

## SERVIÇOS OFERECIDOS VIA *TWITTER* EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS FEDERAIS BRASILEIRAS

**RESUMO** - Objetiva identificar os serviços oferecidos pelas Bibliotecas Universitárias Federais através da utilização do microblog *Twitter*. Apresenta os conceitos de Web 2.0, Biblioteca 2.0, *Twitter* e Bibliotecas Universitárias (BUs). A identificação das BUs Federais que possuem *Twitter* foi feita através de pesquisas realizadas na ferramenta de busca *Google*. Foram localizadas 26 BUs Federais situadas em 12 Estados do País, sendo escolhido um *Twitter* por Estado para ser analisado, dentre as bibliotecas que ofereciam o recurso. Após as análises, foram obtidos dados quantitativos e qualitativos. Destaca-se que, de maneira geral os *Twitters* estão sendo utilizados por seus usuários de forma satisfatória, e que as BUs estão disponibilizando informações relacionadas ao *marketing* da instituição, à eventos, à leitura e cultura, à interação com os usuários e notícias em geral.

**Palavras-chave:** *Twitter*. Web 2.0. Bibliotecas Universitárias Federais. Interação Biblioteca-Usuários.

### SERVICES RENDERED THROUGH TWITTER IN BRAZILIAN FEDERAL UNIVERSITY LIBRARIES

**ABSTRACT** – Aims at identifying services rendered by Federal University Libraries by means of the Twitter micro blog. Web 2.0, Library 2.0. Twitter and University Libraries (ULs) concepts are therefore presented. Federal ULs that utilize Twitter have been identified with the Google search tool. Twenty-six Federal ULs were found throughout twelve Brazilian states, and one Twitter profile per state has been selected randomly for the analysis. From analyzing each profile, quantitative and qualitative data were gathered. The study shows that, in general, such Twitter profiles are being used satisfactorily as ULs offer users information related to institutional marketing, events, reading, culture and news, as well as the user-library interaction.

**Key-words:** Twitter. Web 2.0. Federal University Libraries. User-Library Interaction.

**Kelly dos Reis Silva**

Bibliotecária do Centro de Pesquisa e Desenvolvimento em Telecomunicações (CPQD). Discente do curso de Especialização em Gerência de Sistemas e Serviços de Informação da Fundação Escola de Sociologia e Política de São Paulo (FESPSP).  
[ksilva@cpqd.com.br](mailto:ksilva@cpqd.com.br)

**Leticia R. Albuquerque**

Bibliotecária do Centro Universitário São Camilo. Discente do curso de Especialização em Gerência de Sistemas e Serviços de Informação da Fundação Escola de Sociologia e Política de São Paulo (FESPSP).  
[le\\_albu@hotmail.com](mailto:le_albu@hotmail.com)

**Marciléia Ap. de Paula**

Bibliotecária Universidade Federal do ABC (UFABC). Discente do curso de Especialização em Gerência de Sistemas e Serviços de Informação da Fundação Escola de Sociologia e Política de São Paulo (FESPSP).  
[marcidepaula@yahoo.com.br](mailto:marcidepaula@yahoo.com.br)

**Vanessa Gal Paiva Oliveira**

Bibliotecária do Colégio Santana. Discente do curso de Especialização em Gerência de Sistemas e Serviços de Informação da Fundação Escola de Sociologia e Política de São Paulo (FESPSP).  
[vanessagalp@yahoo.com.br](mailto:vanessagalp@yahoo.com.br)

## 1. INTRODUÇÃO

Com o desenvolvimento das tecnologias e, sobretudo, da Internet, surgiram novas formas de comunicação, que fizeram com que as barreiras geográficas deixassem de ser um limitador para o atendimento das necessidades das pessoas, em se tratando de acesso à informação. Neste contexto, no qual a demanda por informação qualificada se torna cada vez maior e mais urgente, as bibliotecas precisam se tornar mais dinâmicas, saindo das quatro paredes de seu espaço físico para atender, remotamente, as necessidades informacionais de seus usuários. Das Bibliotecas Universitárias (BUs) é esperado um papel de vanguarda nesse processo, pois são elas que apoiam o ensino profissionalizante, a extensão e a pesquisa. Parece que no ambiente acadêmico o interesse por informação de qualidade aumenta com maior velocidade, devido às pesquisas que são realizadas e à necessidade de formação mais qualificada que existe em seu contexto.

Dessa forma, é de suma importância que os bibliotecários adotem, em suas instituições, o uso das modernas ferramentas de comunicação existentes na Rede. Dentre tais ferramentas destacam-se as chamadas ferramentas 2.0, que estão inseridas no ambiente da *Web 2.0* e que tornaram o mundo virtual mais dinâmico e interativo. Como ferramentas 2.0 pode-se citar o *Facebook*, o *Orkut*, o *MySpace* e o *Twitter*, exemplos de Redes Sociais atualmente.

Segundo Calil Junior, Almendra e Silva (2011) dentre as diversas ferramentas disponíveis na Rede, o *Twitter* está entre as que mais crescem, pois o fluxo constante de informações e o seu compartilhamento estão se tornando cada vez mais atrativos aos seus usuários. Dessa forma, uma das características mais marcantes do *Twitter* é disponibilizar e fornecer informações que sejam de interesse das pessoas de forma rápida e atualizada, sendo possível que o usuário tenha acesso a uma informação até mesmo em tempo real.

O *Twitter* tornou-se uma ferramenta de grande potencial no que diz respeito à difusão de ideias e opiniões de qualquer pessoa, ultrapassando e quebrando barreiras de

uma forma nunca vista antes. Além disso, destaca-se a possibilidade de gerar, receber e disseminar informações e/ou conhecimentos aos seus usuários.

Assim, torna-se importante e fundamental o esforço das bibliotecas e bibliotecários para explorar o potencial e as possibilidades que a ferramenta pode oferecer e, dessa forma, inovar ainda mais nos serviços e na comunicação das bibliotecas com algo criativo e de interesse dos usuários que, de acordo com Canelas e Valencia (2012, p. 29), seguem os *Twitters* com o objetivo de “[...] receber informações sobre a biblioteca, novidades do acervo, conteúdo digital gratuito na íntegra, informações sobre eventos e sorteios de livros e brindes”.

Percebe-se, através da visita aos sites de BUs, que algumas já fazem uso desse tipo de ferramenta, ganhando, assim, as características de uma Biblioteca 2.0. No entanto, é necessário conhecer quais são os serviços que estão sendo efetivamente oferecidos e estender a oferta aos demais usuários das BUs. Diante disso, busca-se identificar quais são os serviços que as BUs federais estão oferecendo a seus usuários através da utilização de ferramentas de comunicação 2.0, especificamente através do *microblog Twitter*.

Para tanto, primeiramente será apresentada uma contextualização sobre o tema, onde se falará sobre os conceitos *Web 2.0*, Biblioteca 2.0, *Twitter* e BUs. Logo após, serão apresentados os procedimentos metodológicos utilizados na pesquisa, bem como a discussão dos resultados alcançados.

### **1.1 Web 2.0 e Biblioteca 2.0**

O conceito *Web 2.0* surgiu em 2004, sendo utilizado pela primeira vez por Tim O’Reilly, fundador da *O’Reilly Media* (companhia americana que publica livros e *websites* e organiza conferências sobre temas de informática).

Conhecida como a segunda geração da *Web* ou *Web Social*, na *Web 2.0* o usuário tem participação ativa, colaborando na criação dos conteúdos presentes na internet.

*Web 2.0* é um ambiente que proporciona a criação de espaços mais interativos, onde o usuário pode colaborar com a qualidade do conteúdo, pois se torna ativo e

participante. (BLATTMAN; SILVA, 2007), e isto juntamente com uma tecnologia da multimídia favorável.

No contexto da *Web 2.0* surge o conceito de Biblioteca 2.0 que é aquela que “[...] incorpora novas ferramentas e serviços que permitem que os usuários [...] personalizem a gestão da informação e construam conteúdos, introduzindo a informação produzida numa mídia social, desenvolvendo, assim, o conceito de ‘inteligência coletiva’.” (SANTOS; ANDRADE, 2010, p. 118).

A Biblioteca 2.0 cria e mantém canais de comunicação com seus usuários, chamando-os a interagir com a biblioteca e com seus pares, o que permite agregar novos valores de diferentes fontes e culturas para as informações transmitidas via *web*. Para tanto, fazem uso das ferramentas 2.0 que, dentre elas, destaca-se o *Twitter*.

## **1.2 Bibliotecas Universitárias (BUs)**

As BUs têm como função o auxílio no desenvolvimento acadêmico dos alunos e nos avanços dos estudos de seus docentes e pesquisadores, disponibilizando a informação por meio de diversos suportes informacionais. Sua finalidade é proporcionar o acesso ao conhecimento técnico e científico necessário para aprimorar a comunidade acadêmica e universitária, prestando serviços a fim de suprir as necessidades que seus usuários apresentam por informações precisas e atualizadas.

Ao longo do tempo as BUs passaram por várias transformações. Deixaram de ser apenas um depósito de livros e ampliaram suas atribuições, permitindo transmitir o conhecimento a todos. Segundo Anzolin e Sermann (2006, p. 7) a BU:

[...] atua em Instituições de ensino superior, como centros universitários, universidades e faculdades. Tem por finalidade dar suporte informacional, complementando as atividades curriculares dos cursos, oferecendo recursos para facilitar a pesquisa científica. Sua missão é prover informação para o ensino, a pesquisa e a extensão, de acordo como a política, projeto pedagógico e programas da universidade a qual está inserida. As diretrizes do

ensino superior reforçam a necessidade de participação ativa das bibliotecas em programas de ensino, pesquisa e extensão.

Como pode ser constatado na citação acima, a BU atua como um elo entre o usuário e o conhecimento. Com o surgimento da *Web 2.0*, as BUs ampliaram as possibilidades e formas de disseminar a informação, atraindo novos usuários e criando condições para que o elo mencionado acima se torne cada vez mais forte. Para tanto, estas devem manter-se atualizadas e mais próximas de seus usuários. As Redes Sociais vêm para auxiliar nesse processo de atualização e de aproximação.

Por meio do *Twitter*, por exemplo, é possível agilizar a disseminação e atualização da informação, a comunicação e interação com o usuário e a expansão do serviço de referência que toda biblioteca deve oferecer.

### **1.3 O *Twitter* nas Bibliotecas Universitárias**

O *Twitter* é uma rede social que utiliza as características de um *microblog*, permitindo o envio de mensagens curtas e instantâneas (os chamados *tweets* que, segundo apresentado no Blog do *Twitter*, são “pequenas explosões de informação”).

Foi criado em 2006, em São Francisco, Califórnia (EUA) por Jack Dorsey, Biz Stone e Evan Williams, da empresa Odeo (empresa de podcasting). O primeiro *tweet* foi enviado em 21 de março de 2006 pelo próprio Jack Dorsey.

A ferramenta tem, como principal característica, o fato de que a mensagem postada deve ser limitada a 140 caracteres e se destinar a responder a questão: “*What’s happening?*”.

Segundo o último dado oficial divulgado no Blog do *Twitter*, em 8 de setembro de 2011, havia 100 milhões de usuários ativos do *Twitter* ao redor do mundo. A ferramenta está disponível em 28 idiomas, incluindo árabe, persa, hebraico e urdu.

Dentre todas as vantagens de sua utilização, pode-se dizer que o *Twitter* deve ser utilizado pelas BUs, pois, por meio desta ferramenta é possível realizar o *marketing* da instituição com informações sobre serviços e produtos oferecidos pela Biblioteca. Dessa

forma, tornou-se mais fácil a disseminação da informação, de acordo com o interesse do público, o que contribuiu para ampliar a visibilidade das Bibliotecas e a interação com os usuários.

É uma ferramenta colaborativa que pode ser explorada de forma a dinamizar os serviços da biblioteca e seu relacionamento com a comunidade acadêmica, contribuindo para o processo de pesquisa como uma importante fonte de informação.

A comunicação entre as bibliotecas também foi facilitada com o *Twitter*, pois, independentemente da distância, há a possibilidade da troca de diferentes materiais e de informações, sem custo no envio e instantaneamente.

Isso é possível devido à duas características importantes que o acesso em rede permite: a) interoperabilidade<sup>1</sup> em que há uma flexibilidade para troca e recuperação da informação pelos usuários e b) acessibilidade<sup>2</sup> facilita a disponibilização das informações importantes para os usuário, permitindo assim, um fácil acesso digital.

Quando o profissional bibliotecário possui um conhecimento mais avançado da ferramenta, é possível obter informações ainda mais detalhadas como, por exemplo, dados estatísticos de reclamações, dúvidas e solicitações. Esses dados permitem a obtenção dos conhecimentos necessários sobre quais os principais serviços solicitados, quem são os usuários mais assíduos, quais são as necessidades de melhorias, dentre outros.

Alguns serviços rotineiros das bibliotecas também ganharam destaque no atendimento *on-line*. Como exemplo, pode-se citar o serviço de referência que utilizado em meio virtual recebe o nome de Serviço de Referência Virtual (SRV).

De acordo com a American Library Association (2004, tradução do autor) “Referência Virtual é um serviço de referência iniciado eletronicamente, muitas vezes em

---

<sup>1</sup> [...] interoperabilidade entre bibliotecas digitais, que consistiria na possibilidade de um usuário realizar buscas a recursos informacionais heterogêneos, armazenados em diferentes servidores na rede, utilizando-se de uma interface única sem tomar conhecimento de onde nem como estes recursos estão armazenados (MARCONDES, SAYÃO 2001, p. 27)

<sup>2</sup> A acessibilidade no espaço digital consiste em tornar disponível ao usuário, de forma autônoma, toda a informação que lhe for franqueável (informação para a qual o usuário tenha código de acesso ou, então, esteja liberada para todos os usuários), independentemente de suas características corporais, sem prejuízos quanto ao conteúdo da informação (TORRES; MAZZONI; ALVES, 2002, p.85).

tempo real, onde usuários utilizam computadores ou tecnologias da Internet para se comunicarem com a equipe de referência sem estar fisicamente presente.”

O SRV pode ser oferecido por meio do *Twitter*, pois permite aos bibliotecários a realização de diversos serviços, como, por exemplo, pesquisas científicas e tecnológicas, contribuindo nos estudos dos usuários.

## 2. Procedimentos metodológicos

A pesquisa para a elaboração deste trabalho foi realizada nos âmbitos teórico e prático. No âmbito teórico, a bibliografia arrolada sobre o tema “*Twitter* em bibliotecas” foi analisada de forma crítica para o desenvolvimento da parte de contextualização do tema. No âmbito prático, por sua vez, foi feita a análise dos *Twitters* de 12 BUs federais.

A escolha pela quantidade de *Twitters* mencionada se deve ao fato de que, ao pesquisar na Internet (através da ferramenta de busca Google) por BUs federais que fazem uso do *microblog*, foram encontradas 26 bibliotecas situadas em 12 Estados do País. Assim, foi analisado 1 *Twitter* de cada um dos Estados que apresentaram BUs federais utilizando a ferramenta.

Primeiramente, os perfis de cada um dos *Twitters* das BUs federais foram visitados, sendo eles: Universidade de Brasília (UNB): <http://twitter.com/#!/bceunb>; Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN): <http://twitter.com/#!/BCZM>; Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG): <http://twitter.com/#!/BibEtelvinaLima>; Universidade Federal de Mato Grosso do Sul (UFMS): <http://twitter.com/#!/BibliotecaUFMS>; Universidade Federal do Rio Grande, RS (FURG): <https://twitter.com/#!/BibliotecaFURG>; Universidade Federal do Paraná (UFPR): <http://twitter.com/#!/bibjuufpr>; Universidade Federal da Bahia (UFBA): <http://twitter.com/#!/sibiufba>; Universidade Federal da Paraíba (UFPB): [http://twitter.com/#!/BC\\_UFPB\\_Oficial](http://twitter.com/#!/BC_UFPB_Oficial); Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro (UFRRJ): <http://twitter.com/#!/ufrrijbc>; Universidade Federal de Santana Catarina (UFSC): [http://twitter.com/#!/bu\\_ufsc](http://twitter.com/#!/bu_ufsc); Universidade Federal de Sergipe (UFS):

<http://twitter.com/#!/bibufs>; Universidade Federal do Estado de São Paulo (UNIFESP):  
<http://twitter.com/#!/BiblioCentral>;

Cada *tweet* foi lido e analisado, considerando as mensagens postadas nos meses de Março e Abril. Foi delimitado este período para análise detalhada dos *tweets* e devido à importância destes dois meses para as universidades, uma vez que no mês de Março as aulas são efetivamente iniciadas, sendo este o momento em que são dadas as boas vindas aos alunos e são divulgadas todas as atividades inerentes ao decorrer do ano letivo. Assim, observou-se que nestes dois meses ocorreu o maior volume de informações produzidas via *twitter*.

### 3. Resultados e Discussão

As análises realizadas através da leitura dos *Twitters* das 12 BUs permitiram a obtenção de dados quantitativos e qualitativos significativos para a compreensão de como os serviços são oferecidos.

Num primeiro momento foram analisadas informações acerca da quantidade de seguidores e de *Twitters* seguidos, bem como, as quantidades de *tweets* postados por cada BU. Estes últimos foram classificados em postagens originais (provenientes das BUs analisadas) e postagens “*retwittadas*” (provenientes de fontes externas ou de instituições que são seguidas pelas BUs analisadas). Tais informações podem ser encontradas no Quadro 1.

Universidade	Biblioteca	Quantidade de seguidores e de <i>Twitters</i> seguidos	Quantidade de <i>tweets</i> postados
Universidade de Brasília (UNB)	Biblioteca Central	Seguidores: 2.185; Seguidos: 120	60 (19 originais e 41 “ <i>retwittadas</i> ”)
Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN)	Biblioteca Central Zila Mamede	Seguidores: 1.600; Seguidos: 82	112 (94 originais e 18 “ <i>retwittadas</i> ”)

<b>Universidade Federal de Santana Catarina (UFSC)</b>	Biblioteca Central	Seguidores: 1.329 Seguidos: 30	15 (7 originais e 8 “retwittadas”)
<b>Fundação Universidade Rio Grande (FURG/RS)</b>	Sistema de Bibliotecas da FURG	Seguidores: 986; Seguidos: 204	100 (36 originais e 64 “retwittadas”)
<b>Universidade Federal da Paraíba (UFPB)</b>	Biblioteca Central	Seguidores: 730; Seguidos: 20	112 (85 originais e 27 “retwittadas”)
<b>Universidade Federal de Sergipe (UFSE)</b>	Biblioteca Central	Seguidores: 703 Seguidos: 36	24 (23 originais e 1 “retwittada”)
<b>Universidade Federal do Estado de São Paulo (UNIFESP)</b>	Biblioteca Central	Seguidores: 593 Seguidos: 16	45 (39 originais e 6 “retwittadas”)
<b>Universidade Federal do Paraná (UFPR)</b>	Biblioteca de Ciências Jurídicas	Seguidores: 236; Seguidos: 88	44 (30 originais e 14 “retwittadas”)
<b>Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro (UFRRJ)</b>	Biblioteca Central	Seguidores: 162; Seguidos: 226	53 (4 originais e 49 “retwittadas”)
<b>Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG)</b>	Biblioteca – Escola de Ciência da Informação	Seguidores: 89; Seguidos: 0	53 (todas postagens originais)
<b>Universidade Federal da Bahia (UFBA)</b>	Sistemas de Bibliotecas – SIBI/UFBA	Seguidores: 67; Seguidos: 8	18 (todas postagens originais)
<b>Universidade Federal de Mato Grosso do Sul (UFMS)</b>	Biblioteca Central	Seguidores: 26; Seguidos: 1	1 (original)

**Quadro 1 – Quantidade de seguidores, de *Twitters* seguidos e de *tweets* postados.**

Observando o Quadro 1 e fazendo uma análise quantitativa dos dados apresentados, pode-se chegar à constatação de que, de maneira geral os *Twitters* analisados estão sendo bem seguidos, apresentando uma média de 725 seguidores. Julga-se que esta seja uma boa média, por se tratar de uma ferramenta de comunicação que tem uma inserção ainda recente no ambiente das bibliotecas. No entanto, fazendo uma comparação quanto aos números de seguidores, percebe-se uma discrepância entre o

mais seguido, com 2.185, e o menos seguido, com apenas 26, considerando o fato de que ambos pertencem às Bibliotecas Centrais das Universidades em que estão situados.

No que diz respeito à quantidade de *Twitters* que as BUs estão seguindo chega-se a uma média de 69. Acredita-se que esta seja uma média baixa e que as BUs poderiam se empenhar mais em seguir *Twitters* de outras instituições que podem ser de interesse para os seus usuários.

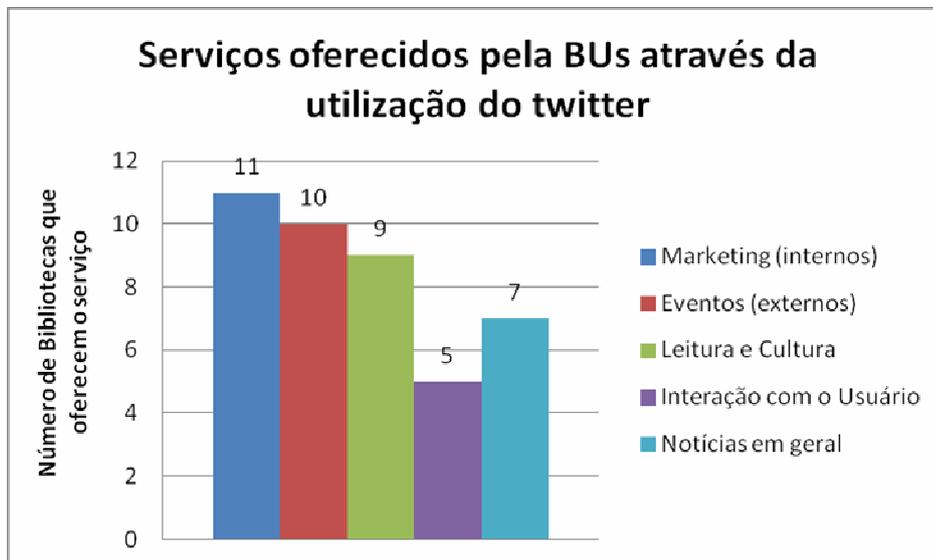
Com relação aos *tweets* postados pelas BUs, foram obtidas as seguintes médias: 53 postagens no total, 28 postagens originais e 19 postagens *retwittadas*. Através destes dados percebe-se que a quantidade de *retwittadas* é bem próxima às originais. Nesse caso, para que sejam evitadas postagens de mensagens irrelevantes para os usuários, torna-se necessário cautela e conhecimento (por parte dos funcionários da biblioteca) sobre as informações que os *Twitters* seguidos postam, a fim de julgar se aquela mensagem será realmente de interesse para o público.

Num segundo momento, através da leitura dos *tweets* postados, foram analisados os serviços prestados pelas BUs. Para tanto, os serviços foram divididos em cinco áreas:

- **Marketing:** divulgação dos serviços internos das BUs como, por exemplo, horário de funcionamento; divulgação das novas aquisições; Disseminação Seletiva de Informação (DSI); treinamento de usuários; visita orientada; orientação bibliográfica; acesso a base de dados; acesso a normas técnicas; informações sobre o acervo etc.;
- **Eventos:** divulgação de eventos e cursos realizados na Universidade a qual a BU está inserida e em outras instituições afins;
- **Leitura e Cultura:** divulgação de informações relacionadas à leitura e à cultura como, por exemplo, indicações de leituras; citações de trechos de obras literárias; divulgação de *downloads* de livros e de artigos de periódicos; informações sobre campanhas de doações de livros; mensagens de incentivo à pesquisa etc.;
- **Interação com o Usuário:** interação com os seguidores ou usuários da BU através do esclarecimento de dúvidas;
- **Notícias em geral:** curiosidades e *clippings* de informações variadas.

Através desta classificação, chegou-se ao Gráfico 1.

**Gráfico 1 – Serviços oferecidos pelas Bus através da utilização do *Twitter***



Observando-se o Gráfico 1 pode-se constatar que quase 100% das BUs analisadas estão fazendo uso do *Twitter* para seu *Marketing* interno, o que é de suma importância para que seus usuários tomem ciência de todos os serviços oferecidos. No que diz respeito a ser uma instituição importante na disseminação de informação e no incentivo à leitura, as BUs também estão cumprindo bem o seu papel, uma vez que estão utilizando a ferramenta para divulgar Eventos, Notícias de interesse geral para seus usuários e trechos de Obras Literárias, bem como disponibilizar o acesso a textos completos. No entanto, no que diz respeito à Interação com o Usuário ainda há o que melhorar, pois menos da metade das BUs analisadas apresentaram esse tipo de relacionamento no período em que os *Twitters* foram analisados.

Com base nas informações e nos dados obtidos anteriormente e também pela leitura dos *tweets* postados, foram destacados, no Quadro 2, alguns pontos positivos e negativos relevantes sobre a utilização nos serviços dos *twitters*.

<b>Pontos Positivos</b>	<b>Pontos Negativos</b>
<i>Twitters</i> atualizados	Excesso de “ <i>retwittadas</i> ”
Ampliação dos meios de contato com o usuário	Bibliotecas têm pouco domínio da ferramenta
Disponibilização de links de acesso à artigos e trabalhos recém-publicados na íntegra	Postagens de <i>Tweets</i> irrelevantes
Fonte de disseminação da informação	Postagens mal intencionadas por usuário
Auxilia nas dúvidas dos usuários	<i>Twitters</i> não atualizados diariamente
Acessibilidade por diferentes meios digitais	Baixo uso da ferramenta, considerando o número de usuários do Twitter
Rapidez na prestação de serviços	Poucas ofertas de serviços

Quadro 2 – Pontos positivos e negativos no uso do *Twitter*

Mesmo percebendo alguns pontos negativos quanto à utilização do *Twitter*, podemos destacar a grande capacidade de disseminação de diferentes tipos de informações e serviços. Tais serviços (alguns colocados como exemplos na classificação das 5 áreas mencionadas acima), anteriormente eram feitos pessoalmente. No entanto, agora podem ser solicitados de qualquer local que tenha acesso à Internet e em diferentes suportes como *tablet*, *notebook*, *netbook*, celular e outros. Tudo isso graças à fácil acesso que o *Twitter* proporciona.

#### 4. Conclusão

O *Twitter* é uma ferramenta para disponibilização de informações. No entanto, deve ser utilizada corretamente. Para tanto, um dos pontos que deve ser levado em

consideração é a importância de que as mensagens postadas sejam atualizadas constantemente. De acordo com a análise realizada, percebe-se que algumas das BUs têm essa preocupação, que faz com que elas pratiquem uma das características mais marcantes do *Twitter*, que é a possibilidade dos usuários se apropriarem de informações de forma rápida e atualizada. Porém, constatou-se que algumas BUs não atualizam o *Twitter* diariamente, o que não faz muito sentido, pois, quando uma biblioteca se propõe a criar um perfil, deve se comprometer a mantê-lo atualizado. Cabe aos usuários solicitar uma postura mais eficiente com relação à atualização do perfil.

As BUs também devem se comportar de forma cautelosa com relação à qualidade das informações no *Twitter*, pois muitas estão replicando *tweets* em excesso. Espera-se que haja uma filtragem do que é “*retwittado*”, pois, a qualidade das mensagens torna-se importante para a própria imagem da Biblioteca. Além disso, quando uma ou mais mensagens originais são postadas, ocorre uma maior preocupação com o que está sendo divulgado para seus leitores. Estes, por sua vez, devem se sentir mais seguros para manter uma maior comunicação e participação, expondo dúvidas e sugestões.

A interação Biblioteca x Usuário é muito importante para o sucesso de um bom serviço prestado via *Web*. No entanto, é preciso se precaver e obter um domínio sobre a ferramenta, pois foram encontrados usuários que utilizam mal o espaço que o *microblog* disponibiliza, fazendo críticas desnecessárias. Com o intuito de evitar situações desagradáveis, é necessário o conhecimento avançado de ferramentas extras disponíveis pelo *Twitter*, para contribuir e minimizar tais ocorrências. A apresentação dessas ferramentas extras demanda estudos complementares.

Com o estudo realizado encontramos qualidades e falhas na utilização do *Twitter* pelas BUs Federais. Mas é importante destacar que, se levarmos em conta a citação de Canelas e Valencia (2012), podemos afirmar que os usuários encontram, na maioria dos *Twitter*s analisados, aquilo que os usuários procuram ao seguir o perfil de uma biblioteca que é informações sobre a biblioteca, novidades do acervo, conteúdo digital gratuito na íntegra, informações sobre eventos e sorteios de livros e brindes. Tais itens estão

abarcados em quatro das cinco grandes áreas em que os serviços oferecidos pelas BUs foram classificados (*Marketing, Eventos, Leitura e Cultura e Interação com o Usuário*).

Na análise dos dados percebemos pontos positivos e negativos na utilização do *Twitter*, mas ficou marcante que ainda é necessário que o serviço virtual seja inserido culturalmente na BUs, pois há muitas que não utilizam por completo a ferramenta como instrumento de auxílio, diminuindo assim, a gama de funções que esta pode trazer ao usuário, à universidade e aos bibliotecários.

## Referências

AMERICAN Library Association. **Guide for implementing and maintaining virtual reference services**. 2004. Disponível em: <<http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/virtrefguidelines>>. Acesso em: 16 maio 2012.

ANZOLIN, Heloisa Helena; SERMANN, Lucia Izabel C. Biblioteca universitária na era planetária. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 14, 2006, Salvador. **Anais...** Salvador: UFBA, 2006. p.1-14

BLATTMANN, Ursula; SILVA, Fabiano Couto Corrêa. Colaboração e interação na Web 2.0 e Biblioteca 2.0. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis**, v.12, n.2, p. 191-215, jul./dez., 2007. Disponível em: <[dialnet.unirioja.es/servlet/fichero\\_articulo?codigo=2684572](http://dialnet.unirioja.es/servlet/fichero_articulo?codigo=2684572)>. Acesso em: 25 mar. 2012.

BLOG do Twitter. Disponível em: <<http://blog.pt.twitter.com/>>. Acesso em: 25 mar. 2012.

CALIL JUNIOR, Alberto; ALMENDRA, Gabriela de Jesus Lauzana; SILVA, Renan Leite Oliveira da. Usos e apropriações do *twitter* pelas bibliotecas o caso da Biblioteca da PUC/RJ. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 14., 2011, Maceió. **Anais...** Maceió, 2011. Disponível em: <<http://febab.org.br/congressos/index.php/cbbd/xxiv/paper/view/589/390>>. Acesso em: 20 abr. 2012.

CANELAS, Lygia Luzia Cordon; VALENCIA, Maria Cristina Palhares. O Twitter como disseminador de informação e conteúdo digital em bibliotecas públicas. **Revista CRB-8 Digital**, São Paulo, v. 5, n. 1, p. 22-32, jan. 2012. Disponível em: <<http://revista.crb8.org.br/index.php/crb8digital/article/viewFile/67/69>>. Acesso em: 21 mar. 2012.

MARCONDES, Carlos Henrique; SAYÃO, Luís Fernando. Integração e interoperabilidade no acesso a recursos informacionais eletrônicos em C&T: a proposta da Biblioteca Digital Brasileira. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 30, n. 3, p. 24-33, set./dez. 2001. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v30n3/7283.pdf>>. Acesso em: 03 jan. 2013.

SANTOS, Alexandra; ANDRADE, António. Bibliotecas universitárias portuguesas no universo da web 2.0. **Encontros Bibli: R. Eletr. Bibliotecon. Ci. Inf.**, Florianópolis, n. esp., p. 116-131, 2º sem. 2010. Disponível em:<[http://www.periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/16586/pdf\\_23](http://www.periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/16586/pdf_23)>. Acesso em: 25 mar. 2012.

TORRES, Elizabeth Fátima; MAZZONI, Alberto Angel; ALVES, João Bosco da Mota. A acessibilidade à informação no espaço digital. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 31, n. 3, p. 83-91, set./dez. 2002. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v31n3/a09v31n3.pdf>>. Acesso em: 04 jan. 2013.