



UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA
FACULDADE DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
GRADUAÇÃO EM BIBLIOTECONOMIA

**O USO DO *FACEBOOK*: DIVULGAÇÃO DE PRODUTOS E SERVIÇOS DAS
BIBLIOTECAS PÚBLICAS DO DISTRITO FEDERAL.**

Brasília, DF
2018

ANA CAROLINA FERREIRA SARAIVA

**O USO DO *FACEBOOK*: DIVULGAÇÃO DE PRODUTOS E SERVIÇOS DAS
BIBLIOTECAS PÚBLICAS DO DISTRITO FEDERAL.**

Monografia apresentada como pré-requisito para
obtenção do título de bacharela em Biblioteconomia
pela Faculdade de Ciência da Informação da
Universidade de Brasília.

Orientadora: Profa. Dra. Kelley Cristine Gonçalves Dias Gasque.

Brasília, DF

2018

S243u

Saraiva, Ana Carolina Ferreira.

O uso do *Facebook*: divulgação de produtos e serviços das bibliotecas públicas do Distrito Federal / Ana Carolina Ferreira Saraiva. -- Brasília: Universidade de Brasília, 2018.

54 f.: il.

Orientadora: Kelley Cristine Gonçalves Dias Gasque.

Monografia (Graduação - Biblioteconomia) – Universidade de Brasília, Faculdade de Ciência da Informação, 2018.

1. Biblioteca B. 2. Distrito Federal. 3. *Facebook*.

I. Gasque, Kelley Cristine G. D. II. Título.

CDU 027.022



Título: O uso do facebook: divulgação de produtos e serviços das bibliotecas públicas do DF.

Aluna: Ana Carolina Ferreira Saraiva.

Monografia apresentada à Faculdade de Ciência da Informação da Universidade de Brasília, como parte dos requisitos para obtenção do grau de Bacharel em Biblioteconomia.

Brasília, 21 de junho de 2018.

Kelley Cristine Gonçalves Dias Gasque - Orientadora
Professora da Faculdade de Ciência da Informação (UnB)
Doutor em Ciência da Informação

Greyciane Souza Lins – Membro
Professora da Faculdade de Ciência da Informação (UnB)
Doutora em Ciência da Informação

Sonia Araujo de Assis Boeres – Membro
Professora da Faculdade de Ciência da Informação (UnB)
Doutora em Ciência da informação

Deus, minha família e ao meu esposo Ari

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus, pois em momentos de grandes dificuldades e dúvidas ele sempre mostrou que não havia motivos de desesperos, porque Ele é comigo.

Agradeço aos meus pais, Elenice e Francisco, que lutaram para me dar um ensino de qualidade e nunca mediram esforços para fazer minhas vontades. Esse diploma pertence a vocês! Eu amo vocês!

Agradeço ao meu esposo, Arirômulo Rene, que sempre acreditou em mim, deu-me forças e foi quem me fez concluir este trabalho. Esse diploma não só é seu, como você também é um bibliotecário formado por mim! Eu te amo do tamanho de Deus!

Agradeço aos meus irmãos, Ester de Paula e João Gabriel, que, apesar de serem mais novos, sempre foram exemplos para mim. Amo vocês!

Agradeço aos meus tios, Cleto e Raimundo, que por amor me deram diversas caronas até a UnB e me ajudaram, sem saber, a dormir mais um pouco.

Agradeço a professora Kelley, que aceitou me orientar neste trabalho final, sua inteligência me impressiona.

Agradeço ao meu Anjo da Guarda por me proteger nesse mundo louco que é a UnB.

Agradeço a Universidade de Brasília e a todos os professores, coordenadores, secretários, bibliotecários da BCE, sem vocês esse curso não seria possível e todas as oportunidades que tive aqui não existiriam.

Por fim, agradeço a mim, por ter acreditado na minha capacidade e ter decidido que a vida que eu quero é ser brilhante, feliz, ser amada e amar, estudar e ter fé, é viver e ser a melhor versão de mim que possa existir! Eu me amo!

RESUMO

Trata do uso do Facebook como forma de divulgação dos produtos e serviços das bibliotecas públicas do Distrito Federal. A revisão de literatura aborda temas como biblioteca pública, o uso do *Facebook* e das redes sociais, produtos e serviços. O principal objetivo é analisar a divulgação dos produtos e serviços das bibliotecas públicas do Distrito Federal, expondo a importância e a necessidade dessa divulgação. A metodologia utilizada tem caráter quali-quantitativa e a coleta de dados ocorreu por meio de um questionário enviado às bibliotecas e pela análise documental das páginas das bibliotecas no *Facebook*. A pesquisa tem como resultados a necessidade de reforçar a divulgação da existência das páginas para os usuários e para toda a comunidade onde a biblioteca está inserida.

Palavras-chave: *Facebook*. Redes sociais. Bibliotecas públicas. Distrito Federal.

ABSTRACT

Treats *Facebook* use as a form of disclosure of the products and services of the public libraries of the Federal District. The literature review covered themes such as public library, *Facebook* use, products and services. The main objective was to analyze the dissemination of the products and services of public libraries of the Federal District. The methodology used has character qualitative and quantitative and data collection by means of a questionnaire sent to libraries and the documentary analysis of the pages of *Facebook* libraries. The research has as resulted the need to reinforce the dissemination of the existence of the pages for users and for the whole community where the library is inserted.

Keywords: *Facebook*. Social networks. Public libraries. Distrito Federal.

LISTA DE FIGURAS

Figura 01: *Post* sobre manutenção da BNB.

Figura 02: Compartilhamento “cru”.

Figura 03: Interação dos usuários.

Figura 04: Curtidas em informações sobre eventos de outra instituição.

Figura 05: *Post* sobre oficina realizada na BPC.

Figura 06: *Post* convidando para visitar a BPC.

Figura 07: Curtidas em informações sobre eventos na BPG.

Figura 08: Curtidas em *posts* sobre eventos de BPT.

LISTA DE TABELAS

Tabela 01: Tipos de serviços fins.

Tabela 02: Bibliotecas Públicas do Distrito Federal.

LISTA DE ABREVIATURAS

BNB – Biblioteca Nacional de Brasília

BDB – Biblioteca Demonstrativa de Brasília

BPC – Biblioteca Pública de Ceilândia

BPG – Biblioteca Pública do Guarã II

BPT – Biblioteca Pública de Taguatinga – Machado de Assis

BPB – Biblioteca Pública de Brasília

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	13
1.1 PROBLEMATIZAÇÃO.....	13
1.1.1 OBJETIVO GERAL.....	13
1.1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	13
1.2 JUSTIFICATIVA.....	14
2 REVISÃO DE LITERATURA	15
2.1 Bibliotecas públicas no Brasil.....	15
2.1.1 A biblioteca pública no Distrito Federal e a atualidade.....	16
2.1.2 Funções e importância das bibliotecas públicas.....	17
2.2 Produtos e serviços das bibliotecas.....	18
2.3 As redes sociais e a sua importância.....	20
2.4 A história do Facebook.....	22
2.4.1 O uso do Facebook pelas bibliotecas.....	22
3 METODOLOGIA	24
3.1 Instrumentos de coleta.....	25
3.2 População da pesquisa.....	26
4 ANÁLISE DOS DADOS	30
4.1 Pré-teste do questionário.....	30
4.1.1 Aplicação do Questionário.....	30
4.2 Análise Documental.....	33
4.2.1 Biblioteca Nacional de Brasília.....	33
4.2.2 Biblioteca Demonstrativa de Brasília.....	38
4.2.3 Biblioteca Pública de Ceilândia.....	40
4.2.4 Biblioteca Pública do Guará II.....	42
4.2.5 Biblioteca Pública de Taguatinga – Machado de Assis.....	44
5 ANÁLISE DOS RESULTADOS	46
6 CONCLUSÃO	49
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	50
APÊNDICE A	53

1 INTRODUÇÃO

A biblioteca pública tem um importante papel social na comunidade em que está inserida e tem competência para disseminar e dar o acesso às informações para a sociedade. É através de seus produtos e serviços que a biblioteca pública orienta os indivíduos, gerencia e fornece à sociedade a informação.

O *Facebook* e as redes sociais entram nesta área com o objetivo de divulgar e disseminar os trabalhos deste tipo de biblioteca e dos bibliotecários. Pois, além do espaço físico, do acervo e dos diversos serviços, a biblioteca precisa dos usuários participando ativamente do seu dia a dia. É neste sentido que a divulgação é tão importante para a biblioteca pública: mostrar para a comunidade tudo que ela pode aproveitar neste espaço e através dele.

O foco principal dessa pesquisa consiste em compreender como as bibliotecas e os bibliotecários lidam com os novos meios de comunicação e como os utilizam para ter visibilidade pelos seus usuários. Outro ponto importante é compreender como os usuários interagem com a biblioteca por esse meio.

1.1 PROBLEMATIZAÇÃO

Como as bibliotecas públicas utilizam o *Facebook* para divulgar seus produtos e serviços?

1.1.2 OBJETIVO GERAL

Analisar a divulgação dos produtos e serviços pelas bibliotecas públicas por meio do *Facebook*.

1.1.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Descrever o perfil da biblioteca.
- Descrever o uso do *Facebook* para divulgação dos produtos e serviços.
- Descrever a interação dos usuários com a página do *Facebook*.

1.2 JUSTIFICATIVA

A biblioteca pública é uma instituição de caráter social, com atividades voltadas para a comunidade em geral. Para Lessa (2015, p. 17), “também pode ser caracterizada como uma rede social, pois une indivíduos por meio da identificação de necessidades de informação comuns, que podem ser atendidas por meio dos seus produtos e serviços, assim como de suas ações e atividades culturais.”

Diante disso, é necessário perceber que essa rede social que as bibliotecas formam - em que a cooperação entre elas é exercida - através de catálogos e serviços compartilhados, por exemplo; necessita abrir as portas para as redes sociais. Como Lessa (2015) argumenta: é com a adoção das redes sociais pelas bibliotecas públicas, que se tem potencializado a disseminação de conteúdos para o acesso e uso da informação por seus usuários.

Por fim, o *Facebook* foi escolhido como objeto de pesquisa deste trabalho, pois além de ser uma das redes mais populares, é também a rede social mais utilizada pelas bibliotecas. Este dispositivo possui variadas ferramentas que podem ser utilizadas para disponibilização dos serviços e produtos das bibliotecas (LESSA, 2015).

2 REVISÃO DE LITERATURA

O presente capítulo trata da revisão de literatura. A revisão de literatura propõe citar e situar o leitor sobre as teorias previamente estudadas que apoiam a pesquisa, considerando os conceitos de biblioteca pública, a importância e os conceitos de redes sociais, bem como o uso delas pelas bibliotecas.

2.1 Bibliotecas públicas no Brasil

As bibliotecas públicas no Brasil só vieram a ser pensadas de fato, com a vinda da Biblioteca da família Real, que mesmo não sendo biblioteca pública, “foi aos poucos fazendo parte do cotidiano da sociedade brasileira da época.” (LESSA, p. 70). Porém, é na cidade de Salvador que Pedro Gomes Ferrão Castelo Branco, senhor de engenho, começou a idealizar uma biblioteca pública. Em 04 de agosto de 1811, Castelo Branco redigiu e encaminhou o projeto ao governador da Capitania, Conde dos Arcos. De acordo com Silva (2013), foi no documento deste projeto que o autor dava detalhes de como iria conceber a biblioteca, pensando a sua localização e os recursos humanos e financeiros necessários para realizá-lo.

O acervo seria constituído por subscritores de um plano coletivo de assinaturas de revistas e com livros que seriam comprados pela biblioteca. Livros e revistas seriam importados da Europa com recursos das subscrições e poderiam ser emprestados aos interessados. Em 30 de abril de 1811, o Conde dos Arcos aprovou a criação da biblioteca, sendo ela inaugurada no antigo Colégio dos Jesuítas (SILVA, 2013)

Após a atitude de Castelo Branco, por iniciativa governamental, foram criadas bibliotecas públicas nos Estados, porém com acervo desatualizado e instalações precárias. E só em 1937, com a criação do Instituto Nacional do Livro – INL, pelo governo Vargas, que se deu:

o marco inicial da promoção do livro, do desenvolvimento das bibliotecas públicas e da melhoria dos serviços bibliotecários no Brasil. Vale ressaltar que, a partir da criação do instituto, a biblioteca pública passou a integrar o rol de preocupações do Estado e a ser financiada por ele. (SILVA, 2013, p. 19)

Em 1990, Fernando Collor de Melo acabou com INL e transferiu todas as atribuições para a Fundação Biblioteca Nacional.

2.1.1 A biblioteca pública no Distrito Federal e a atualidade.

De acordo com Silva (2013), a criação das bibliotecas públicas do Distrito Federal se deu através da pressão social sobre o poder público. Em agosto de 1989, foi publicado o Decreto nº 11.773 que instituiu o Sistema Integrado de Bibliotecas do Distrito Federal (SIB/DF). Tal decreto tinha a finalidade de implementar bibliotecas públicas, escolares e especializadas, através das Secretarias de Cultura, Educação e Administração. De acordo com Silva (2013), esses objetivos não foram alcançados e, em 1996, foi instituída a Rede de Bibliotecas Públicas do DF, pelo decreto nº 17.684.

Segundo o *site* da Secretaria de Cultura do DF, as bibliotecas do DF estão, em sua maioria, ligadas as Administrações de suas respectivas Regiões Administrativas, exceto as seguintes Bibliotecas: Biblioteca Nacional de Brasília, Biblioteca de Artes de Brasília (fechada), Biblioteca Pública da 512/513 Sul e Biblioteca do Museu Vivo da Memória Candanga (fechada), pois são gerenciadas pela Secretaria de Cultura.

Segundo Silva (2013), a Secretaria de Estado de Cultura do Distrito Federal possui papel fundamental para as bibliotecas públicas. Nesse sentido, em 2013, pelo decreto nº 34.226, criou-se a Diretoria da Biblioteca Nacional de Brasília e do Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas. Tais ações acarretaram na transferência de alguns bibliotecários da Biblioteca Nacional de Brasília para as bibliotecas públicas do DF, além da criação de alguns projetos, tal como o Projeto Bibliotecas do Cerrado.

De fato, para o sucesso das bibliotecas públicas, é necessário investimento financeiro, tanto para a compra de livros quanto para subsidiar atividades culturais dentro delas. Para Silva (2013), a biblioteca pública, quando bem coordenada, transforma a vida das pessoas.

2.1.2 Funções e importância das bibliotecas públicas

A função e a importância das bibliotecas públicas é algo desconhecido pela maioria das pessoas. Numa perspectiva geral, de acordo com Silva (2013), o papel da biblioteca pública é incentivar o hábito da leitura, promover o exercício da cidadania através da informação e conceber a sociedade o acesso ao conhecimento sem distinção.

As bibliotecas públicas possuem diversas funções para a sociedade. Por exemplo, para a indústria editorial, a biblioteca pública tem o objetivo fundamental de formar um público leitor. Para os educadores, a biblioteca deve ser o alicerce do processo ensino-aprendizagem (SILVA, 2013).

Na verdade, as bibliotecas possuem quatro funções básicas: a função educacional, a cultural, a recreativa e a informacional. A primeira está presente desde a sua origem e refere-se ao apoio e suporte à educação formal e informal. De acordo com Mueller (1984), no final do século XIX, a biblioteca tinha um papel social bem definido, o de educar as classes baixas.

Em relação à função cultural, há vários serviços que podem ser oferecidos ao público em geral, a fim de incentivar a cultura. Como, por exemplo, uma programação de música, filme, TV, etc, “abrangendo, também, acervo de literatura em nível variado, palestras, exposições, debates, concertos, cursos/oficinas e tudo que se possa imaginar em favor da cultura”. (SILVA, 2013, p. 37). A função recreativa é quando a biblioteca coloca, à disposição dos usuários, obras de diferentes gêneros literários, propiciando uma leitura descompromissada para aqueles que buscam relaxamento ou recreação. (SILVA, 2013).

Por fim, a função informacional, segundo Silva (2013, p. 38), não é fruto de um estudo de usuário que tenha detectado a necessidade da população por informações para atender e fazer, face aos problemas cotidianos, mas de um interesse da biblioteca: lutar por uma fatia maior do orçamento destinado aos equipamentos culturais. Ou seja, a função informacional das bibliotecas ocorre por meio dos serviços de informação, conhecido como informação para a cidadania.

Para Fonseca (2007), as bibliotecas públicas são mais importantes do que os outros tipos de bibliotecas, pois além de seus próprios objetivos, elas, por vezes,

podem contribuir para os serviços das outras bibliotecas, como a escolar, por exemplo.

A biblioteca pública deve acompanhar as mudanças sociais e tecnológicas, sempre observando o seu papel social, cultural e informacional. Preocupando-se em oferecer para a comunidade serviços e produtos de qualidade. E se necessário, fazer mudanças em suas estruturas, para se adequar a sociedade da informação, pois ela é um local democrático e público, onde seus usuários (comunidade e sociedade) possam aproveitar seu espaço para estudar, encontrar amigos e também conhecer seus direitos e deveres como cidadão.

2.2 Produtos e serviços das bibliotecas.

De acordo com Lacombe (2009), produto é um resultado do processo de produção de uma organização. É obtido pela transformação dos insumos, e que volta ao ambiente externo, isto é, ao mercado, para ser oferecido à venda, sob a forma de bens ou serviços.

O conceito de serviços, para Lovelock e Wright (2001), está relacionado com um ato ou desempenho oferecido por uma parte à outra. São atividades comumente econômicas que criam valor e fornecem benefícios para os usuários em tempos e lugares específicos, como decorrência da realização de mudança desejada no destinatário de serviços. Os serviços apresentados na tabela abaixo são exemplos de serviços fins e que, segundo Cunha (2008), uma biblioteca deveria ter, já que são consideradas atividades de uso direto dos usuários:

Tabela 01 – Tipos de serviços fins.

Tipos de serviços fins	Significado
Serviço do bibliotecário	É o conjunto de serviços prestados ao público
Bibliotecário proativo	A biblioteca antecipa as necessidades informacionais de seus usuários e provê serviços e produtos que atendam a essa demanda potencial (disseminação seletiva da informação);
Comunitário de informação	Para a comunidade
Corrente de alertas	Comunica aos usuários informações recentes sobre assuntos de seu interesse
Acesso a base de dados	É feito pelo distribuidor de base de dados
Agregação	Comunica a usuários potenciais informações sobre publicações recentes, relevantes ou importantes para seus trabalhos, há uma atualização permanente.Ex: RSS
Alerta de notícias	É a difusão de notícias Ex: RSS, redes sociais, panfletos, e-mail e outros.
Balcão de informação	Ligado ao serviço de referência
Mecanismo de busca	Serviço de orientação
Busca em linha	Serviço bibliográfico
Circulação	Serviço de empréstimo
Comutação bibliográfica e eletrônica	Serviços que fornecem cópia integral do documento, sendo em formato impresso ou digital
Diretório	Serviço que fornece informações sobre usuários, equipamentos e páginas. Funciona como um catálogo telefônico para ajudar usuários de redes a encontrarem produtos e serviços
Disseminação	Serviço de responsabilidade da biblioteca que realiza atividades de divulgação de informação. Podendo ser por meio de sites, redes sociais, publicidades e outros.
Documentação	De acordo com Ranganathan, é o serviço de referência, quando a ênfase se transfere do macropensamento para o micropensamento, e do usuário generalista para o especialista
Empréstimo	Setor em que são realizadas as tarefas de circulação de documentos (empréstimo domiciliar, renovação de empréstimo, devolução de empréstimo, pagamento de multa por atrasos, reserva de documentos)
Entrega de documento	Serviço de comutação bibliográfica
Informação	Fornecer informações relativas aos respectivos acervos, bem como torná-los acessíveis aos usuários
Informação referencial	Serviço de respostas rápidas
Referencial informação corrente	Serviço de alerta
Pesquisa bibliográfica	Em que o serviço provê fornecimento de bibliografia de documentos sobre determinado assunto .
Referência	O qual é parte dos serviços da biblioteca prestados ao usuário. É um serviço de processo essencial ao contato entre o usuário e a informação. De acordo com Green (1876, apud Cunha, 2008), há 4 sugestões para o serviço de referência, tais quais: instruir o usuário de como usar a biblioteca, responder às suas perguntas, ajudar a selecionar os recursos da biblioteca, promover a biblioteca na comunidade

Fonte: Cunha (2008. p. 451)

De acordo com Barros (2014), os produtos e serviços apresentados na tabela acima são atividades de uso direto dos usuários. Dentre eles, o serviço de alerta de notícias e o serviço de disseminação são os que mais se aproximam do tema deste trabalho, redes sociais e propagação dos produtos e serviços das bibliotecas. O alerta de notícias e a disseminação têm por objetivo difundir a informação selecionada pela biblioteca em suas redes sociais, panfletos, *e-mail*, etc.

É importante destacar que todos os outros serviços e produtos da tabela acima são importantes para um excelente funcionamento de uma biblioteca e é por isso que eles também fazem parte da divulgação em suas redes sociais. Isso é importante para que a sociedade tenha conhecimento do que pode usufruir. As mídias sociais da internet podem divulgar o seu acervo, as formas de empréstimos, o trabalho do bibliotecário, o setor de referência e pesquisa, entre outros. Neste sentido, as redes sociais podem potencializar a divulgação de produtos e serviços.

2.3 As redes sociais e a sua importância.

O consumo de redes sociais no mundo atual é grande e cada vez mais frequente na vida das pessoas, sejam novas, crianças, mais velhas ou idosas. O ser humano tem a necessidade de se comunicar e observa-se a criação de novos meios de comunicação e sociabilidade. Frequentemente, nas redes sociais, de acordo com Lessa (2016), ideias e opiniões nos ambientes virtuais alcançam um grande número de pessoas, proporcionando novas relações de amizade; fazendo das redes sociais um veículo de sociabilização, expressão e interação mediada por computador.

Redes sociais, como uma expressão só, são serviços baseados na *web* que permitem aos seres humanos construir um perfil dentro da internet; fazer amizades virtuais e se conectar com outras pessoas via internet/computador (BOYD e ELLISON, 2008). Já a palavra “rede”, de acordo com Houaiss (2009), é um conjunto de pessoas que trabalham em conexão por um objetivo em comum; é também um sistema interligado por um ou mais de um computador, compartilhando dados e se comunicando.

A palavra “social”, significa (DICIONÁRIO AURÉLIO): “1. Que diz respeito à sociedade. 2. Que tem tendência para viver em sociedade.”. Ou seja, as redes se

constituem através dos relacionamentos entre os indivíduos, sejam eles o próprio indivíduo, grupos ou até mesmo organizações. Redes sociais relacionam-se com a própria palavra “social”, é viver em sociedade (movidos por interesses próprios, políticos e religião), porém em rede de internet de computadores. Isso é a tecnologia do mundo atual, onde o desenvolvimento das redes sociais ocorre a partir da interação e comunicação entre os participantes de uma rede, o que a configura como uma construção social. (LESSA, 2016, p. 47).

A importância das redes sociais para disseminar informações é muito discutida entre as pessoas. Muitos acreditam que essas redes só servem para deturpar informações e produzir *fake news*, já outras pessoas acreditam na sua potencialidade. Em tradução livre, *fake news* são notícias falsas, que, de acordo com Gasque e Fialho (2018), imitam o conteúdo da mídia na forma, mas não na intenção da organização e acabam por gerar dúvidas e tumultos da informação para a sociedade.

As redes poderiam se tornar grandes “bibliotecas” de notícias, informações, divulgações e até mesmo de empregos. Lessa (2016, p. 60) argumenta

(...) que por meio dos *sites* de redes sociais a interação que acontece entre os sujeitos potencializa um relacionamento mais dinâmico e interativo, quando podem suas conexões e definir qual tipo de relacionamento deseja ter com outro ator e a intensidade dessa relação.

Ou seja, a intensidade da relação, quem define é o usuário (da rede social), dono do seu próprio perfil, que busca por conteúdos que mais lhe interessam. E foram nessas condições que as redes sociais entraram na rotina de instituições públicas e privadas, voltadas para cultura, educação e lazer, como a biblioteca pública. Estes dispositivos possibilitam ampliar a comunicação entre a biblioteca e os usuários, aproximando-os por meio de novos serviços, troca de informações e compartilhamento de ideias e inovações. (LESSA, 2016, p. 63).

2.4 A história do *Facebook*.

O *Facebook* é uma rede social, lançada em 4 de fevereiro de 2004, criada por Mark Zuckerberg, Eduardo Saverin, Dustin Moskovitz e Chris Hughes. Foi baseado no *Facemash*, criado também por Mark Zuckerberg, porém, só em 2004 que o *The Facebook* nasceu, versão que deu origem ao *Facebook*. Inicialmente o *site* era limitado aos estudantes, professores e funcionários da Universidade de Harvard e depois foi expandido para outras universidades na área de Boston e da Stanford. Em 1º de outubro de 2005, o *Facebook* se expandiu para faculdades do Reino Unido, México, Porto Rico e outras mais dos Estados Unidos.

Quando lançaram o *Facebook* para o colegial, os usuários precisavam de um convite para entrar na rede. Somente em 2006, a empresa deixou sua rede social aberta para todo público. Atualmente, é a maior rede social do mundo, dona também dos aplicativos *Instagram* e *Whatsapp*, atingindo em 2017 mais de dois bilhões de usuários no mundo inteiro e mais de 8 milhões no Brasil.¹

2.4.1 O uso do *Facebook* pelas bibliotecas.

A utilização do *Facebook* como forma de disseminação é muito comum, pois acompanhando a disseminação, existe a interação do fornecedor ao usuário. Segundo LESSA (2015, p. 19-20):

(...) verificou-se que o *Facebook* se constitui como um espaço que potencializa a interação e comunicação entre bibliotecas e seus usuários reais e potenciais, de maneira a estimular a presença destes no seu espaço físico, representando uma estratégia que favorece a resignificação do seu espaço na sociedade como um “empório de ideias” - lugar do crescimento mútuo e do diálogo.

A página de uma biblioteca no *Facebook* é mais uma forma de integrar o usuário à informação, disponibilizando ferramentas para a busca e facilitando o acesso. Para Macedo e Lins (2018), as tecnologias passaram a ser utilizadas para

¹ Informações disponíveis em: < <https://pt.wikipedia.org/wiki/Facebook> > e < https://pt.wikipedia.org/wiki/Hist%C3%B3ria_do_Facebook >. Acesso em: 02 maio 2018.

interação e comunicação com os usuários, tornando-os o foco principal de seus processos.

Macedo e Lins (2018) chegaram a cinco critérios considerados para o sucesso da biblioteca nas mídias sociais, sendo eles: 1) Informativos: descrição da biblioteca e informações de contato e funcionamento; 2) Coleção: acervo; 3) Personalização: imagens, vídeos e *layouts* criativos; 4) Atualização: periodicidade das postagens, divulgação dos produtos e serviços; 5) Interação: monitorar as publicações dos usuários nos perfis das bibliotecas. Ou seja, apesar da facilidade em ter um perfil no *Facebook*, as pessoas responsáveis por gerenciá-lo precisam tomar cuidado com os conteúdos postados (evitar postagens com viés políticos e com textos longos), com os aspectos visuais da página e com a periodicidade das postagens.

De acordo com Macedo e Lins (2018, p. 75), dentre os tópicos mais postados nas páginas e que se encaixam com o tema deste trabalho destacam-se:

- 1) Eventos/exposições/atividades realizadas nas bibliotecas;
- 2) Mudanças nos horários/dias de funcionamento;
- 3) Apresentações e palestras de convidados;
- 4) Disponibilização e acesso à acervos digitais;
- 5) Datas comemorativas de itens, pessoas e marcos sociais;
- 6) Compartilhamento de publicações de terceiros.

Lessa (2015) também observou, no *Facebook*, uma padronização nos conteúdos das postagens nas páginas das bibliotecas e através de sua pesquisa chegou em 16 categorias de postagens. Para este trabalho, não foi considerado necessário colocar todas as categorias, por isso foram selecionadas as principais. As ações que chamam mais atenção e que são mais divulgadas pelas bibliotecas são as seguintes:

- 1) Informação sobre ações e atividades na biblioteca;
- 2) Convite para participação em ações/cursos/oficinas e atividades no espaço físico da biblioteca;
- 3) Dicas de leitura;

- 4) Homenagens;
- 5) Compartilhamento de postagens de outros usuários do *Facebook*, (perfis de outras bibliotecas por exemplo).

Além destes, há também publicações e ferramentas que o próprio *Facebook* disponibiliza para interação, onde o bibliotecário pode responder e tirar dúvidas de usuários, bem como ferramentas que facilita o acesso: utilização de palavras-chave para buscar mais informações sobre determinado assunto e links específicos, links para catálogo, biblioteca digital, transparência e mais.

3 METODOLOGIA

Metodologia, de acordo com Severino (2007), trata-se de um conjunto de procedimentos lógicos e de técnicas operacionais que permitem o acesso às relações causais constantes entre os fenômenos. Esta pesquisa baseou-se numa abordagem quali-quantitativa (qualitativa: análise de documento – quantitativa: questionário) que usa e mistura um pouco dos dois tipos de abordagem: qualitativa e quantitativa.

A abordagem qualitativa busca a obtenção de dados descritivos de pessoas, lugares e processos interativos e ocorre através do contato direto do pesquisador com aquilo que está sendo estudado, sendo que a compreensão dos fenômenos se dá segundo a perspectiva dos sujeitos participantes. (GODOY, 1995; DALFOVO; LANA; SILVEIRA, 2008). Já a abordagem quantitativa:

(...) busca uma precisão dos resultados, a fim de evitar equívocos na análise e interpretação dos dados, gerando maior segurança em relação às inferências obtidas. Sua aplicação é frequente em estudos descritivos, os quais procuram relações entre variáveis, buscando descobrir características de um fenômeno. (RICHARDSON, 2008)

Ou seja, a combinação entre as duas abordagens pode se apresentar de forma alternada ou simultânea, a fim de responder à questão de pesquisa. Para Paschoarelli, Medola e Bonfim (2015), as abordagens quantitativas e qualitativas, quando usadas em uma mesma pesquisa, minimizam a subjetividade e aproximam o

pesquisador ao seu objeto estudado, dando maior credibilidade aos seus dados e resultados.

3.1 Instrumentos de coleta

O estudo visa analisar a propagação de produtos e serviços pelas bibliotecas públicas do Distrito Federal através do *Facebook*. Para tanto, a técnica de coleta de dados utilizada foi a análise de documento e também um questionário aplicado nas bibliotecas. A análise de documento consiste primeiramente em definir os documentos que serão analisados e que ajudam na investigação da pesquisa. Para Callado e Ferreira (2004), os espaços de pesquisa são orientados pela própria natureza do estudo que, neste trabalho, são as páginas do *Facebook* das bibliotecas públicas, bem como a interação delas com seus seguidores/usuários e vice-versa.

Na definição dos documentos analisados, o pesquisador gerencia melhor o tempo e a relevância do material. Para alguns autores constitui a pré-análise que, juntamente com a atividade de coleta, se completam e se condicionam mutuamente. (SILVA et al, 2009, p. 4558). Nessa técnica de coleta de dados, o pesquisador descreve e interpreta o conteúdo das mensagens, buscando dar respostas a sua pesquisa (SILVA et al., 2009).

O questionário, de acordo com Parasuraman (1991), consiste em um conjunto de questões feitas para gerar os dados necessários, a fim de se atingir os objetivos do projeto. Ele possui vantagens e desvantagens, como por exemplo:

²Vantagens:

- Economiza tempo, viagens e obtém grande número de dados;
- Atinge maior número de pessoas simultaneamente;
- Abrange uma área geográfica mais ampla;
- Economiza pessoal (treinamento; coleta campo);

² As referências sobre a parte do questionário, foram tiradas de: NOCE, Franco. **Métodos e instrumentos de pesquisa**. [sem data]. Slide. Disponível em: < <http://docplayer.com.br/6766816-Metodos-e-instrumentos-de-pesquisa.html>>. Acesso em: 14 mai. 2018.

- Obtém respostas mais rápidas e exatas;
- Liberdade de respostas (anonimato);
- Mais tempo para responder.

Desvantagens:

- Percentagem pequena dos questionários que voltam;
- Perguntas sem resposta;
- Não pode ser aplicado a pessoas analfabetas;
- Limitação em auxiliar o informante em questões mal compreendidas;
- Dificuldade de compreensão gera uniformidade aparente;
- Devolução tardia prejudica o cronograma;
- Desconhecimento das circunstâncias de preenchimento.

O questionário passa por um processo de elaboração, em que decide a forma das perguntas, podendo ser:

- **Abertas:** Não existem categorias preestabelecidas, ou seja, o entrevistado pode responder de forma espontânea;
- **Fechadas:** Existem categorias diferenciadas;
- **Alternativa:** sim – não e
- **Escalas:** 1 a 5 (1=concordo totalmente a 5=discordo totalmente).

No caso deste trabalho, a forma escolhida foi por escalas. Logo após a elaboração, o questionário passa por um pré-teste para detectar possíveis falhas e melhorá-lo.

3.2 População da pesquisa

A população da pesquisa compreende as bibliotecas públicas do Distrito Federal, sendo elas:

Tabela 02 - Bibliotecas Públicas do Distrito Federal.

Região Administrativa	Biblioteca	Endereço
Águas Claras	<ul style="list-style-type: none"> • Biblioteca Pública de Águas Claras 	<ul style="list-style-type: none"> • Rua Ipê Amarelo, Lote 01. CEP: 71936-500
Brasília	<ul style="list-style-type: none"> • Biblioteca Nacional de Brasília • Biblioteca Pública de Brasília • Biblioteca Demonstrativa de Brasília – Maria Conceição Moreira Salles • Biblioteca Pública de Artes de Brasília – Ethel de Oliveira Dornas 	<ul style="list-style-type: none"> • Setor Cultural Sul. CEP: 70070-150 • EQS 512/513. CEP: 70361-580 • EQS 506/507. CEP: 70350-580 • CRS 508 Bloco A Loja 72. CEP: 70351-580
Brazlândia	<ul style="list-style-type: none"> • Biblioteca Pública de Brazlândia 	<ul style="list-style-type: none"> • Área Especial 4 – ao lado da EMATER. CEP: 72720-640
Candangolândia	<ul style="list-style-type: none"> • Biblioteca Pública da Candangolândia 	<ul style="list-style-type: none"> • Rua dos Transportes, Área Especial, 01. CEP: 71250-070
Ceilândia	<ul style="list-style-type: none"> • Biblioteca Pública de Ceilândia – Carlos Drummond de Andrade 	<ul style="list-style-type: none"> • QNM 13 Módulo B Área Especial. CEP: 72225-130
Cruzeiro	<ul style="list-style-type: none"> • Biblioteca Pública do Cruzeiro 	<ul style="list-style-type: none"> • Área Especial, Quadra 03. CEP: 70640-000
Gama	<ul style="list-style-type: none"> • Biblioteca Pública do Gama 	<ul style="list-style-type: none"> • Salão Múltiplas Funções – Setor Central, Praça 2. CEP: 72405-025
Guará II	<ul style="list-style-type: none"> • Biblioteca Pública do Guará II 	<ul style="list-style-type: none"> • Área Especial do CAVE, Casa da

		Cultura. CEP: 71060-230
Itapoã	<ul style="list-style-type: none"> • Biblioteca Pública do Itapoã 	<ul style="list-style-type: none"> • Quadra 61, Área Especial. CEP: 71590-000
Núcleo Bandeirante	<ul style="list-style-type: none"> • Biblioteca Pública do Núcleo Bandeirante • Biblioteca Pública do Museu Vivo da Memória Candanga 	<ul style="list-style-type: none"> • Praça Padre Roque, 3ª Avenida. CEP: 71710-200 • Via EPIA Sul, Lote D HGKO, Núcleo Bandeirante. CEP: 71710-200
Paranoá	<ul style="list-style-type: none"> • Biblioteca Pública do Paranoá 	<ul style="list-style-type: none"> • Quadra 05 Conjunto 03, AE D, Antigo Fórum. CEP: 71570-000
Planaltina	<ul style="list-style-type: none"> • Biblioteca Pública de Planaltina 	<ul style="list-style-type: none"> • Rua João Quirino, Quadra 40, Lote 1/3, Antiga Prefeitura. CEP: 73335-040
Recanto das Emas	<ul style="list-style-type: none"> • Biblioteca Pública do Recanto das Emas – Quadra 805 • Biblioteca Pública do Recanto das Emas – Lúcio Costa 	<ul style="list-style-type: none"> • Quadra 805, Área Especial. CEP: 72610-020 • Quadra 302 Lote 06, Avenida Recanto das Emas. CEP: 72610-020
Riacho Fundo I	<ul style="list-style-type: none"> • Biblioteca Pública do Riacho Fundo I 	<ul style="list-style-type: none"> • Área Central 03, Lote 5. CEP: 71815-030
Riacho Fundo II	<ul style="list-style-type: none"> • Biblioteca Pública do Riacho Fundo II 	<ul style="list-style-type: none"> • QN 15 Área Especial, Galpão Comunitário. CEP: 71881-310
Samambaia Sul	<ul style="list-style-type: none"> • Biblioteca Pública da Samambaia Sul 	<ul style="list-style-type: none"> • QS 407, ao lado do DF Digital, Samambaia Sul. CEP: 72300-630

Santa Maria Norte	<ul style="list-style-type: none"> • Biblioteca Pública da Santa Maria Norte - Carlos Drummond de Andrade 	<ul style="list-style-type: none"> • AE 204, Salão Comunitário. CEP: 75500-000
Santa Maria Sul	<ul style="list-style-type: none"> • Biblioteca Pública da Santa Maria Sul – Monteiro Lobato 	<ul style="list-style-type: none"> • EQ 215/315 Lote A, ao lado do CAIC. CEP: 72500-000
São Sebastião	<ul style="list-style-type: none"> • Biblioteca Pública de São Sebastião 	<ul style="list-style-type: none"> • Quadra 101, Área Especial, Residencial Oeste. CEP: 71690-000
Sobradinho	<ul style="list-style-type: none"> • Biblioteca Pública de Sobradinho 	<ul style="list-style-type: none"> • Área Reservada 05, Quadra 08. CEP: 73025-080
Sobradinho II	<ul style="list-style-type: none"> • Biblioteca Pública de Sobradinho II 	<ul style="list-style-type: none"> • Área Especial 13, ao lado da Universal. CEP: 73062-300
Taguatinga	<ul style="list-style-type: none"> • Biblioteca Pública de Taguatinga – Machado de Assis • Biblioteca Pública Braille “Dorina Nowill” 	<ul style="list-style-type: none"> • CNB 01, Área Especial. CEP: 72115-015 • CNB 01, Área Especial 01. CEP: 72115-115

Fonte: Autora

4 ANÁLISE DOS DADOS

O presente capítulo trata da análise dos dados e discussão dos resultados coletados a partir da análise documental e do questionário. Este capítulo é dividido em duas partes, a primeira na análise do questionário e resultados; a segunda na análise documental do *Facebook*.

4.1 Pré-teste do questionário

Antes da aplicação do questionário nas bibliotecas públicas do Distrito Federal, foi feito um pré-teste com dois bibliotecários da Biblioteca Central da Universidade de Brasília, a fim de saber se as perguntas estavam claras e objetivas e se era preciso melhorar o questionário. Durante o pré-teste, foi detectado a necessidade de explicar melhor as perguntas 6 e 7 do questionário (Apêndice A) para não gerar dúvidas.

4.1.2 Aplicação do Questionário

A aplicação do questionário foi feita por telefone e por *e-mail* e, em média, a aplicação foi de 5 minutos. Por motivos como: telefones e *e-mails* inexistentes; telefonemas e *e-mails* não respondidos; e falta de pessoal para responder o questionário (entende-se pessoal por pessoa responsável para o tipo de demanda que é uma pesquisa), somente 50% das bibliotecas públicas do DF responderam o questionário. Sendo elas: a Biblioteca Pública do Guará, a Biblioteca Pública da Ceilândia, a Biblioteca Pública do Recanto das Emas – Lúcio Costa, Biblioteca Pública de Taguatinga – Machado de Assis, Biblioteca Braille Dorina Nowill, Biblioteca Pública do Itapoã, Biblioteca Pública de Sobradinho II, Biblioteca Pública de Santa Maria Sul, Biblioteca Pública de Samambaia, Biblioteca Pública do Riacho Fundo I, Biblioteca Pública do Gama, Biblioteca Pública do Cruzeiro, Biblioteca Pública de Brasília, Biblioteca Pública da Candangolândia.

Objetivo 1: Descrever o perfil da biblioteca. Neste primeiro objetivo, descreveu-se que 5 das 14 bibliotecas que responderam o questionário possuem acervo de até 5.000 itens, sendo elas a Biblioteca Pública da Candangolândia, Biblioteca Pública do Gama, Biblioteca Pública do Riacho Fundo I, Biblioteca Pública de Santa Maria Sul e Biblioteca Braille Dorina Nowill.

Outras 3 possuem um acervo de 6.000 a 10.000 itens (Biblioteca Pública da Samambaia, Biblioteca Pública do Itapoã, Biblioteca Pública do Guará) e mais 3 possuem mais de 41.000 itens (Biblioteca Pública de Brasília, Biblioteca Pública de Taguatinga – Machado de Assis, Biblioteca Pública da Ceilândia).

Somente a Biblioteca Pública do Cruzeiro possui um acervo de 11.000 a 20.000 itens, e outras 2 bibliotecas não souberam responder a pergunta ou nunca fizeram essa contagem (Biblioteca Pública de Sobradinho II, Biblioteca Pública do Recanto das Emas – Lúcio Costa).

Ainda no objetivo 1, dentre as bibliotecas participantes, a média de funcionários são de 4 a 10 funcionários, totalizando 8 bibliotecas nesta condição, sendo elas a Biblioteca Pública do Recanto das Emas – Lúcio Costa, Biblioteca Braille Dorina Nowill, Biblioteca Pública do Itapoã, Biblioteca Pública de Santa Maria Sul, Biblioteca Pública de Samambaia, Biblioteca Pública do Riacho Fundo I, Biblioteca Pública do Cruzeiro e Biblioteca Pública de Brasília.

Entre as 14 bibliotecas, 3 delas possuem até 3 funcionários (Biblioteca Pública do Guará, Biblioteca Pública de Sobradinho II, Biblioteca Pública da Candangolândia), 1 possui de 11 a 15 funcionários (Biblioteca Pública do Gama) e duas possuem mais de 16 funcionários (Biblioteca Pública da Ceilândia e Biblioteca Pública de Taguatinga – Machado de Assis).

Durante a pesquisa, foi perguntado se havia bibliotecário no quadro de pessoal e somente a Biblioteca Pública de Brasília respondeu positivo, possuindo 2 bibliotecárias. A Biblioteca Pública de Ceilândia informou estar sob a responsabilidade de uma bibliotecária (pela parte técnica) do Departamento de Bibliotecas Públicas do DF da Secretaria de Cultura. As outras 12 bibliotecas responderam que não possuem bibliotecários em seu quadro.

Objetivo 2: Descrever o uso do *Facebook* para divulgação dos produtos e serviços da biblioteca. Neste segundo objetivo, descreveu-se o uso do *Facebook* por

3 bibliotecas do DF, a Biblioteca Pública do Guar, a Biblioteca Pública da Ceilândia e a Biblioteca Pública de Taguatinga – Machado de Assis.

Entre os produtos e serviços divulgados por elas, as três bibliotecas responderam em comum que o horário de funcionamento e as informações sobre ações e atividades da biblioteca são os serviços e produtos que elas mais divulgam no *Facebook*. Postagens como convite para participação dos eventos e ações no espaço físico da biblioteca e homenagens (escritores, personalidades, comemorações de datas importantes), somente a Biblioteca Pública da Ceilândia e a Biblioteca Pública de Taguatinga – Machado de Assis produzem.

A Biblioteca Pública da Ceilândia informou que além dos produtos e serviços já citados acima, faz também a divulgação de dicas de leitura e do acervo e produz *posts* com a história da Biblioteca, divulga os Projetos Pedagógicos e inscrições e alerta os usuários sobre as datas das provas do Enem, Pas, Vestibular.

Sobre as bibliotecas que não utilizam o *Facebook*, diversos motivos foram alegados para a no utilização. O motivo mais colocado foi a falta de infraestrutura (falta de equipamento e internet), sendo citado por 6 bibliotecas (Biblioteca Pública da Candangolndia, Biblioteca Pública do Cruzeiro, Biblioteca Pública do Gama, Biblioteca Pública da Samambaia, Biblioteca Pública de Sobradinho II, a Biblioteca Pública do Recanto das Emas – Lcio Costa).

A falta de funcionários foi outro motivo que a Biblioteca Pública da Candangolândia colocou como impedimento e a Biblioteca Pública de Brasília também. Já as outras bibliotecas colocaram motivos diferentes e acabavam por responder  questão em conjunto com outra questão: se tinham vontade de implementar serviços de divulgação no *Facebook*. A Biblioteca Braille Dorina Nowill informou possuir um número de *Whatsapp* e que fará um *blog* e um canal no *Youtube*. Informou também que estava prestes a criar uma página no *Facebook*, mas descartou a ideia por conta das notícias de divulgação de dados pessoais pelo *Facebook* e como não concorda com isso, não quer fazer parte da rede.

As Bibliotecas Públicas do Itapo e de Sobradinho II informaram não possuir interesse em divulgar produtos e serviços pelo *Facebook*. Já a Biblioteca Pública do Recanto das Emas – Lúcio Costa afirmou precisar falar com o administrador da cidade para saber se poderia implementar. As Bibliotecas de Santa Maria Sul e do Cruzeiro disseram nunca terem pensado nessa possibilidade. Já a Biblioteca do

Riacho Fundo I informou que a Secretaria de Cultura bloqueou o acesso ao *site* do *Facebook* na biblioteca, sendo assim, não poderia colocar o projeto em prática. A Biblioteca do Gama informou que estava organizando o acervo e nem pensou nisso, mas disse possuir interesse de criar a página para a Biblioteca. Já as Bibliotecas Públicas de Brasília, de Samambaia e da Candangolândia disseram que apesar dos impedimentos já citados acima, possuem o desejo de implementar o projeto.

Por fim, questionadas sobre um possível orçamento, a resposta foi unânime ao dizerem que o *Facebook* é gratuito e as bibliotecas precisariam informar aos órgãos responsáveis delas sobre o interesse no projeto e obter a aprovação, caso contrário, não poderiam implementá-lo.

4.2 Análise Documental

A análise documental ocorreu por meio da análise das páginas do *Facebook* das Bibliotecas Públicas do DF no período de março a maio de 2018. Durante a análise documental no *Facebook*, foram detectadas 5 páginas em uso pelas bibliotecas do DF, sendo elas a Biblioteca Nacional de Brasília, a Biblioteca Demonstrativa de Brasília, Biblioteca Pública do Guará, a Biblioteca Pública da Ceilândia e a Biblioteca Pública de Taguatinga – Machado de Assis.

Foram determinados três pontos para a observação: As informações gerais das Bibliotecas, a utilização do *Facebook* pelas bibliotecas (frequência, tipos de postagens, interação com os usuários) e a interação dos usuários com a página (curtidas, compartilhamentos).

4.2.1 Biblioteca Nacional de Brasília

4.2.1.1 A biblioteca

Objetivo 2: Descrever o *Facebook* como divulgação. A Biblioteca Nacional de Brasília (BNB) utiliza uma página própria, que as pessoas podem seguir. Nas páginas do *Facebook*, é possível que o administrador exponha sobre o que é aquela

instituição. Para isso, basta preencher o campo “Sobre” com as informações que o responsável ache necessário.

No caso da Biblioteca Nacional de Brasília (BNB), nessa aba, os funcionários responsáveis pela página da biblioteca, colocaram as informações sobre funcionamento, contatos, história, missão e até mesmo sobre transporte para chegar à instituição. O horário de funcionamento é de 2ª a 6ª feira, das 08h às 19h45min; sábados e domingos, das 08h às 14h. Porém, por estar no centro da capital do país, ao lado dos grandes centros de poder, onde podem ocorrer manifestações a qualquer momento, o funcionamento da biblioteca pode ficar comprometido, ficando fechada.

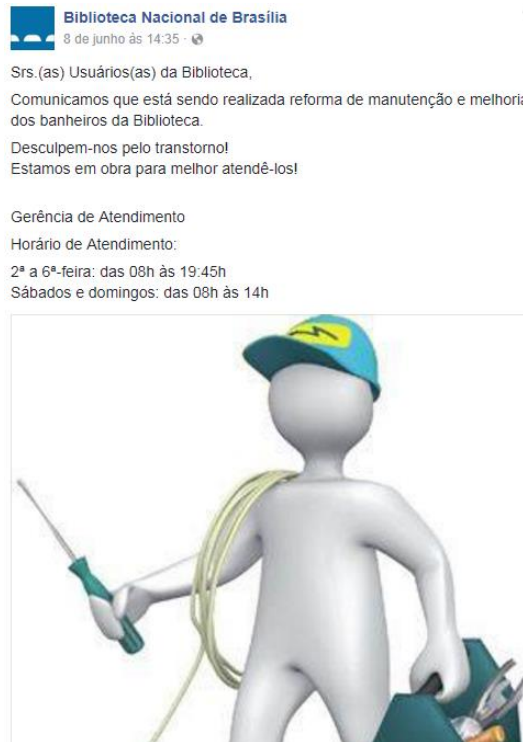
4.2.1.2 Página da Biblioteca

Objetivo 2: Descrever o *Facebook* como divulgação. O uso da página pela BNB possui uma determinada frequência. No mês de Março/2018, o número de *posts* foram 7; em Abril/2018, foram 11 e Maio/2018, 9 *posts*.

Esses *posts* podem ser categorizados como: informações sobre funcionamento; informações sobre manutenções no prédio da biblioteca; compartilhamento de notícias e vídeos que tem conexão com bibliotecas e livros; compartilhamento de notícias e informações sobre eventos de outra instituição; compartilhamento de notícias e informações sobre eventos da BNB; homenagens.

Em geral, as informações sobre funcionamento são a maioria, seguindo de compartilhamentos de notícias e informações sobre eventos da BNB e de outras instituições. Os *posts* escritos pela própria BNB são compostos de textos curtos, bem explicativos, e imagens que representam a informação. Por exemplo:

Figura 01 – Post sobre manutenção da BNB.



Fonte: Página do *Facebook* da BNB.

Já os *posts* compartilhados seguem com o texto do autor da página que foi compartilhado. Em geral, a Biblioteca Nacional não escreve nada ao compartilhá-los, o *post* segue “cru”. Exemplo:

Figura 02 – Compartilhamento “cru”.



Fonte: Página do *Facebook* da BNB.

4.2.1.3 Interação dos usuários

Objetivo 3: Descrever a interação dos usuários. O número de curtidas que a BNB possui na rede social é de 7.678 e, em geral, os usuários interagem com a página por meio de “curtir” e “amei” – um meio que o *Facebook* tem para os internautas expressarem se gostaram ou não do conteúdo.

Porém, pode-se perceber que a interação não é tão extensa, sendo em média 5 curtidas para *post* com informações sobre funcionamento. Para compartilhamento de notícias e vídeos que têm conexão com bibliotecas e livros, o número sobe, mas variando, tendo *post* com 37 curtidas, outros com quase 100. A variação ocorre com mais frequência nos casos de compartilhamento de notícias e informações sobre eventos de outra instituição e compartilhamento de notícias e

informações sobre eventos da BNB, onde *post* tem 2 curtidas, outros 10 e outros 37. Essa grande diferença deve-se ao conteúdo dos *posts*, os mais curtidos são sobre bibliotecas de fora do país ou bibliotecas do Distrito Federal que servem de modelo para outras.

O mesmo acontece com os comentários, mas esses são ainda mais raros de acontecer. Um ou outro internauta comenta nos *posts*, e quando ocorre é por conta dos conteúdos sobre bibliotecas de fora do país ou bibliotecas do Distrito Federal.

Um ponto a se perceber, é que a BNB muitas vezes não interage com os usuários por meio da página (respondendo os comentários, por exemplo), uma vez que os números são muito pequenos e o conteúdo do comentário não é relevante para o caso da biblioteca responder.

Figura 03 – Interação dos usuários.

Biblioteca Nacional de Brasília compartilhou um link.
8 de junho às 14:52 · 🌐

**GDF-SEC
Biblioteca Pública
de Brasília**

Reformada, Biblioteca Pública será reaberta no segundo semestre
Espaço de cerca de 600 metros na 312/313 Sul foi revitalizado. Instalações vão receber mobiliário e acervo de cerca de 40 mil exemplares

AGENCIABRASILIA.DF.GOV.BR | POR AGÊNCIA BRASÍLIA

👍 Curtir 💬 Comentar ➦ Compartilhar

👍❤️ 89 Comentários mais relevantes ▾

14 compartilhamentos

Escreva um comentário...

Samara Freire Ingrid Soares
Curtir · Responder · 📍 1 · 8 de junho às 23:29

Ingrid Lopes Já estreiamos os belos grafites que fizeram neh Linda Santos...
Curtir · Responder · 9 de junho às 00:53

Fonte: Página do *Facebook* da BNB.

Por fim, há os compartilhamentos dos usuários. Das três maneiras de interação (curtida, comentário e compartilhamento), o compartilhamento é o menos utilizado pelos os seguidores da BNB no *Facebook*.

4.2.2 Biblioteca Demonstrativa de Brasília

4.2.2.1 A Biblioteca

Objetivo 2: Descrever o *Facebook* como divulgação. O caso da Biblioteca Demonstrativa de Brasília (BDB) é um pouco diferente de todas as outras bibliotecas analisadas neste trabalho, pois se trata de uma biblioteca que se encontra fechada, mas que continua tratando alguns assuntos quando solicitado e que mantém uma página ativa no *Facebook*. Quando necessário, o usuário pode entrar em contato com a coordenadora por telefone ou por *e-mail*.

Outro ponto a se colocar aqui é que a página é um perfil de amigo, ou seja, o usuário tem que enviar uma solicitação de amizade, diferentemente da BNB que é necessário só curtir a página.

4.2.2.2 Página da Biblioteca

Objetivo 2: Descrever o *Facebook* como divulgação. O uso da página pela BDB possui uma determinada frequência. No mês de Março/2018, o número de *posts* foram 6, em Abril/2018, foram 6 e em Maio/2018, 5 *posts*.

Por se tratar de uma biblioteca fechada, o conteúdo dos *posts* possui um foco mais em divulgar notícias e vídeos que têm conexão com bibliotecas e livros; compartilhamento de notícias e informações sobre eventos de outra instituição e até mesmo homenagens de dias comemorativos relacionados à Biblioteconomia.

4.2.2.3 Interação dos usuários

Objetivo 3: Descrever a interação dos usuários. O número de amigos que a BDB possui na rede social, é de 2.738 e, em geral, esses amigos interagem com a página por meio de “curtir” e “amei”.

Percebe-se uma variação de números de curtidas por conteúdo. Ou seja, quando se trata de homenagens, as curtidas sobem, chegando a 70 curtidas como nesse caso: print do dia do livro.

Para compartilhamento de notícias e vídeos que têm conexão com bibliotecas e livros, o número varia entre 2 e 5 curtidas. Já para os casos de compartilhamento de notícias e informações sobre eventos de outra instituição, a interação varia entre 5 e 15 curtidas.

Figura 04 – Curtidas em informações sobre eventos de outra instituição.

The image shows two screenshots of Facebook posts from the page 'Biblioteca Demonstrativa'. The left screenshot is a post from March 16th about 'BIBLIOfest 2018' on Saturday, March 17th, from 11 to 16h. The post includes a colorful logo for 'Bibliofest 2018' with the tagline 'Livro, leitura, biblioteca e comunidade'. The post has 5 likes and 2 comments. The right screenshot is a post from March 12th about an event on Monday, March 12th, titled 'TRANSFORMANDO BIBLIOTECAS, TRANSFORMANDO SOCIEDADES'. The post features a graphic with a city skyline and people walking. It has 15 likes and 2 comments. Both posts have a 'Tenho interesse' button and shareable icons for 'Curtir', 'Comentar', and 'Compartilhar'.

Fonte: Página do *Facebook* da BDB.

A interação por meio dos comentários é praticamente nula. Em algumas postagens, aparecem usuários perguntando sobre a abertura da biblioteca e até quando permanecerá fechada. Em contrapartida, os responsáveis pela página da BDB respondem com frequência esses comentários. Já sobre os compartilhamentos, assim como a BNB, é a maneira menos utilizada pelos usuários da página.

4.2.3 Biblioteca Pública de Ceilândia

4.2.3.1 A Biblioteca

Objetivo 2: Descrever o *Facebook* como divulgação. Assim, como a BNB, a Biblioteca Pública de Ceilândia (BPC), possui uma página no *Facebook* e na aba “sobre” colocou as informações sobre contatos e serviços. O horário de funcionamento é de 2ª a 6ª feira, das 08h às 22h; sábados, das 08h às 18h; e domingos, das 08h às 12h.

4.2.3.2 Página da Biblioteca

Objetivo 2: Descrever o *Facebook* como divulgação. O uso da página pela BPC possui uma frequência maior que todas as outras analisadas acima. No mês de Março/2018, o número de *posts* foram 20, em Abril/2018, foram 27 e em Maio/2018, 10 *posts*. Ou seja, no mês de março e abril foram quase 1 *post* por dia.

Os *posts* podem ser categorizados como: informações sobre funcionamento; compartilhamento de notícias e informações sobre eventos da própria BPC; compartilhamento de notícias e informações sobre eventos de outra instituição e, por fim, postagens de homenagens.

A BPC faz a divulgação de dicas de leitura e do acervo e também produz *posts* com a história da Biblioteca; divulga os Projetos Pedagógicos e inscrições; e alerta os usuários sobre as datas das provas do ENEM, PAS, VESTIBULAR.

A categoria com mais postagens são sobre os eventos, oficinas e cursos que a BPC realiza. Os *posts* escritos pela própria biblioteca são compostos de textos curtos e explicativos, seguidos de imagens ou fotos.

Figura 05 – Post sobre oficina realizada na BPC.



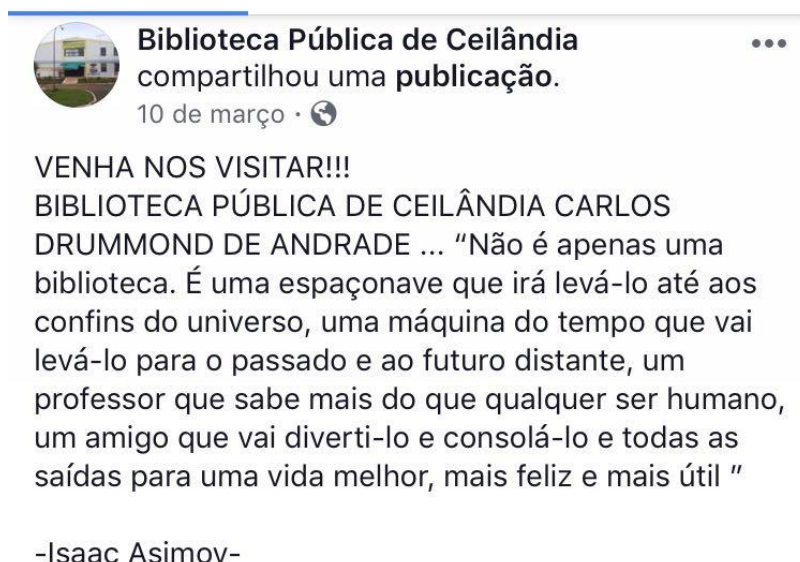
Fonte: Página do *Facebook* da BPC.

4.2.3.3 Interação dos usuários

Objetivo 3: Descrever a interação dos usuários. O número de pessoas que curtem a página da BPC é de 828 e, em geral, os usuários interagem com a página por meio do “curtir” e “amei”.

Os *posts* com a história da biblioteca e com convites para visitar o espaço físico são os que mais possuem curtidas, seguidos pelos *posts* com as oficinas e cursos oferecidos.

Figura 06 – Post convidando para visitar a BPC.



Fonte: Página do *Facebook* da BPC.

Já os comentários e os compartilhamentos seguem a mesma linha das bibliotecas já analisadas; são raros e praticamente inexistentes.

4.2.4. Biblioteca Pública do Guará II

4.2.4.1 A Biblioteca

Objetivo 2: Descrever o *Facebook* como divulgação. Assim como a BNB e a BPC, a Biblioteca Pública do Guará II (BPG) utiliza de uma página no *Facebook*. Na aba "sobre" colocaram as informações sobre contatos e endereço. O horário de funcionamento é de 2ª a 6ª feira, das 08h às 18h.

4.2.4.2 Página da Biblioteca

Objetivo 2: Descrever o *Facebook* como divulgação. A BPG possui uma frequência parecida com a BPC. No mês de Março/2018, o número de *posts* foram

27; em Abril/2018, foram 20; e em Maio/2018, 21 *posts*. Ou seja, assim como a BPC, foram quase 1 *post* por dia no mês.

Os *posts* podem ser categorizados como: informações sobre funcionamento; compartilhamento de notícias e informações sobre eventos da própria BPG; compartilhamento de notícias e informações sobre eventos de outra instituição; homenagens; e até mesmo informações sobre festas da Paróquia do Guará II.

4.2.4.3 Interação dos usuários

Objetivo 3: Descrever a interação dos usuários. O número de curtidas da página da BPG são 53, de todas as bibliotecas analisadas neste trabalho, a que tem o menor número de curtidas.

Os *posts* produzidos durante o período da análise documental não possuem nenhuma curtida, comentário ou compartilhamento.

Figura 07 – Curtidas em informações sobre eventos na BPG.



Fonte: Página do *Facebook* da BPG.

4.2.5 Biblioteca Pública de Taguatinga – Machado de Assis

4.2.5.1 A Biblioteca

Objetivo 2: Descrever o *Facebook* como divulgação. Igualmente na BDB, a página da Biblioteca Pública de Taguatinga (BPT) é um perfil de amigo, quem quiser adicioná-la tem que enviar uma solicitação. Nesse tipo de perfil, as informações da aba “sobre” são bem limitadas, não possuindo horário de funcionamento e nem contatos.

4.2.5.2 Página da Biblioteca

Objetivo 2: Descrever o *Facebook* como divulgação. Na página da BPT, no mês de Março/2018, o número de *posts* foram 10; em Abril/2018, foram 03; e em Maio/2018, 11 *posts*.

Os *posts* podem ser categorizados como: compartilhamento de notícias e informações sobre eventos; cursos e oficinas da própria BPT; compartilhamento de notícias e informações sobre eventos de outra instituição; homenagens (incluindo aqui parabéns a pessoas da equipe da biblioteca).

4.2.5.3 Interação dos usuários

Objetivo 3: Descrever a interação dos usuários. O número de pessoas que são amigas da página da BPT são de 562 e, em geral, essas pessoas interagem com a página por meio do “curtir” e “amei”.

Os *posts* sobre as oficinas e cursos que a biblioteca oferece e as postagens de parabéns a membros da equipe são os mais curtidos, comentados e compartilhados. Entre as bibliotecas deste estudo, a BPT juntamente com a BPC são as que mais recebem interação do público e a que mais recebe comentários nas postagens.

Figura 08 – Curtidas em posts sobre eventos de BPT.

Bibliotecadetagua Biblioteca 18 de abril · 🌐

Curso de capacitação e dinamização para atuantes em bibliotecas! Povo lindo. Pessoas mais que especiais!



15 Curtir 1 comentário 1 compartilhamento

Curtir Comentar Compartilhar

Bibliotecadetagua Biblioteca está com **Lucia Lelis** e outras 3 pessoas. 9 de maio · 🌐

Super **Julia Barquette**, nossa Julinha! **Parabéns** em nome de todos que estão com você neste dia dia. Esta biblioteca é muito mais alegre com você!

37 Curtir 13 comentários

Fonte: Página do *Facebook* da BPT.

5 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Objetivo 1. Descrever o perfil da biblioteca. Neste objetivo descreveu-se o perfil das bibliotecas por meio de um questionário. De 28 bibliotecas públicas do DF, 14 responderam o questionário. Para este objetivo, descreveu-se o local onde a biblioteca se localiza; o tamanho do acervo e o número de funcionários e bibliotecários formados.

Os resultados sobre o tamanho do acervo mostraram que 35,8% das bibliotecas que responderam o questionário possuem um acervo de até 5.000 itens. Outras 21,4% possuem um acervo de 6.000 a 10.000 itens. Outros 21,4% possuem um acervo maior que 41.000 itens e somente 7,1% das bibliotecas possuem um acervo de 11.000 a 20.000 itens. Por fim, 14,3% disseram não saber o tamanho do acervo.

Sobre o número de funcionários, 57,2 % das bibliotecas possuem um quadro de pessoal de 04 a 10 funcionários. Para 21,4% possuem até 03 funcionários; 14,3% tem mais de 16 pessoas trabalhando na biblioteca e apenas 7,1% possuem de 11 a 15 funcionários.

Sobre o número de bibliotecários formados atuando nessas bibliotecas, apenas a BPB respondeu possuir duas bibliotecárias e a BPC informou estar sob a responsabilidade de uma bibliotecária (pela parte técnica) do Departamento de Bibliotecas Públicas do DF, da Secretaria de Cultura.

Os resultados dessa pesquisa conversam com a literatura. Sobre o acervo, Silva (2013) argumenta que a maioria dos acervos das bibliotecas públicas são constituídos por doações e que falta planejamento (seja por organizar as doações, seja por falta de recursos para compra de novos livros) em manter e desenvolver os acervos que reflitam os interesses da comunidade. Sobre os funcionários e a falta de bibliotecários, Silva (2013) informa que com a criação do Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas em 2013, alguns bibliotecários da BNB foram transferidos para algumas bibliotecas públicas do DF.

Objetivo 2. Descrever o Facebook como divulgação. Neste objetivo, descreveu-se o uso do *Facebook* pelas bibliotecas por meio do questionário e em um segundo momento por meio da análise documental.

Através do questionário, identificou-se o uso do *Facebook* por 3 bibliotecas (BPG, BPC e BPT). Em comum, as três bibliotecas responderam que o horário de funcionamento e as informações sobre ações e atividades da biblioteca são os serviços e produtos que elas mais divulgam no *Facebook*. De acordo com Lessa (2015) e Macedo e Lins (2018), são as atividades mais divulgadas pelas bibliotecas em suas páginas do *Facebook*.

Na análise documental, foram analisadas as páginas das bibliotecas do Guará, Ceilândia, Taguatinga, da Biblioteca Nacional de Brasília e da Biblioteca Demonstrativa. Os resultados foram parecidos com os do questionário: horário de funcionamento e as informações sobre ações e atividades da biblioteca são os serviços e produtos mais divulgados, seguidos de postagens sobre os eventos de outras bibliotecas e *posts* de homenagens.

Além dos resultados acima, o objetivo 2 encontrou outros resultados: as bibliotecas públicas que não utilizam o *Facebook*. Entre os principais motivos para a não utilização se encontra a falta de infraestrutura e de funcionários capacitados. Além destes motivos, algumas bibliotecas alegaram o não interesse em usar o *Facebook* ou nunca terem pensado na possibilidade; outras disseram ser preciso falar com as respectivas administrações regionais para decidir sobre o projeto. Sobre isso, Bernardino, Suaiden e Cuervas-Cerveró (2014) afirmam que as bibliotecas públicas poderiam minimizar a desigualdade social com a disponibilidade e acesso à informação, se as mídias sociais fossem tratadas como uma das funções da biblioteca pública (funções educativa, social e cultural).

Objetivo 3. Descrever a interação dos usuários. No objetivo 3, descreveu-se por meio da análise documental das páginas do *Facebook* das bibliotecas (BNB, BDB, BPC, BPG e BPT) a interação dos usuários com as páginas. No geral, os usuários das páginas interagem por meio de “curtidas” e “amei” nos *posts*. Reações como “haha”, “uau”, “triste” e “grr” durante a análise documental não apareceram. Já

comentários e compartilhamentos aparecem em quantidades menores e quase inexistentes.

O grande objetivo do uso do *Facebook* e das redes sociais é fazer a divulgação da biblioteca. Para Bernardino, Suaiden e Cuervas-Cerveró (2014, p. 117) a “biblioteca pública estar presente em uma rede social como o *Facebook* contribui para uma maior visibilidade entre os usuários e para a rapidez da circulação da informação, como também, para uma resposta mais rápida dos serviços oferecidos”.

Durante a análise documental, percebeu-se a variedade de curtidas entre os *posts* e entre as bibliotecas. Pontes e Santos (2011) explicam que as redes sociais constituem em uma troca de informações e contribuem para a interligação dos seres humanos através da distribuição da informação. Ou seja, é preciso criar estratégias para que os usuários conheçam a página da biblioteca e assim, aos poucos, aumentar a interação com o público e vice-versa.

6 CONCLUSÃO

Diante do mundo atual, não se pode ignorar as novas tecnologias como um novo meio de chegar aos usuários de uma biblioteca. Quando se pensa em acesso à informação, não se pode ignorar os meios que os indivíduos descobrem o universo das bibliotecas, chegando assim ao acesso e conhecimento da informação.

O grande objetivo deste trabalho era analisar e responder como se dava a divulgação dos produtos e serviços das bibliotecas públicas por meio do *Facebook*. E após a pesquisa, questionário e análise documental, pode-se perceber a vontade das bibliotecas (seus funcionários) de se inserir neste mundo.

Porém, alguns impedimentos surgem no meio do caminho como, por exemplo, a necessidade da autorização de órgãos responsáveis (Administração Regional, Secretaria de Cultura) para a criação deste projeto. Por vezes, a implementação não seja tão difícil como parece, mas a falta de um bibliotecário (e de funcionários capacitados) que poderia intermediar essa implementação, faz diferença.

Criar um meio de divulgação através das redes sociais não é tão fácil quanto parece, principalmente no início. Como todo projeto, ele precisa de um objetivo e de metas para alcançá-lo. Assim como a frequência dos *posts* e as categorias deles (o que pode postar ou não).

As bibliotecas que já possuem página no *Facebook* ou em outras redes sociais são grandes exemplos disso. Algumas postam 7 vezes por mês enquanto outras postam praticamente todos os dias. Algumas ainda estão no início (como a BPG que tem poucos seguidores) e precisam criar estratégias para que os próprios usuários conheçam melhor a página.

Por fim, é necessário compreender o papel da internet e das redes sociais, pois com elas é possível não somente divulgar os produtos e serviços, mas também trazer novos usuários para o espaço físico da biblioteca. Além de agregar comunidade e espaço cultural em nossa sociedade.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BARROS, Paula Eduarda de. **Análise dos serviços e produtos finais das bibliotecas dos órgãos convergentes**. 2014. 42 f., il. Monografia (Bacharelado em Biblioteconomia) - Universidade de Brasília, Brasília, 2014.

BOYD, Danah M.; ELLISON, Nicole B. **Social Network Sites**: definition, history, and scholarship. *Journal of Computer-Mediated Communication*. v. 13, n. 1, 2008, p. 210– 230.

BERNARDINO, M. C. R. ; CUEVAS-CERVERO, A. ; SUAIDEN, E. J. . **O uso do Facebook pelas bibliotecas públicas do Estado do Ceará**. *InCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação*, v. 5, p. 112-123, 2014.

CALADO, S.dos S; FERREIRA, S.C dos R. **Análise de documentos**: método de recolha e análise de dados.

CUNHA, Murilo Bastos da; CAVALCANTI, Cordélia R. **Dicionário de biblioteconomia e arquivologia**. Brasília: Briquet De Lemos, 2008. xvi, 451 p.

DALFOVO, M. S.; LANA, R. A.; SILVEIRA, A. **Métodos quantitativos e qualitativos**: um resgate teórico. *Revista Interdisciplinar Científica Aplicada*, Blumenau, v.2, n.4, p.01-13, 2008.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Dicionário da língua portuguesa**. Disponível em: <https://www.dicio.com.br/social/>. Acesso em: 07 mai 2018.

FONSECA, Edson Nery da. **Introdução à Biblioteconomia**. 2 ed. Prefácio de Antônio Houssais. Brasília: Briquet de lemos, 2007.

GASQUE, Kelley Cristine G. D.; FIALHO, Janaina. **Fake News**. Correio Brasiliense, Brasília, 2018.

GODOY, A. S. **Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades**. Revista de Administração de Empresas, Rio de Janeiro, v. 35, n. 2, p. 57-63, mar./abr., 1995.

LACOMBE, Francisco José Masset. **Dicionário de negócios**. São Paulo, SP: Saraiva, 2009. 824 p.

LESSA, Bruna. **A mediação da informação e o uso da biblioteca pública: o Facebook como estratégia de interlocução e participação dos usuários**. Salvador: Ponto de Acesso, 2016.

LOVELOCK, Christopher; WRIGHT, Lauren. **Serviços: marketing e gestão**. São Paulo, SP: Saraiva, 2001. xviii, 416 p.

MACEDO, Andrielle Gomes; LINS, Greyciane Souza. **Crêterios de utilizaçãõ do Facebook como instrumento de interaçãõ social: estudo comparativo em bibliotecas universitárias nacionais e internacionais**. REVISTA IBERO-AMERICANA DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, v. 11, p. 59-82, 2017.

NOCE, Franco. **Métodos e instrumentos de pesquisa**. [sem data]. Slide. Disponível em: < <http://docplayer.com.br/6766816-Metodos-e-instrumentos-de-pesquisa.html>>. Acesso em: 14 mai. 2018.

PARASURAMAN A., ZHEITMAL V. A., BERRY L. L. **Servqual: a multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality**. J Retailing. 1998;64(1):12-40.

PASCHOARELLI, Luis C.; MEDOLA, Fausto O. BONFIM, G. H. C. **Características Qualitativas, Quantitativas e Quali-quantitativas de Abordagens Científicas: estudos de caso na subárea do Design Ergonômico**. Revista de Design, tecnologia e sociedade, v. 2, p. 65-78, 2015.

RICHARDSON, R. J. **Pesquisa Social: métodos e técnicas**. 3ª edição. São Paulo, Atlas, 2008. 334 p.

SECRETARIA DE ESTADO DE CULTURA DO DISTRITO FEDERAL. **Bibliotecas**. 2015. *Site*.

SEVERINO, Antônio Joaquim. **Metodologia do trabalho científico**. 23. ed. São Paulo: Cortez, 2007. 304 p.

SILVA, L. R. C.; DAMASCENO, A. D.; MARTINS, M. C. R.; SOBRAL, K. M.; FARIAS, I.M.S. **Pesquisa documental**: caracterização e interface na produção acadêmica em Educação. In: Isabel Maria Sabino de Farias. (Org.). Pesquisa científica para iniciantes - caminhando no labirinto. Fortaleza: EdUence, 2011, v. III, p. 53-66.

SILVA, Vanessa Barbosa da. **Biblioteca pública brasileira**: panorama, perspectivas e a situação do Distrito Federal. 2013. 103 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade de Brasília, Brasília, 2013.

WIKIPÉDIA. **História do Facebook**. Disponível em: <
<https://pt.wikipedia.org/wiki/Facebook>>. Acesso em: 02 mai 2018.

APÊNDICE A

Questionário

*Obrigatório

Questão 01- Onde a biblioteca está situada?*

Águas Claras
Brasília
Brazlândia
Candangolândia
Ceilândia
Cruzeiro
Gama
Guará II
Itapoã
Núcleo Bandeirante
Paranoá
Planaltina
Recanto das Emas
Riacho Fundo I
Riacho Fundo II
Samambaia Sul
Santa Maria Norte
Santa Maria Sul
São Sebastião
Sobradinho
Sobradinho II
Taguatinga

Questão 02- Qual é o tamanho do acervo?*

- A) Até 5.000.
- B) De 6.000 a 10.000.
- C) De 11.000 a 20.000.
- D) De 21.000 a 40.000.
- E) Mais de 41.000.

Questão 03- Marque o número de funcionários da biblioteca.*

- A) Até 03 funcionários.
- B) De 04 a 10 funcionários.
- C) De 11 a 15 funcionários.
- D) Mais de 16 funcionários.

Questão 04- Quantos são bibliotecários formados?*

- A) 1 bibliotecário.
- B) De 02 a 4 bibliotecários.
- C) De 5 a 7 bibliotecários.
- D) Mais de 8 bibliotecários.
- E) Não tem bibliotecário.

Questão 05- Quais serviços e postagens são divulgados pelo *Facebook*?*

- A) Dicas de leitura.
- B) Informação sobre ações e atividades na biblioteca.
- C) Convite para participação em ações e atividades no espaço físico da biblioteca.
- D) Horário de funcionamento.
- E) Homenagem.
- F) A biblioteca não possui página no *Facebook*.
- G) Outros.

Cite: _____

Questão 06- Caso a biblioteca não tenha *Facebook*, marque o principal motivo.*

- A) Falta de funcionários.
- B) Falta de infraestrutura (equipamentos, internet).
- C) Funcionário sem capacitação para esta atividade.
- D) Já possui página no *Facebook*.
- E) Outros.

Cite: _____

Questão 07- Orçamento.*

- A) Até 5.000 reais.
- B) De 6.000 a 8.000 reais.
- C) De 9.000 a 11.000 reais.
- D) Mais de 12.000 reais.
- E) Nunca fez estimativa.

Questão 08- É de interesse da biblioteca, implantar/ter uma página no *Facebook*?*

- A) Sim
- B) Não
- C) Já possui página no *Facebook*.