos fora da universidade, das exposições realizadas na biblioteca em datas marcantes ou comemorativas; prêmios recebidos pela biblioteca ou pela universidade; aquisição de novo material bibliográfico e/ou recebimento de doações; vagas de estágio na biblioteca; indicação de leituras (científicas ou não); cumprimento aos funcionários e amigos por alguma conquista ou até mesmo aniversário e esclarecimento de dúvidas sobre a aquisição de fichas catalográficas para trabalhos de conclusão de curso e depósito. Curiosamente, observou-se também um canal de comunicação de objetos achados e perdidos na biblioteca.

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

A necessidade do serviço de referência digital deve ser observada pelo bibliotecário, essa atividade vem sofrendo um aumento exponencial por conta da produção em massa. Por conseguinte, diante do universo tecnológico muitas são as fontes de informações disponíveis na rede, no entanto algumas delas não têm credibilidade, suas fontes não são confiáveis.

As bibliotecas universitárias são fontes provedoras de informações confiáveis, preservando assim “a integridade e confiabilidade do conhecimento, [...] fatores primordiais” (CUNHA, 2010, p. 7).

**Figura 11:** Achados e perdidos-Biblioteca Setorial Professor Berilo Borba CCSA/UFPB



Fonte: Fanpage Biblioteca Setorial Professor Berilo Borba (2017)

Com efeito, a missão da biblioteca universitária se mantém, porém os meios usados para alcançar seus objetivos mudaram, bem como seu papel. Na busca pela excelência, as bibliotecas utilizam-se cada vez mais das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC), as quais se destacam as redes sociais. “Redes sociais, em vários sentidos, é Biblioteca 2.0. A face da presença da biblioteca na web no futuro pode parecer muito mais com uma interface de rede social” (MANESS, 2007, p. 47).

As novas tecnologias da informação trazem, a cada dia, novas ferramentas de disseminação da informação e do conhecimento. Uma destas importantes ferramentas atuais é a Web 2.0, que é uma web de comunicação e interação. Fornecem, ainda, recursos como as redes sociais, que possibilitam o compartilhamento, a disseminação e a interação da informação de forma instantânea e coletiva (RIBEIRO; LEITE; LOPES, 2014).

No tocante ao uso das ferramentas da Web 2.0 a pesquisa algumas bibliotecas universitárias brasileiras já aderiram às redes sociais como ferramenta de disseminação da informação, mas ainda trata-se de um número tímido. Destaque para o uso das oito redes sociais atualmente mais utilizadas pela população mundial: Facebook, Twitter, Youtube, Delicious, Instagram, Snapchat, Skype e o Whatsapp.

Porém, ainda não há efetividade no uso das redes sociais em todas as suas potencialidades. Observou-se que as bibliotecas estão utilizando as redes sociais apenas como mecanismo de divulgação de notícias, eventos e serviços. Como prova deste uso superficial

das redes sociais, destaca-se o caso da Biblioteca Setorial Professor Berilo Borba, que apresenta apenas o facebook como rede social utilizada, mesmo possuindo tantas opções de escolha.

A presente pesquisa desta que ainda há um longo caminho a se trilhar para efetivar o uso de todas as potencialidades das redes sociais. Evidenciou-se ainda que o motivo para o não uso das redes sociais, em sua maioria, é a falta de recursos humanos, devido a enorme demanda de trabalho da biblioteca e a pouca disponibilidade de servidores. Esta lacuna seria o principal motivo pelo qual as bibliotecas oferecerem uma menor diversificação de canais para a disponibilização de seus produtos e serviços nas redes sociais, deixadas de lado ou com uma frequência menor de utilização de acordo com a demanda de trabalho do servidor (RIBEIRO; LEITE; LOPES, 2014).

Em contraposição à pouca disponibilidade de recursos humanos nas bibliotecas, as mesmas possuem consciência da necessidade de estar presente nas redes sociais. E esforçam-se para manter seus perfis atualizados, sendo que, em grande parte dos casos, o bibliotecário é o responsável pela atividade ou estagiário quando dispõe. Assim o perfil da biblioteca analisada demonstra que no aspecto da participação dos usuários no perfil da rede social facebook, apresenta-se participativa a interação usuário/biblioteca. Entende-se também a necessidade da biblioteca “adapta-se às novas tecnologias, pois corre o risco de tornar-se obsoleta” (RIBEIRO; LEITE; LOPES, 2014, p. 20).

Pensando em unidades de informação, é necessário que estejam próximas aos seus usuários e, tendo como foco a biblioteca universitária, infere-se que o seu público alvo é a comunidade que a frequenta, isto é, os alunos, funcionários e professores. Deste modo, acredita-se que a utilização da internet, em especial das redes sociais pela biblioteca universitária para mediar à informação, seja uma das formas de se aproximar da sua comunidade, e ainda mais, fazer com que os seus usuários potenciais venham a se tornar usuários reais.

## 7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

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 destaca-se como algo importante a ser observado.

Os processos sociais de disseminação e intensificação do uso da informação nas dinâmicas produtivas e organizacionais demandam colaboração dos que trabalham com informação. A informação está em toda parte, e a necessidade de saber trabalhar com ela também. Este duplo movimento parece estar produzindo não apenas importantes oportunidades para a Biblioteconomia, mas também inovações nas práticas profissionais e nas bibliotecas juntamente com as redes sociais.

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, como resultado a página poderia ser mais acessada e atrativa aos olhos de seus usuários.

Percebe-se o uso das redes sociais como canal de comunicação com o usuário da biblioteca universitária, como ação realizada por iniciativa pessoal dos bibliotecários e não como uma estratégia de gestão da unidade de informação. Esta postura implica em páginas atualizadas esporadicamente, ou seja, de acordo com as possibilidades destes profissionais, além disso, observa-se a falta de uso de políticas que regulem ou padronizem as publicações.

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 interação entre os participantes é o maior desafio perseguido pelos bibliotecários 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.

Assim, 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. A finalidade 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.

O presente trabalho espera ter contribuído com o debate acerca do tema. Prever o futuro da mídia social é uma tarefa muito difícil. O futuro das bibliotecas acadêmicas, neste universo contínuo e onipresente, está aberto ao debate. Nessa perspectiva, ganha destaque a necessidade das bibliotecas acadêmicas serem mais estratégicas, para divulgar seus serviços e/ou produtos. E a mídia social oferece uma oportunidade para esta iniciativa.

Contudo compreender as necessidades do público envolvido é tema chave para o sucesso das ações desenvolvidas no universo das tecnologias 2.0. Isso porque, se os bibliotecários universitários tiverem uma melhor compreensão do perfil e do comportamento dos usuários no cenário social podem planejar melhor suas atividades online e consequentemente atender melhor os usuários membros destas mídias.

As redes sociais não solucionarão todos os problemas das bibliotecas universitárias, mas podem propiciar mudanças positivas à medida que forem incorporadas e integradas ao ambiente informacional. Trata-se de experimentar uma nova forma de comunicação, mais adequada à atual geração de estudantes, pesquisadores e docentes.

## REFERÊNCIAS

- ACCART, J. P. **Serviço de referência: do presencial ao virtual**. Tradução de Antônio Briquet de Lemos. Brasília: Briquet de Lemos, 2012.
- BARROS, M. H. T. C. **Disseminação da informação: entre a teoria e a prática**. Marília: [s.n.], 2003.
- BAX, M. P *et al.* Sistema Automático de Disseminação Seletiva. In: IFLA M&M, 2004, São Paulo, **Anais eletrônicos...**, São Paulo: USP, 2004. Disponível em: <[http://www.fernando.parreiras.nom.br/publicacoes/dsi\\_ifla.pdf](http://www.fernando.parreiras.nom.br/publicacoes/dsi_ifla.pdf)>. Acesso em: 15 Set 2016.
- BOYD, D. M; ELLISON, N. B. Social network sites: Definition, history, and scholarship. **Journal of Computer-Mediated Communication**, v. 13, n. 1, article 11. 2007. Disponível em: <[http://onlinelibrary.wiley.com/journal/10.1111/\(ISSN\)1083-6101](http://onlinelibrary.wiley.com/journal/10.1111/(ISSN)1083-6101)>. Acesso em: 03 Set. 2016.
- CAMPELLO, B. O movimento da competência informacional: uma perspectiva para o letramento informacional. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 32, n. 3, p. 28-37, set./dez. 2005.
- CAVALCANTE, L. E. Políticas de formação para a competência informacional: o papel das universidades. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**: Nova série, São Paulo, v.2, n.2, p.47-62, dez. 2006.
- CLICK, A.; PETIT, J. Social networking and web 2.0 in information literacy. **The International Information & Library Review**, Sacramento, CA, v. 42, n. 2, p. 137-142, June 2010
- COELHO, M. I. M. Vinte anos de avaliação da educação básica no Brasil: aprendizagens e desafios. **Ensaio: aval.pol.públ.Educ.** Rio de Janeiro, v. 16, n. 59, p. 229-258, 2008. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0104-40362008000200005&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-40362008000200005&lng=en&nrm=iso)>. Acesso em: 18 Set 2016.
- CUNHA, Murilo Bastos da. A biblioteca universitária na encruzilhada. **Datagramazero: Revista de Ciência da Informação**, v. 11, n. 6, p. 1-21, 2010.
- DELICIOUS. Login. Estados Unidos, **Delicious.com**, 2017. Disponível em: <https://del.icio.us/>. Acesso em: 05 fev. 2017.
- FACEBOOK. Login. Cambridge, Massachusetts, Estados Unidos, **Facebook**, 2017. Disponível em: <https://pt-br.facebook.com/>. Acesso em: 05 fev. 2017.
- FIGUEIREDO, N. M. **Estudos de usos e usuários da informação**. Brasília: IBICT, 1994.
- FURTADO, C; OLIVEIRA, L. Biblioteca 2.0: produtos e serviços. CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 24., 2011, Maceió. **Anais...** São Paulo: Febab, 2011.

INSTAGRAM. Login. Cambridge, Massachusetts, Estados Unidos, **Instagram**, 2017. <https://www.instagram.com/?hl=pt-br>. Acesso em: 05 fev. 2017.

JENKINS, H. **Cultura da Convergência**. São Paulo: Editora AlpehLtda, 2009.

JESUS, D. L.; CUNHA, M. B. Produtos e serviços da web 2.0 no setor de referência das bibliotecas. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 17, n. 1, p. 110-133, jan./mar. 2012.

LÉVY, P. **A Revolução contemporânea em matéria de comunicação**. In: MARTINS, F. M. et.al. **Para entender o século XXI: tecnologias do imaginário e cibercultura**. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2000.

LOPES, L. C. **Crenças e Tecnologias** – ensaios de comunicação, cibercultura e argumentação. São Carlos: Edufscar, 2008.

MANESS, J. 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/ojs2/index.php/ies/article/view/831/1464>>. Acesso em 03 Set. 2016.

O'REILLY, T. **What is web 2.0: design patterns and business models for the next generation of software**. [S.l]: O'Reilly Media Inc, 2005.

PEREIRA, D. M. R; GRANTS, A. F. L; BEM, R. M de. Biblioteca 2.0: produtos e serviços oferecidos pelo Sistema de Bibliotecas da UFSC. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v.15, n.1, p.231-241, jan./jun. 2010.

RECUERO, R. **Redes sociais na internet**. Porto Alegre: Sulina, 2010.

RIBEIRO, Adriana; LEITE, Ramon Silva; LOPES, Humberto Elias Garcia. Análise do Uso das Redes Sociais em Bibliotecas Universitárias Brasileiras. **Rev. digit. bibliotecon. cienc. inf.**, Campinas, SP, v.12, n.3, p.5-27, set/dez. 2014.

SKYPE. Login. Luxemburgo, **Skype.com**, 2017. Disponível em: <https://www.skype.com/pt-br/>. Acesso em: 05 fev. 2017.

SNAPCHAT. Login. Estados Unidos, **Snapchat**, 2017. Disponível em: <https://www.snapchat.com/>. Acesso em: 05 fev. 2017.

SOUTO, L. F. **Informação seletiva, mediação e tecnologia: a evolução dos serviços de disseminação seletiva da informação**. Rio de Janeiro: Interciência, 2010.

TERRA, J. **Gestão 2.0: como integrar a colaboração e a participação em massa para o sucesso nos negócios**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009

TETERYCS, T. Bibliotecário de referência como coadjuvante no desenvolvimento do pensamento crítico do discente de graduação. SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS, 15, 2008. São Paulo. **Anais eletrônicos**. Disponível em: <<http://www.sbu.unicamp.br/snbu2008/anais/site/pdfs/2609.pdf>>. Acesso em 18 Set 2016.

TOMAÉL, M. I., MARTELETO, R. M. Redes Sociais: posições dos atores no fluxo da informação. **Encibli.: R. Eletr. Bibliotecon. Ci. Inf.**, Florianópolis, n. esp., p. 75-91, 2006. Disponível em: <<https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2006v11nesp1p75/387>>. Acesso em 03 Set. 2016.

TWITTER. Login. Estados Unidos, **Twitter**, 2017. Disponível em: <https://twitter.com/login>. Acesso em: 05 fev. 2017.

VARELA, Aida Varela et al. Potencializando a atitude científica mediante o desenvolvimento de competências informacionais: missão da biblioteca universitária. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 13., 2012, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: ANCIB, 2012.

WHATSAPP. Login. Cambridge, Massachusetts, Estados Unidos, **Whatsapp.web**, 2017. Disponível em: <https://web.whatsapp.com/> □/pt-br. Acesso em: 05 fev. 2017.

YOUTUBE. Login. Califórnia, Estados Unidos, **Youtube**, 2017. Disponível em: <https://www.youtube.com/?gl=BR&hl=pt..> Acesso em: 05 fev. 2017.