

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS  
INSTITUTO DE CIÊNCIAS HUMANAS, COMUNICAÇÃO E ARTES  
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA**

**ANTONIO JOSÉ DA SILVA**

**O USO DO INSTAGRAM PELAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS DA  
REGIÃO NORDESTE DO BRASIL**

**Maceió  
2020**

**ANTONIO JOSÉ DA SILVA**

**O USO DO INSTAGRAM PELAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS DA  
REGIÃO NORDESTE DO BRASIL**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Biblioteconomia, do Instituto de Ciências Humanas, Comunicação e Artes – ICHCA, da Universidade Federal de Alagoas, como requisito parcial para obtenção do Grau de Bacharel em Biblioteconomia.

Orientador: Prof.º Dr. Ronaldo Ferreira Araújo

Linha de Pesquisa: Tecnologias da Informação  
e Comunicação

**Maceió  
2020**

**Catálogo na fonte**  
**Universidade Federal de Alagoas**  
**Biblioteca Central**  
**Divisão de Tratamento Técnico**  
Bibliotecária: Taciana Sousa dos Santos – CRB-4 – 2062

S586u Silva, Antonio José da.  
O uso do instagram pelas bibliotecas universitárias da região nordeste do Brasil / Antonio José da Silva. – 2020.  
70 f. : il., figs. e graf. color.

Orientador: Ronaldo Ferreira Araújo.  
Monografia (Trabalho de Conclusão de Curso em Biblioteconomia) – Universidade Federal de Alagoas. Instituto de Ciências Humanas, Comunicação e Artes. Maceió, 2020.

Bibliografia: f. 62-67.  
Apêndices: f. 68-70.

1. Redes sociais. 2. Instagram. 3. Ferramenta digital. 4. Disseminação da informação. 5. Bibliotecas universitárias. I. Título.

CDU: 027.7

## FOLHA DE APROVAÇÃO

ANTONIO JOSÉ DA SILVA

### O USO DO INSTAGRAM PELAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS DA REGIÃO NORDESTE DO BRASIL

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Biblioteconomia, do Instituto de Ciências Humanas, Comunicação e Artes (ICHCA) da Universidade Federal de Alagoas, como requisito parcial para obtenção do Grau de Bacharel em Biblioteconomia.

Aprovado em 17/12/2020.

#### Banca Examinadora:



---

Prof.º Dr. Ronaldo Ferreira Araújo – UFAL – Orientador



---

Profª Dr.ª Nelma Camêlo de Araujo – UFAL (Examinador Interno)



---

Esp. Alexandre Nunes da Silva – PPGCI/UFAL (Examinador Externo)

Dedico este trabalho ao Senhor JESUS CRISTO, Rei dos reis, a quem devo Toda Honra, Glória e Louvor! E a minha família, pelo amor, carinho, incentivo, compreensão e força que me proporcionaram a concluir este curso.

## AGRADECIMENTOS

Ao Grande Deus, Criador dos Céus e da Terra, SENHOR dos senhores, a quem damos Toda Honra, Toda Glória e Todo Louvor, Amém!

A minha querida família, minha abençoada mãe Sr.<sup>a</sup> Irene, minhas irmãs Riselda e Francisca, meu cunhado Zeilton, sobrinhas e sobrinhos(a) netos(a), pelas orações, pelo amor, afeto, carinho, respeito e compreensão que todos sempre tem por mim;

À minha amada esposa Elianai, e nossas queridas filhas Evellyn e Emilly, pela paciência, amor, carinho, compreensão, respeito, apoio e confiança, que foram fundamentais para minha caminhada em busca desta realização;

A Sr.<sup>a</sup> Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Nelma Camêlo de Araujo – Coordenadora do Curso de Biblioteconomia, por sua competência e carinho em sala de aula, pela gestão eficiente que administra os assuntos acadêmicos e por sua personalidade carismática e amor fraterno que demonstra com todos os discentes, futuros Bibliotecários(a)!

Ao Sr. Prof.<sup>o</sup> Dr. Ronaldo Ferreira Araújo – meu orientador, por ter compartilhado seus conhecimentos sobre Tecnologias da Informação e Comunicação, contribuindo assim com a realização deste trabalho com oportunas e necessárias orientações, habilidade, competência, responsabilidade, incentivo e valorização da pesquisa científica;

Aos Professores(a) Doutores(a) e Mestres(a) do Curso de Biblioteconomia da Universidade Federal de Alagoas, por terem contribuído de forma competente, respeitosa, carinhosa e significativa com minha formação, sempre nos forjando na leitura dos conhecimentos da Biblioteconomia, nos preparando assim para nosso futuro ambiente de trabalho: As Unidades de Informação!

Aos Bibliotecários(a) e demais servidores da excelsa Biblioteca Central da Universidade Federal de Alagoas, por suas memoráveis contribuições com minha formação, no que concerne aos conhecimentos repassados diligentemente por ocasião do estágio curricular e rotineiras visitas feitas aquela unidade de informação por motivos de empréstimos, devolução e pesquisa em livros físicos;

Aos Técnicos Administrativos do Curso de Biblioteconomia, pelo respeito, apoio e amizade que desenvolvemos durante a jornada dos longos semestres letivos;

Aos Gestores(a) das bibliotecas centrais das universidades federais da Região Nordeste do Brasil, por terem colaborado de forma significativa, os quais demonstraram profissionalismo, competência e atenção, fornecendo informações indispensáveis para esta pesquisa.

Aos colegas de classe que nos conhecemos por ocasião do início do Curso de Biblioteconomia, pelas saudáveis discussões em sala de aula, pelas reuniões para preparação dos seminários das diversas disciplinas, pela amizade sincera que evoluiu com a convivência na universidade e que por força do destino e objetivo acadêmico, somos hoje “amigos para sempre”.

[...] Sob uma perspectiva da Gestão de Unidades de Informação, o Instagram é uma forma de divulgação da biblioteca, podendo também ser utilizado para mensurar sua popularidade na Internet, nos websites de redes sociais e propõe um novo desafio aos profissionais bibliotecários, pois a ferramenta requer competências destes profissionais para que possam realizar uma gestão adequada do perfil das bibliotecas. [...]

(Garcia e Sá, 2017, p.110)

## RESUMO

Apresenta o uso da rede social Instagram como ferramenta digital de disseminação de informação e oferta de serviços das bibliotecas universitárias da região nordeste do Brasil. Discorre sobre o surgimento histórico das bibliotecas universitárias, sua função e importância como instituição de ensino e pesquisa. Aborda a necessidade e importância das redes sociais como ferramenta indispensável nas bibliotecas universitárias, haja vista a globalização que a sociedade em rede se encontra em decorrência do grande avanço da informática nesse século XXI. Relata que as bibliotecas como outras instituições criadas pelo homem, sofreram com impacto histórico, cultural, político, social e tecnológico, considerando assim a evolução natural, passando a absorver e a refletir esse impacto naturalmente. Argumenta que no contexto do uso de redes sociais, o uso do Instagram pelas bibliotecas universitárias possibilita manter em tempo real informações de interesse de seus usuários, socializando dessa forma seus produtos e serviços, forçando o bibliotecário a repensar sua forma de executar seu trabalho, tendo como consequência a redefinição de suas atividades diárias, visando dessa forma atender satisfatoriamente as necessidades informacionais disponíveis em sua unidade de informação. Utiliza como metodologia a pesquisa exploratória, com abordagem qualitativa e caráter descritivo. Analisa o perfil profissional dos gestores das contas de Instagram das bibliotecas universitárias em estudo, a frequência e o conteúdo das postagens dessas unidades de informação no Instagram. Com base nos resultados obtidos ficou evidente a importância do uso da rede social Instagram pelas bibliotecas universitárias, tendo em vista ser de grande utilidade para disseminação e compartilhamento de informação entre a unidade de informação e os usuários.

**Palavras-chave:** Redes sociais. Ferramenta digital. Instagram. Bibliotecas universitárias.

## ABSTRACT

It presents the use of Instagram's social network as a digital tool for disseminating information e service offer from university libraries in the northeast region of Brazil. Discusses the historical emergence of university libraries, their function and importance as a teaching and research institution. Addressesthe need and importance of social networks as an indispensable tool in university libraries, given the globalization that the networked society is undergoing as a result of the great advance of information technology in this 21st century. Reports that libraries, like other man-made institutions, have suffered with historical, cultural, political, social and technological impact, thus considering the natural evolution, starting to absorb and reflectthis impact naturally. It argues that in the context of the use of social networks, the use of Instagram by university libraries makes it possible to maintain in real time information of interest to its users, thus socializing its products and services, forcing the librarian to rethink his way of performing his work, having as a consequence the redefinition of his daily activities, aiming at satisfactorily meeting the information needs available in his information unit. Uses as methodology the exploratory research, with qualitative approach and descriptive character. Analyzes the professional profile of Instagram account managers of the university libraries under study, the frequency and content of the posts of these information units in Instagram. Based on the results obtained it became evident the importance of the use of Instagram social network by university libraries, in order to be of great use for the dissemination and sharing of information between the information unit and users.

**Keywords:** Social networks. Digital tool. Instagram. University libraries.

## LISTA DE FIGURAS

<b>Figura 1.....</b>	<b>21</b>
<b>Figura 2.....</b>	<b>52</b>
<b>Figura 3.....</b>	<b>53</b>
<b>Figura 4.....</b>	<b>54</b>

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1.....	23
Quadro 2.....	24
Quadro 3.....	28
Quadro 4.....	29
Quadro 5.....	29
Quadro 6.....	49
Quadro 7.....	55
Quadro 8.....	56
Quadro 9.....	56

## LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

AOL	<i>America Online</i>
BBS	<i>Bulletin Board System</i> (Sistema de Boletins)
BCCB	Biblioteca Comunitária Jornalista Carlos Castello Branco
BCZM	Biblioteca Central Zila Mamede
BDTD	Biblioteca Digital de Teses e Dissertação
BID	Banco Interamericano de Desenvolvimento
BU	Biblioteca Universitária
CAPES	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
CEO	<i>Chief Executive Officer</i> (Diretor Executivo)
d.C.	depois de Cristo
DSpace	Sistema para Construção de Repositórios Institucionais Digitais
EUA	Estados Unidos da América
FATEA	Faculdades Integradas Teresa D'Ávila
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
MARC	<i>Machine Readable Cataloging</i> (catalogação legível por computador)
MEC	Ministério da Educação e Cultura
PC	<i>Personal Computer</i> (computador pessoal)
PSI	Provedores de Serviços de Internet
PUCPr	Pontifícia Universidade Católica do Paraná
RSS	<i>Really Simple Syndication</i> (formato de distribuição de informações em tempo real pela internet)
SABiO	Sistema de Automação de Bibliotecas
SciELO	<i>Scientific Electronic Library Online</i> (biblioteca eletrônica de periódicos científicos brasileiros)
SEER	Sistema de Editoração Eletrônica de Revista
SIBI	Sistema de Bibliotecas
SIGAA	Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas
SRID	<i>Spatial Reference System</i> (Sistema de Referencial Espacial)
SRID	Serviço de Referência e Informação Digital
TEDE	Teses e Dissertações Eletrônicas
TI	Tecnologia da Informação

TIC Tecnologias da Informação e Comunicação  
UFBA Universidade Federal da Bahia  
UFS Universidade Federal de Sergipe  
UFAL Universidade Federal de Alagoas  
UFPE Universidade Federal de Pernambuco  
UFPB Universidade Federal da Paraíba  
UFRN Universidade Federal do Rio Grande do Norte  
UFC Universidade Federal do Ceará  
UFMA Universidade Federal do Maranhão  
UFPI Universidade Federal do Piauí  
USP Universidade de São Paulo

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>14</b>
1.1 Problema de Pesquisa .....	17
1.2 Hipótese .....	17
1.3 Objetivos.....	17
1.3.1 Objetivo Geral .....	17
1.3.2 Objetivos Específicos .....	17
1.4 Justificativa.....	17
<b>2 AS REDES SOCIAIS NA INTERNET .....</b>	<b>19</b>
2.1 A Rede Social Instagram .....	26
<b>3 A BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA: aspectos históricos e conceituais.....</b>	<b>31</b>
3.1 A Importância da Biblioteca Universitária.....	36
<b>4 A BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA E AS REDES SOCIAIS NA INTERNET.....</b>	<b>38</b>
4.1 A Competência e a Qualidade da Biblioteca Universitária .....	44
<b>5 METODOLOGIA .....</b>	<b>46</b>
<b>6 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS.....</b>	<b>49</b>
<b>7 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>60</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>63</b>
<b>APÊNDICE A.....</b>	<b>69</b>
<b>APÊNDICE B.....</b>	<b>70</b>
<b>APÊNDICE C.....</b>	<b>71</b>

## 1 INTRODUÇÃO

O uso de Redes Sociais na internet tem proporcionado uma expansiva interação cibernética entre os internautas nos últimos anos, viabilizando exponencialmente a comunicação e a disseminação da informação de uma forma global. Sua utilização nos diversos setores da sociedade tem disponibilizado a informação em uma espantosa velocidade, sendo de fundamental importância estar inserido nesse contexto cibernético, haja vista a globalização em ascensão decorrente do grande avanço das Tecnologias da Informação e Comunicação, nesse século XXI. Nessa perspectiva, as bibliotecas universitárias estão acompanhando essa evolução tecnológica e nesse prisma com a finalidade de proporcionar uma prestação de serviço que atenda às necessidades de seus usuários, essas unidades de informação estão fazendo uso de redes sociais, proporcionando dessa forma comunicação, interação, e conexão com todos que estiverem conectados a grande rede mundial de computadores, denominada Internet.

Assim sendo, as bibliotecas universitárias, como as demais instituições criadas pelo homem, sofrem ao longo do tempo o impacto histórico, cultural, político-social e tecnológico. Considerando a evolução tecnológica, esses centros de informação passaram a absorver e a refletir essas mudanças de acordo com o surgimento de novas tecnologias. Alguns exemplos dessa absorção das novas tecnologias na biblioteca universitária foi o desuso do catálogo manual para o sistema automatizado, sendo dessa forma a automação das bibliotecas universitárias um grande avanço no que se refere à viabilidade da recuperação da informação em curto espaço de tempo pelo usuário.

Para Rodrigues e Prudêncio (2009), “a automação de procedimentos técnicos em bibliotecas iniciou-se nos Estados Unidos no início dos anos 60 na *Library of Congress*.” Em consequência do sucesso que foi às ações executadas por aquela unidade de informação, se iniciou o estudo de um projeto piloto com a possibilidade de fornecer, às bibliotecas, dados de catalogação legíveis por máquina, ou seja, fazer uso do formato (MARC); que o utiliza na atividade de descrição bibliográfica, sendo um padrão com todas as informações bibliográficas necessárias de um documento, permitindo a troca de registro bibliográfico e catalográficos entre as bibliotecas. (RODRIGUES e PRUDÊNCIO, 2009)

No Brasil, a automação de bibliotecas no âmbito das instituições de ensino superior, teve início da década de 1980 quando surgiu às primeiras iniciativas, a grande maioria delas utilizando softwares criados pelas próprias instituições de ensino.

Para Barsotti (1990), em seu livro “A informática na Biblioteconomia e na documentação”, ao falarmos sobre automação de bibliotecas,

queremos dizer automação dos processos técnicos dessa biblioteca. Basicamente, aquisição, emissão de catálogos e/ou índices e circulação. Frequentemente esta automação é confundida com criação e exploração de bases de dados contendo o acervo da biblioteca. Trata-se de coisas distintas, com enfoques e resultados distintos, envolvendo softwares diferentes. (BARSOTTI, 1990, p. 65).

Dessa forma, Barsotti esclarece que a automação de bibliotecas está relacionada aos processos técnicos, ou seja, aquisição, emissão de catálogos, etc, pois geralmente confunde-se com criação e exploração de bases de dados, explicado ainda que para cada serviço automatizado de uma biblioteca, existem softwares diferentes.

Nesse seguimento, o uso das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC), na biblioteca universitária tem possibilitado manter e estar sempre atualizando as mais variadas fontes de informação disponíveis em seu acervo digital, tal circunstância requer uma preparação e treinamento dos recursos humanos que trabalham na biblioteca universitária, sejam bibliotecário(a), técnicos e auxiliares, que devem atender de forma satisfatória os usuários, poupando assim o tempo do leitor, socializando dessa forma seus produtos e serviços, forçando o bibliotecário a repensar sua forma de executar seu trabalho, tendo como consequência a redefinição de suas atividades diárias.

Sob esta ótica, Amem e Nunes (2006), afirmam que:

O avanço das TIC – Tecnologias de Informação e Comunicação – tem propiciado maiores possibilidades de disseminação de informações, facilitando o acesso a estas, mas é preciso desenvolver competências e habilidades num mesmo ritmo para se apropriar dos conhecimentos oferecidos pelas informações.

Assim, a biblioteca universitária desempenha um papel importantíssimo no que concerne as relações interpessoais, na medida em que tem como missão ser um agente mediador entre o conhecimento e o usuário.

Nas redes sociais, cada indivíduo tem sua função e identidade cultural. Sua relação com outros indivíduos vai formando um todo coeso que representa. Para Martins (2009), redes sociais podem ser compreendidas como: “conjunto de contatos que ligam vários atores, nos quais tais contatos podem ser de diferentes tipos, por apresentarem conteúdos diferentes e apresentarem diferentes propriedades estruturais”.

O objetivo da presente pesquisa não é aprofundar a discussão sobre as redes sociais e seus conceitos, mas de analisar o uso do Instagram pelas bibliotecas universitárias, apresentar alguns conceitos de redes sociais mais usadas, e principalmente verificar quais as melhorias

advindas para as unidades de informação que fazem uso das redes sociais de relacionamento *online*.

Sendo assim, redes sociais são as ligações oriundas da rede de relacionamento estabelecidas pelos indivíduos e/ou organizações, dentro e fora de determinado ambiente analisado, remetendo também as ferramentas tecnológicas que permitem com que os relacionamentos sociais ocorram virtualmente, sem desconsiderar os indivíduos que as manipulam, como as redes sociais na internet. São exemplos dessas ferramentas: Twitter, Facebook, LinkedIn, Google+, Instagram, dentre outros. Dessa forma, as redes sociais, segundo Marteleto (2001, p.72) representam “[...] um conjunto de participantes autônomos, unindo ideias e recursos em torno de valores e interesses compartilhados.”

Por conseguinte, esta pesquisa tem por escopo investigar o processo de utilização de uma rede social na internet, o Instagram pelas bibliotecas centrais das universidades federais do nordeste brasileiro. O uso de redes sociais por bibliotecas pode contribuir com marketing e divulgação de bibliotecas, sendo um canal que estas unidades de informação deveriam considerar atuar para estreitar relacionamento com seus usuários.

Este estudo está dividido em seções e subseções para uma melhor compreensão sobre o assunto em evidência. A primeira seção aborda na introdução o problema da pesquisa, Hipótese, objetivos e justificativa. Na segunda seção é feita uma abordagem as redes sociais na internet, com enfoque na rede social Instagram, A terceira seção é relatado sobre a Biblioteca Universitária, discorrendo sobre seus aspectos históricos e conceituais, enfatizando ainda a importância da Biblioteca Universitária, A quarta seção apresenta uma abordagem sobre a Biblioteca Universitária e as redes sociais na internet, discorrendo nesta seção sobre a competência e qualidade da Biblioteca Universitária. com a citação de renomados autores que discorrem sobre redes sociais, biblioteca universitária, e a rede social Instagram.

A quinta seção aborda os procedimentos metodológicos que nortearam essa pesquisa, cujos métodos foram utilizados com a finalidade de serem atingidos os objetivos propostos na mesma. Na sexta seção, é apresentada a análise e a discussão dos resultados, em que se demonstram todos os registros que foram feitos pelo pesquisador sobre o objeto do estudo, visando assim os resultados em conformidade com a análise alcançada. E por fim, na sétima seção são feitas as considerações finais.

## **1.1 Problema de Pesquisa**

Quantas e quais bibliotecas universitárias da Região Nordeste estão presentes na rede social Instagram, como elas atuam e qual o desempenho elas alcançam nesse ambiente?

## **1.2 Hipótese**

Se as bibliotecas centrais das universidades federais do Nordeste brasileiro usam o Instagram como forma de divulgação de seus produtos e serviços, então pode-se dizer que essa divulgação tem amplo alcance no seio da sociedade acadêmica digital.

## **1.3 Objetivos**

### **1.3.1 Objetivo Geral**

Investigar a presença e atuação das bibliotecas universitárias federais do nordeste brasileiro que tem perfil próprio no Instagram.

### **1.3.2 Objetivos Específicos**

- Mapear quais bibliotecas universitárias mantêm presença e perfil próprio no Instagram;
- Caracterizar a presença das bibliotecas no Instagram;
- Analisar a atuação das bibliotecas universitárias no Instagram com relação a frequência de postagem e conteúdo;
- Traçar o perfil dos profissionais responsáveis pela gestão das contas das bibliotecas universitárias no Instagram.

## **1.4 Justificativa**

Em um mundo globalizado, em que as inovações tecnológicas têm contribuído para definir novos padrões de conhecimento na sociedade contemporânea, modificando dessa forma o comportamento das pessoas que buscam obter informação de credibilidade e de fonte confiável, deve-se por tanto estar atento as mudanças que vem ocorrendo no cotidiano, o progresso e a evolução dos meios de comunicação estão cada vez mais avançados, A utilização eficaz das redes sociais em bibliotecas universitárias facilita a segmentação e permite que as mesmas possam conhecer melhor as necessidades e os hábitos de seus usuários.

A partir das interações com a comunidade usuária por meio da análise dos comentários e mensagens é possível adquirir uma certa intimidade com a comunidade acadêmica, analisando seus desejos e preferências para aperfeiçoar cada vez mais os serviços e produtos oferecidos.

As redes sociais na internet permitem uma nova maneira de participação da sociedade, com interessantes aplicativos que dão suporte e facilitam os relacionamentos, com intensa e diversificada participação de todos, de olhos nas mudanças no mundo, mas em um mínimo espaço de tempo, tudo muito rápido, em um clique apenas.

Para Ribeiro, Leite e Lopes (2014),

O que se percebe a cada dia é que as redes sociais se constituem em um importante recurso profissional e pessoal que está sendo utilizado pelas organizações como ferramenta de comunicação e de informação, seja com o público externo, seja com o público interno. As redes sociais são uma das inovações tecnológicas que diariamente ganham mais e mais adeptos, pois tanto o elemento fundamental para a inovação quanto o princípio básico das redes sociais é a interação. (RIBEIRO, LEITE e LOPES, 2014, p.11)

Nesse contexto estão inseridas as bibliotecas universitárias que ao fazerem uso das Tecnologias da Informação e Comunicação, e utilizando o potencial da *Web 2.0* observaram o grande aproveitamento da utilidade dessas ferramentas digitais para melhor ofertar seus produtos e serviços, e assim buscam proporcionar aos seus usuários um atendimento eficiente e de qualidade.

Diante das variadas ferramentas digitais disponíveis, encontra-se o Instagram que é uma rede social criada no ano de 2010, destaca-se dentre as demais redes sociais na internet por sua utilidade versátil de publicar fotos e vídeos instantaneamente, facilitando assim seu uso por bilhões de usuários em todo mundo.

O uso da rede social Instagram na internet, pelos gestores das bibliotecas universitárias constitui-se em uma excelente ferramenta digital para contribuir com a disseminação da informação e dos produtos e serviços que são disponibilizados por sua unidade informacional, abrangendo assim um grande número de usuários internautas.

As redes sociais permitem uma maior interação entre as organizações e as pessoas, tornando-se uma realidade social necessária para subsistência das bibliotecas universitárias. A exploração de determinadas redes sociais virtuais para uso nas unidades de informação é de interesse e escolha de seus gestores, assim para efeito dessa pesquisa a ferramenta digital em estudo é o uso do Instagram pelas bibliotecas centrais das universidades federais do nordeste brasileiro, ressaltando assim sua importância para a Biblioteconomia.

## 2 AS REDES SOCIAIS NA INTERNET

As redes sociais constituem uma das estratégias utilizadas pela sociedade cibernética para o compartilhamento da informação e do conhecimento, mediante as relações entre atores que as integram. A configuração em rede é peculiar ao ser humano, ele se agrupa com seus semelhantes e vai estabelecendo relações de trabalho, de amizade, enfim relações de interesses que se desenvolvem e se modificam conforme a sua trajetória.

De acordo com Ferreira (2011), a ideia de rede social surgiu no séc. XX, baseada em que as relações sociais compõem um tecido que condiciona a ação dos indivíduos nele inseridos, sendo a sociologia a primeira a utilizar a metáfora do tecido, associando-o assim ao comportamento individual à estrutura a qual ele pertence, dando origem a uma metodologia denominada sociometria. Assim, Moreno (1992) define sociometria como sendo:

O instrumento por meio do qual podem ser exploradas a verdade social, a verdade a respeito dos conflitos e da estrutura social, de modo que se transacione a mudança social por meio de métodos psicodramáticos e sociodramáticos. (MORENO, 1992).

Dessa forma, Moreno (1992) defende que este instrumento possibilita investigar os vínculos entre as pessoas e mapeá-los possibilitando sua compreensão em função do grupo. Define ainda, que a sociometria é a ciência da medida do relacionamento humano.

Para Recuero (2005), na sociologia, a teoria dos grafos é uma das bases do estudo das redes sociais, ancorado na chamada Análise Estrutural, proveniente das décadas de 60 e 70, que dedica especial atenção à análise das estruturas sociais. A teoria dos grafos é referente ao trabalho desenvolvido pelo matemático prussiano Eüler (séc. XVIII), que criou o primeiro teorema da teoria dos grafos, sendo um grafo uma representação de um conjunto de nós conectados por arestas que, em conjunto, formam uma rede.

O matemático Leonard Euler, entre os analistas de rede de primeiro uso, disse que a lógica é à base da certeza de todo o conhecimento adquirido pelo ser humano. Em seu primeiro exemplo, Euler usa a análise de rede da cidade de Königsberg (agora Kaliningrado, Rússia) para provar que nenhum caminho cruza as pontes de uma vez. Segundo Koehler, Carvalho e Franco (2015):

Nicholas Christakis e James Fowler afirmam que as redes sociais começaram a ser estudadas na sua forma mais simples na década de 1890 por George Simmel, que estudou o que foi denominado de triades. Uma triade é a unidade fundamental da vida social, que não são as relações entre duas pessoas, e sim, as relações de no mínimo, três pessoas. (p. 713)

Ainda segundo os autores, “a partir do início do século passado [...] começam a surgir estudos que consideram as interações entre as partes, como fator mais importante para a

solução de problemas reais. Sabemos que vivemos em uma sociedade em rede e que as redes estão em todos os lugares”. “Portanto compreender a sociedade em que vivemos a partir do conceito de rede ganhou importância com a disseminação das redes sociais na internet” (p. 714). Ao longo da história, as pessoas criaram várias maneiras de se comunicar: pelo correio, pombos, telégrafo, sinais de luz e telefone. Obter respostas há algumas centenas de anos atrás significava esperar meses ou um ano. Felizmente, os humanos nunca pararam de procurar um método mais rápido de comunicação. E eis que no século XX a humanidade fora apresentada à internet.

O homem sempre sentiu a necessidade de trocar informações, para isso busca constantemente meios para disseminar informação de forma rápida e segura, criando mecanismos diversos para lograr êxito nesse sentido. E nessa perspectiva de criar mecanismos com esse propósito, surgiu a internet criada pelo Departamento de Defesa dos Estados Unidos da América, objetivando a troca de informações segura entre suas Forças Armadas, cuja proeza resultou em novos direcionamentos no que se refere a dados informacionais. Nesse contexto, Castells (1999, p. 26) Ressalta que “o resultado foi uma arquitetura de rede que, como queriam seus inventores, não pode ser controlada a partir de nenhum centro e é composta por milhares de redes de computadores autônomos com inúmeras maneiras de conexão, contornando barreiras eletrônicas”.

As redes sociais digitais nasceram em 1971, quando o primeiro e-mail foi enviado. Os dois computadores estavam postos um ao lado do outro. A mensagem dizia “qwertyuiop”. Em 1978, foi criado o BBS – ou *Bulletin Board System*. O BBS hospedado em computadores pessoais, onde os usuários precisam discar via modem de um computador host e trocar dados por linhas telefônicas com outros usuários. O BBS foi o primeiro sistema que permitiu aos usuários interagir uns com os outros através da internet. Apenas um usuário podia fazer *login* por vez.

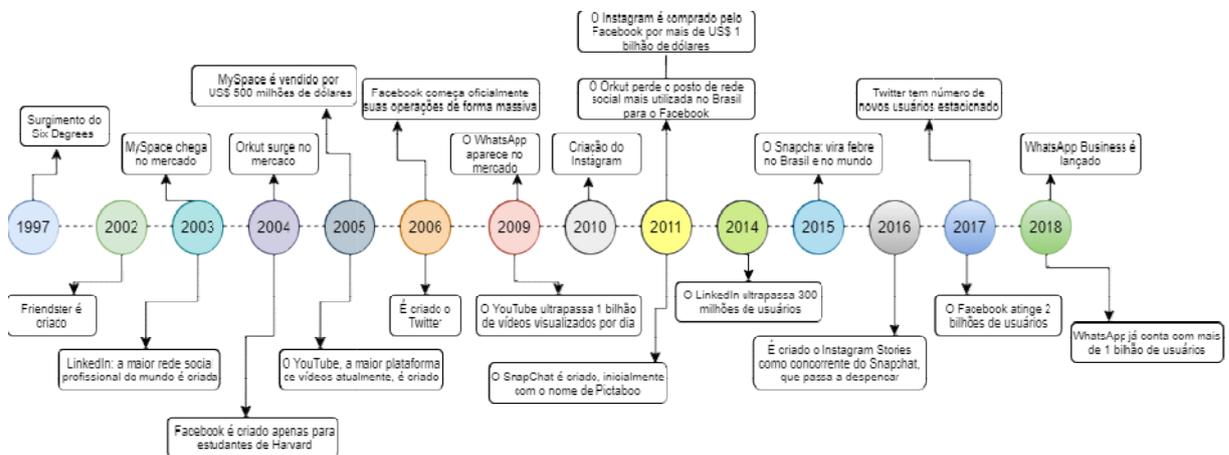
A partir da década de 1990, essa Web com o uso de hipertexto, apresentou um crescimento exponencial, passando a ser inserida em um contexto global e sendo denominada Web 1.0, sua estrutura era composta por sites *online*, porém não permitia uma interação com os internautas. Em decorrência desse motivo, surge então a Web 2.0 permitindo a interatividade com os internautas e sendo popularizada no ano de 2004 nos EUA pelo irlandês Tim O’Reilly. Entretanto, Musser et al. (2007, p. 5) definem a *Web 2.0* como um conjunto de “tendências econômicas, sociais e tecnológicas que coletivamente fundam a próxima geração

da Internet – uma mídia mais madura e distintiva, caracterizada pela participação dos usuários, abertura, e efeitos de rede.”

Em 1994, o primeiro site de rede social foi criado, Geocities, permitindo que os usuários criassem e personalizassem seus próprios sites, agrupando-os em diferentes “cidades” com base no conteúdo do site. No ano seguinte, o TheGlobe.com foi lançado ao público, oferecendo aos usuários a capacidade de interagir com pessoas que têm os mesmos hobbies e interesses e de publicar seu próprio conteúdo.

Alguns anos depois, o America Online (AOL), *Instant Messenger* e o *SixDegrees.com* foram lançados em 1997. As mensagens instantâneas nasceram dando aos usuários a liberdade de conversar com amigos e criar um perfil. A AOL foi provavelmente o verdadeiro precursor dos sites de redes sociais atuais. Os perfis dos membros permitiram que seus usuários escrevessem uma biografia e compartilhassem detalhes sobre si mesmos. Os perfis eram pesquisáveis para que as pessoas pudessem procurá-los, era o recurso mais inovador da época. A seguir na figura 1 se ver uma descrição detalhada da evolução da linha do tempo do surgimento das redes sociais digitais, cuja pesquisa elaborada por Paulino Sulz (2019), apresenta uma trajetória sistemática das redes sociais.

**Figura 1 - Linha do tempo das redes sociais digitais**



Fonte: Adaptado de Sulz (2019)

De acordo com Sulz, as redes sociais surgiram com o *Sixdegrees* que atingiu em seu auge com cerca de 3,5 milhões de usuários, teve a duração de 1997 a 2001, os usuários podiam criar uma página de perfil e adicionar amigos. Em 2001 surge o *Friendster* cuja plataforma preparou o caminho para a chegada do *Facebook* que ocorreu em 2004. As diversas mídias sociais que surgiram tiveram suas funcionalidades e atividades vivenciadas e compartilhadas por milhões de usuários. E tendo como foco desta pesquisa, a criação em 2010

do Instagram, ressalte-se que essa ferramenta digital vem desde então aumentando anualmente o número de seus usuários de forma exponencial.

As redes sociais são simplesmente redes de interações sociais e relacionamentos pessoais. Nas palavras de Marteleto (2001), elas representam um “sistema de nodos e elos; uma estrutura sem fronteiras; uma comunidade não geográfica; um sistema de apoio ou um sistema físico que se pareça com uma árvore ou uma rede” (p. 72). Assim sendo, enquanto uma rede social física se baseia nas relações igualmente físicas com pessoas mais próximas, que fazem parte dos diversos círculos a qual frequentamos, uma rede social não segue essas limitações.

Tomaél e Marteleto (2006, p.75) afirmam que uma rede é uma representação formal de atores e suas relações e que uma rede social se refere a um conjunto de pessoas, organizações ou outras entidades sociais “conectadas por relacionamentos sociais, motivados pela amizade e por relações de trabalho ou compartilhamento de informações e, por meio dessas ligações, vão constituindo e reconstruindo a estrutura social.”

As redes sociais na internet são os serviços criados com o propósito de facilitar as relações sociais de pessoas que compartilham os mesmos interesses experiências ou ainda conexões na vida real. São caracterizadas como plataformas interativas, que contam com uma grande variedade de serviços agregados.

É fato consumado, que há em todo mundo uma quantidade expressiva de usuários da Internet, e que estes estão ativos nas mídias sociais hoje em dia, perpetuando o processo de criação e manutenção de interações sociais e desenvolvendo relacionamentos pessoais. No entanto, nem sempre é necessário estar on-line para se expor às redes sociais, pois elas vêm em diversos formatos, é dito que boa parte das redes sociais são conhecidas hoje em dia (Facebook, Twitter, LinkedIn), bem como sites de compartilhamento de mídia (Instagram, YouTube, Snapchat), além de talvez alguns outros como Pinterest e Google Plus. Para Recuero (2010), as mídias sociais são apontadas como:

[...] dinâmicas de criação de conteúdo, difusão de informação e trocas dentro dos grupos sociais estabelecidos nas plataformas online (como sites de rede social) que caracteriza aquilo que chamamos hoje de mídia social. São as ações que emergem dentro das redes sociais, pela interação entre as pessoas, com base no capital social construído e percebido que vão iniciar movimentos de difusão de informações, construção e compartilhamento de conteúdo, mobilização e ação social. (RECUERO, 2010).

Recuero enfatiza dessa forma que as mídias sociais estão relacionadas com as tecnologias e estas com a disseminação da informação. Entretanto, há muito mais nas mídias sociais do que as principais redes de mídia social e compartilhamento delas, se observarmos

para além desses gigantescos meios de comunicação sociais verão que as pessoas estão usando muitos tipos diferentes de mídias sociais para se conectar *on-line* por todos os tipos de razões. Não é preciso muito para se entender a mecânica das redes sociais, basta uma busca para nos depararmos com muitas redes sociais de nicho concentrado para muitas funções e nichos. No entanto, o agrupamento de redes sociais de acordo com o assunto rapidamente se torna esmagador – e às vezes totalmente distraído.

Nesse ínterim, outros sites seguiram o exemplo criando sites de redes sociais como *Classmates*, *Friendzy*, *Hi-5*, só para citar alguns. Muitos eram sites de namoro, enquanto outros eram mais voltados para nichos, tais como o *AsianAvenue*, estabelecido em 1997, no ano de 1999, o *BlackPlanet* foi estabelecido e em 2000, o *MiGente.com* para servidores hispânicos. Em meados da década de 90, a internet estava em pleno vigor. *Yahoo!* foi criada e a *Amazon* começou a vender livros. Algumas famílias estavam adquirindo um PC e a *World Wide Web* não mostrou sinais de desaceleração ao longo dos anos.

Portanto, em vez de categorizar as redes de acordo com interesses específicos do usuário ou mudar as características da tecnologia, podemos identificar ao menos 10 categorias gerais que se concentram no que as pessoas esperam realizar usando-as, até certo tempo era possível categorizar as redes de acordo com seus recursos funcionais (Twitter para conteúdo de texto curto, YouTube para vídeo e assim por diante), esse tempo passou. À medida que mais redes adicionam recursos avançados, como transmissão ao vivo e realidade aumentada, as linhas entre seus conjuntos de recursos continuavam a desfocar e mudar mais rapidamente do que a maioria das pessoas tem tempo para ler sobre as mudanças, para melhor demonstrar essas categorias, o Quadro 1 a seguir mostra esse processo:

**Quadro 1 - Categorias de redes sociais e interesses específicos**

<b>Categorias gerais</b>	<b>Realização pessoal</b>
Redes sociais	O simples hábito de conectar-se com pessoas
Redes de compartilhamento de mídia	Compartilhamento de fotos, vídeos e outras mídias;
Fóruns de discussão	Compartilhamento de notícias e ideias;
Redes de favoritos e curadoria de conteúdo	Descobrir, salvar e compartilhar novos conteúdos
Redes de avaliação do consumidor	Encontrar e analisar empresas
Redes de blogs e publicação	Publicação de conteúdo on-line
Redes baseadas em interesses	Compartilhar interesses e hobbies;
Redes sociais de compras	Compras online;
Compartilhando redes econômicas	Comercializar bens e serviços;
Redes sociais anônimas	Comunicar-se anonimamente

Fonte: Elaborado pelo autor da Pesquisa (2020).

Conhecer essas categorias de mídia social e entender por que as pessoas as usam pode abrir novas ideias e canais para interagir com seu público-alvo com mais eficiência. Para Warssermam e Faust 1994 apud. Bessa (2018), as redes sociais são formadas por atores e conexões, as pessoas representam os nós da rede, e, por conseguinte são os atores, grupos, instituições e etc. Os relacionamentos criados e mantidos entre os atores são as conexões, assim sustentam a rede e alicerçam sua estrutura de acordo com a sua intensidade e frequência de interação. Segundo Cipriani:

As mídias sociais são ferramentas que permitem a formação de discussões entre as pessoas e as empresas na rede. Elas promovem vida em comunidade e cooperação, possibilidade de alterar ou misturar criações de terceiros, melhor experiência on-line, diversão, educação, controle e domínio do que queremos buscar ou usar, abrindo espaço para assuntos muito específicos e colocando o usuário em primeiro lugar e no centro das atenções. (CIPRIANI, 2014, p.5).

Ressalte-se que normalmente vários escritores utilizam o termo redes sociais como sinônimos de mídias sociais, entretanto, ambos os termos ao possuem o mesmo significado. Nesse contexto, Telles (2011) afirma que as redes sociais é uma categoria das mídias sociais, sendo as mídias sociais formadas pelo conjunto das ferramentas da web 2.0.

A noção de rede social é aplicada a internet, tendo como aporte as Tecnologias da Informação e Comunicação - TICs, com ampla intensidade à medida que os membros da rede aumentam suas relações de comunicação. Assim, para Recuero (2009) as redes sociais na Internet ampliaram as possibilidades de conexões, e também a capacidade de difusão da informação que os grupos sociais tinham.

Castells (2003) assevera que a Internet é a rede das redes, com potencial para abranger uma quantidade cada vez maior de atores. A partir deste fenômeno, emergem os recursos capazes de abranger em uma única plataforma, um único espaço no meio virtual, atores com interesses e conhecimentos comuns e estabelecendo laços entre eles. São os *websites* de redes sociais.

O Quadro 2 apresenta uma cronologia do surgimento de algumas redes sociais mais utilizadas pelos internautas, o ano em que foram criadas, seus fundadores, país de origem e suas funcionalidades.

**Quadro 2 - Principais redes sociais e suas funcionalidades**

<b>Rede Social</b>	<b>Ano/criação</b>	<b>Fundadores</b>	<b>País</b>	<b>Funcionalidade</b>
LinkedIn	2002	Konstantin Guericke; Reid Hoffman; Jean-Luc Vaillant;	EUA	É uma rede social de negócios fundada em dezembro 2002 e lançada em 5 de maio de 2003. É comparável a redes de relacionamentos, e é principalmente utilizada por profissionais.

		Allen Blue; Eric Ly.		
Facebook	2004	Mark Zuckerberg; Andrew McCollum; Dustin Moskovitz; Eduardo Saverin; Chris Hughes.	EUA	Lançado em 2004, por um grupo de alunos de estudantes da Universidade de Harvard, é gratuito para os usuários e gera receita proveniente de publicidade, incluindo banners e grupos patrocinados.
YouTube	2005	Jawed Karim; Steve Chen; Chad Hurley.	EUA	Permite que seus interagentes possam carregar e compartilhar vídeos
Twitter	2006	Jack Dorsey	EUA	É uma rede social e um servidor para <i>microblogging</i> , que permite aos usuários enviar e receber atualizações pessoais de outros contatos, por meio do website do serviço, por SMS e por softwares específicos de gerenciamento
WhatsApp	2009	Brian Acton; Jam Koum	EUA	WhatsApp é um aplicativo multiplataforma de mensagens instantâneas e chamadas de voz para smartphones. Além de mensagens de texto, os usuários podem enviar imagens, vídeos e documentos em PDF, além de fazer ligações grátis por meio de uma conexão com a internet.
Instagram	2010	Kevin Systrom, Mike Krieger	EUA	É uma rede social de fotos para usuários, 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 seus amigos, possibilita o compartilhamento de postagem de imagens em outras redes sociais, como o Facebook e o Twitter.
Google+	2011	Larry Page; Sergey Brin.	EUA	O Google Plus, além de uma rede social, é visto como sendo uma camada social, é um lugar onde consegue-se conectar-se com amigos, compartilhar fotos, comentários criar eventos, fazer videoconferência e ainda trabalhar. A grande vantagem de ser uma camada social é que essa rede social oferece muito mais do que compartilhar status e fazer comentários em fotos.

Fonte: <https://pt.wikipedia.org/wiki> (2020)

Sendo o foco desta pesquisa o uso do Instagram pelas bibliotecas universitárias, tendo como premissa sua utilização pelas bibliotecas centrais das universidades federais do nordeste brasileiro, enfatizaremos mais adiante essa rede social como ferramenta

disseminadora dos produtos e serviços que são ofertados aos usuários desses centros de informação e pesquisa do ensino público superior.

## 2.1 A Rede Social Instagram

No ano de 2010, no dia 6 de outubro, surge para o público o Instagram, criado pelos engenheiros de programação Kevyn Systrom e pelo brasileiro Mike Krieger, cuja ideia surgiu a partir do funcionamento das antigas máquinas fotográficas conhecidas por *polaroids*, que utilizavam filme e revelavam as fotografias no ato do click (disparo).

Segundo Piza (2012), o Instagram nasceu a partir da simplificação de outro aplicativo, também desenvolvido pelos dois engenheiros, chamado de Burbn, cuja proposta inicial era de uma rede social que agruparia várias funções, onde os usuários poderiam compartilhar a suas imagens, vídeos, localização, e planos para o final de semana, etc. Entretanto, o desenvolvimento desse aplicativo mostrava-se cada vez mais complexo, chegando seus criadores Kevin e Mike a tomarem a decisão de escolherem a função que mais era atraente: a fotografia.

O Instagram quando foi criado era disponível apenas para usuários de aparelhos da Apple, chegando a alcançar 1 milhão de usuários, no mês de dezembro de 2010. Em agosto de 2011, o aplicativo chegou à marca de 150 milhões de fotos postadas e, no mês seguinte, já eram mais de 10 milhões de usuários cadastrados, de acordo com o site oficial do Instagram. Conforme relata Sobrinho e Barbosa:

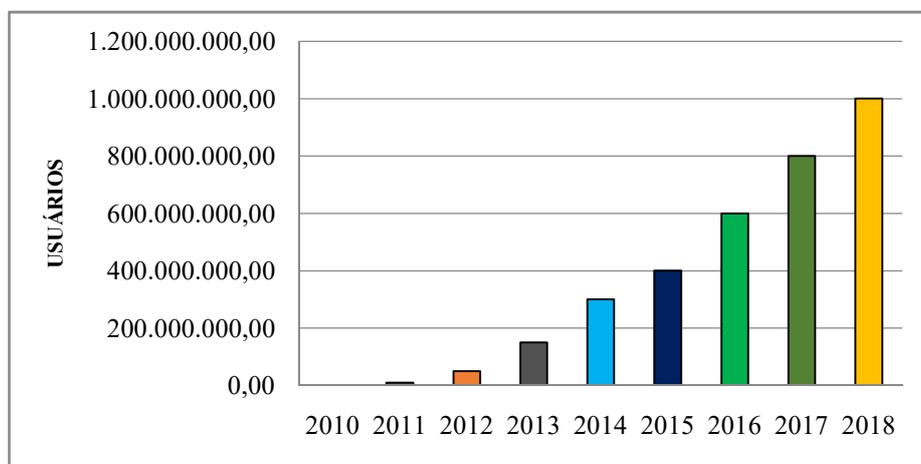
O aplicativo deixou de ser exclusivo para aparelhos da Apple e ganhou a versão para Android, em 12 de abril de 2012, para ampliar o público consumidor. Em menos de 24 horas, foram feitos 1 milhão de downloads na nova plataforma. No mesmo mês, foi comprado pelo Facebook e, em julho de 2012, já era utilizado por 80 milhões de usuários. Assim o Instagram se tornou um dos aplicativos para dispositivos móveis mais popularizados do mundo. (SOBRINHO e BARBOSA, 2014, p.126).

O uso do Instagram tornou-se notável, desde sua criação a quantidade de usuários vem aumentando gradativamente, no ano de 2014, a época o ChiefExecutive Officer (CEO) do Instagram Kevin Systrom (co-fundador do aplicativo), fez um relato sobre os números registrados e o sucesso alcançado pelo aplicativo, que conquistou a popularidade dos internautas que utilizam dispositivos móveis pelo mundo.

O Instagram em números é surpreendente, o crescimento do aplicativo é relatado em pesquisa que foi elaborada por Sobrinho e Barbosa (2014), cujo estudo revelou que no mês de julho de 2012, o Instagram foi comprado pelo Facebook, sendo já utilizado por 80 milhões de usuários, em fevereiro de 2013, houve o anúncio que alcançaram a marca de 100 milhões de usuários ativos mensalmente na rede.

Em junho de 2013, Systron anunciou que haviam chegado a 130 milhões de usuários, com um compartilhamento de 16 bilhões de fotos no total. 150 milhões de usuários em 2014, com a média de 55 milhões de fotografias compartilhadas diariamente. Naquele ano, já contabilizavam 1,2 bilhões de *likes* em média diariamente. Passou de 800 milhões em 2017 para 1 bilhão de usuários ativos em 2018 em todo o mundo. O Brasil conta com 69 milhões de usuários atualmente, praticamente o dobro do que tinha em 2017. O gráfico a seguir demonstra o aumento significativo de usuários ativos da rede social digital Instagram desde sua criação no ano de 2010 até 2018.

**Gráfico 1 - Usuários ativos do Instagram no período de 2010 a 2018**



Fonte: Adaptado de Wakka, (2018).

Definir Instagram no ambiente das redes sociais digitais é fazer uma análise na evolução das plataformas sociais, nessa perspectiva Manovich (2017) atribui ao Instagram o conjunto da cultura de fotografia, que estavam separados nos séculos XIX e XX e foram integrados a uma plataforma de mídia que é ao mesmo tempo uma forma de comunicação. A plataforma a qual está inserida o Instagram permite observá-lo como uma ferramenta criativa em que milhões de usuários estão conectados diariamente permitindo assim como ocorrem as trocas de informações entre eles no ambiente online.

A questão da fotografia no que se refere ao seu tratamento com relação das atividades a ela inerentes, que antes era separadamente, ou seja, fotografar, retocar imagens e compartilhá-las para um determinado objetivo, e agora com o Instagram foram agregados de forma práticas em um único lugar de acordo com as necessidades dos usuários. Assim, para Manovich (2017) o Instagram propiciou:

Uma plataforma única que representa um desenvolvimento notável na história da mídia moderna. Ela permite capturar, editar e publicar fotos, visualizar fotos de seus amigos, descobrir outras fotos através da pesquisa, interagir com elas (curtir, comentar, publicar em outras redes), entrar em conversas com autores de fotos e

outros que deixaram comentários, criar coleções de fotos, alterar sua ordem de apresentação, etc, tudo a partir de um único dispositivo. (MANOVICH, 2017, p. 11 tradução do autor).

De acordo com a definição de Manovich, pode-se afirmar sucintamente que o Instagram funcionalmente permite aos usuários gravar, editar e compartilhar imagens e vídeos curtos em seus celulares denominados *smartphones* para compartilhar com outros usuários.

As redes sociais são formadas por atores e conexões, as pessoas representam os nós da rede, e, por conseguinte são os atores, grupos, instituições e etc. Os relacionamentos criados e mantidos entre os atores são as conexões, assim sustentam a rede e alicerçam sua estrutura de acordo com a sua intensidade e frequência de interação. (Warssermam e Faust 1994 apud. BESSA (2018)).

No Instagram a rede de relacionamento é analisada a partir de um grupo como uma estrutura social dinâmica e que a estrutura já existente é protagonizada pelos atores de acordo com a necessidade de adaptação. O quadro 3 apresenta as principais estruturas do Instagram.

**Quadro 3 - Estrutura do Instagram**

<b>Usuários</b>	São pessoas que participam da rede navegando por publicações, relatando seu cotidiano por meio de imagens e vídeos ou até mesmo construindo uma teia de relacionamento para fins comerciais.
<b>Perfis</b>	Usuário precisa se cadastrar Instagram para criar uma conta e tiver um perfil vinculado a essa conta. Neste processo, o usuário deve fornecer dados pessoais, definir uma senha de acesso e escolher um identificador, conhecido por nome de perfil, que podem ser pessoais e comerciais.
<b>Publicações</b>	São os conteúdos produzidos pelo usuário por meio de um perfil, consistem em imagens ou vídeos manipulados por ferramentas de edição.
<b>IGTV</b>	Lançado em junho de 2018, o formato IGTV permite a criação de um canal exclusivo para um perfil publicar seus vídeos com até uma hora de duração.

Fonte: BESSA, 2018.

Em toda rede social há um retorno dos usuários quando há interação entre si, no Instagram esse retorno é verificado por comentários ou pelo clique em um coração localizado na parte inferior da imagem, estabelecendo assim que alguém curtiu a foto. Para Bessa (2017) há no Instagram elementos de linguagem interativa similar à de redes sociais que o antecederam, tais como Facebook. Assim, é notório que as interatividades criadas no Instagram foram baseadas no Facebook e no Twitter.

A funcionalidade existente entre os atores e suas conexões proporciona a observância dos componentes sociais no que se refere ao modelo de rede social proposta por Wasserman e Faust (1994) na perspectiva de seu ambiente. A seguir, no Quadro 4 é descrito um conjunto básico dos componentes sociais do Instagram:

**Quadro 4 - Componentes sociais do Instagram**

<b>Relacionamento (conexões)</b>	
Menções	Conectam perfis a publicações
Hashtags	Conectam publicações a um mesmo assunto
Seguir	Cria conexões entre perfis
Curtir	Conecta um perfil a um conteúdo
Comentar	Conecta perfis, conteúdos e assuntos
Privacidade	Controla a visibilidade das conexões

Fonte: BESSA, (2018)

No Quadro 5, Bessa (2018), apresente a definição de forma objetiva desses componentes sociais, proporcionando assim uma compreensão sistemática do funcionamento do Instagram.

**Quadro 5 - Definições dos componentes sociais do Instagram**

<b>Conexões</b>	<b>Símbolo</b>	<b>Definição</b>
Menções	@	As menções são conhecidas pela funcionalidade de marcar pessoas, recorrem à mesma nomenclatura dos perfis e usam o símbolo “@” antes do nome do usuário, e existem desde o lançamento do Instagram.
Hashtags	#	Na primeira atualização documentada do Instagram que ocorreu três meses após seu lançamento, as <i>hashtags</i> foram introduzidas. Servem para agrupar publicações sob um mesmo assunto.
Curtir		É representado por um coração no lado esquerdo inferior da foto, diferente do Facebook que é representado por um polegar estendido. Sua função é relacionar um perfil a uma publicação.
Comentários		É a forma de reconhecimento do conteúdo em interação, é visto como elemento de diálogo que envolve diversos participantes, sendo estes seguidores do perfil ou não.
Seguir		Das estruturas sociais do Instagram, este é o mais importante, pois qualifica para um perfil quem são seus seguidores, e quem o perfil em questão está seguindo.
Privacidade		É a característica de um perfil, pode ser ativada ou desativada a qualquer momento. Quando ativa, limita a visibilidade das publicações de um perfil apenas para quem está seguindo. Quem desejar seguir tem que enviar uma solicitação e aguardar o aceite.

Fonte: BESSA, (2018).

Ressalte-se que a inovação nos componentes de produção de conteúdo, denominado de Instagram Stories, é um formato que combina fotos e vídeos para compartilhar momentos em um único lugar, utiliza intervenções de efeitos, tais como: cores e textos em fotos e vídeos.

Como já relatado anteriormente, os idealizadores do Instagram basearam sua criação no princípio do funcionamento da máquina fotográfica polaroide, com o diferencial de que a

fotografia agora não seria mais revelada instantaneamente, mas sim compartilhada em segundos para muitos amigos que possuam perfis de seguidores em conexão com esse formato de rede social.

Com o avanço das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), o aperfeiçoamento do Instagram propiciou o desenvolvimento de gerar novas formas de compartilhar emoções entre os usuários, com a introdução de vídeos, criando assim uma cultura de conectividade. O compartilhamento de fotos, vídeos e o uso do Stories, facilitam a criação de conteúdo que tem dois objetivos: entretenimento e comercialização de bens e produtos, cuja utilização pode até ser ao vivo, beneficiando assim perfis de anunciantes.

O Instagram realmente foi feito para os amantes da fotografia, desde sua criação até os dias de hoje, essa rede social passou por atualizações objetivando satisfazer seus usuários de forma a aumentar cada vez mais o relacionamento e o compartilhamento de fotos e vídeos entre as pessoas que estão conectadas digitalmente nessa ferramenta interativa.

Em se tratando de uma Gestão de Unidades de Informação, o uso diligente do Instagram torna-se uma ferramenta muito útil para ser usada como forma de disseminação da informação, sob uma perspectiva de divulgação da biblioteca, propondo assim a oportunidade de desafiar os profissionais bibliotecários exigindo destes preparos e competências para realização de gestões que sejam compatíveis com o perfil das bibliotecas. Nessa perspectiva, Garcia e Sá (2017) afirmam que:

[...] a proposta do Instagram de compartilhar momentos por meio de fotografias pode colaborar com a construção da imagem que os usuários fazem da biblioteca; instigá-lo a conhecer melhor suas atividades, seu espaço; visualizá-la como um local vivo, dinâmico, que pode proporcionar diversas experiências e inspirar a construção de diferentes tipos de conhecimento. [...] (GARCIA e SÁ, 2017, p.110)

As autoras relatam assim a importância do uso adequado do Instagram quando utilizado por uma unidade de informação, dando assim aos usuários oportunidade de conhecer o ambiente, produtos e serviços que são disponibilizados, compartilhando assim informação e conhecimento, podendo ainda o Instagram colaborar com a ideia de biblioteca centrada no usuário, facilitando sua comunicação e interação com o mesmo, sendo parte da sua rede de contatos e amigos, formando assim uma conexão de saberes com formadores de opinião tendo como suporte uma ferramenta digital interativa.

### **3 A BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA: aspectos históricos e conceituais**

As Bibliotecas são instituições muito importantes dentro do contexto no que se concerne à preservação dos registros do conhecimento da humanidade, de importância secular por manter sob custódia esses registros, é por natureza desde sua criação um local destinado a guardar livros, controlar e organizar o acesso à informação, nesse contexto as bibliotecas universitárias constituem-se no reflexo das transformações ocorridas na sociedade e assim Ranganathan (2009) enfatiza que elas são um organismo vivo em crescimento, ou seja, são instituições que devem estar em constante evolução.

A Biblioteca universitária é vista como um elemento de apoio ao ensino, pesquisa e extensão, no que se refere a sua inserção no contexto acadêmico. Como instituição em evolução, sempre esteve no decorrer da história do homem acompanhando suas mais diversas formas de tecnologias conforme esta tenha permitido sua geração e disponibilização.

As bibliotecas universitárias servem de elemento agregador de informação. Por tradição as bibliotecas surgem como opções para guardar e controlar elementos de conhecimento humano, permitindo a organização destes itens de informação através dos tempos. Nesta assertiva, Lemos (1998) define como:

Um acervo de materiais impressos (livros, periódicos, cartazes, mapas etc.), ou não-impressos, como filmes cinematográficos, fotografias, fitas sonoras, discos, microformas, CDROMs, programas de computador etc., organizados e mantidos para leitura, estudo e consulta. (LEMOS, 1998, p. 348)

Entretanto, diversos autores apresentam definições sobre biblioteca universitária de acordo com suas perspectivas de pesquisa, contextualizando conforme a evolução da sociedade e a evolução das tecnologias criadas pelo homem. Dessa forma, no entender de Faria (1988), biblioteca universitária é,

Organismo ou parte de uma organização cujo objetivo principal é organizar coleções, atualizá-las e facilitar, através de pessoal especializado, o acesso a documentos que respondam às necessidades dos utilizadores nos aspectos da informação, educação e lazer. (FARIA 1988, p. 34).

Para Macedo e Modesto (1999) a verdadeira missão da biblioteca universitária é a:

[...] capacitação do estudante e do professor no sentido de torná-los usuários independentes de informação, conscientizando-os de que, usando corretamente os recursos informacionais e os princípios de pesquisa bibliográfica, retornarão ao sistema de informação para contribuir com novas produções de conhecimento, com apoio em normas documentais. (Macedo e Modesto, 1999, p. 49)

Segundo Milanesi (1995), sua função era de servir de apoio aos usuários em relação aos seus objetivos pedagógicos. E com relação a isto, o autor enfatiza que biblioteca universitária tem como função:

[...] propiciar a uma determinada comunidade científica a construção harmônica da imensa estrutura do conhecimento humano que se projeta infinitamente [...] preservando a memória – como se ela fosse o cérebro da humanidade – organizando a informação para que todo ser humano possa usufruí-la. (Milanesi, 1995, p.15).

Entretanto, na visão de Arruda e Chagas (2002) a biblioteca universitária tem como função atender a estudos, consultas e pesquisas de alunos e professores acadêmicos devendo atuar como centro de documentação e estar agregada à universidade.

A moderna universidade ocidental evoluiu a partir das escolas medievais conhecidas como *studia generalia* (ou ainda *studium generale*); eram geralmente locais de estudo reconhecidos, abertos a estudantes de todas as partes da Europa. Os primeiros estúdios surgiram dos esforços para educar funcionários e monges além do nível da catedral e das escolas monásticas. A inclusão de acadêmicos de países estrangeiros constituiu a principal diferença entre as *studia* e as escolas nas quais cresceram. Para Nunes e Carvalho (2016) as primeiras universidades:

[...] são criadas em consonância com a expansão urbana e comercial europeia e têm como foco a associação de profissionais que trabalham num mesmo ofício, abrigados num mesmo regime jurídico, a fim de terem legitimadas suas atividades para fins comerciais. Elas também têm reguladas as relações internas, externas e de aprendizagem que envolve mestres e aprendizes. (NUNES e CARVALHO, 2016).

De fato, a instituição ocidental mais antiga que pode ser chamada de universidade foi uma famosa escola de medicina que surgiu em Salerno, na Itália, em pleno século IX e atraiu estudantes de toda a Europa. No entanto, continuava sendo apenas uma escola de medicina. A primeira verdadeira universidade do oeste foi fundada em Bolonha no final do século XI. Tornou-se uma escola amplamente respeitada de cânone e direito civil.

A primeira universidade a surgir no norte da Europa foi a Universidade de Paris, fundada entre 1150 e 1170. Tornou-se conhecida pelo seu ensino de teologia e serviu de modelo para outras universidades no norte da Europa, como a Universidade de Oxford, na Inglaterra, que foi bem estabelecida no final do século XII. As universidades de Paris e Oxford eram compostas por faculdades, que na verdade eram residências dotadas de estudiosos. Essas primeiras universidades eram corporações de estudantes e mestres, acabaram por receber suas cartas de papas, imperadores e reis.

Quando as comunidades monásticas européias foram criadas (desde o século 2 d.C.), os livros foram considerados essenciais para a vida espiritual. A regra estabelecida para a observância de várias ordens monásticas determinava o uso de livros: o da ordem beneditina, em especial, reconheceu a importância da leitura e do estudo, mencionando uma “biblioteca” e seu uso sob a supervisão de um precentor (organizador dos cantos litúrgicos nos

monastérios), um dos seus deveres era emitir os livros e fazer um inventário diário deles. A especialização permanece até os dias de hoje, favorecida pela grande produção científica e facilidade de sua divulgação. E o bibliotecário, como hoje é conhecido, para acompanhar seus usuários, tende a se aperfeiçoar constantemente se ambientar com as várias possibilidades de recursos na sua área (MARTINS, 2001).

Os lugares onde os manuscritos eram copiados eram denominados *Scriptoria*, se constituindo uma característica comum dos mosteiros, especialmente nos da ordem beneditina, onde havia uma obrigação estrita de preservar os manuscritos, copiando-os. Foram estabelecidas regras para o uso de livros e maldições invocadas contra qualquer pessoa que fugisse com eles. Os livros foram, no entanto, emprestados a outros mosteiros e até ao público secular com segurança. Nesse sentido, os mosteiros, em certa medida, desempenhavam a função de bibliotecas públicas.

Depois que as universidades foram fundadas, a partir do século XI, estudantes monges, ao retornarem aos seus mosteiros, depositaram nas bibliotecas as anotações de palestras que haviam feito sobre Aristóteles e Platão, sobre direito e medicina, e assim expandindo o conteúdo das bibliotecas. A Universidade de Nápoles, institucionalizada pelo imperador Frederico II (1224), foi a primeira a ser criada sob autoridade imperial, tendo sua Biblioteca universitária fundada em 1224, quando o Instituto Naval Real foi estabelecido. enquanto a Universidade de Toulouse, fundada pelo Papa Gregório IX (1229), foi a primeira a ser estabelecida por decreto papal. Essas universidades eram livres para se governar, desde que não ensinassem ateísmo nem heresia.

Em meados do século XIII, as Universidades fundam suas próprias bibliotecas. Foi a partir da criação das Bibliotecas Universitárias, que o bibliotecário foi idealizado como o organizador da informação e conseqüentemente, no Renascimento, foi homologado seu papel como disseminador do conhecimento. Como importantes Bibliotecas Universitárias, pode-se citar: a Biblioteca Jurídica de Orléans, a Biblioteca Médica de Paris, a Biblioteca de Oxford (fundada em 1334, na Inglaterra) e a de Cambridge (fundada em 1444), para Hubner e Kuhn:

As bibliotecas constituem-se em espaços informais de aprendizagem, repletos de oportunidades para as relações entre sujeitos e entre sujeitos e objetos de estudo, que contribuem para que os alunos e demais usuários de uma biblioteca universitária possam, através de atividades mediadas por bibliotecários, professores e colegas, passar de um estágio de conhecimento para outro. (HUBNER e KUHN, p. 57).

Na Europa, as bibliotecas das universidades recém-fundadas – junto com as dos mosteiros – eram os principais centros para o estudo de livros até o final da Idade Média; os livros eram caros e estavam além do alcance de uma maioria expressiva. Com isso, a

vinculação entre as ordens eclesiásticas e as instituições de ensino passou ser mais recorrentes devido à alta incidência crescente de universitários. A biblioteca da Universidade Sorbonne de Paris é um exemplo de biblioteca universitária com origens nas ordens eclesiásticas.

Estudantes e mestres juntos elegeram seus próprios reitores (presidentes). Como o preço da independência, no entanto, as universidades tiveram que se financiar. Por isso, os professores cobravam taxas e, para garantir a subsistência, tinham que agradar seus alunos. Essas primeiras universidades não tinham edifícios permanentes e pouca propriedade corporativa. Estavam sujeitas à perda de estudantes e mestres insatisfeitos que podiam migrar para outra cidade e estabelecer um local de estudo lá.

Na Inglaterra, o fim das bibliotecas monásticas ocorreu em 1536-1540, quando as casas religiosas foram suprimidas por Henrique VIII e seus tesouros se dispersaram. Não foram tomadas medidas organizadas para preservar suas bibliotecas. Segundo Morigi e Souto (2005), “mesmo tendo este aspecto sagrado, a biblioteca universitária sofreu os reflexos das mudanças trazidas pela Renascença” (p. 191). E em 1550: Henrique VIII e Eduardo VI alinhados com o “novo aprendizado” dos humanistas; expurgaram inúmeros livros de bibliotecas de universidades, igrejas e escolas que incorporavam o “velho aprendizado” da Idade Média. As perdas foram incalculáveis. “Neste contexto, a biblioteca universitária ganha espaço e mais autenticidade e autonomia, estendendo sua visão de democratização da informação às bibliotecas posteriores a ela” (idem, p.192).

A Reforma Protestante do século XVI e a Contra reforma que se seguiu afetaram as universidades da Europa de diferentes maneiras. Nos estados alemães, novas universidades protestantes foram fundadas e escolas mais antigas foram assumidas pelos protestantes, enquanto muitas das universidades católicas romanas tornaram-se fortes defensoras do aprendizado tradicional associado à igreja católica. O período da Reforma também viu muitos dos conteúdos das bibliotecas monásticas destruídos, especialmente em Alemanha e os países do norte.

No entanto, o líder da Reforma, Martinho Lutero, acreditava no valor das bibliotecas e, em uma carta de 1524 a todas as cidades alemãs, ele insistia em que nem dores nem dinheiro deveriam ser poupados na criação de bibliotecas. Como consequência, muitas bibliotecas da cidade na Alemanha, incluindo as de Hamburgo (1529) e Augsburg (1537), datam desse período. Essas e as bibliotecas das universidades recém-criadas (como as de Königsberg [agora Kaliningrado, Rússia], Jena e Marburg) foram parcialmente construídas, de qualquer forma, com base nas antigas coleções monásticas.

Um problema que era muito recorrente durante a Idade Média e a Renascença foi chamado atenção por Anzolin e Corrêa (2008): os furtos de livros. De acordo com McGarry (1999, p. 114, apud CARVALHO, 2004, p. 79): “os livros mais consultados eram acorrentados na biblioteca principal; os disponíveis para empréstimo eram guardados numa sala separada”. Para lidar com o problema na conjuntura atual, as bibliotecas já dispõem de sistemas de segurança avançados capazes de detectar se um livro fora reservado ou se está saindo da biblioteca sem que tenha sido prenotado. Isso não tornou o problema inexistente, mas ameniza e muito a recorrência dos furtos nas bibliotecas públicas, visto que a medida fora tomada pelas principais bibliotecas mundo afora. Furtos ainda existem, contudo é um problema de menor gravidade enfrentado pelas bibliotecas universitárias.

Além disso, a facilidade na qual as informações são obtidas permitem que a informação esteja acessível e praticamente toda disponibilizada para consulta em Bibliotecas ou Centros de documentação, cujo acesso às estantes seja livre, sem falar nos documentos que estão disponíveis na rede mundial de computadores, Anzolin e Corrêa (2008, p.306).

Se traçarmos um panorama histórico, Michelângelo Vianna (2013) resume em três grandes períodos a evolução das bibliotecas universitárias, assim vejamos:

- O primeiro é a Biblioteca Tradicional, que inicia com as primeiras universidades no século XII e vai até o início da automação, no século XX. O foco estava no acervo, na sua preservação e ordenação. O empréstimo era feito em fichas, e o catálogo também era impresso ou em fichas, além de só pode ser consultado dentro da biblioteca. Todos os processos eram manuais e precisavam do suporte em papel para serem realizados.
- O segundo período é o da Biblioteca Automatizada, o qual inicia e termina no século XX. Este é o momento dos catálogos on-line. O empréstimo é automatizado e o acervo está disponível na forma impressa e virtual. O foco principal desse período é reduzir o trabalho manual, automatizando os processos.
- Finalmente, o terceiro e último período começa a partir do século XXI, e é chamado de Biblioteca Ubíqua e de Uso Autônomo, com o surgimento das U-Library (Ubiquitous Library) ou M-Library (Mobile Library.)

No século XVII, as universidades protestantes e católicas haviam se dedicado excessivamente à defesa de doutrinas religiosas corretas e, portanto, permaneciam resistentes ao novo interesse pela ciência que começara a varrer a Europa. O novo aprendizado foi desencorajado, portanto muitas universidades passaram por um período de relativo declínio. No entanto novas escolas continuaram a ser fundadas durante esse período, incluindo as de Edimburgo (1583), Leiden (1575) e Estrasburgo (conseguindo status universitário em 1621).

Na França, Itália, sul da Alemanha e Áustria, onde a fé católica romana permaneceu inalterada, as antigas bibliotecas permaneceram e foram complementadas por novas criadas

pela Sociedade de Jesus para fins educacionais (os jesuítas), tendo elas sobrevivido à Guerra dos 30 Anos. Quanto a Universidade de Paris, Battles afirma que:

A Universidade de Paris, chamada de Sorbonne, iniciou sua biblioteca com a doação dos livros de Robert de Sorbon. Outra importante influência para a criação das bibliotecas foi à crescente onda de leigos ricos e instruídos, nobres e mercadores para quem o patrocínio do saber e a posse de belos livros eram manifestação de status social, o que, no Renascimento será uma característica primordial (BATTLES, 2003).

A primeira universidade moderna da Europa foi a de Halle, fundada por Luteranos em 1694. Esta escola foi uma das primeiras a renunciar à ortodoxia religiosa de qualquer tipo em favor da investigação intelectual racional e objetiva e foi a primeira onde os professores lecionaram em alemão (vernacular) e não em latim. As inovações de Halle foram adotadas pela Universidade de Göttingen (fundada em 1737) uma geração depois e posteriormente pela maioria das universidades alemãs e americanas.

Nos séculos XVIII e XIX, a religião foi gradualmente deslocada como força dominante, à medida que as universidades européias se tornaram instituições de ensino e pesquisa modernas e foram secularizadas em seu currículo e administração. Doutrinas teológicas, filosóficas e outras doutrinas tradicionais foram examinadas com um novo rigor e objetividade. Os padrões modernos de liberdade acadêmica foram pioneiros. Sendo o primeiro passo para que as bibliotecas universitárias se tornassem públicas. O modelo alemão da universidade como um complexo de escolas de pós-graduação, realizando pesquisas e experimentações avançadas, provou ter uma influência mundial. Segundo McGarry (1999, p. 117) biblioteca pública pode ser definida como “[...] uma instituição que fornece um serviço gratuito a toda população de uma comunidade, distrito ou região, sendo em geral financiada, no todo ou em parte, com recursos públicos.”

### **3.1A Importância da Biblioteca Universitária**

Conforme Figueiredo (1994), com a democratização da informação, novos paradigmas são instituídos nas bibliotecas, viabilizando o surgimento do processo de especialização e socialização. A partir desses últimos estágios evolutivos, as atenções passam a ser voltadas para as necessidades do público, fator determinante na melhoria da qualidade dos produtos e serviços oferecidos. A biblioteca torna-se um organismo vivo e dinâmico, a serviço de públicos diversificados e conduzida por novas formas de gestão, deixando de atentar-se apenas ao acervo para direcionar seus propósitos ao usuário, a fim de conhecer melhor suas demandas.

Nesse contexto, a Biblioteca Universitária tem sua importância como unidade de informação que participa no processo de disseminação da informação, preparando e especializando profissionais para desempenhar com competência suas atribuições, atendendo assim o seu propósito de ser um organismo a serviço do bem público e dos interesses da sociedade que busca sempre a satisfação de suas necessidades informacionais. Assim, apresenta-se como instituição social que cumpre seu papel atendendo seus usuários com a disponibilização de seus produtos e serviços, enaltecendo a construção do conhecimento humano.

Ao longo do tempo a Biblioteca Universitária, mais precisamente a partir das revoluções científicas do século XVIII, passou por constantes mudanças no que se refere ao reconhecimento de direitos e deveres do cidadão, aliado à liberdade de acesso a esses direitos, consolidando dessa forma a cidadania. Ainda, para Figueiredo (1994) a profissão de bibliotecário torna-se cada vez mais necessária, tendo em vista, um profissional capacitado a exercer atividades de organização, por conseguinte, ao auxílio na localização e disponibilização da informação registrada a todos os cidadãos.

Vários países europeus no século XIX reorganizaram e secularizaram suas universidades, notadamente Itália (1870), Espanha (1876) e França (1896). As universidades nesses e em outros países europeus tornaram-se principalmente financiadas pelo Estado. As mulheres começaram a ser admitidas em universidades na segunda metade do século XIX. Enquanto isso, os currículos das universidades também continuaram a evoluir. O estudo de línguas e literaturas modernas foi adicionado e, em muitos casos, suplantado, o estudo tradicional de latim, grego e teologia. Ciências como Física, Química, Biologia e a Engenharia alcançaram um lugar reconhecido nos currículos e, no início do século XX, as novas disciplinas de economia, ciência política, psicologia e sociologia também foram ensinadas.

No Brasil a ideia de fundar a primeira universidade veio com o Deputado José Feliciano Fernandes Pinheiro (depois Visconde de São Leopoldo), representante do Rio Grande do Sul, propondo que “no Império do Brasil se crê e quanto antes uma universidade pelo menos, para assento da qual parece dever ser preferida a cidade de São Paulo, pelas vantagens *naturaes*, e razões de *conveniência* geral” [sic] (Chacon, 1974, p. 157). Convém salientar que o Brasil já possuía forte influência européia nesse quesito. Para Lucchesi:

[...] a Escola Normal (*École Normale*) foi fundada oficialmente em outubro de 1794. Segundo Ladd (1907, p. 10) ela retomava uma ideia anterior de fundar uma escola leiga. A ideia de uma instrução pública e não religiosa surgira em 1763, com a expulsão dos jesuítas. Ressalta ainda, que o corpo docente e os dirigentes da

ÉcoleNormale eram formados por professores oriundos das diversas faculdades já existentes na França. (LUCCHESI, 2011).

A Europa também teve papel fundamental na criação das universidades brasileiras, bem como em todo o modelo de educação positivista comtiano<sup>1</sup>. Ainda segundo Chacon, (1974, p.165), os positivistas, nas palavras de Teixeira Mendes, “por motivos antes ideológicos que filosóficos [...] alegavam que a Revolução Francesa (‘explosão redentora’ [sic]) suprimira ‘todas as corporações científicas e metafísicas’, ‘inclusive a Academia das Ciências’”. O que possibilitaria “superar os estágios teológico e metafísico da Humanidade (dada à deformação da Ciência, antes de Comte...), rumo à meta positiva (positivista...)”.

Assim, a primeira universidade brasileira a ser efetivamente institucionalizada no Brasil foi a Universidade de São Paulo em 25 de janeiro de 1934, a qual integrou faculdades autônoma já existente se criando a Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras. Nessa perspectiva, a criação da Universidade de São Paulo seguiu o modelo francês, segundo Schwartzman:

Para os educadores – Fernando de Azevedo à frente –, o modelo deveria ser o da *ÉcoleNormale francesa*, e o objetivo, a formação de professores (não era outra coisa, aliás, que previam a legislação federal e era o objetivo explícito da Faculdade de Educação da UDF). As faculdades trazidas ao novo sistema universitário vinham com suas próprias estruturas e modelos. (SCHWARTZMAN, 1982, p.159).

Entretanto, de acordo com Cunha e Diógenes (2016), no ano de 1947 é criada a Biblioteca Central da Universidade de São Paulo (USP). As bibliotecas, como as da Faculdade de Direito, Medicina, Farmácia e Odontologia e da Escola Politécnica Direito, já existiam desde a fundação da USP, em 1934, ou seja, passaram-se assim 13 anos após a criação da USP para o surgimento da Biblioteca Central da citada universidade.

---

<sup>1</sup> O positivismo é uma filosofia da ciência que assume uma perspectiva epistemológica, ontológica e metodológica específica. Auguste Comte foi o primeiro a estabelecer a posição positivista da sociologia, argumentando que fenômenos sociais – ou fatos sociais, como Durkheim os chamaria – externos e observáveis aos indivíduos eram passíveis de análises empíricas e científicas e, portanto, a meta para uma ciência social positivista seria o discernimento das leis sociais abstratas que sustentam esses fatos observáveis.

#### 4 A BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA E AS REDES SOCIAIS NA INTERNET

As Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) refere-se a toda a tecnologia usada para lidar com telecomunicações, mídia de transmissão, sistemas inteligentes de gerenciamento predial, sistemas de processamento e transmissão audiovisuais e funções de controle e monitoramento baseadas em rede.

Embora as TICs sejam frequentemente consideradas um sinônimo estendido de tecnologia da informação (TI), seu escopo é mais amplo. Mais recentemente, as TICs foram usadas para descrever a convergência de várias tecnologias e o uso de linhas de transmissão comuns com tipos e formatos de dados e comunicações muito diversos.

As tecnologias convergentes que exemplificam as TICs incluem a fusão de redes audiovisuais, telefônicas e de computadores por meio de um sistema de cabeamento comum.

Os Provedores de Serviços de Internet (PSI) geralmente fornecem serviços de internet, telefone e televisão para residências e empresas por meio de um único cabo óptico.

Pasquarelli (1996, p.38), destaca que “as atividades desenvolvidas pelo Serviço de Referência foram sendo alteradas e incrementadas em virtude do aparecimento de novas tecnologias”. Deste modo, como uma alternativa aos meios e necessidades atuais surge o SRID (*SpatialReference System*), realizado por bibliotecas digitais, disponibilizado via *World Wide Web* e que possibilita consulta a um profissional da informação com respostas mais elaboradas aos questionamentos do público potencial. Para Lankes (2001 apud FERREIRA, 2004, p. 3), o SRID é definido como:

[...] uma rede de conhecimentos técnicos, intermediação, e recursos colocados à disposição de alguém que procura informação num ambiente “em linha”. O campo da referência digital aborda assuntos relacionados com metadados, intermediação humana em ambiente de acesso remoto e controle de qualidade de recursos em rede [...]

Deste modo, o SRID procura transpor para o ambiente digital, o Serviço de Referência e Informação realizado tradicionalmente em bibliotecas, com a ajuda de recursos apropriados, e utilizando-se dos benefícios das TIC para otimizar seus serviços e atender às necessidades informacionais dos usuários da unidade de informação. As TIC ajudam a área da biblioteconomia no sentido de que fornecem opções mais dinâmicas de organização e obtenção de inúmeros objetivos em comum, que vão desde organização à pesquisa. Segundo Pinheiro e Gusmão:

[...] as instituições de ensino, particulares ou públicas, vêm investindo na instrução e qualificação digital de professores e alunos [...] Neste contexto, o futuro bibliotecário deverá, cada vez mais, enfrentar as adversidades e aproveitar as oportunidades de uma sociedade tecnológica, que exige dele, a cada momento, o

conhecimento e as habilidades necessárias para estarem inserido no mercado de trabalho. (PINHEIRO e GUSMÃO, 2010).

A partir do início da década de 2000, iniciou-se outra etapa de inserção da tecnologia: os repositórios digitais, com as iniciativas nacionais de implantação da biblioteca eletrônica SciELO, do Portal de Periódicos da CAPES, da Biblioteca Digital de Teses e Dissertações (BDTD), assim como da distribuição de sistemas como Teses e Dissertações Eletrônicas (TEDE), Sistema de Editoração Eletrônica de Revistas (SEER), Sistema Eletrônico de Gestão de Eventos e o Repositório Digital (DSpace).

Porém, Alves e Vidotti (2006, p.2) observaram “que o grande número de informações disponibilizadas na Internet também tem dificultado o acesso preciso e relevante dos usuários aos documentos por eles procurados”, o que fomentou “iniciativas de investigação das formas de organização e recuperação da informação na via digital com vários enfoques” (idem), destacando-se, dentre eles, os recursos e serviços que possibilitam ao usuário encontrar, acessar e recuperar a informação, no qual se destaca o Serviço de Referência e Informação Digital (SRID).

Bax (1997) se debruçou em analisar como o Agentes de Interface para Bibliotecas Digitais (SABiO) se focaliza na aplicação da tecnologia de agentes nas interfaces de usuários com bibliotecas digitais na necessidade de prover os usuários de meios adequados para tratar o volume, a dinâmica e a complexidade deste gigantesco universo de dados. Segundo Bax:

[...] o campo emergente das bibliotecas digitais promete a construção de “repositórios de dados” organizados, que irão auxiliar o usuário em suas diversas atividades de ordem “informacional”. Além dos serviços análogos aqueles das bibliotecas tradicionais - empréstimo, circulação, referência, etc.—, as bibliotecas digitais oferecem uma variedade de outros serviços, a maioria deles ainda não explorados, que permitirão aos usuários tirar melhor proveito dos dados representados, organizados e disponibilizados em mídia eletrônica. (BAX, 1997, p.2)

Se bem utilizadas, as TICs podem sair de sua área para a multidisciplinaridade. Por exemplo, Balduino (2014) aplicou as TICs na educação, desenvolvendo atividades nas redes sociais como olimpíadas, onde envolvam as diversas matérias aprendidas durante a formação do discente (p. 2). Segundo o mesmo, o crescimento da internet e o avanço das tecnologias promoveram uma mudança no ensino tradicional, uma vez que os alunos passaram a ter autonomia para produzir e consumir conhecimento (p. 3). Salienta ainda que “Não se trata de um processo de substituição e sim de complementação, onde educadores e alunos possam ter benefícios quanto às novas formas de metodologia de estudo [...]” (p. 4).

Para Nunes (2015) é por meio do processo de comunicação que a universidade pode demonstrar aquilo que tem de mais positivo, suas habilidades e competências frente ao

atendimento das necessidades da sociedade. Com isso, pode lograr de boa reputação e ter seus relacionamentos facilitados, segundo a autora:

[...] as universidades devem ir além do simples processo de comunicação humana. Devem administrar uma complexa rede de interesses, formada por múltiplos sujeitos, os quais afetam e são afetados pela sua atuação na sociedade. A administração desses interesses envolve, portanto, a capacidade de a universidade em desenvolver a sua comunicação nas dimensões administrativa, mercadológica e institucional, buscando a construção de relacionamentos legítimos com os seus agentes com influência (NUNES, 2015, p.1)

A autora desenvolveu assim uma abordagem em sua pesquisa, cujo cerne era analisar os tipos de relacionamento que as universidades estavam construindo na comunicação que estabeleciam via rede social digital, bem como identificar quais dimensões da comunicação os conteúdos publicados pelas universidades mais privilegiam.

A pesquisa de Nunes norteou o trabalho através do conceito das três dimensões de comunicação presentes no corpo físico de toda universidade (administrativa, mercadológica e institucional)<sup>2</sup> e os tipos de relacionamento propostos por França(2009)<sup>3</sup>. Nunes utilizou-se do Facebook para analisar e classificar as postagens de duas universidades não identificadas no Rio Grande do Sul, sendo uma delas pública e a outra privada. A pesquisadora chegou à conclusão de que apesar dos conteúdos das postagens se inter-relacionarem, o cunho mercadológico prevaleceu na maioria das postagens das universidades, constatando que:

É positivo saber que aqueles agentes de influência considerados como essenciais, entre os quais empregados e alunos, são o foco das universidades em seus conteúdos. Por outro lado, se analisada a qualidade desse conteúdo, novamente há uma lacuna a ser considerada. Tratar a rede social digital como canal que serve, quase exclusivamente, à prestação de informações não parece uma estratégia para a construção da reputação a longo prazo. Redes sociais digitais devem servir também para a consolidação da marca institucional, para a geração de valor à imagem e à identidade organizacional. (NUNES, 2015, p.12)

De acordo com as conclusões de Nunes, a rede social digital quando utilizada de forma mais aplicada, ou seja, com foco na disseminação da informação confiável e de procedência, estabelece uma marca indelével da instituição, agregando valor a identidade da universidade. Norteadando assim, os serviços e produtos que são disponibilizados pela biblioteca universitária.

---

<sup>2</sup> Segundo YANAZE (2010), no contexto administrativo, a comunicação auxilia os processos administrativos, quais sejam planejamento, organização, liderança e controle, no comprometimento dos públicos com a organização. Na comunicação institucional promovem-se as boas relações do sistema organização-públicos, gerando valor à imagem e reputação organizacional. Já na comunicação mercadológica, promovem as boas negociações com clientes e fornecedores, no sentido de viabilizar a permanência econômica da organização.

<sup>3</sup> As várias redes de relacionamento são propostas a fim de serem gerenciadas por meio da criação e gestão de políticas específicas de comunicação. Elas se subdividem em diversas categorias, que perpassam as relações profissionais, pessoais e interpessoais.

Compreender as redes sociais e sua importância para o desenvolvimento econômico e social de comunidades e grupos sociais é fundamental para se entender o fenômeno do acesso à informação. O Instagram está testando um novo recurso de “Listas” que permite aos usuários compartilhem postagens e histórias apenas com grupos de amigos selecionados, criando um nível de exclusividade e intimidade através de suas listas pessoais no aplicativo.

As formas de comunicação mudaram drasticamente ao longo dos anos. Com o surgimento da tecnologia de computadores e a descoberta de formas mais rápidas de comunicação, as mídias sociais e as redes. As mídias sociais são uma maneira de as pessoas interagirem, compartilharem fotos on-line e trocarem pensamentos ou ideias sobre algo. O aumento da utilização de redes sociais alterou os meios pelos quais as pessoas interagem.

Conforme Morigi e Souto (2005, p.202), as tecnologias de informação e comunicação trouxeram à biblioteca elemento de dinamismo, proporcionando garantia a sua existência como instrumento vivo, funcional e atualizado, enfim moderno. Nesse processo de mudanças nas bibliotecas universitárias, o bibliotecário é retratado como um profissional ativo e em constante atualização, para aqueles que acompanham a evolução tecnológica. Este profissional deixou de ser visto apenas ligado ao material impresso e ao espaço físico da biblioteca. A sua ação é relacionada com a informação e os seus novos suportes.

Muitas bibliotecas têm recorrido ao acervo digital através de uma série de ferramentas de catalogação e adição de trabalhos, livros e outras fontes no geral para consulta sem a necessidade de sair de casa. Essas fontes digitais tem sido aprimoradas à medida em que as universidades cobram de seu corpo discente (e docente) as fontes a serem catalogadas. Dessa forma, a consulta formal da mesma obra do autor permite que seu trabalho seja encontrado por qualquer outra pessoa com acesso à internet, bem como seu criador pode verificar através de plataformas específicas quando seu trabalho for citado. Assim, Hubner e Kuhn afirmam que:

Atualmente, a maioria das bibliotecas universitárias tem como regra permitir o livre acesso dos usuários ao acervo para que possam manipular as obras e ter liberdade na escolha da informação de seu interesse. A partir do momento em que o usuário passou a ter livre acesso à biblioteca e, além disso, autonomia para permanecer nos seus espaços, um novo papel começa a ser atribuído a estas instituições. Elas passam a ser consideradas espaços de aprendizagem, com função relevante na construção de conhecimentos no ambiente acadêmico (HUBNER e KUHN, 2017, p. 59).

Discursa ainda os autores supracitados, que “os bibliotecários, por sua vez, não devem se restringir a função de guardar livros, mas também de “engajar-se, com alunos e professores, na busca da aprendizagem em consonância com os objetivos da instituição de ensino” (idem, p. 64).

O desenvolvimento tecnológico e a internet possibilitaram tipos de materiais que podem servir de suporte para a informação, mudando o conceito central da biblioteca do acervo para o acesso. Hoje, os usuários têm necessidades muito específicas e o bibliotecário pode auxiliá-los a filtrar o que realmente eles desejam no acesso a enorme quantidade de informação. “Não é mais o indivíduo que persegue a informação, mas as informações que soterram o indivíduo quando ele ousa acionar uma ferramenta de busca na internet”. (MILANESI, 2002, p. 51).

Em razão do uso das tecnologias cibernéticas, as bibliotecas contemporâneas contam com recursos tecnológicos que possibilitam ao profissional comunicar-se com os usuários virtualmente; agilizar o processamento técnico; disponibilizar documentos em formato eletrônico, podendo ser acessado por inúmeros usuários ao mesmo tempo em qualquer lugar do mundo; ou até mesmo criar uma biblioteca totalmente digital. Isto ampliou as possibilidades da biblioteca e do bibliotecário, que deixa de estar estritamente ligado à instituição biblioteca, já que as fontes de informação ultrapassam as suas paredes. Hoje, o objetivo de uma biblioteca é disponibilizar informação. Conforme Morigi e Souto, (2005). “O meio em que é possível armazenar e oferecer um maior número de informações é o meio eletrônico”.

Para atender a uma demanda crescente de universitários, as bibliotecas hoje devem oferecer um acervo diferenciado para seus usuários, e com o advento da velocidade acelerada e expansiva dos recursos tecnológicos, Anzolin e Corrêa asseveram que:

[...] com o advento da Internet e das Tecnologias de Informação e Comunicação, especialmente nas bibliotecas universitárias, a disseminação do conhecimento se tornou mais fácil, exigindo das bibliotecas e dos profissionais uma adaptação aos novos conceitos, trazendo a necessidade de um posicionamento convergente com as mudanças, de maneira a ampliar seu espaço de atuação [...] Agora, no século XXI, a tecnologia aliada às bibliotecas é uma realidade indiscutível. O uso das Tecnologias de Informação e Comunicação “não poderia ser diferente nas universidades e suas bibliotecas. Assim, nas bibliotecas, consequentemente, essas mudanças são visíveis na forma de atuação e prestação de serviços”. (ANZOLIN; CORRÊA, 2008, p. 806).

As bibliotecas hoje fazem uso das Tecnologias da Informação através dos dispositivos móveis para oferecer serviços, o que permite aos seus usuários acessarem o site e o catálogo de qualquer lugar e ter acesso a uma diversidade de materiais, podem ainda fazer uso de variadas redes sociais para obterem informações e interagirem em tempo real com a biblioteca universitária de seu interesse. Assim, Silveira (2014) afirma que as utilizações de ferramentas que acessam as bibliotecas digitais serão as mais usadas no século XXI:

Para isso, serão utilizadas as ferramentas do século XXI, como tablets, celulares, e-books, e redes sociais, ferramentas estas que permitem ao usuário estar conectado 24x7. Sendo assim, as bibliotecas também devem buscar meios para garantir que o acesso seja através de um acervo virtual, serviços online, ou mesmo com o tradicional catálogo. Esta é a nova missão da biblioteca universitária: tornar absolutamente ubíquos e pervasivos o acesso à informação, a comunicação e a aquisição de conhecimento. (SILVEIRA, 2014, p.72).

É importante ressaltar que apesar do grande avanço dos recursos tecnológicos, é perceptível que mediante tantas modificações, a biblioteca não perdeu o seu significado conferido historicamente. Muitos dos seus atributos tradicionalmente conhecidos ainda são responsáveis pela visão de biblioteca que temos.

A busca, a consulta, a produção e liberação do conhecimento persistem de forma bem mais dinâmica de modo a beneficiar a universidade como um único corpo. Entretanto, hoje é inadmissível ficar à margem do uso das tecnologias digitais, pois essas ferramentas agregam valor e importância inestimável ao bibliotecário que as utiliza com competência e respeito visando atender aos usuários internautas de forma satisfatória.

Outro ponto importante a ser pensado nesta escolha são os desafios e benefícios que acompanham esta implantação. O conhecimento técnico da equipe que vai trabalhar diretamente alimentando as redes sociais é fator importante no que toca a administrar um canal de atendimento e acesso direto do público com atualizações frequentes da página, tempo de dedicação, conteúdo que possa interessar aos usuários, linguagem a ser utilizada, tática de atração para as redes sociais possibilitando uma interação e proximidade com os usuários, gerando com isso uma maior popularidade atraindo o público e expandindo com a divulgação seus serviços e produtos.

#### **4.1 A Competência e a Qualidade da Biblioteca Universitária**

As Bibliotecas Universitárias desempenham suas atividades voltadas para o apoio ao ensino, pesquisa e extensão das universidades federais de cada estado, essas universidades têm como função a formação e preparação de profissionais para o mercado de trabalho do país nas mais diversas áreas do conhecimento humano, e também proporcionam oportunidade aos concluintes a ingressarem na carreira acadêmica cursando o mestrado e/ou doutorado.

As instituições de ensino superior do país têm a responsabilidade de formar profissionais qualificados e preparados para a sociedade nos mais variados campos da ciência, tal mister reflete na competência e qualidade de suas bibliotecas universitárias, que para os nossos dias é fundamental terem seus produtos e serviços disponibilizados também na *Web*,

pois a causa dessa necessidade foi a explosão de informações no meio não impresso e acesso das mesmas de forma *online*.

Nesse contexto, Andrade (2000) complementa argumentando que com o crescente uso de fontes de informações *online*, a biblioteca universitária necessita também migrar para o ambiente virtual, prestando serviços que apoiem as atividades de ensino, pesquisa e extensão.

Assim, o bibliotecário(a) deve estar preparado para o uso das plataformas digitais com competência, segurança e eficiência. O uso de novas tecnologias pelas bibliotecas universitárias vem crescendo e ganhando cada vez mais usuários que acessam os variados recursos da *Web* com vistas a obter a informação desejada.

Nesse contexto, Morigi e Pavan (2004) afirmam que a busca pela adequação a um novo contexto flexível e dinâmico tem levado as bibliotecas universitárias a refletir sobre sua organização, práticas e estratégias de atuação, apontando cada vez mais para o estabelecimento de parcerias e redes cooperativas.

## 5 METODOLOGIA

Trata-se de pesquisa exploratória, com abordagem qualitativa e caráter descritivo. A pesquisa caracteriza-se como exploratória, pois foram coletados dados em fontes bibliográficas, nos *sites* das bibliotecas centrais e no perfil da rede social Instagram de cada biblioteca universitária foco dessa pesquisa, num total de nove (09) bibliotecas, analisando assim suas postagens na plataforma, quanto à frequência de postagens e conteúdo, e também como destacam Marconi e Lakatos (2003) para um maior entendimento do objeto de pesquisa, no caso a ferramenta digital Instagram.

Justifica-se a abordagem qualitativa pela necessidade de interpretar e analisar os fatos e os aspectos observados no contexto selecionado na plataforma em estudo. O caráter é descritivo, pois houve a necessidade de descrever as características e contexto histórico das bibliotecas centrais e de seus perfis na plataforma digital Instagram. Esta pesquisa foi elaborada com base em três vertentes, o primeiro no campo bibliográfico, e o segundo na análise das postagens realizadas pelas bibliotecas universitárias, e o terceiro pelo envio online de um questionário as bibliotecas centrais que têm perfil próprio no Instagram.

Para Lakatos e Marconi (2001, p. 183), a pesquisa bibliográfica,

“[...] abrange toda bibliografia já tornada pública em relação ao tema estudado, desde publicações avulsas, boletins, jornais, revistas, livros, pesquisas, monografias, teses, materiais cartográficos, etc. [...] e sua finalidade é colocar o pesquisador em contato direto com tudo o que foi escrito, dito ou filmado sobre determinado assunto [...]”.

A observação também é um dos campos dessa pesquisa, sua importância está relacionada no que afirmam Cervo & Bervian (2002, p. 27), “observar é aplicar atentamente os sentidos físicos a um amplo objeto, para dele adquirir um conhecimento claro e preciso”. Nesse contexto, a observação dos elementos convergentes do Instagram que o caracteriza como veículo disseminador da informação, é também uma plataforma de produção de conteúdo.

Como um dos instrumentos de coleta de dados desta pesquisa, o Questionário utilizado contou com um total de seis (06) perguntas abertas e fechadas, entretanto predominou o primeiro tipo. O conteúdo do questionário versou sobre os seguintes assuntos: a) se a biblioteca possuía perfil exclusivo no Instagram; b) data de criação da conta no Instagram; c) qual o perfil profissional do gestor da conta; d) há quanto tempo esse profissional gerencia a conta; e) se é feito o acompanhamento das métricas no perfil do Instagram; f) Se o acompanhamento dessas métricas têm contribuído para melhoria dos serviços da biblioteca.

O questionário foi elaborado e enviado pela ferramenta Google formulário, que permite realizar pesquisa online de forma prática e objetiva, seu envio pela internet também proporciona comodidade e segurança. Considerando que as amostra desta pesquisa estão nos variados estados do Nordeste brasileiro, optou-se enviar os formulários pelo e-mail institucionais das bibliotecas universitárias foco deste estudo.

O questionário foi enviado dia 16/07/2020, com retorno após alguns dias de apenas três (03) unidades de informação, assim o dia 24/07/2020 foi necessário reenviar para as instituições que não responderam ao questionário, enfatizando assim a importância das respostas para a pesquisa. Dando prosseguimento, em seguida procedeu-se a tabulação dos dados recebidos.

Objetivando delimitar o universo pesquisado, foram analisados somente os *websites* das bibliotecas centrais das universidades federais da região nordeste do Brasil, desconsiderando-se dessa forma as bibliotecas setoriais, pois as mesmas não fizeram parte do foco dessa pesquisa.

A população desta pesquisa são todas as bibliotecas centrais das universidades federais da região nordeste do Brasil, que têm presença própria na plataforma do Instagram. A amostra da pesquisa ocorreu com base nas seguintes características:

- Bibliotecas centrais localizada na região do nordeste brasileiro;
- Estar cadastrada no Instagram, ou seja, ter um perfil próprio;
- Sua frequência de postagem e relevância de conteúdo publicado;
- Sua interação com usuário.

A coleta de dados para o desenvolvimento desta pesquisa foi retirada dos perfis estudados. Os *websites* institucionais das bibliotecas analisadas serviram para identificar suas características, objetivos, público-alvo, serviços e atividades. A técnica de coleta de dados escolhida foi à observação - de forma geral o perfil e de algumas imagens aleatórias, objetivando verificar o que foi postado pelas bibliotecas universitárias no Instagram.

A observação abrangeu os recursos informacionais e os recursos que a ferramenta Instagram contempla. Os perfis são variados, alguns possuem muitas publicações outros não. Considerando este aspecto, as observações foram feitas do perfil de forma geral, ou seja, na página principal do perfil e com base em imagens aleatórias. Assim foram listadas as seguintes visualizações:

- a) Quanto ao Acervo: alguns itens que compõem a coleção da biblioteca; suas fontes informacionais, das quais destaca-se livros, materiais iconográficos,

- cartográficos, periódicos, entre outros;
- b) Eventos: culturais, artísticos, educacionais, de entretenimento e lazer realizadas pela biblioteca ou no espaço da biblioteca;
  - c) Serviços: empréstimos de materiais, programas educacionais, pesquisa e auxílio de bibliotecários, acesso a ferramentas tecnológicas, entre outros;
  - d) Espaço: fotos do ambiente externo e interno das bibliotecas;

Para a realização da observação dos conteúdos e frequência das postagens no Instagram pelas bibliotecas universitárias, foi utilizada a ferramenta digital *Ninjalitics*; que proporciona uma análise das atividades de cada perfil estudado ocorridas na semana anterior ao dia pesquisado, fornecendo informações métricas e relatórios gráficos sobre o perfil consultado de forma detalhada.

## 6 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Essa pesquisa buscou analisar qual a presença e atuação das bibliotecas universitárias do nordeste brasileiro que tem perfil próprio no Instagram, suas frequências de postagens, conteúdos e o perfil profissional dos seus gestores.

Na análise dos dados relativos aos conteúdos postados pelas bibliotecas universitárias, conforme proposto neste estudo e tendo em vista os procedimentos quanto aos objetivos a serem alcançados, verificou-se que das nove (09) bibliotecas universitárias pesquisadas, apenas três (03) não possuem conta própria no Instagram, são elas: a biblioteca central da UFBA, a biblioteca central da UFS, e a biblioteca central da UFMA, entretanto utilizam contas em perfis que congregam várias outras unidades de informação do mesmo sistema de biblioteca da mesma universidade.

Esta pesquisa teve por objetivo pesquisar as bibliotecas universitárias que tem perfil próprio no Instagram, sendo assim foram analisadas apenas as seguintes bibliotecas universitárias, cuja análise resultou nos seguintes dados coletados<sup>4</sup>, conforme mostra o Quadro 6 a seguir:

**Quadro 6 - Análise das bibliotecas universitárias que possuem contas próprias no Instagram**

Sigla da Universidade	Perfil no Instagram da Biblioteca Central	Seguidores	Segue	Postagens (publicações)	Curtidas <sup>5</sup>	Comentários	Visualizações
UFAL	@sibiufal	5.242	820	1.201	85	7	331
UFPE	@bibliotecacentralufpe	2.721	2.636	127	149	1	Sem registro
UFPB	@bibliocentralufpb	3.153	289	349	47	2	320
UFRN	@bezm_ufrn	4.110	90	373	104	2	356
UFC	@bccpufc	7.922	4.357	1.871	34	1	86
UFPI	@bccbufpi	804	368	90	26	1	Sem registro

Fonte: Ninjalitics.com (Outubro/2020).

O Quadro 6, mostra as bibliotecas universitárias que tem perfil próprio no Instagram, demonstrando assim sua importância quanto ao seu uso como forma de uma melhor prestação de seus serviços e divulgação de seus produtos para seus usuários e potenciais seguidores, os dados obtidos foram extraídos da ferramenta digital *Ninjalitics*, nos dias 29 e 30/10/2020.

<sup>4</sup>Dados coletados em outubro/2020

<sup>5</sup> As curtidas, comentários e visualizações são dados referentes às últimas 12 postagens semanal.

A realidade verificada no Quadro 6 se coaduna com o que afirmou Silveira (2014), quando enfatizou que as utilizações de ferramentas que acessam as bibliotecas digitais serão as mais usadas no século XXI, dentre as quais se destacam os tablets, celulares, e-books, e redes sociais, ferramentas estas que permitem ao usuário estar conectado.

A ferramenta *Ninjalitics* emite um relatório diário de cada perfil pesquisado do Instagram inserido em sua plataforma, disponibilizando assim dados relevantes conforme visto na tabela sete (07), o relatório mostra os últimos doze (12) posts da semana anterior ao dia da pesquisa, ou seja, nesta pesquisa os dados obtidos no Quadro 7, são relativos a semana de 19/10/2020 a 23/10/2020.

Analisando a quantidade de seguidores de cada biblioteca, que são seus usuários e potenciais internautas que interagem com a unidade de informação de forma compartilhada e em busca de conhecimentos de seus interesses em conformidade com as postagens de cada perfil, e tendo em vista essas apresentar em conteúdos informativos e relativos às atividades virtuais e presenciais que são disponibilizadas por cada biblioteca universitária em determinado período, verificou-se que o perfil @bccpufc da conta do Instagram da biblioteca central da Universidade Federal do Ceará tem o maior número de seguidores, enquanto o perfil @bccbufpi da biblioteca central da Universidade Federal do Piauí apresenta o menor número de seguidores.

Analisaremos assim as mensurações de cada perfil do Instagram das bibliotecas universitárias deste estudo. Os dados verificados no perfil @sibiufal mostram que aquela unidade de informação consta com 5.242 seguidores até o dia 30/10/2020, com um total de 1.201 postagens desde sua criação, nesse período ocorreram sete (07) comentários, e 331 visualizações, ou seja, um bom engajamento de interação com seus usuários. O Instagram da biblioteca central da UFPE tem 2.721 seguidores, consta com 127 postagens e 149 curtidas na média semanal.

Quanto ao perfil do Instagram da biblioteca central da UFPB, foram analisados os dados mensurados sobre as atividades dessa ferramenta digital, observa-se que o perfil da BC/UFPB obteve uma considerável gama de 320 visualizações, também possui um número expressivo de seguidores, constando com 3.153, com 47 curtidas na média semanal.

A biblioteca central da UFRN é denominada biblioteca central Zila Mamede, assim seu perfil no Instagram é @bczm\_ufrn, o estudo feito sobre o uso dessa plataforma digital, resultou nos seguintes dados: O Instagram da biblioteca Zila Mamede consta com 4.110

seguidores, já publicou até o momento 373 vezes, na média semanal consta com 104 curtidas e 356 visualizações de seus seguidores ou visitantes do perfil.

O Instagram da biblioteca central da Universidade Federal do Ceará, consta com um perfil próprio e com uma quantidade de seguidores bem expressiva, sendo, portanto, destaque dentre as demais da região Nordeste do Brasil, pois a mesma consta com 7.922 seguidores, a BC/UFC já publicou 1.871 vezes, com uma média semanal é de 34 curtidas e 86 visualizações, é até o momento a biblioteca central com maior número de postagens.

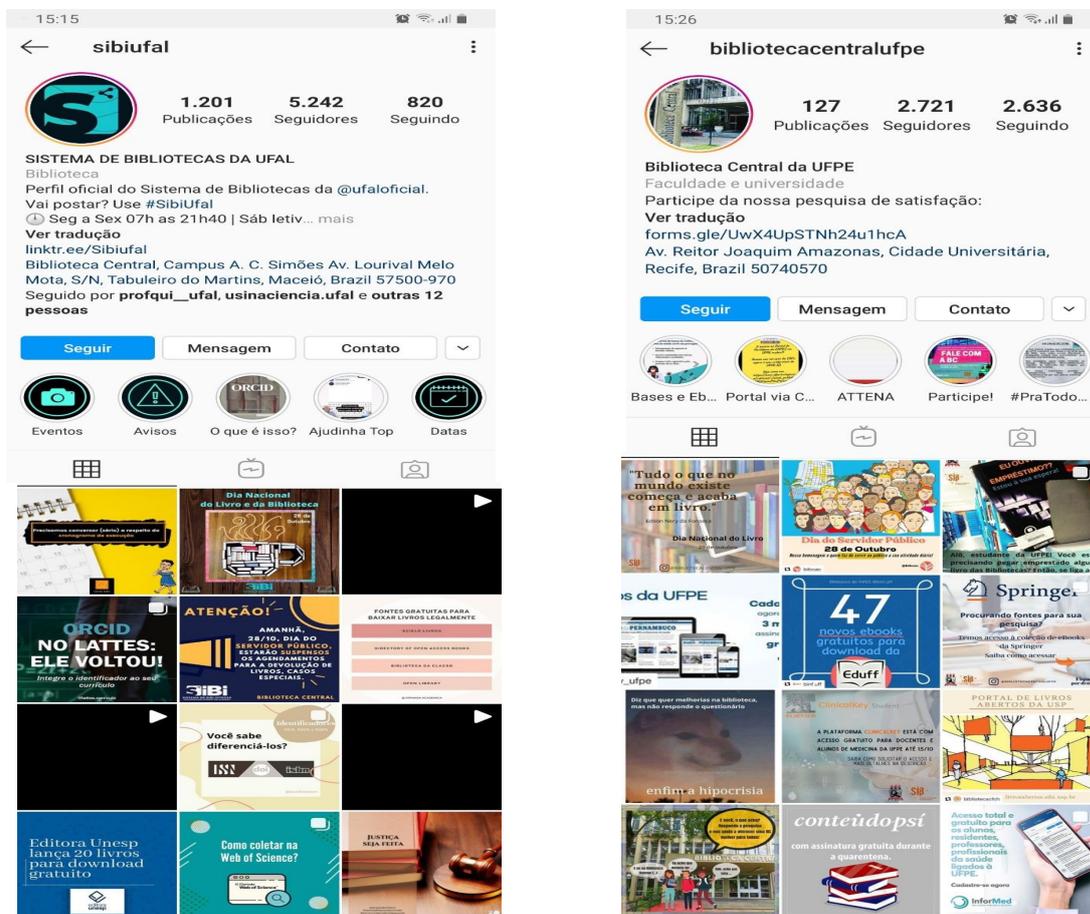
Tendo em vista a quantidade expressiva de seguidores que consta no perfil do Instagram da BC/UFC, esta pesquisa comprova os argumentos expostos por Andrade (2000), que assevera a necessidade de a biblioteca universitária migrar para o ambiente virtual, tendo em vista o crescente uso de fontes de informações *online*. Condicionando assim, o bibliotecário(a) para estar preparado quanto ao uso das plataformas digitais com competência, segurança e eficiência.

A biblioteca central da Universidade Federal do Piauí, também marca presença na plataforma digital Instagram usando o perfil próprio @bccbufpi, participando assim do contexto cibernético e fazendo uso das Tecnologias da Informação e Comunicação, divulgando seus produtos e serviços, atendendo seus usuários, compartilhando e disseminando informação online com segurança. Assim, verifica-se que o Instagram da BC/UFPI tem 804 seguidores, consta com 90 publicações, com uma média semanal de 26 curtidas. Em síntese, os dados constantes no Quadro 7, foram coletados em uma ferramenta digital de mensuração de Instagram, são relativos a um período semanal e são obviamente variáveis quanto aos dados sobre curtidas, comentários e visualizações.

Quanto aos conteúdos postados no Instagram pelas bibliotecas universitárias desta pesquisa, constatou-se que as diversas postagens analisadas no feed individual de cada unidade informacional, mostraram a importância e o compromisso que os gestores das contas do Instagram têm em disseminar a informação e disponibilizar seus produtos e serviços aos seus usuários virtuais, considerando a grande gama de temas de relevância publicados para seus seguidores.

A utilização da ferramenta *Ninjalitics* proporciona a visualização das doze (12) últimas postagens no Instagram dos perfis pesquisados. Assim sendo, a biblioteca central da UFAL e UFPE demonstradas na Figura 2, revelam o valor e a importância dessa plataforma para divulgação e disseminação de seus produtos e serviços, além de harmonizar a interação com seus usuários.

**Figura 2 - Doze últimas postagens no Instagram da biblioteca central da UFAL e UFPE**

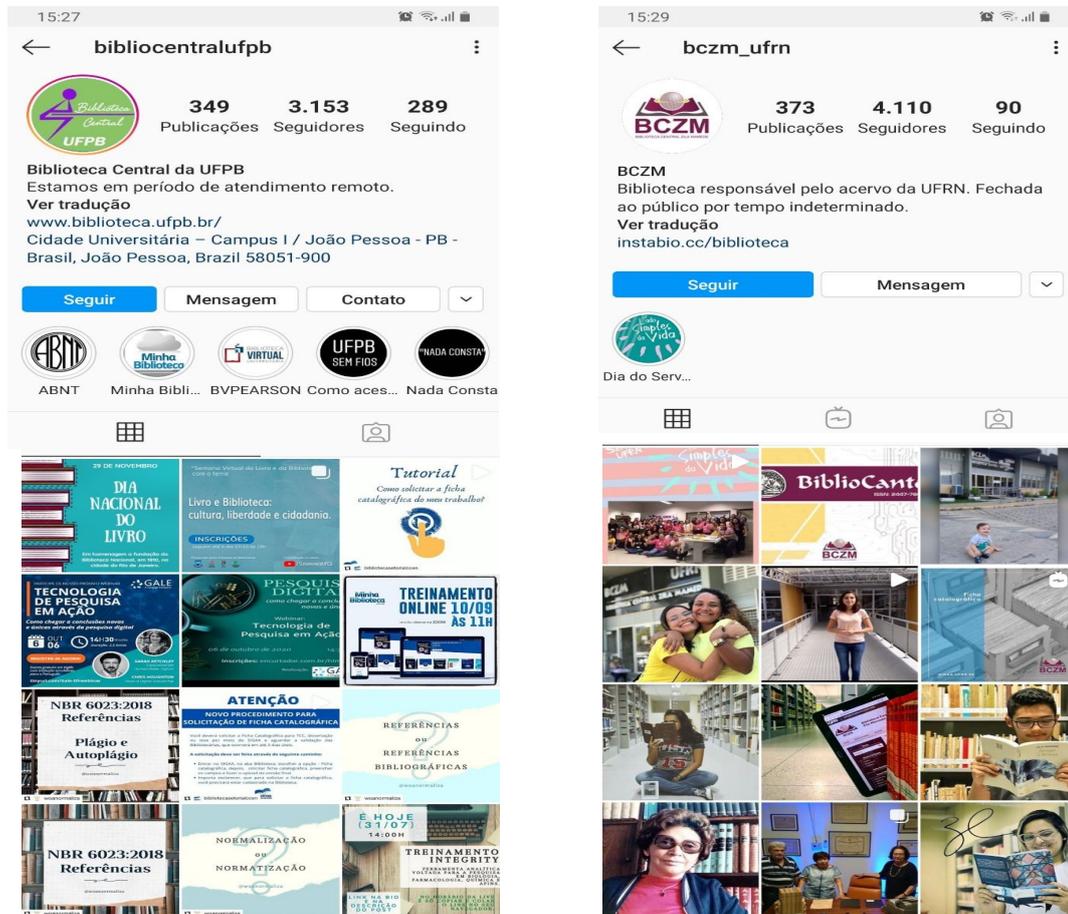


Fonte: Pesquisa do Autor (2020).

Realizando a observação nesses dois (02) *feeds* que constam da Figura 2, que são os perfis das bibliotecas centrais das universidades federais de Alagoas e Pernambuco, verificase os conteúdos postados, cujas publicações buscam manter os usuários informados sobre as atividades da unidade de informação a qual é seguidor. O feed do Instagram da biblioteca central da UFAL (@sibiufal), utiliza *stories* que proporcionam aos usuários uma melhor visualização de suas atividades. Analisando assim o uso e a visualização dos *stories*, constatou-se neste estudo o que Anzolin e Corrêa (2008), afirmaram quanto ao uso das Tecnologias de Informação e Comunicação, cujos autores afirmaram que não poderia ser diferente nas universidades e suas bibliotecas o uso de tais tecnologias, sendo essas mudanças visíveis na forma de atuação e prestação de serviços dessas unidades de informação.

A Figura 3 apresenta a visualização dos feeds das postagens das bibliotecas centrais das universidades federais da Paraíba e Rio Grande do Norte.

Figura 3 - Doze últimas postagens no Instagram da biblioteca central da UFPB e UFRN

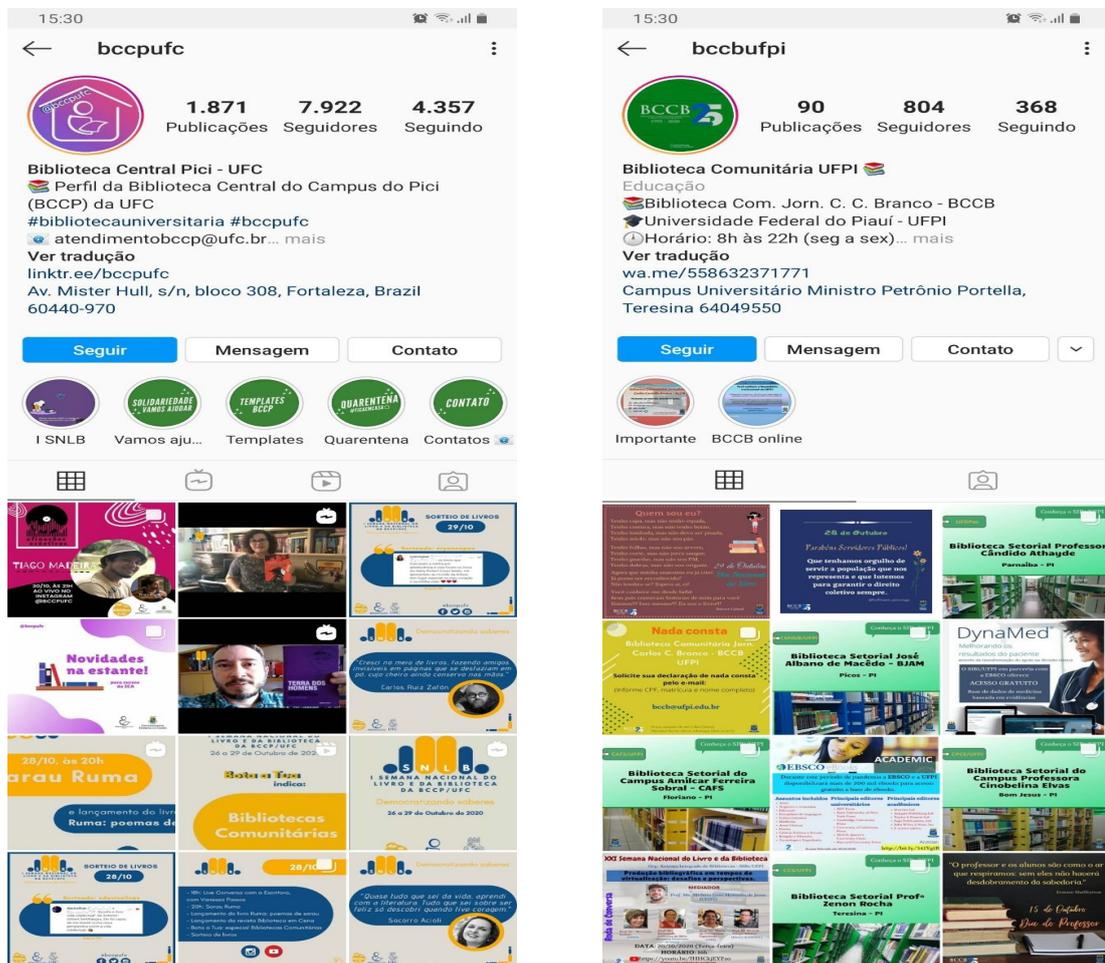


Fonte: Pesquisa do Autor (2020).

Analisando os conteúdos acima que foram postados no Instagram, observa-se as publicações das bibliotecas centrais das universidades federais da Paraíba e Rio Grande do Norte, as quais mostram os temas publicados que versam sobre os mais variados assuntos inerentes a comunidade acadêmica.

A Figura 4 a seguir mostra as publicações no perfil do Instagram das bibliotecas centrais das universidades federais do Ceará e do estado do Piauí.

Figura 4 - Doze últimas postagens no Instagram da biblioteca central da UFC e UFPI



Fonte: Pesquisa do Autor (2020).

O uso do Instagram como ferramenta digital pelas bibliotecas universitárias é de grande importância para disseminação, divulgação e compartilhamento do acervo digital, dos produtos e serviços ofertados pela unidade de informação, além de proporcionar comunicação e interação entre bibliotecas e usuários.

Considerando o universo de assuntos inerentes as bibliotecas das universidades federais, e sua disseminação utilizando a ferramenta digital Instagram, observa-se no Quadro 7 os conteúdos postados que são direcionados a comunidade acadêmica, sempre objetivando orientar quanto a pesquisa científica, Normas da ABNT; download de e-books, Acesso à base de dados vídeos institucionais; Instrução sobre Ficha Catalográfica; Incentivo à leitura; Sarau musical e literário; Live Produção Bibliográfica, eventos culturais, etc., assim a ferramenta

digital Instagram proporciona uma visão diversificada dos serviços e produtos que são ofertados aos seus usuários, satisfazendo assim suas necessidades informacionais.

**Quadro 7 - Conteúdos postados no Instagram pelas bibliotecas universitárias**

Perfil no Instagram	Usa stories	12 Últimos conteúdos postados	Tipo de postagem mais frequente
@sibiufal	sim	Informações relativas à pesquisa científica; Normas da ABNT; Dia do Livro e da Biblioteca; ORCID; download de e-books; Informativos; Diferença de ISSN e ISBN; Dia do Servidor Público; Uso da Web of Science; UNESP livros para download.	Informações relativas à pesquisa científica; Normas da ABNT;
@bibliotecacentralufpe	sim	Dia Nacional do Livro; Dia do Servidor Público; Informativos aos usuários; 47 Downloads de livros; Acesso à base de dados Springer; Acesso à base de dados da Elsevier; Portal de Livros abertos da USP; ConteúdoPsi; Acesso à base de dados da Informed.	Acesso à base de dados Springer; Acesso à base de dados da Elsevier; Acesso à base de dados da Informed.
@bibliocentralufpb	sim	Dia Nacional do Livro; Semana Virtual do Livro; Tutorial (ficha catalográfica); Pesquisa Digital (Live); Treinamento online; NBR 6023/2018 (Análises); Informativo (ficha catalográfica); Treinamento Uso de Ferramenta digital; Dicas de estudos (tira dúvidas)	Pesquisa Digital; Treinamento online (Live); Treinamento Uso de Ferramenta digital;
@bczm_ufrn	sim	Vídeo institucional; Bibliocanto; Instrução sobre Ficha catalográfica; incentivo à leitura; Homenagem a Bibliotecária Zila Mamede.	Incentivo à leitura; Vídeo institucional
@bccpufc	sim	Sarau musical; Vídeo institucional; Novidade na estante; Sarau literário; Semana Nacional do Livro e da Biblioteca.	Sarau musical; Sarau literário; Semana Nacional do Livro e da Biblioteca.
@bccbufpi	sim	Dia do Servidor; Dia Nacional do Livro; Biblioteca Setorial; Dia do Professor; Live Produção Bibliográfica; Disponibilização de e-books em tempo de pandemia. Acesso à base de dados EBSCO (gratuito).	Dia do Servidor; Dia Nacional do Livro; Acesso a base de dados EBSCO (gratuito); Disponibilização de e-books; Biblioteca Setorial.

Fonte: Autor da pesquisa (2020).

Observa-se nas postagens acima que as bibliotecas centrais das universidades federais, encontram no uso do Instagram um verdadeiro aliado para apresentar aos seus usuários suas atividades diárias, buscando sempre mantê-los informados, disponibilizando assim seus serviços, produtos e recursos informacionais para atender de forma satisfatória seus usuários.

Com relação a frequência com que são postados os conteúdos nos perfis dos Instagram das bibliotecas centrais desta pesquisa, constatou-se que variam em média de uma (01) a três

(03) postagens por dia, para uma melhor visualização da frequência das postagens elaborou-se o Quadro 8 com os seguintes dados.

**Quadro 8 - Frequência de postagens de conteúdos nos perfis do Instagram**

Sigla da Universidade	Perfil no Instagram da Biblioteca Central	Frequência de postagens por dia
UFAL	@sibiufal	2 a 3
UFPE	@bibliotecacentralufpe	1 a 2
UFPB	@bibliocentralufpb	1
UFRN	@bczm ufrn	1
UFC	@bccpufc	1 a 3
UFPI	@bccbufpi	1

Fonte: Autor da Pesquisa (2020).

Analisando o Quadro 8, com relação a variação de dias das frequências com que as bibliotecas universitárias desse estudo apresentaram em seus perfis de seus Instagram, verifica-se que há uma proporcionalidade que envolve interação entre usuários e instituição que geram engajamento relacionado com as incidências de curtidas, visualizações, comentários em cada perfil, ou seja, conforme o fluxo de interação que ocorre entre seus usuários e visitantes dos perfis.

Com enfoque na análise dos dados desta pesquisa, no que concerne aos perfis do Instagram de cada biblioteca universitária deste estudo, verificou-se as *#hashtags* mais utilizadas pelos usuários na disseminação dos temas de seus interesses em cada plataforma digital de sua unidade de informação, a qual é seguidor ou visitou o perfil. O Quadro 9 mostra as *#hashtags* que foram utilizadas nos perfis de cada biblioteca central deste estudo:

Quadro 9 - Lista das *hashtags* mais usadas nos últimos 12 posts do Instagram dos perfis das Bibliotecas Universitárias

Perfis analisados	Logo do perfil	<i>#hashtags</i> mais usadas
@sibiufal		#Sibiufal #Bibliotecas Universitárias #doutorado #pesquisacientifica; #mestrado #mulheresnaciencia #comunicacaocientifica #dissertacao #metodologiadapesquisa #tese# artigocientifico# tcc #openscience [...]
@bibliotecacentralufpe		#bibliotecacentralufpe #bcufpe #ufpe #sibufpe #PraCegoVer #acessoapesquisa #pesquisacientifica #repositorioufpe #dicadeleitura #dissertacaoartesvisuais #sciencedirect #acervosbibliotecasufpe #dicalives #dicacinema [...]
@bibliocentralufpb		#pesquisacientifica #orcid

@bczm_ufrn		#bookface #bibliotecauniversitária #tbt #travanabeleza #museucamaracascudo #ficaemcasa #iniciodeumsonho #mussumforevis #bufo
@bccpufc		#Repost #quarentena #lugardepoesia #bibliotecasufc #ufcevocecontracoronavirus #ArteNaBiblioteca #tamojunto #livros #Fortaleza #CenaMusicalCearense #book #MarcaNaAgenda #biblioteca
@bccbufpi		#bccbufpi #ufpi #bibliotecaufpi #vempraufpi #Repost #CAPES #minhaufpi #noticias #EaD #cursoonline #UAB #MEC #CarlosCasteloBranco #SIBiUFPI #25anosBccb #TecnologiasdaInformacao #Cursosgratuitos

Fonte: Ninjalitics.com (2020)

Verifica-se que os temas listados nas *hashtags* utilizadas pelos usuários e/ou visitante de cada perfil, demonstra familiaridade com os assuntos acadêmicos, isso significa que há um bom engajamento entre a biblioteca universitária e seus seguidores. A função da *hashtag* é agrupar imagens relacionadas a determinado assunto. Nesse contexto Piza (2012, p.12) relata que este recurso facilita a disseminação de um tópico, assim como organiza o acompanhamento do conteúdo e discussões em relação ao tema colocado em pauta.

Utilizando a ferramenta Google formulário, foi enviado questionário para as bibliotecas universitárias, sendo elaboradas seis (06) questões que abordaram o universo do uso e a gestão do Instagram pelas unidades de informação foco desta pesquisa. Ressalto que as respostas constantes podem ser vistas no Apêndice C, e foram respondidas pelos responsáveis pela conta do Instagram daquelas unidades de informação. As indagações objetivaram conhecer o funcionamento, a gestão, tempo de criação e os benefícios do uso do Instagram pelas bibliotecas universitárias foco desta pesquisa.

Quando indagado aos responsáveis pelas bibliotecas se possuíam contas próprias no Instagram, todas responderam que sim; quanto ao ano de criação, uma foi em 2017 (BC-UFPB); uma em 2018 (BC-UFC), duas responderam que a conta foi criada no ano de 2019 (BC-UFAL e BC-UFPE), uma em 2020 (BC-UFPI), e em destaque a que tem a conta mais antiga com perfil no Instagram é a BC-UFRN, criada em 2013.

Foi questionado aos responsáveis pelas bibliotecas, qual o perfil do gestor da conta do Instagram, as respostas foram surpreendentes dado a importância da gestão estar sob a responsabilidade de um profissional comprometido com a disseminação da informação, assim das seis (06) bibliotecas centrais pesquisadas, cinco (05) possuem bibliotecários(as) como gestor da conta (BC: UFPE, UFPB, UFRN, UFC, UFPI) e apenas uma tem como gestor da

conta uma graduada em Comunicação social (BC-UFAL), entretanto é mestranda em Ciência da Informação.

Indagado há quanto tempo esses gestores estão gerenciando a conta do perfil do Instagram, a BC-UFAL respondeu que desde o início da criação que tem a Graduada em Comunicação Social como gestora; o atual gestor da BC-UFPE está há 5 meses gerenciando a conta; a BC-UFPB respondeu que um dos bibliotecários está gerenciando a conta desde o início e o outro está apenas há quatro (04) meses; a BC-UFRN tem três (03) servidores a gestão da conta: um bibliotecário, um arquiteto e um bacharel em direito, dos quais o arquiteto está desde o ano de 2013, ou seja há sete (07) anos gerenciando a conta e os outros dois tem apenas dois anos na gestão conjunta; a BC-UFC respondeu que alguns dos gestores estão desde 2018 e outros a partir de 2020; enquanto na BC-UFPI, a bibliotecária está gerenciando a conta do perfil do Instagram desde o início de sua criação.

Em relação ao acompanhamento das métricas nas contas do Instagram de suas bibliotecas centrais, a BC da UFAL, UFPE e UFC responderam que sim, e com relação à BC-UFPB respondeu que não acompanhavam as métricas, como regra, para todas as postagens, e quanto à BC-UFRN disseram que Sim, e que existe um calendário de postagens e acompanhamento de visualizações; a BC-UFPI respondeu que realizam acompanhamento das métricas, mas que ainda estão se adaptando.

A sexta e última questão abordou uma questão vital para os gestores das contas de Instagram das bibliotecas centrais desta pesquisa, nesta, foi indagado se o acompanhamento das métricas contribui para a melhoria dos serviços e produtos da biblioteca; a BC: UFAL, UFPE e UFC responderam que sim; a BC-UFPB enfatizou em sua resposta que “Sem dúvidas, as métricas ajudam a entender que tipo de postagem chamam mais o interesse dos nossos seguidores, e qual deve ser nosso foco nessa rede social”, demonstrando dessa forma a grande importância de serem realizadas as métricas quando se utiliza uma rede social; a BC-UFRN foi categórica em afirmar que “Sim, nos auxilia para entendermos o comportamento e o que os nossos usuários possui mais interesse em nossas redes sociais”, ratificando assim a preocupação que se tem em realizar as métricas com o objetivo de melhor atender seus usuários de forma satisfatória e com credibilidade nas suas postagens no Instagram.

Quanto à BC-UFPI, respondeu que ainda estão se adaptando para iniciar o acompanhamento das métricas no perfil de seu Instagram. Nesse contexto, afirma Markgren (2008), que os usuários estão mudando, e as bibliotecas que não se adaptarem às mudanças

correm o risco de extinção. Para ele, o maior desafio das bibliotecas é compreender as demandas de informação dessa geração cibernética.

Quanto à BC-UFPI, respondeu que ainda estão se adaptando para iniciar o acompanhamento das métricas no perfil de seu Instagram. Nesse contexto, afirma Markgren (2008), que os usuários estão mudando, e as bibliotecas que não se adaptarem às mudanças correm o risco de extinção. Para ele, o maior desafio das bibliotecas é compreender as demandas de informação dessa geração cibernética.

## 7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa teve por objetivo analisar a presença e atuação das bibliotecas centrais universitárias federais do nordeste brasileiro que tem perfil próprio no Instagram. Analisando assim a importância dessa ferramenta digital e sua aplicação como instrumento eficaz na divulgação dos produtos e serviços das bibliotecas deste estudo. De acordo com a temática proposta, fez-se necessário uma abordagem sobre o surgimento da universidade e por consequência a origem da biblioteca universitária.

A pesquisa verificou que a universidade moderna é oriunda das escolas medievais, cujo valor social era reconhecido por serem locais de estudo que eram abertos a estudantes de todas as partes da Europa, as quais tinham o objetivo de educar funcionários e monges com a finalidade de superar o nível da catedral e das escolas monásticas. Assim, em 1694 na Europa, os Luteranos fundaram a primeira universidade moderna de Halle. Os métodos inovadores de Halle estimularam a Universidade de Göttingen (fundada em 1737) uma geração depois e posteriormente pelas demais universidades alemãs e americanas.

A importância da biblioteca universitária está em sua participação no processo de disseminação da informação, preparando e especializando profissionais para desempenhar com competência suas atribuições, sendo assim um organismo a serviço do bem público e dos interesses da sociedade que busca sempre a satisfação de suas necessidades informacionais. Cumpre dessa forma seu papel como instituição social que atende seus usuários com a convicção de que ao disponibilizar seus produtos e serviços, enaltece a construção do conhecimento humano.

As unidades de informação têm por missão buscar proporcionar a satisfação de seus usuários de forma a atendê-los em sua plenitude. A biblioteca universitária por sua vez, tem ainda missão mais atuante, pois está inserida no contexto das atividades de ensino, pesquisa e extensão da universidade. É assim um organismo em constante dinâmica, que requer cada vez mais recursos humanos preparados e capacitados em acompanhamento do processo evolutivo que vem sofrendo a biblioteca universitária ao longo de sua existência, assim para Figueiredo (1994) a profissão de bibliotecário torna-se cada vez mais necessária, tendo em vista, um profissional capacitado a exercer atividades de organização, por conseguinte, ao auxílio na localização e disponibilização da informação registrada a todos os cidadãos. (*ibidem op. Cit.*)

A internet vem evoluindo exponencialmente desde a sua criação, o acelerado avanço das tecnologias da informação e comunicação tem viabilizado a globalização e a interação

entre as pessoas, o compartilhamento e a disseminação da informação é hoje uma realidade que despertou na humanidade o interesse em adquirir mais conhecimento de fontes confiáveis e de credibilidade.

No que se refere às bibliotecas e o uso das tecnologias da informação e comunicação, os autores Morigi e Souto (*ibidem op. Cit.*), asseveram que as tecnologias de informação e comunicação trouxeram à biblioteca elemento de dinamismo, proporcionando garantia a sua existência como instrumento vivo, funcional e atualizado, enfim moderno. Nesse processo de mudanças nas bibliotecas universitárias, o bibliotecário é retratado como um profissional ativo e em constante atualização, para aqueles que acompanham a evolução tecnológica.

As redes sociais quando utilizadas com objetividade são excelentes ferramentas que viabilizam as organizações uma maior interatividade no que se refere ao compartilhamento de informação, além de maximizar a relação usuário-cliente. No tocante ao proposto por essa pesquisa, a rede social Instagram foi o foco desse estudo, onde se analisou seu uso pelas unidades de informação pelas universidades federais da região nordeste do Brasil, verificou-se ainda esse contexto quais as bibliotecas que tem conta própria no Instagram, qual o perfil profissional do gestor da conta, há quanto tempo era gestor, buscou-se saber também qual o ano de criação da conta, e se o uso do Instagram melhorou a divulgação dos produtos e serviços da biblioteca.

A pesquisa revelou que das nove (09) bibliotecas centrais das universidades federais do Nordeste, seis (06) utilizam contas própria no Instagram e três fazem uso do Instagram integradas ao sistema de bibliotecas de suas instituições, não sendo este último caso foco desta pesquisa. O uso dessa rede social digital importa em dizer que essas bibliotecas estão usando a *Web 2.0*, pois o Instagram é uma de suas ferramentas.

Quanto aos perfis dos profissionais que são gestores das seis contas do Instagram desta pesquisa, identificou-se Bacharéis em Biblioteconomia, Comunicação Social, Direito, Arquitetura, desses gestores alguns dos bibliotecários é mestrando em Ciência da Informação, ou seja, os gestores da conta do Instagram são todos portadores de curso superior.

Verificou-se uma variedade quanto ao tempo que cada umas das bibliotecas têm de criação da conta, cronologicamente analisando temos a biblioteca BC-UFRN com maior tempo de criação (2013), seguida pela BC-UFPB 2017, em 2018 BC-UFC, no ano de 2019 BC-UFAL e BC-UFPE e a mais recente BC-UFPI em 2020. As bibliotecas universitárias pesquisadas em torno de 90% asseveraram que acompanham e realizam análise das métricas

em seus perfis, a exceção foi a Biblioteca Central da Universidade Federal da Paraíba, que afirmou não acompanhar e nem realizar análise métrica de seu perfil no Instagram.

Este estudo objetivando verificar a potencialidade do uso da ferramenta digital Instagram pelas unidades de informação pesquisadas constatou que o acompanhamento das métricas contribui de forma satisfatória no auxílio da melhoria dos serviços e aquisição de produtos para biblioteca, além de servir como parâmetro para compreensão dos interesses e comportamentos dos usuários.

Dessa forma conclui-se que esta pesquisa demonstrou a importância e a utilidade do uso da rede social Instagram pelas bibliotecas universitárias, vale ressaltar que esse tema não se encerra com esse estudo, pois a cada dia as Tecnologias da Informação e Comunicação evoluem rapidamente e transcendem as fronteiras digitais de forma inimagináveis, o Instagram desde sua criação o ano de 2010 aos dias de hoje, é uma rede social que tem muitos usuários, atingiu no ano de 2018 a marca de um bilhão de usuários ativos.

Esta pesquisa comprovou que as bibliotecas universitárias que fazem uso da ferramenta digital Instagram, estão cada vez mais melhorando seus serviços e disseminando informação confiável e de qualidade, atendendo assim os interesses de seus usuários, concluiu dessa forma que a Biblioteca Universitária ao fazer uso das tecnologias de informação e comunicação assume uma postura proativa preservando sua sobrevivência, mantendo assim seu papel de provedora, mediadora e disseminadora da informação.

## REFERÊNCIAS

- ALVES, A. P. M.; VIDOTTI, S. A. B. **G.O Serviço De Referência e Informação Digital**. *Biblionline*, v.2, n.2, 2006. Disponível: <http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/biblio/article/view/611>. Acessado em 12 mar.2020.
- AMEM, B. M. V.; NUNES, L. C. **Tecnologias de Informação e Comunicação: contribuições para o processo interdisciplinar no ensino superior**. *Rev. bras. educ. med.*, Dez 2006, vol.30, no.3, p.171-180. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0100-55022006000300008&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-55022006000300008&lng=en&nrm=iso). Acesso em: 18 mar. 2020
- ANDRADE, M. E. A. et al. **A biblioteca universitária no meio digital: análise das bibliotecas dos cursos de direito em Minas Gerais**. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 10, 2000, Florianópolis. Anais eletrônicos. Disponível em: <http://www.sibi.ufrrj.br/snbu/snbu2002/oralpdf/95.a.pdf> . Acesso em: 28 fev. 2020
- ANZOLIN, H. H.; CORRÊA, R. L. T. **Biblioteca universitária como mediadora na produção de conhecimento**. *Diálogo Educacional*, Curitiba, v.8, n.25, set./dez. 2008. Disponível em: <http://www2.pucpr.br/reol/index.php/DIALOGO?dd1=2448&dd99=view>. Acesso em: 27 maio 2020
- ARRUDA, S, M.; CHAGAS, J. **Glossário de Biblioteconomia e Ciências afins**. Florianópolis: Cidade Futura, 2002.
- BALDUINO, J. de O.; CASTELANO, K. L.; BALDUINO, J. de O. **As Redes Sociais e as Tecnologias de Informação e Comunicação na Promoção da Aprendizagem Colaborativa**. XI EVIDOSOL e VIII CILTEC – on-line – junho/2014 – Disponível em: <http://evidosol.textolivre.org>. Acesso em: 13 mar. 2020.
- BARSOZZI, R. **A informática na biblioteconomia e na documentação**. São Paulo: Polis, APB, 1990.
- BATTLES, M. **A conturbada história das bibliotecas**. São Paulo: Planeta do Brasil, 2003.
- BAX, M. P. **SÁBIO: Sistema de Agentes para Bibliotecas Digitais**. Disponível em: [https://www.researchgate.net/publication/242100836\\_SABiO\\_Sistemas\\_de\\_Agentes\\_para\\_Bibliotecas\\_Digitais](https://www.researchgate.net/publication/242100836_SABiO_Sistemas_de_Agentes_para_Bibliotecas_Digitais). 1997. Acesso em 15 mar. 2020.
- BESSA, A. R. **Influenciadores em redes sociais digitais: uma análise aplicada ao Instagram**: o processo de desenvolvimento do ambiente e das possibilidades interativas em comunicação. Dissertação (Mestrado em Comunicação Social) - Universidade de São Paulo, 2018. 145 f.
- CASTELLS, M. **A Sociedade em Rede**. Vol. I, 14ª ed. São Paulo. Paz e Terra.1999.
- CASTELLS, M. **A galáxia da Internet: reflexões sobre a Internet, os negócios e a sociedade**. Rio de Janeiro. Jorge Zahar. 2003, 243p.

CERVO, A. L. BERVIAN, P. A. **Metodologia científica**. 5.ed. São Paulo: Prentice Hall, 2002.

CHACON, V. **As Primeiras Universidades Brasileiras**. Revista do Servidor Público de Brasília, jan/mar 1974, p.157-173.

CIPRIANI, F. **Estratégia em mídias sociais**: como romper o paradoxo das redes sociais e tornar a concorrência irrelevante. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2014. 202 p.

CUNHA, M. B. da; DIÓGENES, F. C. B. **A trajetória da biblioteca universitária no Brasil no período de 1901 a 2010**. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2016v21n47p100/32344>. Acesso: 29 abr. 2020.

FERREIRA, M. I. G. de M. High Tech/High Touch: Serviço de Referência e Mediação Humana. In: **CONGRESSO NACIONAL DE BIBLIOTECÁRIOS, ARQUIVISTAS E DOCUMENTALISTAS**, 8, 2004, Estoril, Portugal. Actas: Estoril: Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas, 2004. Disponível em: <https://www.bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/633/631>. Acesso em 12 mar. 2020.

FERREIRA, G. C. **Redes Sociais de Informação**: uma história e um estudo de caso. Perspectivas em Ciência da Informação, v.16, n.3, p.208-231, jul./set. 2011. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/pci/v16n3/13.pdf>. Acesso: 18 mar. 2020

FIGUEIREDO, N. M. de. **Estudo de uso e usuários da informação**. Brasília: IBCT, 1994.

FRANÇA, F. **Gestão de relacionamentos corporativos**. In: GRUNIG, J.E.; FERRARI, M.A.; FRANÇA, F. **Relações Públicas: teoria, contexto e relacionamentos**. São Caetano do Sul, SP: Difusão Editora, 2009. p.p. 209-271.

GARCIA, I. O. dos S. SÁ, M. I. da F. e; **Bibliotecas no Instagram**: um estudo sobre o uso do aplicativo por unidades de informação. PRISMA.COM (35) 2017, p. 108-151.

HUBNER, M. L. F.; KUHN, A. C. A. **BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS COMO ESPAÇOS DE APRENDIZAGEM**. Biblos: Revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação, v. 31, n. 1, p. 51-72, jan./jun. 2017. Disponível em: <https://periodicos.furg.br/biblos/article/view/6509/4628>. Acesso: 23 maio 2020.

KOEHLER, C.; CARVALHO, M, J, S.; FRANCO, S. Roberto K. **Interação Social em Rede e nas Redes Sociais na Internet**: Reflexões para uma Educação em Rede. São Caetano do Sul, SP, Difusão 2009. p.209-271. Disponível em: <http://www.tise.cl/volumen11/TISE2015/713-718.pdf>. Acesso em 09 mar. 2020

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. **Fundamentos metodologia científica**. 4.ed. São Paulo: Atlas, 2001.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. **Fundamentos metodologia científica**. 5.ed. São Paulo: Atlas, 2003.

LEMOS, A. A. B. Bibliotecas. In : CAMPELLO, Bernadete Santos; CALDEIRA, Paulo da Terra. (Orgs.) **Introdução às Fontes de Informação**. Belo Horizonte: Autêntica, 2005.

MARTELETO, R. M. **Análise de redes sociais**: aplicação nos estudos de transferência da informação. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 30, n. 1, p. 71-81, jan./abr. 2001. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ci/v34n2/28559.pdf> . Acesso em: 19 mar. 2020.

MARTELETO, M. R.; SILVA, A. B. de. **Redes e Capital**: O Enfoque da Informação para o Desenvolvimento Local. *Ci. Inf.*, Brasília, v.33, n.3, p.78-81, jan./abr. 2001

MACEDO, N. D. de; MODESTO, F. Equivalências: do serviço de referência convencional a novos ambientes de redes digitais em bibliotecas. *Revista de Biblioteconomia de Brasília*, Brasília, v.1, n.1, 1999. [Parte I]

MADDEN, M.; LENHART, A.; CORTESI S.; GASSER, U.; DUGGAN, M.; SMITH, A.; BEATON, M. Part 2: Information Sharing, Friending, and Privacy Settings on Social Media. In: Pew Research Center: Internet & Technology. May 21, 2013. Disponível em: <https://www.pewresearch.org/internet/2013/05/21/part-2-information-sharing-friending-and-privacy-settings-on-social-media/>. Acesso em 06 mar. 2020.

MANOVICH, L. **Instagram and contemporary image**. La Jolla. New York: Cultural Analytics Lab, 2017.

MARKGREN, S. Reaching out to Gen Y: adapting library roles and policies to meet the information needs of the next generation. In: KENNEDY, J. R.; VARDAMAN, L.; McCABE, G. B. (Ed.). *Our new public, a changing clientele: bewildering issues or new challenges for managing libraries?* Westport, Connecticut: LibrariesUnlimited, 2008. p. 46-54.

MARTINS, M. E. **A dinâmica das relações na produção científica de Gestão de Serviços**: um estudo sob a perspectiva da Análise de Redes Sociais. Dissertação (Mestrado em Administração)- Escola de Administração de Empresas de São Paulo, São Paulo, 2009.

MARTINS, W. **A palavra escrita**: história do livro, da imprensa e da biblioteca. 3. ed. São Paulo: Ática, 2001.

MCGARRY, K. **O contexto dinâmico da informação**: uma análise introdutória. Brasília: Briquet de Lemos, 1999.

MILANESI, L. **O que é biblioteca**. 10. ed. São Paulo: Brasiliense, 1995.

MILANESI, L. **Biblioteca**. Cotia: Ateliê Ed., c2002. 116 p.

MORENO, J. L. **Quem sobreviverá? Fundamentos da sociometria, psicoterapia de grupo e sociodrama**. Goiânia. Dimensão. 1992, Vol. 1.

MORIGI, V.; PAVAN, C. **Tecnologias de informação e comunicação**: novas sociabilidades nas bibliotecas universitárias. *Ciência da Informação*, Brasília, v.33, n.1, 2004. Disponível

em: < <http://www.ibict.br/cienciainformação/viewarticle.php?id=99> >. Acesso em: 03 mar. 2020.

MORIGI, V. J.; SOUTO, L. R. **Entre o passado e o presente**: as visões de biblioteca no mundo contemporâneo. Rev. ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina, v.10, n.2, p. 189-206, jan./dez., 2005. Disponível em: . Acesso em: 07 mar. 2020.

MUSSER, J.; O'REILLY, T. et al. Web 2.0 – Principles and best practices. Sebastopol: O'Reilly Media, Inc., 2007. O'REILLY, T. What is web 2.0? Design Patterns and Business Models for the Next Generation of Software. 2005. Disponível em: [www.oreillynet.com/lpt/a/6228](http://www.oreillynet.com/lpt/a/6228). Acesso em: 19 mar. 2020.

NUNES. A. K. A Comunicação das Universidades na Legitimação de Redes de Relacionamento com os Agentes com Influência. 10º Encontro Nacional de História da Mídia. 2015. Disponível em: [www.ufrgs.br/alcar2015](http://www.ufrgs.br/alcar2015). Acessado em 16 mar. 2020.

NUNES, M. S. C.; CARVALHO, K. de. **As bibliotecas universitárias em perspectiva histórica**: a caminho do desenvolvimento durável. Perspectivas em Ciência da Informação, [S.l.], v. 21, n. 1, p. 173-193, mar. 2016. ISSN 19815344. Disponível em: <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/2572/1708>. Acesso em: 16 mar. 2020.

PASQUARELLI, M.L.R. **Procedimentos para Busca da Informação**: Capacitação do Aluno de Graduação. Brasília: Thesaurus, 1996. 88 p.

PINHEIRO, M. I, da S.; GUSMÃO, A. O. de M. **Bibliotecário Construindo seu Futuro na Sociedade Tecnológica**. 2010. Disponível em <[https://files.cercomp.ufg.br/weby/up/220/o/Artigo\\_Mariza\\_Ines.pdf](https://files.cercomp.ufg.br/weby/up/220/o/Artigo_Mariza_Ines.pdf)> Acessado em 05 mar. de 2020.

PIZA, M. V. **O fenômeno Instagram**: considerações sob a perspectiva tecnológica. 2012. Disponível em: <http://bdm.unb.br/handle/10483/3243> Acesso em 08 abr. 2020.

RANGANATHAN, S.r.. **As Cinco leis da biblioteconomia**. Brasília: Brique de Lemos, 2009. 336 p.

RECUERO, R. **Redes Sociais na Internet**: Considerações Iniciais. E Compós \_\_\_\_\_. Redes sociais na internet, v. 2, p. 1-23, abr. 2005. Disponível em: <http://www.compos.org.br/seer/index.php/e-compos/article/view/28/29>. Acesso em: 20 mar. 2020.

RODRIGUES, A. M. M; PRUDÊNCIO, R. B. C. **AUTOMAÇÃO: a inserção da biblioteca na tecnologia da informação**. Biblionline, João Pessoa, v. 5, n. 1/2, 2009. Disponível em: <http://periodicos.ufpb.br/index.php/biblio/article/viewFile/3944/3109> Acesso em: 19 mar. 2020.

RIBEIRO, A.; LEITE, R. S.; LOPES, H. E. G. **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.

LUCCHESI, D. **Dogma ou Ciência? O Caso do Livro do MEC e o Ensino de Língua Portuguesa no Brasil.** Revista Letras, Curitiba, n.83 p.163-187, jan/jun, 2011, Ed. UFPR. Disponível em: <https://revistas.ufpr.br/letras/article/view/24713/18603>. Acesso em: 17 abr. 2020

SCHAEFER, M. Are you ready for the mega-shift from social media to private media? In: <https://businessgrow.com/2016/05/03/private-media/>. Acesso em 06 mar. 2020.

SCHWARTZMAN, S. **O modelo da nova universidade.** in: Ernesto de Lima Gonçalves, editor, Pesquisa Médica, vol. 1. São Paulo, Editora Pedagógica Universitária; Brasília, Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico, 1982, p. 137-160. Disponível em: <http://www.schwartzman.org.br/simon/matrizes.htm> acesso em: 18 abr. 2020.

SILVEIRA, N. F. **Evolução das bibliotecas universitárias: Information commons.** Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis, v.19, n.1, p.69-76, jan./jun., 2014.

SOBRINHO, A. B. F.; BARBOSA, A. M. **Criatividade no Instagram como ferramenta de inovação para as organizações.** Signos do consumo, São Paulo– v.6, n.1, 2014 p. 125-137, jul. 2014

SULZ, P. **Linha do tempo das Redes Sociais.** Disponível em: <https://rockcontent.com/blog/tudo-sobre-redes-sociais/> Acesso: 31 maio 2020.

TELLES, André. **A revolução das mídias sociais.** São Paulo: M. Books, 2011.

TOMAÉL, M. I.; MARTELETO, R. M. **Redes sociais: posição dos atores no fluxo da informação.** Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação, n. esp, p. 75-91, 2006. Disponível em: <http://www.periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/viewFile/342/387>. Acesso em: 17 mar. 2020.

UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA (UFBA). Biblioteca Central. Fale conosco. 2020. Disponível em: <https://www.bce.ufba.br/fale-conosco/>. Acesso em: 04 maio. 2020.

UNIVERSIDADE FEDERAL DA SERGIPE (UFS). Biblioteca Central. Fale conosco. 2020. Disponível em: <https://www.bce.ufba.br/fale-conosco/>. Acesso em: 05 maio. 2020.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS (UFAL). Biblioteca Central. Fale conosco. 2020. Disponível em: <https://www.bce.ufba.br/fale-conosco/>. Acesso em: 08 maio. 2020.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO (UFPE). Biblioteca Central. Fale conosco. 2020. Disponível em: <https://www.bce.ufba.br/fale-conosco/>. Acesso em: 11 maio. 2020.

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAIBA (UFPB). Biblioteca Central. Fale conosco. 2020. Disponível em: <https://www.bce.ufba.br/fale-conosco/>. Acesso em: 15 maio. 2020.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE (UFRN). Biblioteca Central. Fale conosco. 2020. Disponível em: <https://www.bce.ufba.br/fale-conosco/>. Acesso em: 20 maio. 2020.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ (UFC). Biblioteca Central. Fale conosco. 2020. Disponível em: <https://www.bce.ufba.br/fale-conosco/>. Acesso em: 22 maio. 2020.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO (UFMA). Biblioteca Central. Fale conosco. 2020. Disponível em: <https://www.bce.ufba.br/fale-conosco/>. Acesso em: 25 maio. 2020.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PIAUÍ (UFPI). Biblioteca Central. Fale conosco. 2020. Disponível em: <https://www.bce.ufba.br/fale-conosco/>. Acesso em: 28 maio. 2020.

VIANNA, M. **A informação e a biblioteca universitária**. [S.l.: s.n.], 2013. Disponível em: <http://www.slideshare.net/miquemv/ss-a-informao-e-a-biblioteca-universitria>. Acesso em 06 abr. 2020

WAKKA, W. **Usuários Ativos do Instagram**. Disponível em: <https://canaltech.com.br/redes-sociais/instagram-bate-marca-de-1-bilhao-de-usuarios-ativos-116344/> Acesso em: 1º jun. 2020

WASSERMAN, S.; FASUT, K. **Social network analysis: methods and applications**. Cambridge, MA: Cambridge University Press, 1994

WILSON, C.; BOE, B.; SALA, A.; PUTTASWAMY, K. P. N; ZHAO, B. Y. *User Interactions in Social Networks and their Implications*. EuroSys'09, April 1–3, 2009, Nuremberg, Germany. Acessado em 06 mar. 2020

YANAZE, M. H. **Retorno de Investimentos em Comunicação: Avaliação e Mensuração**. São Caetano do Sul, SP: Difusão Editora, 2010.

**APÊNDICE A**  
**HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO, SITE E E-MAIL DAS BIBLIOTECAS**  
**CENTRAIS DAS UNIVERSIDADES FEDERAIS DA REGIÃO NORDESTE DO**  
**BRASIL**

<b>UNIVERSIDADE</b>	<b>SIGLA</b>	<b>HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO</b>	<b>SITE</b>	<b>E-MAIL</b>
Universidade Federal da Bahia	UFBA	Segunda a Sexta-feira - 07:30h às 21:00h Sábados e Domingos - 08:00h às 16:00h	<a href="http://www.sibi.ufba.br">www.sibi.ufba.br</a>	<a href="mailto:bibmacedocosta@ufba.br">bibmacedocosta@ufba.br</a>
Universidade Federal de Sergipe	UFS	Segunda a sexta-feira – 07:15h às 21:45h	<a href="http://bibliotecas.ufs.br/pagina/152">http://bibliotecas.ufs.br/pagina/152</a>	<a href="mailto:bicen@ufs.br">bicen@ufs.br</a>
Universidade Federal de Alagoas	UFAL	Segunda a sexta-feira – 07:00h às 21:40h Sábado – 08:00 às 12:00h	<a href="http://200.17.114.107/portalsibi/">http://200.17.114.107/portalsibi/</a>	<a href="mailto:bicen@ufal.br">bicen@ufal.br</a>
Universidade Federal de Pernambuco	UFPE	Segunda a sexta-feira - 08:00 às 21h	<a href="http://ufpe.br/sib">http://ufpe.br/sib</a>	<a href="mailto:bcufpe@ufpe.br">bcufpe@ufpe.br</a>
Universidade Federal da Paraíba	UFPB	Segunda a sexta-feira - 07:30 às 22h Sábado: - 08 às 12h	<a href="http://biblioteca.ufpb.br">biblioteca.ufpb.br</a>	<a href="mailto:dsu@biblioteca.ufpb.br">dsu@biblioteca.ufpb.br</a>
Universidade Federal do Rio Grande do Norte	UFRN	Segunda a sexta-feira - 07:30 às 22h Sábado - 07:30 às 13:30h	<a href="http://sisbi.ufrn.br">sisbi.ufrn.br</a>	<a href="mailto:bcdir@bczm.ufrn.br">bcdir@bczm.ufrn.br</a>
Universidade Federal do Ceará	UFC	Segunda a sexta-feira - 07:30 às 22h Sábado: - 07:30 às 13:30h	<a href="http://www.ufc.br/biblioteca">http://www.ufc.br/biblioteca</a>	<a href="mailto:direcaobccp@ufc.br">direcaobccp@ufc.br</a>
Universidade Federal do Maranhão	UFMA	Segunda a Sexta- feira - 08 às 21h	<a href="https://portais.ufma.br/PortalUnidade/dib">https://portais.ufma.br/PortalUnidade/dib</a>	<a href="mailto:sib.bc@ufma.br">sib.bc@ufma.br</a>
Universidade Federal do Piauí	UFPI	Segunda a Sexta-feira - 08:00h às 22:00h Sábado: - 08:00 às 12:00h	<a href="http://ufpi.br/biblioteca-bccb">http://ufpi.br/biblioteca-bccb</a>	<a href="mailto:bccb@ufpi.edu.br">bccb@ufpi.edu.br</a>

**APÊNDICE B**

**QUESTIONÁRIO SOBRE O USO DO INSTAGRAM PELAS BIBLIOTECAS  
CENTRAIS DAS UNIVERSIDADE FEDERAIS DO NORDESTE BRASILEIRO**

Ilmº Senhor(a)  
Gestor(a) da  
Biblioteca Central (UFBA, UFS, UFAL, UFPE, UFPB, UFRN, UFC, UFMA e UFPI)

Estou realizando minha pesquisa para elaboração de meu Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) com vistas ao título de Bacharel em Biblioteconomia pela Universidade Federal de Alagoas, com o Título:

**O USO DO INSTAGRAM PELAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS DA  
REGIÃO NORDESTE DO BRASIL**

Sendo orientado pelo Prof. Dr. Ronaldo Ferreira de Araújo. Esse trabalho visa conhecer o uso dessa ferramenta digital pelas bibliotecas centrais. Sendo assim, para continuidade de minha pesquisa, solicito que se possível me respondam com brevidade o questionário abaixo, objetivando a conclusão desta pesquisa, e quaisquer dúvidas que se façam necessário estarei à disposição.

Maceió, 16 de julho de 2020

Antonio José da Silva  
Aluno do curso de Biblioteconomia – UFAL

1. Essa Biblioteca Central possui conta própria (perfil exclusivo) no Instagram?  
( ) Sim  
( ) Não
2. Se sim, quando foi criada a conta?
3. Quem gerencia a conta do Instagram e qual a sua formação profissional?
4. Há quanto tempo esse profissional gerencia essa conta do Instagram da Biblioteca Central?
5. É feito o acompanhamento das métricas do perfil do Instagram dessa Biblioteca, quanto à periodicidade das postagens, interações, hashtags, curtidas, visualizações e etc?
6. O acompanhamento dessas métricas tem contribuído de alguma forma para auxiliar na melhoria dos serviços e aquisição de produtos para Biblioteca?

**APÊNDICE C**  
**RESPOSTAS DO QUESTIONÁRIO ENVIADO AS BIBLIOTECAS CENTRAIS**

Questionário		Respostas					
	Questões	BC/UFAL	BC/UFPE	BC/UFPB	BC/UFRN	BC/UFC	BC/UFPI
1	Essa Biblioteca Central possui conta própria no Instagram?	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
2	Se sim, quando foi criada?	27/02/2019	01/10/2019	Agosto de 2017	2013	2018	Março de 2020
3	Quem gerencia a conta do Instagram e qual a sua formação profissional?	Graduada Comunicação Social - habilitação Relações Públicas; Especialista em Comunicação Empresarial; Mestranda em Ciência da Informação	Bibliotecária, Mestre em Ciência da Informação e Especialista em Fotografia-Imagem	2(dois) bibliotecários, um cursando mestrado e outro com especialização	Uma Bibliotecária e dois assistentes administrativos, um com formação em arquitetura e o outro em direito.	Bibliotecários e um assistente em administração, formado em Administração	Bibliotecária da Biblioteca Central, com mestrado.
4	Há quanto tempo esse profissional gerencia essa conta do Instagram da Biblioteca Central?	Desde a criação	Há 5 meses	Um bibliotecário gerencia desde o início e o outro a apenas 4 meses	Um dos assistentes administrativos - arquiteto está desde o início, e os outros dois estão há dois anos.	Alguns desde 2018; outros a partir de 2020	Desde o início
5	É feito o acompanhamento das métricas do perfil do Instagram dessa Biblioteca, quanto à periodicidade das postagens, interações, hashtags, curtidas, visualizações e etc?	Sim	Sim	Não acompanhamos as métricas, como regra, para todas as postagens	Sim, existe um calendário de postagens e acompanhamento de visualizações.	Sim	Sim, mas ainda estamos nos adaptando
6	O acompanhamento dessas métricas tem contribuído para auxiliar na melhoria dos serviços e aquisição de produtos p/ Biblioteca?	Sim	Sim	Enfatizou em sua resposta que “Sem dúvidas, as métricas ajudam a entender que tipo de postagem chamam mais o interesse dos nossos seguidores [...]	Foi categórica em afirmar que “Sim, nos auxilia para entendermos o comportamento e o que os nossos usuários possui mais interesse [...]	Sim	Respondeu que ainda estão se adaptando para iniciar o acompanhamento