

DÉBORAH MEDEIROS

**BIBLIOTECAS NACIONAIS DO CONTINENTE
AMERICANO SOB A PERSPECTIVA DOS SERVIÇOS
UTILIZANDO WEB 2.0 E WEB 3.0**

Dissertação apresentada ao
Programa de Pós-Graduação em
Gestão da Informação (PPGInfo),
Mestrado Profissional em Gestão
de Unidades de Informação, da
Universidade do Estado de Santa
Catarina (UDESC).
Linha de pesquisa: Gestão de
Unidade de Informação.
Orientadora: Profa. Dra. Elaine
Rosangela de Oliveira Lucas

FLORIANÓPOLIS, 2015

M488b Medeiros, Déborah.
Bibliotecas Nacionais do continente americano sob a perspectiva dos serviços utilizando web 2.0 e web 3.0/
Déborah Medeiros. – Florianópolis, 2015.
189f.: il; 14,81 cm 21 cm

Orientadora: Elaine Rosangela de Oliveira Lucas
Bibliografia: f.175-183

Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão de Unidades de Informação) – Universidade do Estado de Santa Catarina

1. Bibliotecas Nacionais. 2. Web 2.0. 3. Web 3.0. 4. Serviços de Informação. 5. Capital Social. I. Lucas, Elaine Rosangela de Oliveira. II. Título.

CDD – 027.5

DÉBORAH MEDEIROS

BIBLIOTECAS NACIONAIS DO CONTINENTE AMERICANO SOB A PERSPECTIVA DOS SERVIÇOS UTILIZANDO WEB 2.0 E WEB 3.0

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Gestão da Informação, como requisito para obtenção ao grau de mestre em Gestão de Unidades de Informação.

Banca Examinadora:

Orientadora: _____

Dra. Elaine Rosangela de Oliveira Lucas
Universidade do Estado de Santa Catarina

Membro: _____

Dra. Elisa Cristina Delfini Corrêa
Universidade do Estado de Santa Catarina

Membro: _____

Dra. Gisela Eggert Steindel
Universidade do Estado de Santa Catarina

Membro: _____

Dr. Adilson Luiz Pinto
Universidade Federal de Santa Catarina

Florianópolis, 15 de dezembro de 2015.

Dedico este trabalho a meu
filho Heitor, minha maior
conquista, pelo amor,
paciência e compreensão em
toda minha vida e
especialmente, em toda
trajetória no mestrado.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus, pela força e persistência para finalizar mais esta etapa da minha vida. Aos meus pais, João Paulo e Ireni e meu filho Heitor pelo enorme apoio e compreensão durante esta caminhada. A minha professora Lani, a primeira bibliotecária que conheci, agora na função de orientadora, por compartilhar seus conhecimentos neste tempo de convívio, pela paciência durante o processo de construção deste trabalho, pela disponibilidade demonstrada e pelas críticas construtivas e sugestões que foram essenciais para que eu chegasse ao fim desse caminho.

Agradeço a todos os professores e à coordenação do curso, pela oportunidade do crescimento intelectual durante as aulas e pelo suporte durante todas as etapas do mestrado.

Aos professores participantes da minha banca de qualificação e da defesa, Elisa, Gisela, Adilson, Daniela e Martinez, por suas valiosas contribuições durante o processo e por aceitarem fazer parte da banca examinadora.

Agradeço, entre todos os meus amigos, primeiramente à Elizabeth, que me acompanha e acredita em mim desde a graduação, e me levou pelas mãos até o mestrado. Essa pesquisa é nossa, é essencial na minha vida.

Agradeço ainda aos meus colegas da primeira turma do Mestrado Profissional do PPGInfo, “os melhores do mundo”, pelo companheirismo, pela sintonia e parceria ao longo desses dois anos. Andreza, Diego, Edinei, Elizabeth, Gleide, Jorge, Karina, Lúcia, Marcelo Cavaglieri, Marcelo Ladislau, Natali, Raquel e Sônia, toda experiência foi fantástica por estar com vocês.

Aos meus amigos Eduardo, Renato, Zuraide, Rosiany, Jamile, Dauani que durante esses dois longos anos pacientemente me ouviram, me acolheram, ajudaram e ensinaram sobre a vida, sempre me motivando a seguir em frente.

A todos os meus amigos pelo apoio e incentivo incondicional, inclusive na pesquisa, que sempre estiveram ao meu lado, mas não estão nestes agradecimentos, vocês estão no meu coração. Muito obrigado!

O futuro ainda não foi escrito,
não existe, seu futuro é o que
você quiser. Portanto faça-o
bem.

Back to the future III

RESUMO

Esta dissertação tem como objetivo analisar o uso da web social nos serviços das bibliotecas nacionais do continente americano e suas formas de fomentar Capital Social em sua comunidade. Verifica-se conceitos sobre o tema na literatura, visando à importância da web social no contexto atual de uso da internet para a educação e conhecimento em uma nova cultura de participação, a necessidade das bibliotecas nacionais incluírem o uso de tecnologias em seus serviços, bem como a importância do Capital Social nos serviços oferecidos pelas bibliotecas, especialmente as nacionais, foco deste estudo. No levantamento teórico, identificou-se a necessidade de oferecer serviços inovadores dentro das bibliotecas nacionais, por sua importância dentro de seu país, seu trabalho como depósito legal e como modelo para as demais bibliotecas, considerando o contexto social em que está inserida. Buscou-se verificar quais mídias sociais as bibliotecas nacionais usam, avaliando como adaptam aos serviços das bibliotecas e como as utilizam para fomentar o Capital Social. Utilizou-se a netnografia, através de coleta e mapeamento de mídias sociais e observação não participante para a análise dos websites das Bibliotecas Nacionais do Continente Americano. Como resultado, a pesquisa constatou que as Bibliotecas Nacionais utilizam em sua maioria as mídias sociais Facebook e Twitter como meio de divulgação de notícias e dos seus serviços. Apesar disso, algumas das bibliotecas nacionais analisadas utilizam outras mídias para promover conhecimento e fomentar Capital Social. Quanto a análise dos sites, verificou-se que as Bibliotecas Nacionais em sua grande maioria utilizam seus sites e bibliotecas digitais para oferecer serviços e fomentar Capital Social entre seus

interagentes. Por fim, conclui-se que as bibliotecas analisadas ainda utilizam suas mídias sociais na internet para fins administrativos e de divulgação, e observa-se que, através de algumas práticas identificadas nas bibliotecas analisadas nesta pesquisa, as demais bibliotecas podem buscar novas formas e possibilidades de interação dos seus serviços com seus interagentes através dessas mídias e de seus websites.

Palavras-chave: Bibliotecas Nacionais. Web social. Web 3.0. Serviços de Informação. Capital Social. Mídias sociais

ABSTRACT

This thesis aims to analyse the use of social web in the services of the national libraries from Americas and their forms to promote social capital in the community. This inquiry examines concepts about this theme in literature, aiming to the importance of the social web in the current context of internet use to the education and knowledge in a new culture of participation, the need of national libraries add the use of technologies in their services, as well as the importance of social capital in services offered by libraries especially the national one which is the focus of this study. In the theoretical survey, it identified the need to offer innovative services within national libraries, given their importance within their country, their task as legal deposit and model for other libraries considering the social context in which it operates. In this inquiry it was researched which social media the libraries use, rating how adapt to the library services and how to use them to promote social capital. It was used social media method of analysis through collection and mapping of social media, netnography and non-participant observation to the analysis of the national libraries of the Americas. As result the research verified which national libraries, in most, use social medias like Facebook and Twitter as means of disseminating news and their services. Despite some analysed national libraries use other medias to promote knowledge and stimulate social capital. Talking about the analysis of websites, it was verified national libraries, in most, use their websites and digital libraries to offer services and promote social capital among their users. Finally the conclusion is that analysed libraries still use their social media on the internet for management and dissemination purposes, and it observes through some identified practices in the analysed libraries in this

research, other libraries may explore new forms and possibilities of interacting their services with users through these media and websites.

possibilities of interacting their services with users through these media and websites.

Keywords: National Libraries. Social web. Web 3.0. Information Services. Social Capital. Social Media.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1- Mudanças da Web	28
Figura 2- Exemplo de fanpage no Facebook.....	39
Figura 3- Exemplo de perfil no Twitter	40
Figura 4- Exemplo de canal no Youtube	40
Figura 5- Exemplo de perfil no Instagram.....	41
Figura 6- Exemplo de perfil no Pinterest	41
Figura 7- Exemplo de perfil no Flickr	42
Figura 8- Exemplo de Blog	43
Figura 9- Exemplo de perfil no SoundCloud	43
Figura 10- Evolução da Web Semântica	45
Figura 11- Países do Continente Americano	103

LISTA DE TABELAS

Tabela 1- Análise das mídias sociais da Biblioteca Nacional da Argentina	117
Tabela 2- Análise das mídias sociais da Biblioteca Nacional da Bolívia	120
Tabela 3- Análise das mídias sociais da Biblioteca Nacional do Brasil.....	122
Tabela 4- Análise das mídias sociais da Biblioteca Nacional do Canadá	125
Tabela 5- Análise das mídias sociais da Biblioteca Nacional de Quebec	129
Tabela 6- Análise das mídias sociais da Biblioteca Nacional do Chile	132
Tabela 7- Analise das mídias sociais da Biblioteca Nacional da Colômbia	134
Tabela 8- Análise das mídias sociais da Biblioteca Nacional da Costa Rica	137
Tabela 9 - Análise das mídias sociais da Biblioteca Nacional de Cuba	139
Tabela 10 - Análise das mídias sociais da Biblioteca Nacional de El Salvador	140
Tabela 11 - Análise das mídias sociais da Biblioteca Nacional do Equador	141
Tabela 12 - Análise das mídias sociais da Biblioteca Nacional dos Estados Unidos da América.....	143
Tabela 13 - Análise das mídias sociais da Biblioteca Nacional da Guatemala	148
Tabela 14- Análise das mídias sociais da Biblioteca Nacional da Jamaica	150
Tabela 15- Análise das mídias sociais da Biblioteca Nacional do Panamá	153
Tabela 16- Análise das mídias sociais da Biblioteca Nacional do Paraguai	155

Tabela 17- Análise das mídias sociais da Biblioteca Nacional do Peru	157
Tabela 18 - Análise das mídias sociais da Biblioteca Nacional do Uruguai	159
Tabela 19- Análise das mídias sociais da Biblioteca Nacional da Venezuela	161
Tabela 20 - Análise das mídias sociais da Biblioteca Nacional de Trinidad e Tobago	163

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	21
2 A EVOLUÇÃO SOCIAL DA WEB.....	35
2.1 CULTURA DE PARTICIPAÇÃO E O FATOR <i>WHUFFIE</i>	49
2.2 BIBLIOTECAS E MÍDIAS SOCIAIS.....	57
3 BIBLIOTECAS NACIONAIS	63
3.1 BIBLIOTECAS NACIONAIS - HISTÓRICO	64
3.2 BIBLIOTECAS NACIONAIS E OS SISTEMAS DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS.....	71
3.3 APRESENTAÇÃO DAS BIBLIOTECAS NACIONAIS DO CONTINENTE AMERICANO.....	76
4 BIBLIOTECAS E CAPITAL SOCIAL.....	89
5 OPÇÕES E PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	99
5.1 UNIVERSO DA PESQUISA	102
5.2 MÉTODOS DE COLETA DE DADOS E UNIDADES DE ANÁLISE.....	104
6 APRESENTAÇÃO, ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS.....	111
6.1 BIBLIOTECAS NACIONAIS DO CONTINENTE AMERICANO E O USO DE MÍDIAS SOCIAIS	114
6.2 AS BIBLIOTECAS NACIONAIS DO CONTINENTE AMERICANO E O CAPITAL SOCIAL	116
6.2.1 Biblioteca Nacional da Argentina.....	116
6.2.2 Biblioteca Nacional da Bolívia.....	119
6.2.3 Biblioteca Nacional do Brasil	121
6.2.4 Biblioteca Nacional do Canadá	124

6.2.5 Biblioteca Nacional do Chile	131
6.2.6 Biblioteca Nacional da Colômbia.....	133
6.2.7 Biblioteca Nacional da Costa Rica	137
6.2.8 Biblioteca Nacional de Cuba	138
6.2.9 Biblioteca Nacional de El Salvador	140
6.2.10 Biblioteca Nacional do Equador	141
6.2.11 Biblioteca Nacional dos Estados Unidos da América.....	142
6.2.12 Biblioteca Nacional da Guatemala.....	147
6.2.13 Biblioteca Nacional de Honduras	148
6.2.14 Biblioteca Nacional da Jamaica.....	149
6.2.15 Biblioteca Nacional do México.....	151
6.2.16 Biblioteca Nacional de Nicarágua.....	152
6.2.17 Biblioteca Nacional do Panamá	152
6.2.18 Biblioteca Nacional do Paraguai.....	155
6.2.19 Biblioteca Nacional do Peru.....	156
6.2.20 Biblioteca Nacional do Uruguai	158
6.2.21 Biblioteca Nacional da Venezuela	160
6.2.22 Biblioteca Nacional de Trinidad e Tobago ...	162
6.3 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS.....	164
7 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	169
REFERÊNCIAS	175
APÊNDICE A – Lista de serviços de bibliotecas utilizando web 2.0 e web 3.0	184

1 INTRODUÇÃO

O grande aumento no fluxo da informação na rede internet mudou as formas de acesso e organização das informações, tanto no mundo físico quanto no virtual. Além da popularização do acesso à informação, também se criou uma nova cultura informacional e de percepção de sua importância, a qual é compreendida como insumo nas organizações, utilizada para a tomada de decisões e subsídio para o alcance dos objetivos e desenvolvimento das atividades de todos os seres humanos.

Com essa nova cultura informacional, um dos grandes desafios está em organizar e recuperar informações de qualidade com fácil acesso aos interagentes¹. Assim, bibliotecários e bibliotecas devem estar cada vez mais preparados para essa nova realidade informacional, desenvolvendo produtos e serviços que busquem atingir efetivamente os objetivos de seu papel social, disponibilizando informações ao seu público.

As Bibliotecas Nacionais são representativas dentro de seus países. São guardiãs do conhecimento e do patrimônio cultural de sua nação, como um repositório bibliográfico, zelando por obras raras, detentora do depósito legal e cuidando dos direitos autorais. Hoje as bibliotecas nacionais fazem mais do que apenas zelar

¹ Será adotado neste trabalho o termo “interagente” no lugar de “usuário”, já que tratamos nessa pesquisa sobre a cultura de participação e o termo interagente contempla a ação participativa dos cidadãos nas mídias sociais e nas bibliotecas. A compreensão do cidadão como interagente nas unidades de informação é importante já que os “interagentes são também coautores de boa parte da informação que circula nos mais diversos canais, colaborando em seus processos de criação e fluxo, especialmente no ambiente digital”. (CORREA, 2014, p. 37).

pelo patrimônio bibliográfico de seu país: elas também se preocupam com o acesso e a divulgação da informação. Muitas bibliotecas nacionais já mantêm seus acervos raros digitalizados, oferecendo acesso indiscriminado de seus documentos à população, como no exemplo da *Library of Congress*.

Para Brault (1998, p. 2), no futuro as bibliotecas nacionais serão multimidiáticas:

Parece-nos razoável prever que as sociedades do próximo milênio desejarão conservar estas instituições, as quais continuarão, talvez, a chamar de *bibliotecas nacionais*. Seria, igualmente razoável, desejar-se que, de um modo geral, a biblioteca nacional de um país continue a ser a instituição encarregada de reunir e conservar, para as gerações futuras, todos os escritos produzidos naquele país. Sobretudo, é desejável que a prática desta função seja diferenciada e adaptada ao contexto temporal e tecnológico. O diretor geral da Biblioteca Nacional do Canadá escreveu: as bibliotecas nacionais testemunham a história, as características e as prioridades das sociedades onde nascem e se desenvolvem.

Se as bibliotecas nacionais são os repositórios bibliográficos públicos da produção cultural de seus países, e também como biblioteca representante de uma nação, espera-se uma postura inovadora que possa ser seguida pelos outros segmentos de bibliotecas de seus países, já que muitas estão ligadas diretamente aos seus

maiores órgãos culturais. O direito à informação é fundamental para o desenvolvimento humano e as bibliotecas têm papel importante no fomento e no acesso à educação e conhecimento. Segundo a Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura - UNESCO (1994, p. 1, tradução nossa),

A liberdade, a prosperidade e o desenvolvimento da sociedade e dos indivíduos são valores humanos fundamentais que podem ser alcançados apenas se os cidadãos forem informados de como exercer os seus direitos democráticos e de como ter um papel ativo na sociedade. A participação construtiva e a consolidação da democracia dependem de educação satisfatória e de acesso gratuito e ilimitado ao conhecimento, ao pensamento, à cultura e à informação. A biblioteca pública, porta de acesso local ao conhecimento, fornece as condições básicas para a aprendizagem ao longo da vida, para a tomada de decisão independente e para o desenvolvimento cultural dos grupos sociais e individuais.

As bibliotecas nacionais, tendo em vista seu caráter público, também devem ser um centro de informações acessível aos seus interagentes, oferecendo seus serviços de forma igualitária e atualizada, cumprindo seu papel social. Assim, elas podem atender à sua comunidade (neste caso, seu país) e participar efetivamente do crescimento pessoal e social

destes indivíduos, promovendo Capital Social. Hillenbrand (2005) indica que “[...] existe um entendimento de que a biblioteca constrói Capital Social quando oferece um espaço que, utilizado por diferentes grupos sociais da comunidade, acomoda diversas necessidades e encoraja a interação social e confiança”.

Quando a biblioteca se utiliza de tecnologias para disseminar seus documentos e informações, normalmente ela caminha em direção a melhoraria da qualidade e da acessibilidade de seus serviços. No entanto, é pertinente atentarmos à afirmação feita por Tammaro (2008, p. 57), para quem:

os sistemas de biblioteca digital, sua representação na comunidade pertinente, e o uso que dela faz o usuário se influenciam reciprocamente. Podemos afirmar que as tecnologias sozinhas tendem a empobrecer a humanidade, se não forem combinadas, como o desenvolvimento cultural e social das pessoas e seu contexto.

A internet favorece o crescimento das relações pessoais e profissionais, bem como a criação de oportunidades. Para Warschauer (1996, p. 213), a internet oferece oportunidades para a comunicação e a associação das pessoas, fortalecendo e desenvolvendo vínculos sociais fracos, sendo ela um meio natural para o fortalecimento das conexões sociais. Para Collier, um dos meios mais simples de promover o Capital Social - que é o conjunto de valores ou recursos criados ou usufruídos por determinado grupo, ou mesmo os valores criados no grupo - é reduzir o custo da interação social. No desenvolvimento deste trabalho, abordar-se-á

conceitos de Capital Social mais profundamente. Assim, para reduzir as barreiras na interação social, Warschauer (1996, p. 231) indica:

Utilizar a tecnologia como ferramenta adicional para fomentar o capital social e o desenvolvimento comunitário (...) focalizando a tecnologia como um fim em si mesmo. As informações da internet são empregadas para enriquecer esse processo, mas são, com frequência, obtidas e partilhadas, por meio de diversas mídias e não sob a expectativa do uso individual pelos membros da comunidade.

Ver o Capital Social como um fator de mudança implica uma observação do papel da biblioteca como fomentadora deste capital com seus interagentes. A preocupação das bibliotecas em fortalecer o Capital Social é oportuna na dimensão das políticas públicas oferecidas e em sua abrangência, principalmente quando estão em ambiente virtual. Para Tammaro (2008, p. 1460):

O objetivo da biblioteca digital não é só multiplicar a informação, mas melhorar as pessoas, tornando-as participantes da vida social, numa sociedade inclusiva. As bibliotecas digitais devem ser construídas para estimular uma mudança dos indivíduos quanto aos hábitos de acesso e uso da informação. Por isso, o contexto social onde os indivíduos vivem e atuam terá grande influência sobre quem usará as

bibliotecas digitais e quem não as usará. A começar pela disponibilidade ou não da possibilidade efetiva de que todos tenham acesso às tecnologias e à internet. O contexto social ao qual nos referimos inclui a política nacional, as pressões econômicas, o quadro legislativo, os hábitos culturais, a cultura organizacional, os modos de ver.

Dessa forma, as bibliotecas que mantêm serviços digitais devem observar como oferecer serviços de qualidade e que promovam o desenvolvimento do Capital Social. Para Hillenbrand (2005 apud MACIEL, 2010, p. 9), as bibliotecas podem criar Capital Social de várias maneiras: proporcionando o engajamento cívico, quebrando barreiras sociais e encorajando a tolerância, apoiando os ideais democráticos, disponibilizando informação sem custo para todos os cidadãos e promovendo a alfabetização digital, criando a cidadania informada, induzindo a participação entre comunidades, encorajando a confiança por meio da inclusão social, facilitando o diálogo local e disseminando as estatísticas locais, disponibilizando espaço público onde os cidadãos possam trabalhar juntos em problemas pessoais, incentivando a participação comunitária. Quando as bibliotecas buscam atender esses objetivos sociais, facilitam a interação social e a confiança em seus interagentes, assim, promovem o crescimento do acesso igualitário a informação e do senso de igualdade, contribuindo diretamente para o Capital Social. (MACIEL, 2010, p. 5)

Essa responsabilidade social se intensifica dentro dos espaços virtuais de compartilhamento e interação, caracterizados pelo advento de uma cultura de

participação na web, onde, consequentemente, encontramos um maior envolvimento dos indivíduos, buscando e produzindo informação, e isso se deve ao aumento e à facilidade dos usos das tecnologias de informação e comunicação. Toda essa produção gera uma miscelânea de informações, na qual o próprio autor classifica a informação, que nem sempre é encontrada facilmente. Se os interagentes estão cada vez mais presentes, a Biblioteca deve se abrir a esse ambiente, estruturar laços e criar uma relação de confiança. A utilização das tecnologias sociais, quando bem usadas, estreitam os laços entre os interagentes e a biblioteca.

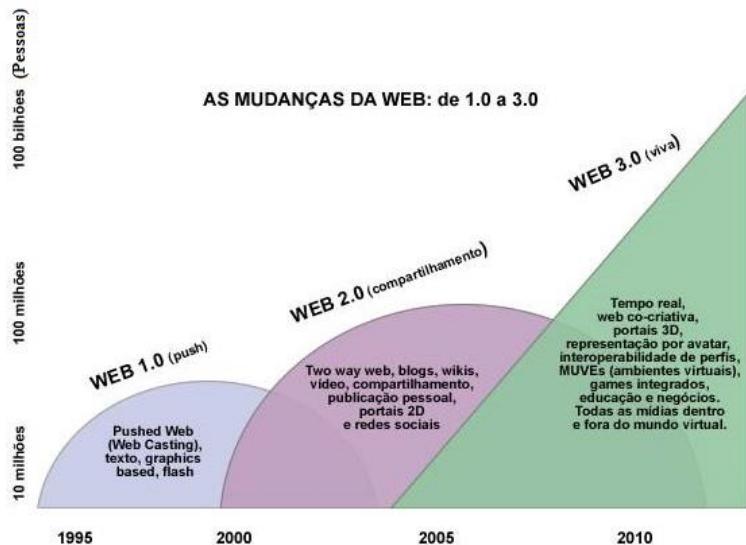
Encontram-se muitas definições para usos de tecnologias em bibliotecas, popularmente definidas no uso da *web 2.0*. A *web 2.0* foi um termo utilizado para denominar os novos recursos da *web* (*World Wide Web*), termo utilizado inicialmente por O'Reilly e Dougherty (2005). Na primeira geração da *web*, os interagentes usufruíam do conteúdo de forma limitada, sem grandes interações. O difícil acesso por parte do público em geral colaborava para essa limitação. Os conteúdos eram estáticos, e seu maior uso era feito por empresas. A grande mudança no surgimento da *web 2.0* é a interatividade com o interagente, onde se criou a cultura da colaboração. Os conteúdos passaram a ser produzidos pelos próprios internautas e as mídias sociais são o fenômeno da *web 2.0*. Para Kroski:

A *web 2.0* é vagamente definida como a evolução para uma web social e interativa, que dá a todos a oportunidade de participar, não apenas aqueles com habilidades de programação. Por produção de novas aplicações que são simples para usar, a *web 2.0* divide as barreiras

tecnológicas e, em essência, democratiza a internet. (KROSKI, 2007, p.7, tradução nossa)

Hoje já encontramos definições para a *web 3.0*, terceira geração da internet. O termo foi criado pelo jornalista Markoff do The New York Times. Ela se caracteriza por seu conteúdo semântico, organizado e personalizado para atingir melhor cada interagente. Muitos a denominam de *web 2.0*. A *web 3.0*, também chamada *web semântica*, permite uma maior integração do mundo físico com o virtual. Hayes(2010), em *The changing intraweb – from 1.0 to 3.0*, mostra em gráfico a evolução da *web* e suas características.

Figura 1- Mudanças da Web



Fonte: HAYES, 2010, p.1. (Tradução nossa)

Deste modo, vislumbram-se grandes possibilidades para as bibliotecas em todos os segmentos com a utilização dos recursos de *web 3.0*:

educação, disseminação, informação de qualidade, colaboração, acessibilidade e promoção do Capital Social. Como afirma Belling, seu uso justifica-se para “facilitar a disseminação de conteúdo gerado pelo utilizador e a colaboração, promovendo e tornando as bibliotecas acessíveis” (BELLING, 2011, p. 6, tradução nossa). A construção da biblioteca 3.0 é de extrema importância enquanto espaço de aprendizagem formal e informal.

Em 2010, Anna Belling em seu relatório *Exploring library 3.0 and beyond* feito após estudo na biblioteca estadual e na rede de bibliotecas de Victoria, Austrália, fez recomendações de uso da web 3.0 para as bibliotecas públicas daquele país. Seu objetivo foi analisar os impactos das mudanças nos serviços de bibliotecas públicas na próxima década. Em suas recomendações, encontram-se sugestões possíveis, acessíveis e econômicas para a construção de serviços diferenciados aos interagentes das bibliotecas públicas, e demonstra a importância da biblioteca pública no seu papel social em oferecer informação a todos para promover a inclusão social, atualizar-se ao meio em que está inserida.

A biblioteca 3.0 (Library 3.0) refere-se ao uso pelas bibliotecas de tecnologias como a web semântica, computação em nuvem, dispositivos móveis, e re-imaginando o uso de tecnologias estabelecidas, como pesquisa federada, para facilitar o conteúdo gerado pelo usuário e a colaboração para promover e tornar as coleções de bibliotecas acessíveis. O resultado final da biblioteca 3.0 é a expansão da “biblioteca sem fronteiras”, onde as

coleções podem ser facilmente disponibilizadas aos interagentes da biblioteca, independentemente de sua localização física. A biblioteca 3.0 é um ambiente virtual complementar aos espaços físicos das bibliotecas públicas e, idealmente, funcionar junto aos serviços das bibliotecas públicas e suas coleções. (BELLING, 2010, p. 4, tradução nossa)

No relatório, Belling (2010) faz recomendações de curto prazo, indicando que as bibliotecas devem estar cientes de que a natureza da busca da informação está mudando, bem como elas devem se manter atualizadas quanto às tecnologias emergentes e seus serviços de informação devem ser oferecidos on-line. Também recomenda que, a longo prazo, fortaleça-se a colaboração entre as bibliotecas e a busca por incentivos para adquirir materiais e recursos para seus serviços.

A incorporação da *web* às bibliotecas não deve se limitar ao uso para *marketing* e divulgação dos serviços. Serviços interativos podem e devem ser construídos com esses recursos, para atingir interagentes potenciais em diferentes localizações geográficas. O uso da *web* 3.0 destrói as paredes da biblioteca do passado, tornando-a um organismo vivo e colaborativo, onde seus interagentes são seu alicerce. É uma troca que estimula a educação e a produção do conhecimento e firma o real papel das bibliotecas na sociedade atual gerida pela informação.

As atividades da *web* 3.0 estão presentes no cotidiano das pessoas. Dispositivos móveis aumentaram o acesso às informações, onde as necessidades

informacionais são sanadas em um clique. Segundo Tammaro (2008, p. 147):

O desenvolvimento das tecnologias da informação e da internet já provocou um forte impacto social. Uma das primeiras consequências disso é que todos podem acessar uma grande quantidade de informações atualizadas com muito mais facilidade do que antigamente. Isso se tornou possível também por iniciativa de alguns governos nacionais que procuraram levar à prática o princípio político do livre fluxo da informação na rede. Também as bibliotecas digitais podem ser vistas como parte desse processo político adotado pelos governos no sentido de oferecer acesso ao maior volume possível de informações.

As bibliotecas são centros tradicionais de informação e, para que continuem a oferecer seus serviços de forma adequada, devem se modernizar nos produtos e serviços que oferecem. Além disso, elas cultivam um papel social perante à comunidade em que estão inseridas.

Se as bibliotecas nacionais são as detentoras do conhecimento e da cultura do país, seus serviços devem fortalecer a disseminação do conhecimento ao seu povo. No continente americano, encontra-se situações econômicas e culturas diversas, bem como formas diferentes de trabalhar a educação. É necessário investigar como as bibliotecas nacionais vêm desenvolvendo seus serviços diante das novas tecnologias de informação e conhecimento, em especial os referentes à web 3.0, principalmente buscando

entender as diferenças sociais e as contribuições desses serviços na construção do Capital Social por parte das bibliotecas.

Para este estudo, a escolha da análise dos serviços e produtos de informação se dá por considerar que as bibliotecas nacionais são o modelo de unidade de informação padrão de seu país. Por manter o depósito legal e controlar a produção bibliográfica nacional, seus serviços de produção e disseminação de conteúdo deveriam estar de acordo com as tendências tecnológicas atuais. A escolha dos países americanos se deu por englobar as bibliotecas nacionais de todo continente americano, continente rico em culturas diferentes, e com formas diferentes de desenvolver a educação e o conhecimento. Também se considerou os contrastes de países que são grandes potências mundiais com os que estão em desenvolvimento.

Nesse sentido, justifica-se investigar como as bibliotecas nacionais usam as mídias sociais e tecnologia, utilizando em seus serviços e qual a relação desses serviços com o fortalecimento do Capital Social dessas bibliotecas.

Diante da importância de serviços inovadores nas bibliotecas, é igualmente importante a reestruturação dos serviços de bibliotecas nacionais, como detentoras da produção do conhecimento do país, no sentido de humanizar e aproximar seus serviços do cidadão. Além do papel de guardiã do conhecimento, na sociedade atual as bibliotecas nacionais devem servir de exemplo de práticas e disseminação do conhecimento para as demais bibliotecas do país, justo que, em grande maioria, fazem parte do sistema de bibliotecas de seu país.

Desse modo, esta dissertação tem como perguntas centrais: **que produtos e serviços são**

desenvolvidos nas Bibliotecas Nacionais das Américas com a contribuição da web 3.0 e como esses serviços ajudam as bibliotecas a fortalecer o Capital Social dos seus interagentes?

Para responder a essas perguntas, este estudo tem como objetivo verificar como as bibliotecas nacionais, localizadas no continente americano, desenvolvem e oferecem produtos e serviços a partir do uso de *web 3.0* e identificar as relações desses serviços com o acúmulo do Capital Social dessas bibliotecas.

Pautado neste objetivo geral, essa dissertação pretende especificamente:

- a) Descrever as características das mídias sociais utilizadas pelas bibliotecas nacionais;
- b) Verificar quais as bibliotecas nacionais no continente americano utilizam os recursos de *web 3.0* para oferecer serviços que fomentem Capital Social;
- c) Analisar quais bibliotecas nacionais utilizam suas redes sociais para fortalecer o Capital Social com seus interagentes, sob a ótica do fator *whuffie*;
- d) Observar as relações entre os serviços oferecidos e o acúmulo do Capital Social por parte das BNs;
- e) Identificar os serviços ofertados pelas bibliotecas nacionais que fomentam Capital Social.

Com base nesse contexto, buscou-se fazer uma revisão de literatura acerca das bibliotecas nacionais, dos conceitos de *web 3.0* e cultura de participação, das bibliotecas e tecnologias sociais e das definições acerca do Capital Social.

Para entender melhor quais serviços podem ser oferecidos pelas bibliotecas nacionais utilizando as

mídias sociais, os próximos tópicos oferecem conceitos de Capital Social, histórico evolutivo da *web*, mídias sociais e *web 3.0* suas possibilidades para os serviços em bibliotecas, especialmente nas características das bibliotecas nacionais.

2 A EVOLUÇÃO SOCIAL DA WEB

A internet, nos últimos anos, vem se tornando um grande depósito de informações, onde nem sempre as informações produzidas e jogadas na rede são facilmente localizadas pelos interessados. A internet pode ser explicada, de acordo com Castells (2001, p. 25), como “uma rede global de redes de computadores que a *world wide web*, uma aplicação executável na Internet, conseguiu tornar de utilização fácil”. Surgiu em 1969 como um projeto da agência americana ARPANET, com o intuito de conectar os computadores de seus departamentos, onde sua popularização se deve à criação do *World Wide Web (WWW)*. A *web*, criada com objetivos militares, foi popularizada nos anos 90, onde obteve um alcance das massas com o desenvolvimento da *World Wide Web* pelo inglês Tim Bernes-Lee, caracterizando uma interface gráfica mais dinâmica.

Inicialmente, a *web* trabalhava em um modo estático e pouco participativo, onde as informações eram colocadas em *websites* com poucas opções de interação com o seu leitor. Devido à grande participação e a um maior comportamento de interação entre os interagentes da rede, cresceu a necessidade de se construir uma rede dinâmica e colaborativa, ao contrário da preocupação essencial com a construção da própria rede, que era o que se tinha no momento. Com uma maior disponibilização de provedores, a internet popularizou-se em diversos seguimentos sociais, com a utilização de *websites* de notícias e conteúdo, utilização do correio eletrônico, e com a grande adesão aos *games* e salas de bate-papo. Com o aumento do número de pessoas utilizando a rede de computadores, muitas empresas iniciaram suas vendas em *websites* e a

necessidade de um ambiente ainda mais interativo foi surgindo com o uso da *web*.

Diante dessa necessidade, surgiu a *web 2.0*, denominação criada por Tim O'Reilly, com um caráter extremamente dinâmico e colaborativo. Sua popularização veio por meio dos blogs e mídias sociais, com extrema aceitação dos interagentes. A *web 2.0*, chamada também de *web colaborativa*, como indica Santos e Alves (2009, p. 1), tem uma “concepção descentralizada, na qual o indivíduo que se torna ativo e participante da criação, seleção e troca de informações em um determinado ambiente informacional, cujo conteúdo pode ser acessado e alterado em qualquer momento ou lugar pela *web*”. Todo esse poder de participação e construção que a *web 2.0* ofereceu a seus interagentes gerou um número imenso de informações disponibilizadas na rede, sem classificação de relevância ou categorização do conteúdo, e, às vezes, se utilizando de uma *folksonomia* como forma de indexação. A *folksonomia*, de acordo com Andrews (2013, p. 2, tradução nossa), são sistemas de organização do conhecimento não controlados, onde se pode usar *tags*² de texto como recurso de caracterização. É uma forma de codificar o conhecimento dos interagentes, principalmente enquanto produtores de conteúdo. Andrews (2013, p. 2, tradução nossa) acrescenta que, no entanto, por serem baseadas no uso de *tags* de texto livre, *folksonomias* são propensas a problemas de ambiguidade na linguagem, porque não há nenhuma formalização de polissemia/homografia (onde uma

² As *tags* são palavras que servem como uma etiqueta e ajudam na hora de organizar informações, agrupando arquivos que receberam a mesma marcação, facilitando encontrar outros arquivos relacionados, numa espécie de indexação.

marcação pode ter vários sentidos) e sinonímia (quando várias marcações podem ter o mesmo sentido).

Com a facilidade de uso das mídias sociais, a *web 2.0* ganhou aderência massiva de um misto público, atraídos pela facilidade e interação proporcionados pelo novo modelo de *web*. A *web 2.0* se caracteriza pela interatividade e pela produção e compartilhamento de conteúdo, comunicação e socialização através de ferramentas de acesso livre na internet. Aguiar (2012, p. 47) indica que as principais características da *web 2.0*, segundo o artigo *Whats is web 2.0*, de O'Reilly, são a combinação de diversas tecnologias associadas à facilidade de uso, mudança de foco para uma cultura participativa e nas relações de produção, disseminação e acesso à informação, transformando o interagente, que se converte em criador e gerador de conteúdos e serviços.

Dentre as características da *web 2.0*, destaca-se a simplicidade das ferramentas, a mobilidade, a usabilidade e a participação. Também identifica-se outras possibilidades da *web 2.0*, como a *folksonomia*; as possibilidades de áudio e vídeo, antes limitadas na *web 1.0*, agora aproveitadas em recursos de *podcasting* e *videocasting*; os blogs e o *Really Simple Syndication* (RSS), que possibilitam a criação e disseminação de conteúdo *web*; as *wikis*, que contribuem para a construção do conhecimento de maneira democrática e participativa; os e *softwares* sociais, que são os recursos das ferramentas sociais, populares por contribuir com a interação e colaboração e construir a internet em tempo real, como na descrição feita por Aguiar (2012, p. 49):

As redes sociais da *web 2.0*, em geral, possuem ferramentas síncronas (chat) e assíncronas (fóruns, grupos, eventos, notas, etc.), interface

customizável, recurso com vídeo, fotos e imagens, e links para outras interfaces. Além disso possibilitam uma comunicação mais direta e formal, com trocas de informações entre os próprios interagentes, a oportunidade de criar comunidades de interesse e perfis, a divulgação e o compartilhamento de informações, produtos e serviços, a exposição de conexões sociais de um indivíduo a outros de uma determinada comunidade e participação e colaboração do público nos processos e produtos.

Entre as mídias sociais, destacam-se o *Facebook*, *Twitter*, *Youtube*, *Flickr*, *Tumblr*, *Blogs*, *LinkedIn* e *Instagram*. Como essas mídias serão objetos de análise desta pesquisa, detalhar-se-á as especificidades de cada uma:

Facebook: é uma mídia social com o intuito de conectar pessoas, que permite o compartilhamento de mensagens, *links*, vídeos e fotos. Além de perfil social com limite de amigos, o *Facebook* ainda oferece a opção de páginas (*fanpage*).

O perfil social é caracterizado pela linha do tempo individual e para uso não comercial, onde se pode adicionar amigos ou seguir linhas do tempo para acompanhar atualizações públicas de status de pessoas. A linha do tempo é feita pelas atualizações das pessoas com quem se relaciona no *Facebook*. Já as páginas no *Facebook* se parecem um pouco com linhas do tempo pessoal, mas elas oferecem ferramentas específicas para se conectar com pessoas e tópicos que

são importantes, voltados para empresas e pessoas públicas.

Figura 2- Exemplo de *fanpage* no *Facebook*



Fonte: *Facebook* (2015)

Twitter: uma mídia social e serviço de *microblogging*, que permite aos interagentes enviar e receber atualizações pessoais de outros contatos, em textos de até 140 caracteres, conhecidos como *tweets*. A rede também permite que interagentes compartilhem mensagens de outros interagentes, mesmo quando não os seguem, chamadas de *retweet*.

Figura 3- Exemplo de perfil no Twitter

Tweets 9,094 Following 9 Followers 783K Favorites 213

Who to follow [Follow](#) [View all](#)

[IG Ultimos Segundos](#) [Follow](#)

[OGlobosPublica](#) [Follow](#)

[Estadão](#) [Follow](#)

[Find trends](#)

[Trends Change](#)

[Tweet to Library of Congress](#)

9 Followers you know

Library of Congress @librarycongress

We are the largest library in the world, with millions of books, recordings, photographs, maps and manuscripts in our collections.

9 Washington, DC

✓ .gov

Joined June 2007

[9 Followers you know](#)

Fonte: Twitter (2015)

Youtube: é um site de compartilhamento de vídeos que permite aos interagentes carregarem e compartilharem vídeos em formato digital.

Figura 4- Exemplo de canal no Youtube

library archive canada

Canada

Library and Archives Canada

4,578 views 3 anos atrás

How We Serve Canadians: For the Record. Find out how we care for and safeguard Canada's information resources so that Canadians everywhere can access their documentary heritage now and in the future.

About Us

Canais relacionados

BiblioArchivesCanada [Iniciar sessão](#)

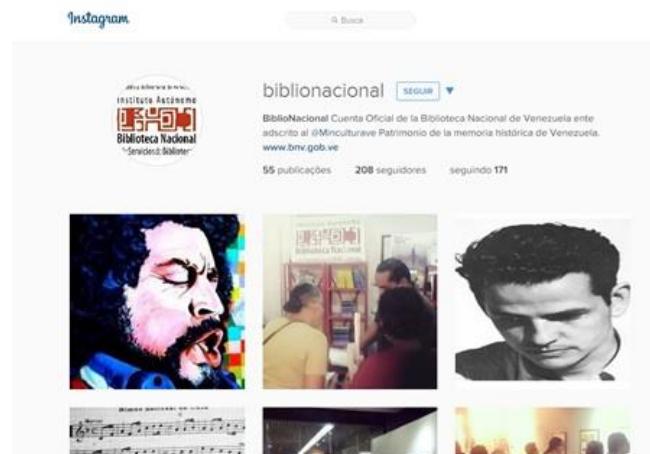
EYE [Iniciar sessão](#)

InitialsPahela [Iniciar sessão](#)

Fonte: Youtube (2015)

Instagram: é uma mídia social de fotos, através de um aplicativo para celular, que possibilita tirar fotos, aplicar efeitos nas imagens e compartilhar com seus amigos. Possui uma versão web, para visualização dos perfis.

Figura 5- Exemplo de perfil no *Instagram*



Fonte: *Instagram* (2015)

Pinterest é uma mídia social de compartilhamento de fotos. Assemelha-se a um mural de imagens, onde os interagentes podem compartilhar e gerenciar imagens temáticas, como de jogos, de culinária, de moda etc.

Figura 6- Exemplo de perfil no *Pinterest*



Fonte: *Pinterest* (2015)

Flickr: é um site de compartilhamento e hospedagem de fotos, uma das primeiras mídias sociais para imagens.

Figura 7- Exemplo de perfil no Flickr



Fonte: Flickr (2015)

Blog: sites organizados de forma cronológica inversa que tem como característica a atualização rápida a partir de acréscimos de posts. São, em geral, temáticos, podendo ser escritos por um número variável de pessoas, podendo ser pessoal ou institucional.

Figura 8- Exemplo de Blog

Share Your Views @ NALIS
This is a blog for the public to express their opinions about NALIS programmes.

"Reading Warriors" - Inter Library Young Adult Reading Challenge 2013

July 8, 2013 11: 46 hrs

18 comments

INTER LIBRARY YOUNG ADULT READING CHALLENGE The purpose of this competition is to promote literacy skills by increasing young adult (13 - 17 years) reading interest and awareness in the use of library material and information services. The challenge is to encourage young adults to read outside of their comfort zones, and to allow every participant to find books which appeal to them.

We invite young adults to read up to ten (10) books from the **Reading Warrior Booklist** and submit a book review of no more than 300 words. The winning choices made is a Classic Graphic novels, competition requires that in that ten (10) of this genre will count as one book. The better the review submitted, the greater the chances of winning fantastic prizes. See **Challenge Rules**.

CRITERIA FOR JUDGING

- Originality (no copying and pasting or plagiarisms) - 20 pts
- Reading from a Variety of Genres - 20 pts
- Character Development - 10 pts
- Description of the Plot - 10 pts
- Writing Style - grammar, punctuation, sentence- construction - 20 pts

Please note: Competitors will also be required to host **Blog discussions** with each other and librarians about their choice of books.

COMPETITION DATES

- Launch: 07th July 2013
- Deadline for Submissions: 30th August 2013
- Announcement of Result: 2nd week of September 2013
- Prize Giving Ceremony: 9th September 2013

Go to the NALIS website for additional information on each book in the **Reading Warrior**.

Random Posts

- Colin Bootman Book Launch
- It's a Bird Christmas!
- What's Next? A career fair for young adult
- Budget Blues!

Tag Cloud

- art exhibition, authors, Books, Career, Caribbean, Christmas, community, Creativity, Empowerment, Exhibitions, Fun, games, Information, Interact, Library, Library features, Libraries, Literacy, Library services, NALIS, new year, programmes, reading, reading program, Research, religion, Republics, Day, research, researches, research, short stories, summer, teaching, Teen, Training, Tracy Annalise, Trinidad and Tobago, Trinidadian, website, workshops

Categories

- Amerindian
- art
- Awards
- Book Launch
- Books
- Booklet, NALIS

Fonte: Blog do NALIS (2015)

SoundCloud: é uma plataforma on-line de publicação de áudio, que permite, principalmente, aos interagentes compartilharem e comentarem áudio.

Figura 9- Exemplo de perfil no SoundCloud

Biblionacional
Biblioteca Nacional de Venezuela
Caracas, Venezuela

Tudo Faixas Playlists Reproduções

Trago Largo 10 minutes 10 listeners

Hermanos Gómez - Pájibera 10 minutes 10 listeners

Seguidores 1 **Seguidos** 0 **Faixas** 3

<http://soundcloud.com/biblionacional/trago-largo>

<http://soundcloud.com/biblionacional/hermanos-gomez-pajibera>

Follow in app

Available on [App Store](#) [Google play](#)

Biblioteca Nacional de Venezuela - Venezuela - SoundCloud
Biblioteca Nacional de Venezuela - Venezuela - SoundCloud

Fonte: SoundCloud (2015)

A popularização dessas mídias se deve a mobilidade e facilidade do uso. Verifica-se um crescimento do uso dessas mídias sociais por meio da popularização dos *smartphones*, que são celulares de tecnologia avançada que funcionam com sistemas operacionais compatíveis com acesso à internet. Para esses celulares, existe uma infinidade de aplicativos das próprias mídias sociais citadas acima, como também uma gama de outros aplicativos que contribuem para essa maior conexão dos interagentes com os recursos da *web 2.0*, como também para aumentar seu potencial colaborativo nessas mídias.

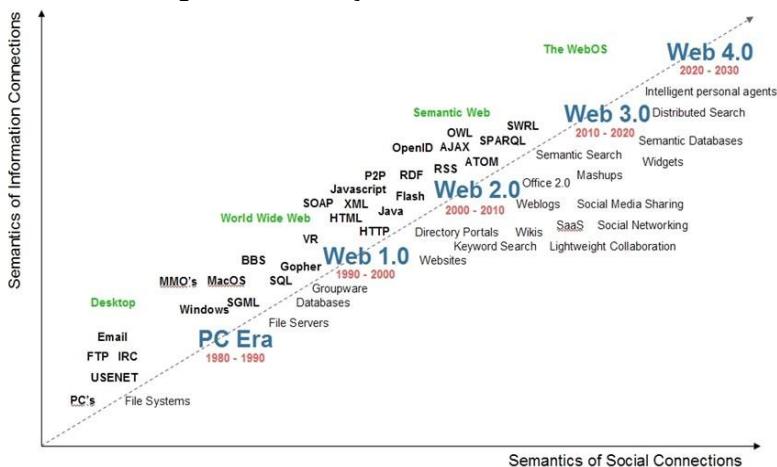
Nessa *web* colaborativa, os interagentes, ao utilizarem os recursos de mídias sociais, para geração de conteúdo e utilizando do seu próprio controle, causam um excesso informacional na rede e esse excesso informacional é, em sua maior parte, desorganizado. Assim, surge a *web 3.0* juntamente com a *web* semântica, que visa a solucionar os problemas de busca de informação dentro do caos informacional, oferecendo um resultado mais confiável e eficaz. Para Santos e Alves (2009, p. 1),

A *web 3.0* refere-se a uma nova etapa da *web* destinada a adicionar significado aos recursos informacionais. Sua proposta é solucionar problemas de busca, de localização, de recuperação e de acesso por meio de tarefas complexas de entendimento semântico das informações. Assim, a ideia de *web 3.0* incorpora alguns conceitos como a *web 3D*, a *web* centrada em multimeios e principalmente o uso de agentes inteligentes para a realização de

tarefas de busca, de recuperação e de associação entre informações. Em contrapartida, a web semântica se caracteriza principalmente pelo estabelecimento de padrões tecnológicos e ferramentas que possibilitem a criação de novos ambientes informacionais e a efetivação da web 3.0.

Essa evolução da web e das ferramentas se observa na figura a seguir:

Figura 10- Evolução da Web Semântica



Fonte: Santos, Alves, 2009, p. 1.

No quadro das conexões técnicas e sociais da evolução da web, entende-se que a maior diferença entre a web 2.0 e a web 3.0 está na qualidade semântica das ferramentas. Enquanto a web 2.0 está voltada aos diretórios, palavras-chave, websites, wikis, webblogs, leve colaboração e compartilhamento de mídias sociais, a web 3.0 está voltada para o sentido, nas buscas

semânticas, *widgets*, bases de dados semânticas, pesquisas distribuídas e agentes pessoais inteligentes.

A *web* semântica proporciona a estrutura da *web 3.0*, produzindo a semântica das conexões sociais. A *web* semântica disponibiliza os recursos informacionais, formados através de uma rede de informações e de ferramentas tecnológicas, trabalhando nos problemas de busca e acesso da informação. O objetivo da *web* semântica é “melhorar as potencialidades da *web* através da criação de padrões e ferramentas que permitam atribuir significado ao conteúdo das páginas *web* e, também possibilitar que interagentes e programas possam trabalhar de forma cooperativa” (RIBEIRO, 2008, p. 1). Assim, a informação organizada nos padrões semânticos gera uma compreensão tanto para os computadores quanto para os interagentes. Sabendo-se que para uma efetiva recuperação da informação é necessária uma adequada representação da informação, Santos (2009, p. 1) credita “os metadados³ como ferramentas importantes para estabelecer a representação de recursos informacionais no ambiente da *web* semântica e também como instrumentos para a construção de uma rede de conhecimentos e recuperação da informação”.

Além dos metadados, as ontologias também acrescentam valor na recuperação da informação dentro da *web* semântica. Para Gruber (1993, p. 2) “uma ontologia é uma especificação explícita e formal de uma conceituação compartilhada”. A importância das ontologias se dá pela “possibilidade de compartilhamento e reutilização de conhecimento formalmente

³ Metadados são dados sobre dados, informações sobre um documento, sejam eles atribuídos por um vocabulário controlado, ou por um usuário comum.

representado para uso de sistemas de Inteligência Artificial e de Arquitetura de Informação, o que exige a definição de um vocabulário comum para representação do conhecimento a ser aplicado". (LIMA-MARQUES, 2006, p. 52)

Nessa arquitetura proposta para a *web* semântica, verifica-se um conjunto de ferramentas tecnológicas que apoiam uma estruturação efetiva e organizada da informação. Para Santos e Alves (2009, p. 1):

Foi possível verificar que a implementação da Web Semântica requer o trabalho conjunto das várias ferramentas tecnológicas e proporcionará em pequena, média e grande escala a tão necessária estruturação e representação informacional dos recursos e consequentemente sua melhor recuperação. Além disso, foi possível verificar que as tecnologias da Web Semântica convergem para a área de Ciência da Informação, estabelecendo uma estreita relação na questão da representação do conhecimento, principalmente no que se refere ao uso de metadados considerados essenciais no estabelecimento dos requisitos para uma boa representação dos recursos informacionais na rede.

Além da *web* semântica que trabalha na organização das estruturas da *web* em geral, a *web 3.0* trabalha nos processos de busca. A *web 3.0* termo atribuído por John Markoff em 2006 em referência à *web 2.0* de Tim O'Reilly. Creditado como a terceira geração da internet, a *web 3.0* está focada mais na estrutura do

que no interagente em si, no sentido de oferecer melhores estruturas de busca e informação. É uma *web* que “se baseia numa maior capacidade do *software* em interpretar os conteúdos em rede, devolvendo resultados mais objetivos e personalizados cada vez que se fizer uma pesquisa” (SABINO, 2007, p. 1). Como vantagens, a *web 3.0* apresenta uma melhor comunicação entre interagentes e computadores, aumento de informação interligada, motores de busca inteligente e navegação inteligente. Nesse sentido, as ferramentas de *web 2.0* e, principalmente, de *web 3.0* são responsáveis por uma revolução no modo com que as pessoas interagem com a internet e com todos os serviços oferecidos, integrando as facilidades da *web* as suas vidas. Quanto à integração com unidades de informação, Belling (2010, p. 7, tradução nossa) indica que:

A *web 3.0* já se integrou a nossas vidas on-line, através da nova geração de aplicações de mídia social, e à *web* semântica, onde é mais fácil encontrar e compartilhar informações. A biblioteca 3.0 ainda está em desenvolvimento, mas as bibliotecas públicas em todo o mundo estão desenvolvendo maneiras de integrá-la a seus serviços, através de métodos como marcas de RDA, metadados e outros desenvolvimentos de *web* semântica. A *web* semântica mudou a face da internet, e vai continuar a mudar e a desenvolver formas de como as bibliotecas conduzem seus negócios on-line e oferecem serviços como OPAC e pesquisa federada.

Partindo desse novo contexto informacional, busca-se caracterizar nos próximos tópicos as características da cultura de participação, as ligações entre bibliotecas, mídias sociais, serviços de informação e Capital Social.

2.1 CULTURA DE PARTICIPAÇÃO E O FATOR *WHUFFIE*

O ser humano desde sua origem busca se reunir em grupos, fortalecendo um agrupamento social através de suas semelhanças. A facilidade do acesso às tecnologias de informação e ao uso maciço de mídias sociais, além do aumento da interação social devido à aproximação por interesses entre as pessoas, contribuiu para o surgimento de comunidades virtuais. Identifica-se uma repetição dos agrupamentos sociais através das redes por meio de interesses em comum, produção de conteúdo, em que, nesses grupos, os indivíduos, além de consumir informação, também são produtores de conteúdo.

O uso de dispositivos que conectam as pessoas às redes se tornou acessível à grande parte da população e o fato das pessoas estarem conectadas em grande parte do tempo, com acesso às informações a várias redes de conteúdo sem deslocamento físico, criou um sentimento de onipresença, aumentando o poder e a voz das pessoas dentro das redes. Essa cultura de participação, através do uso das mídias sociais e tecnologias, para Shirky (2011, p. 12), é pouco determinado pelo uso dos instrumentos de mídia, e mais pela vantagem de acessar uns aos outros quando se conecta uma rede. Diferentemente dos outros meios de comunicação, as mídias sociais são alimentadas por essa troca entre as pessoas, o que as torna um canal de

distribuição de conteúdo poderoso, já que o consumidor de conteúdo é crítico, interage e, ao mesmo tempo, produz conteúdo, troca informações, cria uma reputação através de suas contribuições dentro das redes, fortalecendo a conexão social.

Para Jenkins (2006, p. 3), “uma cultura participativa é também aquela em que os membros acreditam que suas contribuições importam e sentem algum grau de conexão social uns com os outros (ao menos eles se importam com o que outras pessoas pensam sobre o que elas criaram)”. Nessa cultura participativa, a circulação do conteúdo depende da participação ativa dos consumidores dentro da rede, e essa é a maior diferença dessa mudança de cultura comportamental, onde os consumidores não recebem conteúdo de forma passiva, como faziam anteriormente com os jornais e a televisão. Na cultura participativa, nem sempre os membros precisam criar conteúdo ou contribuir, mas tem o direito de participar da comunidade e criar e contribuir com conteúdo quando quiserem, por isso os chamamos de interagentes. Jenkins (2009), cunhou o termo “cultura da convergência”, que trata da reapropriação de conteúdos e de produção midiática cooperativa através do uso de uma mídia social cooperativa e alternativa, e para ele:

O poder da participação vem não de destruir a cultura comercial, mas de reescrevê-la, modifica-la, corrigi-la, expandi-la, adicionando maior diversidade de pontos de vista, e então circulando-a novamente, de volta às mídias comerciais. Interpretada nestes termos, a participação torna-se um importante direito político... O surgimento de novas tecnologias

sustenta um impulso democrático para permitir que mais pessoas criem e circulem mídia. Às vezes a mídia é planejada para responder aos conteúdos dos meios de massa – positiva ou negativamente – e às vezes a criatividade alternativa chega a lugares que ninguém na indústria da mídia poderia imaginar. (JENKINS, 2009, p. 326)

A cultura participativa contrasta com os meios tradicionais de comunicação, onde é necessário para sua manutenção que os consumidores interajam, criem conteúdo, consumam o conteúdo da comunidade, fortalecendo vínculos e as próprias redes como instrumento de desenvolvimento social, cultural e político. Para Castells (1999), essas redes, formadas de agrupamentos sociais entre atores (pessoas, instituições ou grupos) e as conexões (interações ou laços sociais) são responsáveis pela difusão de novas formas de comunicação e interação, onde:

Redes constituem a nova morfologia de nossas sociedades e a difusão da lógica de redes modifica de forma substancial a operação e os resultados dos processos produtivos e de experiência, poder e cultura. Embora a forma de organização social em redes tenha existido em outros tempos e espaços, o novo paradigma da tecnologia da informação fornece a base material para sua expansão penetrante em toda estrutura social (CASTELLS, 1999, p. 497)

Dentro dessas redes e agrupamentos sociais na internet, os indivíduos constroem conexões sociais e fortalecem sua reputação virtual baseada em seu valor pessoal. Para Shirky (2011), o valor pessoal é um tipo de valor que os indivíduos recebem por estarem ativos e por serem criativos e participativos dentro das redes. “Como os seres humanos têm motivações sociais tanto quanto pessoais, as motivações sociais podem induzir a muito mais participação do que as motivações pessoais sozinhas” (SHIRKY, 2011, p. 154). Quanto maior a interação, maior a produção de conteúdo e fortalecimento das redes, tanto para os indivíduos como para o todo, já que a liberdade de participação e o poder das pessoas em discutir ou construir ações para atingir objetivos em comum das comunidades é igualitário, onde os indivíduos dispõem de ferramentas para contribuir igualmente, dependendo apenas de suas motivações, interesses e interações.

Shirky (2012) explica alguns níveis de interação nos grupos em rede. Para esse autor, grupos de pessoas são complexos de maneira que dificulta a formação e manutenção deles, razão pela qual as ferramentas sociais visam a amenizar tais dificuldades, sendo que o uso do simples compartilhamento nas redes pode ancorar o surgimento de novos grupos de interesses em comum. Já a produção colaborativa, a qual os indivíduos devem se coordenar uns com os outros para produzir conteúdo, é muito mais complicado que a ação de compartilhar, mas a produção colaborativa produz resultados mais significativos. Quanto maior a contribuição e engajamento dos indivíduos do grupo, maior os benefícios usufruídos pela comunidade. Shirky (2012) indica que a ação coletiva, em que o grupo age como um todo, é ainda mais complexa que a produção colaborativa, mas que pode

ser concebida através do uso de novas ferramentas, gerando novas ações. “À medida que mais pessoas adotam ferramentas sociais simples, e que estas permitem comunicação cada vez mais rápida, a velocidade da ação grupal também aumenta, e assim como mais é diferente, mais depressa é diferente” (SHIRKY, 2012, p. 138).

Essas conexões entre os indivíduos das redes criam um relacionamento social, onde os indivíduos criam laços e fortalecem seu valor e sua reputação no grupo. Todo esse relacionamento social criado através da participação nas mídias pode ser medido pelo *Fator Whuffie*. Para Hunt (2010, p. 42), “(...) a razão pela qual as pessoas estão nessas redes é se conectar e construir relacionamentos. Relacionamentos e conexões, com o tempo, geram confiança. E a confiança é a base do *Whuffie* – ou seja, credibilidade”. *Whuffie* é a moeda de troca nas conexões sociais dentro dos grupos, e ela está totalmente ligada as ações, interações e contribuições dos indivíduos com a comunidade, sendo moeda da economia baseada na troca e na construção do Capital Social .

O termo *Whuffie* foi atribuído pelo escritor Cory Doctorow em seu livro de ficção científica “*Down and out in the magic kingdom*”, de 2003. Já Tara Hunt (2010), em seu livro “O Poder das redes sociais: como o fator *whuffie* – seu valor no mundo digital - pode maximizar os resultados de seus negócios”, de 2010, define o *Whuffie* como “a culminação da sua reputação, a influência, o capital de conexão, o seu atual e potencial acesso as ideias, talentos e recursos, o acúmulo de favores e realizações” (HUNT, 2010, p. 28). Para Hunt, o *Whuffie* é a moeda das mídias sociais.

Hunt (2010) explica que você perde ou ganha *Whuffie* com base nas suas ações e contribuições para a

comunidade, sendo positivas ou negativas, e com base no que as pessoas da comunidade pensam de você. Quanto mais os membros da comunidade (sejam indivíduos ou empresas) distribuem seu *Whuffie*, mais aumentam seu próprio *Whuffie*. Quanto maior o seu *Whuffie*, maior seu Capital Social e sua influência dentro das comunidades.

Quanto mais você dá, mais *whuffie* você ganha, o que é completamente o oposto da moeda da economia de mercado, na qual, quando você dá dinheiro, ele provavelmente já era. (...) O *whuffie* aumenta seu valor ao que circula pelas comunidades, por exemplo, quando eu vir meu *whuffie* ajudar a levantar o seu, haverá um aumento na rede para ambos. Enquanto circular pela comunidade dessa maneira, ele inevitavelmente conectará as pessoas. (HUNT, 2010, p. 05)

Para aumentar e fortalecer seu Capital Social gerado nas relações em meio às comunidades, de acordo com Hunt (2010), o segredo está na interação. Segundo a autora, ouvir, participar das comunidades e criar relações reais fortalece o Capital Social e aumenta o valor do *Whuffie* dos indivíduos e das empresas envolvidas na comunidade. O *Whuffie* é positivo para as organizações, sendo os valores construídos em seu relacionamento com seus clientes, pois, nas mídias sociais, a possibilidade de comunicação igualitária entre as empresas e clientes aumenta a visibilidade e credibilidade nessas relações. Sendo assim, no âmbito das bibliotecas, é de extrema importância o

fortalecimento de seu *Whuffie* perante a sua comunidade, para criar relações reais e fortalecer seu Capital Social. Recuero (2009, p. 107) indica que um dos elementos mais relevantes para o estudo da apropriação nas mídias sociais é a verificação dos valores construídos, já que pode auxiliar na percepção do Capital Social produzido nesses ambientes e em sua influência na construção e estrutura das mídias sociais.

Hunt (2010, p. 46) estipula cinco princípios para a criação e o aumento do *Whuffie* para empresas e indivíduos, de acordo com suas experiências nas mídias sociais:

- Vire o alto-falante para o outro lado: pare de falar e comece a ouvir;
- Torne-se parte da comunidade que você serve e descubra quem você está servindo;
- Seja notável e crie experiências fantásticas para seus clientes;
- Abrace o caos. Não planeje demais;
- Encontre o seu propósito mais elevado. O capital social só ganha valor se você o distribuir. Descubra como você irá mandá-lo para a comunidade e faça-o com frequência.

Quando à autora se refere a “vire o alto-falante para o outro lado”, sugere que a empresa mude a relação com seus interagentes, “ao tentar fazer com que eles ouçam e prestem atenção em você justamente porque você escutou-os e prestou atenção neles” (HUNT, 2010, p. 54). Escutar o que os interagentes querem leva à construção de relacionamentos reais, produtos, serviços e inovações direcionadas à comunidade, como também à confiança por parte de

seus interagentes, fortalecendo o Capital Social e aumentando o *Whuffie*.

Já quando recomenda fazer parte da comunidade que você serve, Hunt (2010, p. 105) indica que “o *whuffie* é construído pela formação de relacionamentos fortes com os seus clientes e potenciais clientes”. Se os indivíduos estão cada vez mais se reunindo e buscando comunidades *on-line*, é recomendado que as empresas se juntem às comunidades, ressaltando que suas interações precisam ser significativas e autênticas, de forma que essa agregação seja como um participante verdadeiro, ancorada no desejo de fazer parte verdadeiramente do grupo, contribuir e se envolver com a comunidade.

Para Hunt, ser notável está na forma de fazer algo que toque as pessoas. Ela indica onze maneiras de criar experiências e se tornar notável pela comunidade:

1. O brilho está nos detalhes. (...)
 2. Vá para cima e além. (...)
 3. Apele para as emoções. (...)
 4. Dê um novo colorido ao seu produto.
(...)
 5. Coloque algo mundano na moda.
(...)
 6. Desenhe a sua fluidez. (...)
 7. Deixe as pessoas personalizarem.
(...)
 8. Seja experimental. (...)
 9. Simplifique. (...)
 10. Transforme a felicidade no seu modelo de negócio. (...)
 11. Seja um catalisador social. (...)
- (HUNT, 2010, p. 149).

Quanto à autora recomendar a abraçar o caos, significa “se libertar da necessidade de planejar todas as

coisas e da fantasia de que você pode controlar qualquer situação que surgir" (HUNT, 2010, p. 186). Para a autora, é necessário estar ciente da sua comunidade e aproveitar as oportunidades quando elas surgirem.

A autora sugere que se encontre seu propósito mais elevado; Hunt (2010, p. 219) garante que um negócio com um propósito mais elevado não apenas fornece às pessoas um produto ou um serviço que elas queiram, como também contribui para a comunidade. Essas contribuições que estão diretamente ligadas ao aumento do *Whuffie*.

A compreensão das mídias sociais, da cultura participativa e de sua moeda de troca é muito importante para entender o novo cenário de relacionamento entre indivíduos, comunidades e organizações. Já suas ações, utilizando ferramentas sociais, são importantes para o crescimento das organizações dentro da comunidade, num panorama onde todos os atores interagem com as mesmas ferramentas e, quando bem trabalhadas, aumentam sua visibilidade social. Dessa forma, falar-se-á a seguir sobre o uso de mídias sociais por parte das bibliotecas.

2.2 BIBLIOTECAS E MÍDIAS SOCIAIS

Atualmente as mídias sociais oferecem diversas possibilidades para os negócios. As pessoas estão cada vez mais conectadas e quando as empresas e organizações entram nos ambientes sociais, têm maior receptividade de seus possíveis clientes. Mas esse uso não se limita apenas aos negócios, já que muitas organizações usam as mídias sociais como forma de disseminação de seus serviços.

Assim, muitas bibliotecas acrescentaram o uso de mídias sociais as suas rotinas. Esses recursos oferecem

ferramentas que contribuem para a interação e comunicação das bibliotecas com seus interagentes. Na literatura, identifica-se o uso de *web 2.0* em diversos segmentos de bibliotecas, especialmente nas bibliotecas universitárias e especializadas, seja pelo caráter específico de seus interagentes, ou por questões de investimento em estrutura e pessoas.

As bibliotecas podem oferecer serviços utilizando mídias sociais, além do uso nas ações de marketing identificadas na literatura. Para Almendra e Calil Júnior (2013, p. 2) “as modificações promovidas pela incorporação da *web* nos serviços prestados pelas bibliotecas podem ser analisadas sob a perspectiva da quinta Lei de Ranganathan: a Biblioteca é um organismo em crescimento”. Se a biblioteca é um organismo em crescimento, ela deve sofrer constante atualização de suas práticas para oferecer melhores serviços de informação. Para adquirir um *status* de biblioteca social, é necessário um relacionamento de interação, contribuição e compartilhamento entre os interagentes e as bibliotecas, utilizando as tecnologias de mídias sociais para fortalecer suas relações e fortalecer o Capital Social.

As bibliotecas que adquirem essa interação são chamadas de biblioteca 2.0 e, para Maness (2007, p. 44), devem ter quatro elementos essenciais:

É centrada no usuário: Interagentes participam na criação de conteúdos e serviços que eles veem na presença da biblioteca, na *web*, OPAC, etc. O consumo e a criação do conteúdo é dinâmica, e por isso as funções do bibliotecário e do usuário nem sempre são claras.

Oferece uma experiência multimídia:

Ambos, coleções e serviços de Biblioteca 2.0, contêm componentes de áudio e vídeo. Embora isso nem sempre seja citado como uma função de Biblioteca 2.0, é aqui sugerido que deveria ser.

É socialmente rica. A presença da biblioteca na web inclui a presença dos interagentes. Há tanto formas síncronas (ex. MI) e assíncronas (ex. wikis) para os interagentes se comunicarem entre si e com os bibliotecários.

É comunitariamente inovadora. Este é talvez o aspecto mais importante e singular da Biblioteca 2.0. Baseia-se no fundamento das bibliotecas como serviço comunitário, mas entende que as comunidades mudam, e as bibliotecas não devem apenas mudar com elas, elas devem permitir que os interagentes mudem a biblioteca. Ela busca continuamente mudar seus serviços, achar novas formas de permitir que as comunidades, não somente indivíduos, busquem, achem e utilizem informação. (Grifo do autor)

Dentre esses elementos, o comportamento inovador é o mais importante, que equivale ao princípio de criação de *Whuffie*: seja notável. Essa capacidade de interação, e a liberdade do interagente como agente de mudança dentro da biblioteca, implica a melhor interação e especialização dos serviços para os interagentes. Para a efetividade desse comportamento, o uso de mídias

sociais auxilia numa prática inovadora em bibliotecas. Ainda para Maness (2007, p. 48), é possível ver a biblioteca como uma mídia social em si, já que as bibliotecas são naturalmente um lugar de comunicação e compartilhamento. As mídias sociais permitem que os bibliotecários e interagentes compartilhem e transformem recursos dinamicamente, criando vínculos com a rede da biblioteca, a fim de reconhecerem outros interagentes com necessidades em comum e de terem acesso a mais fontes específicas de seu interesse, fortalecendo o Capital Social.

Belling (2013, p. 3), em seu manual *“Exploring Library 3.0 and Beyond”*, define o uso das tecnologias de web 3.0 para bibliotecas como algo fundamental:

Biblioteca 3.0 refere-se a bibliotecas usando tecnologias como a web semântica, computação em nuvem, dispositivos móveis e reestruturação do uso de tecnologias estabelecidas, tais como pesquisa federada, para facilitar o conteúdo gerado pelo usuário e colaboração para promover e fazer coleções de bibliotecas acessíveis. O resultado final da Biblioteca 3.0 é a expansão da "biblioteca sem fronteiras", onde as coleções podem ser feitas facilmente disponível aos interagentes da biblioteca, independentemente da sua localização física. Biblioteca 3.0 vem complementar virtualmente os espaços das bibliotecas públicas físicas e, idealmente, vai funcionar perfeitamente dentro dos serviços estabelecidos para a biblioteca pública e suas coleções. (Grifo do autor. Tradução Nossa)

A adoção de ambientes em rede e melhores usos dos recursos tecnológicos são essenciais para o melhor desenvolvimento dos serviços nas bibliotecas. Grande parte dos recursos sociais são gratuitos e de fácil acesso, mas a biblioteca necessita de uma estrutura tecnológica adequada para que esses serviços sejam ofertados da melhor forma. Para Pontes e Santos (2011, p. 5), a utilização das mídias sociais dentro das bibliotecas visa a apoiar as políticas organizacionais, o gerenciamento das informações e o processo de comunicação, a obtenção de novos conhecimentos, a interação de fontes internas e externas de informação. Além disso, com o uso das mídias sociais na internet, o crescimento coletivo de comunicação e de troca de ideias é estimulado e fortalecido através de recursos e da própria estrutura que formam as relações sociais através das redes de comunicação, fomentando o Capital Social entre seu grupo de interagentes.

Nesse sentido, as bibliotecas passam a integrar seus recursos digitais, juntamente com seus recursos físicos, usufruindo de recursos da *web 3.0* como *web semântica*, computação em nuvem, dispositivos móveis, tecnologias de pesquisa federada (RFID), facilitando a disseminação do conteúdo disponibilizado pela biblioteca e pelo conteúdo gerado por seus interagentes, criando um ambiente colaborativo e promovendo a acessibilidade da biblioteca a seus interagentes (Belling, 2011). Para Resnick (2013, p. 1, tradução nossa), as bibliotecas do futuro serão um ambiente de interação social.

A biblioteca do século 21 ainda tem livros, mas também tem impressoras 3D, cortadores a laser, máquinas de costura, e espaços para a realização de reuniões de negócios. Oferece

aulas de codificação de computador. Tem máquinas e *software* de vídeo e audioprodução. Todas as coisas que podem individualmente parecer muito caro, mas ainda pode se beneficiar do uso em comum. (...) as bibliotecas devem encontrar instrução na evolução da internet, que começou como um lugar para publicar páginas estáticas e agora é um ambiente totalmente colaborativo. É preciso que haja capacidade de produção para um verdadeiro acesso a acontecer.

Assim, as novas tecnologias vêm transformando as bibliotecas estáticas em plataformas dinâmicas, abertas e acessíveis. Diante do papel social das bibliotecas e a disponibilidade dos recursos *on-line*, esta pesquisa busca identificar quais serviços estão sendo desenvolvidos com base em *web 2.0* e *3.0* pelas bibliotecas nacionais do continente americano em seus *websites* e mídias sociais que fomentem Capital Social. Para isso, falar-se-á de Capital Social e as definições de Capital Social adotadas neste trabalho.

3 BIBLIOTECAS NACIONAIS

Existem diversos tipos de bibliotecas, que oferecem serviços específicos, dependendo das comunidades em que estão inseridas. Mas entre todas elas, as mais representativas são as bibliotecas nacionais. Elas representam a produção legal do país, promovem ações sociais em âmbito nacional, como também oferecem diretrizes para os trabalhos desenvolvidos em outras bibliotecas, especialmente nas públicas. Para Carvalho (1994, p. 24), a biblioteca nacional não é uma biblioteca igual as outras, já que seu acervo constitui um material de pesquisa e consulta importante para especialistas, não sendo como as antigas bibliotecas destinadas aos nobres, mas também não se trata de uma biblioteca pública. Seu uso é para uma elite que busca o saber e a cultura. Para o autor:

Não se mede a cultura geral de um país pela quantidade de consultas a uma biblioteca nacional, sobretudo quando este país conta com uma boa rede de bibliotecas públicas, escolares e especializadas. As consultas a uma biblioteca nacional podem medir, sim, a especialização da cultura, sobretudo aquela que procura fontes históricas. (CARVALHO, 1994, p. 24)

Dessa forma, neste capítulo falar-se-á sobre a história das bibliotecas nacionais e sua importância como mantenedora da produção cultural de seu país, bem como apresentar-se-á as bibliotecas nacionais do continente americano, que foram estudadas nesta dissertação.

3.1 BIBLIOTECAS NACIONAIS - HISTÓRICO

Diante de todas as descobertas, da evolução e do desenvolvimento humano, surgiu uma necessidade de armazenar, conservar e organizar o conhecimento adquirido, sejam nos primeiros suportes de escrita ou nos atuais livros eletrônicos. A vontade de acumular o conhecimento, obras e cultura em um espaço faz parte da história. Para realizar esse desejo, de acordo com Schwarcz (2002, p. 120), idealizaram-se acervos, buscaram-se edições raras e de livros desaparecidos, como questão de segurança, e construíram grandiosos edifícios para a guarda desses documentos. Assim, as bibliotecas se tornaram importantes na história por apontar limites de tradição, por evidenciar desejos, de onde surgiram as primeiras bibliotecas, como a de Babel e a de Alexandria, onde se tinha a pretensão de resguardar o conhecimento universal.

Para Carvalho (1994, p. 15), não é difícil definir o que é uma biblioteca, já que independente de seu tamanho. É essencialmente uma coleção de livros e outros materiais, podendo ser pública ou privada, e organizada de modo a conservá-los e guardá-los para serem consultados e lidos com relativa facilidade. Já quando falamos das criações das bibliotecas nacionais, os conceitos mudam, pois apesar da intenção de guardar as coleções, as bibliotecas nacionais diferem seu acervo no dever de ser uma instituição mantenedora da memória documental e cultural de seu país. Carvalho (1994) frisa que as bibliotecas nacionais são museus da produção bibliográfica nacional:

Não se trata mais de meras coleções de livros e de outros papéis, não se fala de biblioteca infantil, escolar ou especializada, simplesmente. A

definição clássica é a seguinte: Biblioteca Nacional é, em princípio, sinônimo de memória da cultura de um país; é, no seu sentido mais alto, museu de toda a sua produção bibliográfica, nos mais diversos campos culturais, através da sua história. (CARVALHO, 1994, p. 23)

O conceito de biblioteca nacional ganhou força na França durante a Revolução Francesa, na necessidade de conservação da memória cultural do país. Segundo Carvalho (1994, p. 26), no Renascimento, com a invenção da imprensa e a fácil difusão do livro, a bibliofilia partiu a procura de obras raras, e, quando a Revolução Francesa fechou os conventos, seus preciosos livros começaram a surgir no comércio, valorizado como objeto colecionável e lucrativo. Dessa valorização das obras raras surgiram as bibliotecas nacionais como um meio seguro de conservar os livros raros da ganância dos comerciantes.

Em 1958, em Viena (Áustria), ocorreu o Colóquio de Bibliotecas Nacionais da Europa, que discutiu os papéis e serviços dessas instituições, propondo que as bibliotecas nacionais “são responsáveis pela aquisição e conservação de exemplares de todas as publicações impressas no país e funcionam como biblioteca de depósito”. Para Lucas (et al, 2013, p.1):

A ênfase está em funções relacionadas ao papel da biblioteca nacional como guardião de parte do patrimônio nacional. No entanto, a publicação da bibliografia nacional de serviços, como um "centro nacional de informação bibliográfica" e à elaboração de um catálogo de união são exemplos de

tarefas típicas de infraestrutura de uma biblioteca nacional enfatizando serviço para bibliotecas do país.

A IFLA (*International Federation of Library Associations*) é uma organização não governamental, sem fins lucrativos, que promove a causa dos bibliotecários no âmbito mundial, defendendo os interesses da classe em nome da universalidade, globalização e com status representativo. Está organizada em divisões, seções e mesas redondas. Nessas divisões, formam-se grupos de todo o mundo para discutir e criar diretrizes e recomendações sobre as práticas desenvolvidas nas bibliotecas. Entre essas seções, existe uma especializada em bibliotecas nacionais, que discute e defende as práticas de serviços e acesso à informação, entre outros assuntos, visando a orientar e melhorar as práticas biblioteconômicas nessas bibliotecas.

No final da década de 80, a UNESCO solicitou à IFLA estudos para estabelecer linhas de interesse mútuo entre elas. Segundo a IFLA,

As bibliotecas nacionais têm responsabilidades especiais, muitas vezes definidas em lei, dentro de biblioteca e sistema de informação de uma nação. Essas responsabilidades podem variar de país para país, mas é provável que incluam: a coleção via depósito legal da marca nacional (impressa e eletrônica) e sua catalogação e preservação; a prestação de serviços centrais (por exemplo, referência, bibliografia, preservação, empréstimo) para os interagentes diretamente e através de

outros centros de documentação e informação; a preservação e promoção do patrimônio cultural nacional; a aquisição de pelo menos uma coleção representativa de publicações estrangeiras; a promoção da política cultural nacional; e a liderança em campanhas de alfabetização nacionais. As bibliotecas nacionais muitas vezes servem como um fórum nacional para os programas e projetos internacionais. Eles podem ter uma relação estreita com os governos nacionais, podem estar preocupados com o desenvolvimento de políticas nacionais de informação, e podem agir como um canal para a opinião dos outros setores da profissão. Ocasionalmente, eles também servem às necessidades de informação diretamente do Legislativo. (IFLA, 2014, p. 1, tradução nossa)

A Seção de Bibliotecas Nacionais da IFLA é formada por representantes de bibliotecas nacionais de todo o mundo e busca valorizar a importância das bibliotecas nacionais na sociedade como guardiãs da herança cultural dos mundos, fornecendo organização, preservação e acesso à marca nacional em todas as suas formas, liderança em suas áreas de interesse e respeitando as necessidades específicas de cada país que representa. O objetivo dessa seção é o de fomentar a universalidade de informações:

- Incentivar a criação e construção de bibliotecas nacionais;

- Promover o desenvolvimento de sistemas nacionais, legislação para bibliotecas nacionais, disposições de depósito especialmente legais e atividades de preservação;
 - Promover a convergência de instituições de informação e patrimônio;
 - Servir como fórum para compartilhar e aprender com a experiência dos problemas práticos das bibliotecas nacionais, a fim de promover *benchmarking*, melhores práticas e qualidade modelos, e para melhorar as habilidades de gestão;
 - Promover a investigação em domínios de interesse para bibliotecas nacionais, sempre considerando oportunidades para compartilhar experiências com outros grupos dentro da IFLA e em estreita cooperação com CDNL, Conferência de Administração da Bibliotecas Nacionais;
 - Promover o desenvolvimento e a implementação das normas.
- (IFLA, 2014, p. 1, tradução nossa)

Percebe-se uma grande preocupação com o cunho social das bibliotecas nacionais, enquanto guardiãs do conhecimento de seu país e suas formas de divulgação e acesso para com essa informação, principalmente nas discussões entre os membros atuantes nessas bibliotecas. Essa preocupação se mostrou presente no Congresso da IFLA, que ocorreu em 2012 em Helsinki, Finlândia, com o tema “Bibliotecas já! Inspirar, Surpreender, Capacitar” (tradução nossa), onde ocorreu uma conferência da Seção de Bibliotecas

Nacionais que buscava construir discussões e trocas de experiências acerca da temática “Bibliotecas Nacionais e dados abertos: novos serviços de descoberta e de acesso” (tradução nossa). A seção de bibliotecas nacionais da IFLA buscava informações sobre as experiências práticas na abertura de dados bibliográficos e seus resultados, as novas ferramentas de descoberta de informações, as questões legais e de privacidade em torno de bibliotecas nacionais e os dados abertos, as demonstrações de novas ferramentas utilizando dados abertos de bibliotecas nacionais e questões sobre as publicações de acesso aberto.

No Congresso da IFLA de 2013, que aconteceu em Cingapura, com o tema "Bibliotecas do futuro: infinitas possibilidades" (tradução nossa), a conferência da Seção de Bibliotecas Nacionais ocorreu sob o tema “Estratégias em acervo digital em Bibliotecas Nacionais: desafios e oportunidades” (tradução nossa) e buscava discutir questões como políticas de desenvolvimento das coleções digitais das bibliotecas nacionais; implicações das coleções digitais como mobilização de recursos, seleção versus abrangência, nacional versus global; o acesso ao conteúdo digital, direitos autorais, privacidade, entre outros assuntos.

No Congresso da IFLA de 2014, que ocorreu na França, com o tema “Bibliotecas, cidadãos e sociedade: confluência para o conhecimento” (tradução nossa), a conferência da Seção de Bibliotecas Nacionais ocorreu sob o tema “Bibliotecas Nacionais e o patrimônio cultural na era digital”, com a seguinte justificativa para o enfoque:

O crescimento da publicação digital obriga bibliotecas de depósito legal a enfrentar novos desafios. Conteúdo

nascido e publicado digitalmente tem, no curso de poucos anos, tornado central em áreas como a radiodifusão, fotografia, cinema e periódicos eletrônicos, jornais eletrônicos e e-books, e estão crescendo rapidamente. Além de representar um novo formato, a revolução digital reduziu o limite para publicação. Isso tem causado um aumento explosivo nos canais de publicação. Autopublicação por meio de blogs e mídias sociais, além dos canais estabelecidos, cria desafios para as bibliotecas nacionais cumprirem seu mandato. Estes canais de publicação são muitas vezes localizados fora das áreas abrangidas pela legislação de depósito legal. (IFLA, 2014, p. 1, tradução nossa)

Observando essa preocupação dos representantes das bibliotecas nacionais através da Seção de Bibliotecas Nacionais da IFLA com o acesso à informação e a atualização de seus serviços de acordo com as novas tecnologias, evidencia-se seu caráter público e sua preocupação com as novas práticas bibliotecológicas. Também ressalta sua importância como modelo institucional para as demais bibliotecas do país.

Partindo do pressuposto que as bibliotecas nacionais são instituições de caráter público, e que em muitos países são responsáveis pelo sistema de bibliotecas públicas do seu país, vislumbramos a possibilidade de semelhança entre os perfis em mídias sociais de bibliotecas nacionais com bibliotecas públicas,

observando suas similaridades, respeitando suas particularidades e proporções.

3.2 BIBLIOTECAS NACIONAIS E OS SISTEMAS DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS

As bibliotecas públicas nasceram de uma necessidade de informação diferenciada. Elas acompanham as realidades sociais, as transformações ao longo dos anos e refletem, em seus serviços, o local onde estão estabelecidas. Como indica Almeida Junior (1997, p. 22),

A origem da biblioteca pública não pode ser entendida, simplificadamente, como oriunda dos reclamos das classes populares ou, inversamente, pelas benesses das classes detentoras do poder. Aquele momento histórico (meados do século XIX) leva a reconhecer a influência, a mescla, a interseção dessas e de outras causas. A biblioteca pública surge, não isoladamente, deslocada dos acontecimentos e da situação da sociedade daquela época. Ao contrário, ela está imersa nas transformações, nas mudanças e alterações daquela época e, assim, deveria continuar participando de cada cenário histórico, cenários não estanques, mas dinâmicos e em constante mutação. A biblioteca pública deve ser reflexo e causa das transformações da sociedade; deve receber influências, interferir, ser início, meio e fim, das alterações sociais,

numa sequência interminável. A sua origem esteve sustentada por esse quadro.

Para a UNESCO, a liberdade e o desenvolvimento da sociedade e dos indivíduos dependem do acesso à informação e a biblioteca pública deve ser um centro de informações, oferecendo documentos, informação e conhecimento a todos seus interagentes, baseados na igualdade, levando em conta as necessidades e respeitando posicionamentos ideológicos, políticos ou religiosos. Ainda de acordo com a UNESCO (2013), a biblioteca pública é “porta de acesso local ao conhecimento – fornece as condições básicas para uma aprendizagem contínua, para uma tomada de decisão independente e para o desenvolvimento cultural dos indivíduos e dos grupos sociais”.

No Manifesto da IFLA e UNESCO sobre Bibliotecas Públicas (2013, p. 13), conceitua-se a biblioteca pública como:

Uma biblioteca pública é uma organização criada, mantida e financiada pela comunidade, quer através da administração local, regional ou central, quer através de outra forma de organização comunitária. Disponibiliza acesso ao conhecimento, à informação, à aprendizagem ao longo da vida e obras criativas, através de um leque alargado de recursos e serviços, estando disponível a todos os membros da comunidade independentemente de raça, nacionalidade, idade, gênero, religião, língua, deficiência, condição

econômica e laboral e nível de escolaridade. O principal objetivo da biblioteca pública é fornecer recursos e serviços em diversos suportes, de modo a ir ao encontro das necessidades individuais ou coletivas, no domínio da educação, informação e desenvolvimento pessoal, e também de recreação e lazer. Desempenha um papel importante no desenvolvimento e manutenção de uma sociedade democrática, ao dar aos indivíduos acesso a um vasto campo de conhecimento, ideias e opiniões.

Em sua maioria, as bibliotecas públicas pertencem a sistemas coordenados pelas bibliotecas nacionais, de acordo com leis específicas de cada país para sua criação. Encontramos diversos exemplos em países da América, como no Brasil, onde existe o Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas, criado em 1992 pelo decreto presidencial nº 520, de 13/05/1992. No Chile, existe uma Direção de Bibliotecas, Arquivos e Museus, órgão do governo responsável pela Biblioteca Nacional; em 1978, foi criado o Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas do país. Na Venezuela, a Biblioteca Nacional é responsável pelo Sistema de Bibliotecas e Informação Científica, Humanística e Tecnológica. A Rede de Bibliotecas Públicas do México, também dirigida pela Biblioteca Nacional, conta com 7.363 bibliotecas estabelecidas ao longo do país. Nos Estados Unidos da América, a *American Library Association*, fundação de apoio às bibliotecas mais antigas do mundo, busca assegurar a liderança para o desenvolvimento e melhoria das bibliotecas e serviços de informação. No Canadá, a *Canadian Library Association* possui um setor específico

de apoio às bibliotecas públicas, o *Canadian Association of Public Libraries*, que oferece aporte às bibliotecas públicas enquanto agentes para o desenvolvimento econômico, alfabetização, desenvolvimento comunitário, entre outras de suas funções sociais.

Além dos exemplos encontrados nos países da América, observa-se a Austrália, que mantém um Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas denominado *Public Libraries Victoria Network*, vinculada ao *Australian Library and Information Association*, juntamente com a Biblioteca Nacional. O *Public Libraries Victoria Network* oferece suporte às bibliotecas públicas do país, principalmente em diretrizes e estratégias para serviços de inovação e melhorias do acesso à informação. Em 2010, esse sistema criou o documento *Exploring library 3.0 and beyond* (Explorando a biblioteca 3.0 e além - tradução livre) indicando às bibliotecas públicas como desenvolver serviços de informação se apropriando de tecnologias sociais e de *web 3.0*. Esse documento serviu de base para esta pesquisa na premissa de que todas as bibliotecas do país, seja nacional ou públicas, possam incorporar *web 3.0* para melhor desenvolverem seus serviços de informação.

Além dos esforços nacionais quanto ao apoio às bibliotecas públicas por parte das bibliotecas nacionais, identificam-se manifestações conjuntas de diversos países, como o caso da Rede de Bibliotecas Públicas Ibero-Americanas, que é uma iniciativa Iberbibliotecas dos Chefes de Estado e de Governo da América Latina, funcionando como uma rede de cooperação que visa a consolidar as bibliotecas como repositórios de informações e trabalho de leitura para a inclusão social e, assim, contribuir para a educação e desenvolvimento dos seus países membros.

Se as bibliotecas nacionais, na grande maioria dos países, são responsáveis por um sistema de apoio às bibliotecas públicas, comprehende-se que elas devem gerenciar os sistemas, indicando práticas para as demais bibliotecas públicas, no sentido de oferecer práticas norteadoras para as bibliotecas de seu país. Além disso, quando as bibliotecas assumem uma postura tecnológica e inovadora, elas se tornam atraentes, importantes e acessíveis aos seus interagentes. Assim, esta pesquisa investigou as bibliotecas nacionais do continente americano, buscando compreender como elas utilizam as mídias sociais e *web 3.0* na implementação de seus serviços de informação, de forma que fomentem Capital Social entre seus interagentes. Para tal investigação, optou-se por verificar as bibliotecas nacionais que possuem *websites*, já que a investigação ocorrerá por meio deles e se espera que os serviços oferecidos estejam nesses *websites*. A partir do corte de escolha dos países a serem analisados, investigou-se as contas de redes sociais dessas bibliotecas. Observando essa limitação, a amostra a ser pesquisada compreende o total de 22 países, sendo eles: Canadá, Estados Unidos da América, México, Brasil, Argentina, Bolívia, Chile, Colômbia, Equador, Paraguai, Peru, Uruguai, Venezuela, Cuba, Guatemala, El Salvador, Nicarágua, Costa Rica, Honduras, Panamá, Jamaica e Trinidad e Tobago. Os demais países da América Central e América do Sul não foram incluídos nesta análise por não possuirem biblioteca nacional, ou sua biblioteca nacional não manter um *website*. Na análise destes *websites*, buscouse verificar como essas bibliotecas nacionais estão incluindo as práticas tecnológicas em seus serviços, utilizando-se das tecnologias sociais para oferecer ao cidadão comum informações de qualidade de fácil acesso que fomentem Capital Social.

Assim, apresentar-se-á um breve histórico das bibliotecas nacionais dos 22 países do continente americano que fizeram parte do *corpus* da pesquisa, definido conforme descrito na sessão intitulada Procedimentos metodológicos.

3.3 APRESENTAÇÃO DAS BIBLIOTECAS NACIONAIS DO CONTINENTE AMERICANO

De acordo com os dados coletados dos *websites* das bibliotecas nacionais do continente americano, fez-se um resumo histórico das bibliotecas incluídas na pesquisa.

Biblioteca Nacional da Argentina

A Biblioteca Nacional da Argentina, também denominada Biblioteca Mariano Moreno, foi criada por decreto da Junta de Governo da Revolução de Maio, de 7 de setembro de 1810. No ano de 1884, a biblioteca passou a pertencer ao Governo Nacional. A Biblioteca Nacional da Argentina é a maior biblioteca do país e reúne, em suas coleções, uma das fontes bibliográficas mais importantes das Américas. Está localizada no bairro da Recoleta, em Buenos Aires.

Biblioteca Nacional da Bolívia

A Biblioteca Nacional da Bolívia, *Archivo e Biblioteca Nacionales de Bolivia*, tem suas origens pré-republicanas, fundada no ano de 1825, quando o Marechal Andrés de Santa Cruz estabeleceu uma biblioteca pública na capital do país, juntamente com a criação de periódicos e centros literários, já que, nessa época, os militares entendiam a importância da cultura

para o progresso do povo e o enraizamento da liberdade. Em 1844, através de um decreto chamado "Ereccional", regulamentou-se detalhes sobre o acervo da Biblioteca Nacional e suas obrigações. Nessa época, o governo boliviano também criou um decreto que tornava obrigatório o depósito legal das produções documentais de empresas particulares e governamentais, como livros, periódicos, entre outros, devendo ser encaminhados à Biblioteca Nacional.

Em toda sua história, percebe-se que os governantes bolivianos queriam criar bibliotecas que fossem grandes palácios culturais de múltiplas funções. Hoje, a Biblioteca Nacional da Bolívia funciona juntamente com o Arquivo Nacional.

Biblioteca Nacional do Brasil

A Biblioteca Nacional do Brasil, que tem por nome oficial Fundação Biblioteca Nacional, é a depositária do patrimônio bibliográfico e documental do Brasil. É considerada pela UNESCO como a sétima maior biblioteca nacional do mundo e a maior biblioteca da América Latina. Possui um acervo de mais de oito milhões de peças, coleção esta iniciada com a chegada da Real Biblioteca de Portugal e que cresce constantemente através do depósito legal, aquisições e doações. Possui peças raras em sua coleção, destacando um exemplar da Bíblia de Gutenberg, de 1462, e a coleção iconográfica “Teresa Cristina Maria”.

Na viagem para o Brasil, acompanhavam a família real os caixotes de livros e documentos que restaram da Real Biblioteca da Ajuda, de Lisboa, totalizando um acervo de cerca de 60 mil peças, que ficaram dispersos no Porto e só chegaram em solo brasileiro em 1810. Em 1814, D. João fundou a Real Biblioteca Nacional, com

acesso liberado ao público. Com o crescimento constante ao longo dos anos, projetou-se o prédio da Biblioteca Nacional, inaugurado em 29 de outubro de 1910. O prédio da biblioteca permanece como sede até os dias de hoje, juntamente com o Museu Nacional de Belas Artes e o Teatro Municipal, formando um conjunto arquitetônico e cultural de grande valor no centro da cidade do Rio de Janeiro.

Com a função de centro nacional de informações bibliográficas e documentais, a biblioteca possui um amplo acesso do acervo disponível em sua sede e em seu *website*, atendendo muitos pesquisadores. Além da sua sede, possui duas outras bibliotecas públicas que integram a Fundação Biblioteca Nacional: a Biblioteca Demonstrativa de Brasília (BDB), com sede no Distrito Federal, e a Biblioteca Euclides da Cunha (BEC), com função bibliotecônica, centrada ao atendimento ao público infanto-juvenil da Biblioteca Nacional, com sede no Rio de Janeiro.

Biblioteca Nacional do Canadá

A Biblioteca e Arquivos do Canadá (em inglês, *Library and Archives Canada*) é uma instituição de memória nacional dedicada a preservar a identidade e história canadenses, assim como voltada à conservação do patrimônio documental daquele país.

Além dessa instituição nacional, o país também mantém a Biblioteca e Arquivos Nacionais do Quebec (em francês, *Bibliothèque et Archives nationales du Québec* - BAnQ), sendo uma empresa estatal da província de Quebec, Canadá, surgida a partir da fusão da Biblioteca Nacional do Quebec e dos Arquivos Nacionais do Quebec em 2006. A BAnQ tem o objetivo de oferecer acesso à cultura e ao conhecimento,

coletando, conservando e difundindo o patrimônio documental do Quebec ou relativo ao Quebec, oferecendo serviços de biblioteca pública.

De todas os países analisados, o Canadá é o único país que possui duas bibliotecas nacionais mantidas pelo governo. Isso se justifica por Quebec ser a maior província do Canadá, com língua, cultura e instituições próprias; é considerada uma nação dentro do Canadá.

Dessa forma, nesta pesquisa iremos analisar os *websites* e mídias sociais das duas bibliotecas, por sua importância e relevância de serviços dentro do país.

Biblioteca Nacional do Chile

A Biblioteca Nacional do Chile é uma das instituições mais antigas da América Latina. Fundada em 1813, quando começaram a receber uma grande quantidade de obras, começando a constituir seu quadro do universo intelectual e cultural. O primeiro catálogo impresso da Biblioteca Nacional foi criado em 1854 e, em 1861, foi criada sua seção de manuscritos. Em 1861, houve um aumento do seu patrimônio bibliográfico adquirindo a biblioteca pessoal do historiador Benjamín Vicuña Mackenna.

Biblioteca Nacional da Colômbia

A Biblioteca Nacional de Colômbia é considerada a Biblioteca Nacional mais antiga da América. Fundada em 1776 pelo vice-rei Manuel Guirior, sendo aberta como biblioteca pública apenas em 1777. Seu acervo inicial era de 4.182 volumes. A biblioteca, ao longo de sua história, teve várias sedes, mudando-se para a sede atual apenas em 1938. Em 1834, com a implementação

da lei de depósito legal, a biblioteca se tornou guardiã de toda publicação impressa produzida no país, tornando-se a entidade responsável pela guarda do patrimônio bibliográfico da nação.

Biblioteca Nacional da Costa Rica

A Biblioteca Nacional “Miguel Obregón Lizano”, da Costa Rica, foi criada em 1888. Sua sede passou por diversos lugares. Teve muitas sedes em diversos lugares do território costarriquenho, porém a atual foi inaugurada em 1971. Possui uma área de 3.651 metros quadrados, sua estrutura é de concreto armado e é composta por quatro níveis. Manteve suas portas fechadas por quase dois anos devido aos danos causados ao edifício pelos terremotos do final de 1990.

Em 2001, a Biblioteca Nacional permaneceu fechada para o atendimento aos interagentes dos serviços e empréstimos por dois anos, já que o edifício da biblioteca tinha de ser reparado estruturalmente. Os serviços foram reduzidos a documentos de consulta e material documental para pesquisadores registrados.

Biblioteca Nacional de Cuba

A Biblioteca Nacional José Martí é a principal biblioteca de Cuba, país insular do mar do Caribe. Localizada em Havana, foi criada em 1901 e possui esse nome em homenagem ao herói nacional cubano, José Martí.

Faz parte de um sistema nacional de bibliotecas com mais de 400 bibliotecas distribuídas pelo país. Iniciou de um arquivo de uma coleção pessoal, passando a abrigar inúmeras coleções, sendo o depósito legal do país. Possui uma biblioteca digital e uma coleção de

caráter documental, bibliográfica, e o património artístico e cultural do país, além de documentos da cultura universal.

Biblioteca Nacional de El Salvador

A Biblioteca Nacional “Francisco Gavidia” é a Biblioteca Nacional de El Salvador e foi fundada em 1870. Ganhou sua sede em 1964, porém foi destruída devido ao terremoto San Salvador. Atualmente, a biblioteca ocupa as instalações do Banco Hipotecário, mantendo uma coleção rara de mais de seis mil livros publicados entre 1500 e 1800 em francês, italiano, espanhol e latim e uma biblioteca digital com mais de vinte mil títulos.

Biblioteca Nacional do Equador

A Biblioteca Nacional do Equador “Eugenio Espejo” mantém, em sua coleção, documentos que sobreviveram do acervo da Escola Máxima de San Ignacio de Loyola Jesuítas, uma das mais importantes bibliotecas coloniais em toda a América do Sul. Após a expulsão dos jesuítas, tornou-se a primeira biblioteca pública do país, inaugurada em 1792. Teve seu nome alterado para "Biblioteca Nacional", sendo reconhecida como biblioteca pelo presidente Vicente Rocafuerte em 1838. Durante sua história, a Biblioteca Nacional do Equador foi destruída por dois terremotos, um em 1859, e outro em 1868.

Até 1830, a Biblioteca Nacional do Equador manteve, ao longo dos anos, mais de 8.000 livros e panfletos impressos, pertencentes à antiga biblioteca dos jesuítas.

A biblioteca, até assumir sua sede atual , sitou-se em diversos lugares, entre dependências de uma Universidade, porém somente em 1983 obteve sua atual instalação. Alguns nomes ilustres da cultura Equatoriana foram responsáveis pela Biblioteca Nacional do Equador, como Eugenio Espejo, Enrique Escudero, Mercedes Gonzalez Moscoso, entre outros.

Biblioteca Nacional dos Estados Unidos da América (EUA)

A Biblioteca do Congresso (em inglês, *Library of Congress*) é a biblioteca de pesquisa do Congresso dos Estados Unidos, sendo reconhecida como Biblioteca Nacional dos Estados Unidos da América e como a instituição cultural mais antiga daquele país. Localizada em Washington, D.C., capital dos EUA, a Biblioteca do Congresso foi inaugurada em 1800 e possui uma coleção de mais de 155 milhões de itens, com materiais disponíveis em 470 idiomas, sendo a maior biblioteca do mundo em número de livros e espaço.

Inicialmente, a legislação destinou verbas de cinco mil dólares para a aquisição de livros para uso do congresso e em 1815 comprou a biblioteca pessoal do ex-presidente Thomas Jefferson, que colecionava há 50 anos livros relacionados aos Estados Unidos da América, sobretudo a sua história, e documentos raros e valiosos de todas as ciências.

Em 1851, houve um incêndio na biblioteca do congresso que destruiu cerca 35 mil livros, e algumas obras raras, como o retrato original de Cristóvão Colombo, retratos dos cinco primeiros presidentes dos EUA pintados por Gilbert Stuart e estátuas de George Washington, Thomas Jefferson e do Marquês de Lafayette. A biblioteca possui a maior coleção de livros

raros da América do Norte, incluindo uma das quatro cópias restantes da Bíblia de Gutenberg em papel velino. A biblioteca é aberta a turistas e ao público em geral para pesquisa, porém apenas membros do Congresso, juízes da Suprema Corte de Justiça, seus empregados, empregados da Biblioteca do Congresso e alguns outros oficiais do governo podem realmente fazer um exame minucioso dos livros.

Biblioteca Nacional da Guatemala

A Biblioteca Nacional da Guatemala, denominada Biblioteca Nacional “Luis Cardoza y Aragón”, foi fundada em 1879 e aberta ao público no ano seguinte. Em 1918, a Biblioteca Nacional mudou-se para o Salão Mayor da Universidade de San Carlos de Guatemala depois dos terremotos de 1917-1918. Desde então, foi transferida várias vezes até ganhar sua sede na Cidade da Guatemala em 1957. Teve como diretores escritores famosos, como José Joaquín Palma e Rafael Arevalo Martínez.

Biblioteca Nacional de Honduras

A Biblioteca Nacional “Juan Ramón Molina”, de Honduras, foi fundada pelo Dr. Antonio Ramón Vallejo em 1880. Hoje possui um acervo de mais de quarenta mil volumes. A biblioteca é guardiã do patrimônio intelectual e cultural de Honduras. Em 2009, a biblioteca passou a se chamar Juan Ramón Molina, em homenagem ao poeta hondurenho.

Biblioteca Nacional da Jamaica

A Biblioteca Nacional da Jamaica foi criada em 1979, originando-se da coleção do *West India Reference Library (Wirl)*, que foi fundada em 1894 como uma seção da Biblioteca Pública do Instituto de Jamaica. A Biblioteca Pública do Instituto de Jamaica foi inaugurada em 1879, quando o Instituto foi criado para fortalecer o incentivo à literatura, à ciência e à arte. Iniciou com uma pequena coleção de livros de origem indiana e jamaicana, com uma coleção abrangente, cobrindo os aspectos da vida do Caribe e da sociedade.

A criação da Biblioteca Nacional começou a ser discutida em 1960, quando a Associação de Bibliotecas da Jamaica verificou a necessidade de uma Biblioteca representando a nação, onde, mais tarde, sua criação foi recomendada ao Conselho Nacional de Bibliotecas, Arquivos e Serviços de Documentação (NACOLADS), que em 1973 assessorou o governo sobre o planejamento e coordenação de serviços de bibliotecas e arquivos na Jamaica.

Em 2010, criou-se uma lei estabelecendo a autonomia da Biblioteca Nacional como órgão social.

Biblioteca Nacional do México

A Biblioteca Nacional do México iniciou com a extinção da Universidade Real em 1867. Em 1914, vinculou-se a Universidade Nacional do México. Em 1967, o Instituto de Investigações Bibliográficas foi criado com o intuito de administrar e coordenar a Biblioteca Nacional do México, sendo que após 12 anos foi obrigada a se mudar para o Centro Cultural Universitário, sua atual sede.

Com a responsabilidade de preservar e organizar a memória documental e bibliográfica do país, é considerada a mais importante biblioteca do México, possuindo um acervo de mais de 90 mil volumes, composto por manuscritos, incunábulos e impressos, e por mais de 1.250.000 documentos, entre materiais magnéticos, audiovisuais, ópticos, eletrônicos, microfonados e impressos. É receptora do depósito legal no país.

Biblioteca Nacional da Nicarágua

A Biblioteca Nacional “Ruben Dario”, Biblioteca Nacional da Nicarágua, foi criada em 1871, sendo aberta ao público somente em 1882. Sua coleção foi inicialmente formada através dos esforços do Désiré Pector, cônsul da Nicarágua, que enviou de Paris algumas publicações francesas para a biblioteca. O governo da Nicarágua nomeou uma comissão de intelectuais para selecionar obras essenciais em espanhol, que deveriam formar a coleção inicial da Biblioteca Nacional. A biblioteca iniciou com uma coleção de 5.000 títulos.

Biblioteca Nacional do Panamá

A Biblioteca Nacional do Panamá foi inaugurada em 1942 e é o centro do sistema bibliotecário panamenho, onde tem por missão guardar, organizar e divulgar a memória bibliográfica nacional. Sua coleção bibliográfica é proveniente da Biblioteca Colón, totalizando dez mil livros, entre panamenhos e estrangeiros.

Está dividida entre Hemeroteca da Biblioteca Nacional, onde mantém periódicos; Sala Panamenha; Fundo Antigo, onde mantém 586 obras, que são do ano 1500 até 1899; *Novum Regestrum*, um catálogo coletivo de todo fundo antigo da biblioteca; Arquivo da Biblioteca Nacional; entre outras diversas coleções.

Biblioteca Nacional do Paraguai

A Biblioteca Nacional do Paraguai foi criada 1887 e é uma instituição da Direcção-Geral de Arquivos, Bibliotecas e Museus da Secretaria Nacional de Cultura do Governo do Paraguai, orgão responsável pela aquisição e preservação do patrimônio documental publicados no país e de documentos sobre o Paraguai produzidos no exterior.

É aberta ao público e tem a visão de ser uma instituição cultural, receptiva e serve de modelo de aplicação de novas tecnologias da informação para outras bibliotecas do país. Seu objetivo é resgatar e preservar informações e a herança sócio-cultural do país.

Biblioteca Nacional do Peru

A Biblioteca Nacional do Peru foi criada em 1568, com a fundação do Colégio Máximo de São Paulo pelos jesuítas, porém, após a Independência do Peru, foi expedido o decreto de criação da Biblioteca Nacional, por José de San Martín, em 1822. Seu processo de modernização foi iniciado em 1992 com a restauração de sua sede, com a renovação de seu material, equipamentos e acervo, e com a ampliação de seus serviços. A Biblioteca permite o acesso a sua base de dados digital, como também a serviços locais.

Biblioteca Nacional do Uruguai

A Biblioteca Nacional do Uruguai foi criada em 1815 por meio de uma carta enviada pelo sábio Damaso Larrañaga ao governador, que propõe suprir a falta de professores e de instituições de ensino com bons livros em uma biblioteca pública, da qual as pessoas pudessem usufruir. A biblioteca iniciou com o acervo de Damaso Larrañaga e mais tarde recebeu a doação de um grande acervo, no testamento de um ilustre cidadão, e de doações dos padres franciscanos. Inaugurou em 1816 com cinco mil volumes provenientes de doações.

Hoje seu acervo está dividido em salas especiais, por procedência ou por áreas temáticas, e reserva um espaço para materiais especiais, onde se encontram mapas, fotografias, aquarelas, livros raros, manuscritos históricos, gravuras e moedas antigas.

Biblioteca Nacional da Venezuela

A Biblioteca Nacional da Venezuela foi criada em 1833 através de decreto presidencial, mas tem caráter autônomo de Instituto. No ano de 1874, sua sede muda para a Universidade de Caracas; somente no ano de 1910 a Biblioteca fixa endereço na esquina São Francisco.

A Biblioteca Nacional promove e coordena o desenvolvimento de um Sistema de Bibliotecas e Informação Científica, Humanística e Tecnológica na Venezuela. É responsável pelo serviço de referência nacional, pelo depósito legal documental e bibliográfico, coordenando o Sistema de Bibliotecas Públicas e Centro de Conservação Nacional. Possui uma coleção de livros raros e manuscritos importantíssimos em seu acervo. Foi pioneira no sistema de automação de Bibliotecas, na

implantação do Sistema Automatizado de Informação de Biblioteca Nacional (SAIBIN).

Biblioteca Nacional de Trinidad e Tobago

Inicialmente, os serviços de biblioteca de Trinidad e Tobago eram feitos por três instituições: o Serviço de Biblioteca Pública, que começou em Port of Spain, em 1851; a biblioteca livre Carnegie, que foi criada em San Fernando, em 1919; e a Biblioteca Serviço Central foi introduzida no Ministério da Educação, em 1949.

Em 1998, o Governo de Trinidad e Tobago juntou esses três órgãos distintos e estabeleceu a Biblioteca e Sistema de Informação Autoridade Nacional (NALIS), através de uma lei que estabelecia a Biblioteca e Sistema de Informação Nacional, a fim de proporcionar o desenvolvimento e coordenação de todos os serviços de biblioteca e de informação em Trinidad e Tobago. Essa lei reuniu a administração e gestão de todas as bibliotecas no setor público, ou seja, bibliotecas públicas, escolares e especiais, no âmbito de um Conselho independente como responsabilidade da NALIS. As três antigas bibliotecas foram transferidas para a NALIS. A lei também deu à NALIS a responsabilidade de gerir os recursos humanos nacionais de bibliotecas e informação pessoal de ciência em órgãos de serviço público; isso foi conseguido através da transferência de pessoal do Serviço Público para NALIS, que coopera com bibliotecas em Tobago.

4 BIBLIOTECAS E CAPITAL SOCIAL

Na literatura científica dos diferentes campos críticos, existem muitos conceitos de Capital Social. Muitos deles resumem o conceito ao conjunto de valores ou recursos criados ou usufruídos por determinado grupo, ou mesmo os valores criados pelo grupo. Na análise de Fragoso *et al* (2011, p. 123), a partir de um levantamento da literatura, os autores consideram que o Capital Social é

Um conjunto de recursos de um determinado grupo (recursos variados e dependentes de sua função, como afirma Coleman, 1990) que pode ser usufruído por todos os membros do grupo, ainda que individualmente, e que está baseado na reciprocidade (de acordo com Putnam, 2000). Ele está embutido nas relações sociais (como explica Bourdieu, 1983) e é determinado pelo conteúdo delas (Bertolini e Bravo, 2004). (...) O capital social é heterogêneo, e constroem categorias que constituiriam aspectos nos quais o capital social pode ser encontrado. Essas categoriais podem ser compreendidas como os recursos a que os indivíduos têm acesso através da rede.

Essas categorias que formam o Capital Social, citado por Fragoso *et al.* (2011, p. 123) da obra de Coleman (1990), são divididos em: relacional (que compreende a soma das relações, laços e trocas entre os indivíduos da rede), normativo (referente às normas de comportamento e os valores de determinado grupo),

cognitivo (compreende a soma do conhecimento e das informações colocadas em comum pelo grupo), confiança no ambiente social (referente à confiança no comportamento de indivíduos de um determinado ambiente) e institucional (que inclui as instituições, formais ou não, que se constituem na estruturação geral dos grupos, possuindo um alto nível de cooperação e coordenação)

Entendendo o funcionamento do Capital Social perante os indivíduos e o papel social das bibliotecas, em especial das bibliotecas nacionais enquanto guardiãs da produção intelectual de seu país e modelo para as demais bibliotecas, comprehende-se a importância do desenvolvimento de serviços ao seu público no intuito de fomentar seu Capital Social. Assim como as bibliotecas públicas, entende-se que as bibliotecas nacionais têm papel fundamental como agente social, promovendo a cidadania, aprendizagem como forma de combater a exclusão e na oferta de informações, assegurando a qualidade de vida dos cidadãos.

Quando ofertados serviços, informações, ou materiais educativos ou culturais a grandes grupos, a biblioteca passa a ser um agente de inclusão social, fonte educacional e de intercâmbio cultural. Em seu papel como guardiã nacional da produção intelectual, e como modelo de biblioteca a ser seguido pelas demais, a biblioteca nacional tem um papel social fundamental. Como indica Calixto et al. (2012, p. 4),

No âmbito do discurso oficial, a Biblioteca Nacional do Brasil, entidade que assina um documento de referência que contém princípios e diretrizes para as bibliotecas públicas daquele país, admite, ainda que em linhas muito gerais e sem

aprofundamento necessário, que a biblioteca pública “deve constituir-se em um ambiente realmente público, de convivência agradável, onde as pessoas possam se encontrar para conversar, trocar ideias, discutir problemas, autoinstruir-se e participar de atividades culturais e de lazer”. (...) Igualmente, a Biblioteca Nacional (...) confirma que estas instituições devem atuar em comunidade e com eficácia, de modo a minimizar um dos mais graves problemas da sociedade atual, que é o risco de um recrudescimento das desigualdades sociais e, consequentemente, das desigualdades ao nível informacional (com base nos “princípios” de uma economia de informação que replica o que ocorre ao nível da macroestrutura econômica e social). (Grifo do autor)

Dessa forma, espera-se que as bibliotecas nacionais utilizem seus serviços para a melhoria do Capital Social e intelectual de sua população, fornecendo de maneira igualitária informações e serviços para combater a exclusão social. E com a ascensão dos recursos de *web 2.0* e *web 3.0*, a dimensão e o alcance social dos serviços das bibliotecas ampliaram sua abrangência. As possibilidades de alcance dentro da *web* e das mídias sociais não se traduz sozinha em eficiência nas tentativas de atingir os interagentes, mas com um trabalho focado na interação e promoção de recursos culturais, educacionais e sociais, a biblioteca pode se tornar um agente social através de seus serviços desenvolvidos via *web*, tendo em vista as possibilidades de estreitamento de relacionamento entre

a biblioteca e seus interagentes, identificando suas necessidades e observando o uso e a apropriação que esse grupo faz de seus serviços. Como indica Eiras (2007, p. 81), essa interação que as mídias sociais possibilitam nem sempre se refere a uma participação ativa e efetiva de todos que dominam as ferramentas e têm acesso à informação, onde “se a web 2.0 permite a abertura do ponto de vista técnico a um maior número de pessoas, temos que salvaguardar que essa abertura também será garantida do ponto de vista social”. Gómez Hernández (apud Calixto, et al., 2012, p. 6), em sua pesquisa sobre a função educativa das bibliotecas na utilização de ferramentas colaborativas, indica tais conclusões:

A biblioteca é, na Web 3.0, mais um agente que se integra num conjunto amplo de redes sociais e pessoais; portanto, a sua presença neste meio (positiva ou negativa) depende da repercussão que venha a obter nas comunidades de que participar, os papéis desempenhados pelos chamados “bibliotecários avançados”, i.e., aqueles que exploram e dominam completamente as ferramentas da Web 2.0, são importantes; não obstante, nas decisões de gestão, devem ser questionadas, tanto a necessidade como a legitimidade de a biblioteca marcar presença no mundo virtual, antes de cumprir prioridades no mundo real, sendo este o que de fato está próximo da comunidade e que, portanto, interessa em primeiro lugar. (Grifo do autor).

Quanto aos serviços e incursões da biblioteca como agente social na *web* e em mídias sociais, é importante a observação da apropriação feita pelos interagentes desses serviços, como forma de manutenção e aperfeiçoamento dos mesmos. Para Recuero (2009, p. 1), as motivações dos atores para usar a tecnologia passam pela percepção das formas de Capital Social, e que a apropriação individual dos valores sociais é uma dessas formas, influenciando diretamente o uso e adoção das tecnologias. Para Chartier (2003, p. 151), a apropriação individual é tão importante quanto a apropriação do grupo, onde:

Em toda sociedade, as formas de apropriação dos textos, dos códigos, dos modelos partilhados são tão, se não mais, distintivas que as práticas próprias a cada grupo social. O “popular” não se encontra no *corpus* que seria suficiente delimitar, inventar e descrever. Antes de tudo, ele qualifica um modo de relação, uma maneira de utilizar os objetos ou as normas que circulam em toda a sociedade, mas que são recebidos, compreendidos, manipulados de diversas formas. Uma constatação como essa desloca necessariamente o trabalho do historiador, pois o obriga a caracterizar não conjuntos culturais dados como “populares” em si mesmos, mas as modalidades diferenciadas de sua apropriação.

Entender o uso e a apropriação feita pelo grupo implica uma melhor compreensão de suas necessidades

e do papel social da biblioteca. Recuero (2009, p. 1) aponta que os valores sociais para a apropriação do Capital Social se dão na forma de valores relacionais, que são os relacionados com a construção da rede em si, focados na criação, aprofundamento e manutenção dos laços e da estrutura social; e os valores informacionais, relacionados ao que circula na rede, mas não está diretamente relacionado a sua manutenção. Esses valores podem ser apropriados de formas diferentes, principalmente na mediação das informações na internet, já que nelas a apropriação do Capital Social é mais específica e complexa.

Ainda para Chartier (2003, p. 152):

(...) a pluralidade dos usos e das compreensões, se distancia, em primeiro lugar, do sentido que Michel Foucault dá ao conceito, tendo a “apropriação social dos discursos” como um dos principais procedimentos pelos quais os discursos são assujeitados e confiscados pelas instituições ou pelos grupos que se atribuem seu controle exclusivo. Ele se distancia igualmente do sentido que a hermenêutica dá à apropriação, pensada como o momento em que a “aplicação” de uma configuração narrativa particular à situação do sujeito transforma, pela interpretação, a compreensão que ele tem de si mesmo e do mundo, portanto sua experiência fenomenológica. A apropriação, tal qual nós a entendemos, visa a uma história social dos usos e das interpretações, remetidas às suas determinações

fundamentais e inscritas nas práticas específicas que as constroem. (...) Se ela permite romper com uma definição ilusória da cultura popular, a noção de apropriação, utilizada como um instrumento de conhecimento, pode também reintroduzir uma outra ilusão: a que faria considerar a exposição das práticas culturais como um sistema neutro de diferenças, como um conjunto de práticas diversas mais equivalentes. Aceitar uma tal perspectiva seria esquecer que os bens simbólicos assim como as práticas culturais são sempre o objeto de lutas sociais que têm por risco sua classificação, sua hierarquização, sua consagração (ou, ao contrário, sua desqualificação). Compreender a “cultura popular” é, portanto, situar nesse espaço de afrontamentos as relações estabelecidas entre os dois conjuntos de dispositivos: de um lado, os mecanismos da dominação simbólica que visam a fazer reconhecer pelos próprios dominados as representações e as consumações que, justamente, qualificam (ou melhor, desqualificam) sua cultura como inferior e ilegítima; de outro, as lógicas específicas à obra nos empregos, usos, maneiras de fazer seu o que é imposto.

Dessa forma, a biblioteca, enquanto agente social mantenedora de serviços com o objetivo de fomentar o Capital Social entre seus interagentes, possui uma vantagem na mediação de seus serviços na internet por

ter o maior controle do seu Capital Social, como também a possibilidade de interação e criação de novas formas de apropriação para o grupo ou indivíduo. Como afirma Recuero (2009, p. 1), nas novas tecnologias e mídias de comunicação “mediada pelo computador, menor investimento é exigido de um ator para ter mais acesso aos valores da rede. Isso implica em [sic] um menor comprometimento social e em [sic] um maior dispêndio de tempo para os atores”. Assim, além de aumentar o Capital Social, a utilização da internet e de mídias sociais também aumenta as formas de apropriação do grupo. Para Hillenbrand (2005, p. 9), as bibliotecas podem fomentar o Capital Social de diversas formas:

- a) proporcionando engajamento cívico por meio de programas que conseguem reunir cidadãos independentemente de idade, sexo, etnia, status econômico, cultura e crenças; quebram barreiras sociais e encorajam a tolerância;
- b) apoiando os ideais democráticos, disponibilizando informação sem custo para todos os cidadãos e promovendo a alfabetização digital, criam a cidadania informada;
- c) induzindo a participação com outras comunidades, constroem capital social inclusivo (bridging);
- d) encorajando a confiança por meio da inclusão social e coesão, promovendo recursos para a vizinhança e disponibilizando local de encontro acessível para todos, criam comunidades;
- e) facilitando o diálogo local e disseminando as estatísticas locais,

constroem capital social exclusivo (bonding);

f) disponibilizando espaço público onde os cidadãos possam trabalhar juntos em problemas pessoais, incentivam a participação comunitária.

Neste trabalho, utilizar-se-á as definições de como as bibliotecas podem fomentar Capital Social para avaliar os serviços das bibliotecas nacionais inclusas no recorte feito para a presente pesquisa.

É função fundamental da biblioteca, enquanto agente social, facilitar a interação entre seus interagentes; para isso, oferece subsídios e informações para seu crescimento individual ou em grupo, estimulando a confiança e desenvolvimento das relações sociais. Para Cox (ANO???? apud MACIEL FILHO, 2010, p. 77), a produção do Capital Social é um efeito colateral das atividades desenvolvidas pelas bibliotecas, sejam suas atividades básicas ou seu envolvimento nas atividades relacionadas à comunidade, onde:

O capital social é acumulado como um produto adicional dessas interações que contribuem para a comunidade ou grupo social que percebem que o acesso à informação, como uma biblioteca, aumenta sua operacionalidade dentro da grande sociedade. Por outro lado, esses espaços fornecem capital social que, possivelmente, contribuem para a unificação do tecido social, mesmo que eles não sejam registrados ou reconhecidos.

Assim, é importante estudar as relações sociais dos interagentes com os serviços oferecidos pelas bibliotecas para o entendimento do Capital Social gerado no grupo, através da interação dos interagentes e entre os interagentes, quando possível. Para essa investigação, algumas metodologias podem ser utilizadas, e, nesta pesquisa, utilizar-se-á a netnografia como metodologia para investigar as relações de interação entre as bibliotecas nacionais e seus interagentes através de seus serviços no fomento do Capital Social.

5 OPÇÕES E PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Este trabalho evidenciará a estrutura e as características dos serviços de *web* ofertados nos *websites* e mídias sociais das bibliotecas nacionais do continente americano, buscando investigar a construção do Capital Social desenvolvido a partir de tais serviços. Para tal, será desenvolvida uma pesquisa de caráter exploratório e descritivo, com natureza qualquantitativa, utilizando como base para procedimentos metodológicos a Análise de redes sociais, com o auxílio de alguns softwares específicos, para medição de mídias sociais e observação não participante de caráter netnográfico.

Em termos metodológicos, a pesquisa se caracteriza como uma pesquisa exploratória. Para Gil (2008), a pesquisa exploratória tem como principal finalidade desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e ideias, visando à descoberta, ao achado, à elucidação de fenômenos, ou à explicação daqueles que não eram aceitos, apesar de evidentes. A escolha da pesquisa exploratória se impõe pela falta de literatura acerca do tema, na definição de serviços desenvolvidos por bibliotecas nacionais através de seus *websites* e mídias sociais. Nesse sentido, a pesquisa descritiva auxilia na caracterização do fenômeno a ser investigado, como também na possibilidade de investigar as relações existentes entre as bibliotecas e seus interagentes, buscando identificar a criação do Capital Social nessa relação.

Quanto a sua natureza, esta pesquisa tem uma abordagem qualquantitativa, já que se busca identificar alguns fatos, descrevendo-os e buscando sua compreensão, com base no levantamento dos dados definidos na metodologia. Para Denzin & Lincoln (1994,

p. 2, tradução nossa), “a pesquisa qualitativa é multimetodológica de acordo com o seu foco, envolvendo abordagens interpretativas e naturalísticas dos assuntos”. Assim, o pesquisador qualitativo estuda coisas em seu ambiente natural, tentando dar sentido aos fenômenos ou interpretá-los, segundo o significado que as pessoas lhes atribuem. Já a pesquisa quantitativa, para Richardson (1999, p. 70), caracteriza-se pela quantificação, seja na coleta de dados de informações, seja no tratamento de dados utilizando as técnicas estatísticas. Os estudos quantitativos são importantes para garantir a precisão dos resultados, evitando as distorções na análise dos dados coletados. Richardson (1999) evidencia que as diferenças das abordagens qualitativas e quantitativas está na abordagem qualitativa não empregar o uso de instrumentos estatísticos como base para a análise do problema. Neste trabalho, serão usadas as duas abordagens metodológicas, onde a abordagem qualitativa se caracteriza na análise dos serviços oferecidos pelas bibliotecas e da análise de mídias sociais, e a abordagem quantitativa, no fortalecimento da análise dos dados coletados para a verificação de sua capacidade de fomentar o Capital Social.

De acordo com seus procedimentos metodológicos, esta pesquisa se caracteriza pela Análise de Mídias Sociais, através de coleta e mapeamento de redes e observação. Para Recuero (2015, p. 1), “a Análise de Redes Sociais serve para desvelar a estrutura das redes. Isso significa que podemos observar como a rede existe em relação aos vários elementos que fazem parte dela”. A escolha desses dois procedimentos visa a caracterizar os serviços oferecidos pelas bibliotecas nacionais através de seus *websites* e mídias sociais e, em complemento à observação, a identificar as

interações existentes entre essas bibliotecas e seus interagentes, no sentido de investigar os serviços que fomentem Capital Social , e com a análise de redes sociais, utilizando aporte de alguns softwares para coletar dados acerca das interações nas mídias sociais das bibliotecas. Segundo Wasserman e Faust (apud Matheus e Silva, 2006, p. 1),

Em análise de redes sociais os atributos observados a partir dos atores sociais (como a raça e o grupo étnico das pessoas, ou o tamanho ou produtividade de corpos coletivos, tais como empresas ou estados-nações) são compreendidos em termos de padrões ou estruturas de ligações entre as unidades. As ligações relacionais entre atores são o foco primário e os atributos dos atores são secundários.

Além disso, como complemento para a análise das interações em mídias sociais, com o intuito de entender o Capital Social entre os interagentes e as bibliotecas nacionais, verificando seus serviços, utiliza-se a observação não participante, que acontece quando o pesquisador se mantém na posição de observador e de espectador, evitando se envolver com o objeto de observação (CERVO, 2007, p. 31).

Assim, para alcançar os objetivos desta pesquisa, de acordo com as diretrizes metodológicas, definiu-se o universo da pesquisa a ser estudada e os métodos utilizados.

5.1 UNIVERSO DA PESQUISA

Na tentativa de avaliar os serviços baseados em *web*, ofertados pelas bibliotecas que fomentem Capital Social, optou-se por examinar as bibliotecas nacionais, assumindo o pressuposto de que elas servem como modelo para as outras bibliotecas pertencentes aos países em que se encontram. Assim, na tentativa de atingir uma maior análise desses serviços, como contribuição no desenvolvimento do Capital Social de acordo com diferentes situações econômicas, sociais e culturais, optou-se por investigar as bibliotecas nacionais do continente americano, buscando uma representação mais efetiva no resultado da pesquisa.

Esta pesquisa investigou os serviços ofertados em *web* através da observação e análise de redes sociais das bibliotecas nacionais de 22 países do continente americano, sendo: Canadá, Estados Unidos da América, México, Brasil, Argentina, Bolívia, Chile, Colômbia, Equador, Paraguai, Peru, Uruguai, Venezuela, Cuba, Guatemala, El Salvador, Nicarágua, Costa Rica, Honduras, Panamá, Jamaica e Trinidad e Tobago. Os demais países da América Central e América do Sul não foram inclusos neste universo por não possuírem biblioteca nacional, ou *website* da biblioteca, já que a coleta dos dados iniciou por meio da análise da página oficial de cada uma delas na internet.

Figura 11- Países do Continente Americano



Fonte: <http://www.foro.turismo.org> (2014)

O critério de triagem das bibliotecas que participariam do universo desta pesquisa foi definido através do método de coleta escolhido: a análise de websites e mídias sociais. As bibliotecas que mantêm websites e mídias sociais foram alvos da pesquisa. Os critérios de triagem se basearam na limitação de desenvolver uma pesquisa a partir da análise de mídias

sociais com as bibliotecas nacionais quando as mesmas não possuem nenhuma interação *on-line*, já que esta pesquisa não se propôs a desenvolver questionários para uma análise quantitativa desses serviços.

5.2 MÉTODOS DE COLETA DE DADOS E UNIDADES DE ANÁLISE

Para a coleta de dados, são utilizadas duas metodologias específicas para a análise de redes sociais, com ênfase nas mídias sociais (web 2.0), a coleta e mapeamento de redes e a observação não participante, de modo a oferecer dados mais completos para a construção dos resultados da pesquisa, que serão apresentadas a seguir.

Para coletar os dados do universo da pesquisa, optou-se pelo uso da análise de mídias sociais. Este termo também é usado na literatura como análise de redes sociais, mas se usará o termo “análise de mídias sociais” para não ser confundido com a metodologia sociológica de Análise de Redes Sociais (ARS), que tem seus pilares no trabalho de Jacob Levy Moreno, de 1934, e esta pesquisa se utilizou da análise para verificar, em específico, o uso das mídias sociais (web 2.0) das Bibliotecas Nacionais como forma de caracterizar a sua metodologia. A metodologia análise de redes sociais é multidisciplinar, oriunda das ciências como sociologia, psicologia e antropologia, e, para Matheus e Silva (2006, p.1)

Tal abordagem estuda as ligações relacionais (da expressão em inglês *relational tie*) entre atores sociais. Os atores na ARS, cujas ligações são analisadas, podem ser tanto pessoas e empresas, analisadas

como unidades individuais, quanto unidades sociais coletivas como, por exemplo, departamentos dentro de uma organização, agências de serviço público em uma cidade, estados-nações de um continente ou do mundo (WASSERMAN; FAUST, 1999, p. 17). Assim, a ARS interessa a pesquisadores de vários campos do conhecimento que, na tentativa de compreenderem o seu impacto sobre a vida social, deram origem a diversas metodologias de análise que têm como base as relações entre os indivíduos, numa estrutura em forma de redes.

Com a quantidade de dados disponíveis em mídias sociais, essas redes hoje complementam as informações oferecidas pelas instituições junto aos seus antigos mecanismos de comunicação, sejam websites, e-mails, entre outros. A análise dessas mídias oferece um grande potencial no sentido de identificar a recepção e interação das pessoas com as instituições. Vale ressaltar que apenas se pesquisou as mídias sociais das Bibliotecas Nacionais que possuem website institucional, obedecendo o critério de triagem da pesquisa. Ainda para Matheus e Silva (2006) a ênfase da Análise das Mídias Sociais está nas ligações e laços relacionais. Desta forma, esta metodologia responde como instrumento para a coleta de dados desta pesquisa, onde analisando os sites e mídias sociais oficiais das Bibliotecas Nacionais do continente americano com o auxílio de softwares específicos para as redes analisadas, se buscou dados para identificar as estruturas sociais construídas através dos serviços oferecidos, e qualificar estes dados.

Para esta pesquisa, se utilizou softwares de mensuração de dados em mídias sociais que ajudam a investigar a interação dos interagentes com as bibliotecas, buscando dados quantificáveis acerca do engajamento dos interagentes quanto a oferta de serviços, e o fomento de Capital Social entre os interagentes desses serviços ofertados pelas Bibliotecas Nacionais.

Para fazer essa análise da interação, participação e convergência dos perfis de redes sociais das bibliotecas nacionais com seus interagentes, foram utilizados softwares gratuitos específicos para cada mídia social analisada. Para a mensuração de dados de cada *fanpage* das Bibliotecas Nacionais no Facebook foi utilizado o LikeAlyzer. Para a análise das contas das Bibliotecas Nacionais na mídia social Twitter foi utilizado o software Tweetstats. Para a coleta de outras informações acerca dos serviços ofertados pelas bibliotecas nas mídias sociais será feito através da observação não participante de caráter netnográfico. Nessa necessidade de observar esses espaços virtuais sem a necessidade de interação para se obter respostas, a observação não participante, também chamado de *lurking*. Para Gonçalves (2012, p.52) a peculiaridade dessa metodologia permite ao pesquisador ver sem ser visto, não interferindo na dinâmica da interação observada. E essa participação invisível, porém dentro das redes, para Braga (2008, p.88):

irá viabilizar a apreensão de aspectos daquela cultura possibilitando a elaboração posterior de uma descrição densa, que demanda uma compreensão detalhada dos significados compartilhados por

seus/suas participantes e da rede de significação em questão.

A metodologia netnográfica busca identificar o relacionamento intrínseco em relação à cultura das comunidades, o que é importante para o desenvolvimento dos objetivos na segunda parte desta pesquisa, identificando a construção do Capital Social na interação entre bibliotecas e interagentes através desses serviços. Para Rebs (2011, p. 81), a netnografia aborda “as mesmas características do método etnográfico com a atenção para o estudo de práticas, interações, usos e apropriações de meios por grupos e comunidades situadas no universo virtual, no ambiente onde a comunicação é mediada pela internet”. Já para Gebera (*apud* FRAGOSO et al, 2011, p. 174):

a netnografia como proposta de investigação na Internet, enriquece as vertentes do enfoque de inovação e melhoramento social que promovem os métodos ativos e participativos dentro do espectro do qualitativo (metodologia e prática social), integrando-se ao que a Internet tem provocado em nosso cotidiano, transformações importantes nas maneiras como vivemos.

Assim, com a contribuição dessa metodologia, entendendo que a netnografia consiste no monitoramento de comunidades on-line, visa-se obter dados qualitativos quanto a oferta e uso dos serviços baseados em web 3.0 por parte de seus interagentes

que possam vislumbrar as conexões e relações existentes para que respondam aos objetivos desta pesquisa. Para isso, primeiramente, para fins de definição de campo, realizou-se um levantamento de quais Bibliotecas Nacionais possuem websites e perfis em mídias sociais (como o *Facebook*, *Twitter*, *Youtube*), dentre os países que compõe o continente americano. Com seu campo de estudo definido, está pesquisa observou nos websites e mídias sociais institucionais das bibliotecas seu comportamento de interação com seus interagentes, através da oferta de serviços utilizando web. Para Hine (2000 *apud* FRAGOSO et al, 2011, p. 173) a netnografia (ou etnografia virtual) deve ser compreendida em seu caráter qualitativo em que a análise da internet e de suas mídias deve ser observada na ótica de seus efeitos: como cultura ou como artefato cultural. Ainda Hine indica que a netnografia se dá através do online, acontecendo através da imersão e engajamento do pesquisador com o próprio meio, a partir da reflexividade e subjetividade do campo, contribuindo para a compreensão do papel e a complexidade da comunicação online nas mídias sociais.

Nesta pesquisa a observação não participante foi essencial para a verificação dos websites e mídias sociais buscando os serviços que fomentassem Capital Social de acordo com nossas unidades de análise, já que a pesquisa não adotou questionário para coletar dados da instituição e dos seus interagentes. A base teórica da pesquisa é construída a partir dos conceitos de construção de Capital Social, a teoria do fator *Whuffie* de Hunt (2010) e dos critérios de Capital Social estabelecidos por *Hillenbrand* (2005), apresentados na fundamentação teórica.

Para a análise dos dados, se avaliou nos serviços ofertados pelas bibliotecas analisadas, fatores que

fomentassem algum grau de Capital Social nos relacionados por Hillenbrand (2005), já citados na sessão 2 – Capital Social. Além desses fatores, se observou também os critérios de desenvolvimento de Capital Social, a teoria do fator *Whuffie*, apontados por Hunt (2010) para avaliar a criação do Capital Social das bibliotecas nacionais com seus interagentes.

Inicialmente, se identificou os perfis de mídias sociais de cada biblioteca, analisando com o auxílio dos softwares seus níveis de interação e engajamento com seus interagentes, e como sua interação cria relacionamentos autênticos e contribui para construção do seu fator *Whuffie* dentro de suas comunidades. Depois, através da observação não participante, se analisou os serviços ofertados nos websites das bibliotecas e nas redes, se esses serviços obedeciam algum dos itens apontados por Hillenbrand como promotor de Capital Social. A análise dos websites e mídias sociais das bibliotecas ocorreu nos meses de julho, agosto e setembro do ano de dois mil e quinze. É importante salientar que, nesta pesquisa, a metodologia escolhida para coleta dos dados resultou apenas em dados numéricos, utilizados para avaliação através dos critérios definidos como parâmetro de Capital Social para avaliar os websites e as redes das bibliotecas.

Assim, apresentados as opções e procedimentos metodológicos adotados, seguimos com a apresentação, análise e interpretação dos resultados obtidos.

6 APRESENTAÇÃO, ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

Nesta seção, apresenta-se a descrição e a análise dos dados obtidos por meio da coleta de dados definida anteriormente.

Inicialmente, identificou-se os países de todo o continente americano que possuem website institucional. Feito este corte de amostragem da pesquisa, retornou-se aos websites das bibliotecas nacionais para verificar o endereço de suas contas em mídias sociais. Algumas dessas bibliotecas não possuem no espaço para contatos os seus endereços de mídias sociais, e, nesse caso, buscou-se pelos seus nomes oficiais em cada aplicativo. Listadas as mídias sociais de cada biblioteca nacional, utilizou-se o apoio de dois softwares gratuitos para a análise das métricas nas mídias sociais Facebook e Twitter. Para as outras mídias sociais, verificou-se através da observação, as contas das instituições, como no caso do Youtube, Pinterest, Flickr, Instagram, SoundCloud e Blog. Para a análise desses dados, vale lembrar o funcionamento dessas redes, já mencionado na seção 3 sobre web social, para uma melhor compreensão dos valores identificados e o que esses valores revelam sobre o comportamento social das BN para a construção do Capital Social e fortalecimento do valor do *Whuffie* com seus interagentes.

Para a compreensão dos valores construídos nas mídias sociais, vale ressaltar que o ato de curtir, compartilhar ou retweetar (RT, no caso do Twitter), comentar ou responder (reply, no caso do Twitter), favoritar, são ações de interação nas mídias sociais, representam relações de conversação entre as partes envolvidas, e constroem conexões associativas (Recuero, 2014). Para Recuero (2014, p.115), a

conversação mediada por computador é uma apropriação, em que há a adaptação dos meios textuais para fins da conversação. As mídias sociais traduzem o meio social para o digital, gerando novas formas de conexões e conversação, cada rede com seu método particular para a criação dos laços sociais entre os indivíduos. A grande característica das conversações digitais criadas nas mídias sociais é que elas permanecem nesses espaços, são buscáveis e replicáveis, mesmo quando os interagentes não estão online. Assim, elas são reproduzidas facilmente por outros interagentes, espalham-se pela rede entre diversos grupos, migram e tornam essas conversações mais públicas, geram debates, ampliam ideias e opiniões (Recuero, 2014, p.116).

Já que cada mídia social possui sua linguagem para conversação, analisamos os dados de cada mídia social utilizada pelas bibliotecas nacionais, buscando evidenciar a presença e participação das bibliotecas em suas redes. O uso das mídias sociais na internet, de acordo com sua mediação, oferece aproximação a recursos e pessoas que “proporcionam aos atores acesso a tipos diferentes de Capital Social – que não estariam acessíveis de outras formas” (Recuero, 2009, p.84).

Para analisar as bibliotecas nacionais na mídia social Facebook, coletamos as métricas com o auxílio do software de monitoramento e análise de mídias sociais LikeAlyzer⁴, que oferece métricas sobre *fanpages* do Facebook utilizando seu endereço. Os dados levantados pelo sistema são divididos em informações, a performance e dados sobre as postagens das páginas.

⁴ <http://likealyzer.com/>

Quanto aos dados coletados pelo *software* LikeAlyzer usados para análise nessa pesquisa foram: Quantidade de *likes* da página (curtidas) - *Checkins* (registro de geolocalização feito por quem visita o ambiente físico da biblioteca, mas registra no Facebook) - pessoas falando sobre a página (*People talking about this* – PTAT) - taxa de engajamento (o número de PTAT dividido pelo número total de *likes*) - média de postagens diárias - média de *likes* - comentários e compartilhamentos por postagens - tipos de interação nas postagens (imagem, anexo, vídeo ou comentário de posts) - tamanho das postagens e o uso de *hashtags* (considerando que o uso aumenta a visibilidade das postagens).

Quanto a análise das contas das bibliotecas nacionais na mídia social Twitter utilizou-se o *software* de monitoramento e análise de mídias sociais TweetStats⁵, que oferece métricas de contas no Twitter analisando desde sua criação. Dos dados coletados para análise nessa pesquisa foram: número de tweets (postagens no Twitter) - média de tweets por dia e por mês - média de replies (respostas aos interagentes, índice de conversação) - média de retweets (RTs, o compartilhamento de tweets) e as interfaces usadas para gerar tweets (analisando se o conteúdo foi criado na própria rede ou apenas replicado postagens de outras redes, como Facebook e Instagram).

Para as outras mídias sociais das bibliotecas, a coleta de dados foi feita diretamente nas mídias. Quanto aos canais das bibliotecas no Youtube, observou-se a quantidade de vídeos postados pelas bibliotecas, número de inscritos no canal e quantidade de visualizações do canal. Para a mídia social Instagram e

⁵ <http://www.tweetstats.com/>

Flickr observou-se a quantidade de seguidores e de imagens postadas. Para a mídia social Pinterest, observou-se a quantidades de seguidores, de pins (publicações ou compartilhamento de imagens ou vídeos), e de painéis (murais temáticos).

Acredita-se que quanto mais ativo nas mídias sociais, maior o engajamento do público com a instituição, o que torna importante verificar como as bibliotecas estão utilizando e construindo seu *Whuffie* através do uso de mídias sociais.

6.1 BIBLIOTECAS NACIONAIS DO CONTINENTE AMERICANO E O USO DE MÍDIAS SOCIAIS

Para uma análise geral do uso de mídias sociais pelas bibliotecas, apresenta-se o quadro de uso das mídias sociais pelas Bibliotecas Nacionais do Continente Americano.

Quadro 1- Mídias Sociais usadas pelas Bibliotecas Nacionais do Continente Americano

	Facebook 	Twitter 	Instagram 	Youtube 	Pinterest 	Flickr 	Blog 	Soundcloud 
Argentina	X	X						
Bolívia	X	X		X				
Brasil	X	X		X			X	
Canadá	X	X		X	X	X	X	
Quebec	X	X		X				
Chile	X	X						
Colômbia	X	X		X				
Costa Rica	X	X						
Cuba	X							
El Salvador	X							
Equador	X							
Estados Unidos	X	X	X	X	X	X	X	X
Guatemala	X							
Honduras	X							
Jamaica	X	X		X				
México								
Nicaraguá								
Panamá	X	X						
Paraguai	X							
Peru	X	X		X		X	X	
Uruguai	X	X						
Venezuela	X	X	X			X	X	
Trinidad e Tobago	X	X		X			X	

Fonte: Elaborado pela autora

A seguir apresentamos os dados coletados e a análise dos mesmos, desde os referentes as redes das bibliotecas como os serviços ofertados em seus websites institucionais, divididos por países.

6.2 AS BIBLIOTECAS NACIONAIS DO CONTINENTE AMERICANO E O CAPITAL SOCIAL

Nesta subseção, vamos apresentar quantitativa e qualitativamente os dados coletados nos perfis das vinte e duas bibliotecas pesquisadas, apresentando os dados como suporte para a interpretação dos dados. Além da análise das mídias sociais das bibliotecas, analisados a ótica de construção de Capital Social nas mídias sociais, o fator *Whuffie*, realizou-se uma análise qualitativa através de observação não participante dos serviços online ofertados nos websites das bibliotecas nacionais que construíssem algum tipo de Capital Social, dos relacionados por Hillenbrand (2005). Em cada país será apresentado primeiramente os dados sobre as mídias sociais e uma análise de seus serviços no website.

6.2.1 Biblioteca Nacional da Argentina

A Biblioteca Mariano Moreno⁶, biblioteca nacional da Argentina, possui um website institucional próprio, atualizado, e com informações referentes a seu acervo, eventos e outras notícias sobre a biblioteca. Mantém atualizado uma página no Facebook na categoria organização governamental desde 2010, atualizada frequentemente e uma conta no Twitter.

⁶ <http://www.bn.gov.ar/>

Tabela 1- Análise das mídias sociais da Biblioteca Nacional da Argentina

	Página: Biblioteca Nacional de La República Argentina	
PERFORMANCE DA PÁGINA		
Curtidas	100.063	
Pessoas falando sobre isso	2.141	
Engajamento	2,14%	
Checkins	25.972	
DESEMPENHO DOS POSTS		
Média de posts por dia	1,20	
Média de Likes, comentários e compartilhamentos	196	
Tipos de posts feitos pela página		Imagen: 8,3% Anexo: 87,5% Vídeo: Comentário: 4,2%
Tamanho dos posts	Entre 100 a 500 caracteres	
Hashtag	usa	

	Conta: @bnmarianomoreno
Seguidores	2.763
Média de tweets	1,3 por dia / 12 por mês
Média de replies	2,11% do total de tweets
Média de RTs	1,06% do total de tweets
Interface usadas	Publicações enviadas do facebook / twitter

Fonte: Elaborado pela autora.

A biblioteca mantém um número elevado de pessoas interagindo com a página no Facebook, vide seu número de curtidas e *checkins*. Sua interação está na divulgação de serviço e notícias através de sua *timeline*, mas sua interação por meio de curtidas e respostas é baixa. O que ficou evidente na análise das redes é que a biblioteca utiliza o Twitter com o foco de divulgação, em sua maioria de tweets enviando as mesmas publicações do Facebook para o Twitter.

Quanto aos seus serviços, a biblioteca faz parte da Biblioteca Digital do Patrimônio Ibero-americano

(BDPI), juntamente com a Bolívia, Brasil, Chile, Colômbia, Cuba, El Salvador, Espanha, Panamá, Portugal e Uruguai, que pretende resguardar o patrimônio cultural e criar um portal que permita a consulta unificada para acesso aos recursos digitais de todas as bibliotecas participantes. É uma ferramenta fundamental na construção e fortalecimento do Espaço Cultural Ibero-americano, e enquanto participantes dessa biblioteca, as Bibliotecas Nacionais criam Capital Social inclusivo e exclusivo, já que encorajam a participação com outras comunidades, como também facilitam o diálogo local oferecendo material sobre a cultura Ibero-americana.

Além disso, a Biblioteca Nacional Mariano Moreno possui uma biblioteca digital mundial, com mais de 12.000 mil artigos sobre 193 países num período compreendido entre 8000 A.C a 2000 D.C. A biblioteca também mantém sua “Biblioteca Digital Trapalanda” que possui os arquivos raros da biblioteca nacional, nos formatos: audiovisual, arquivos sonoros, documentos históricos, exlibris, folhetos, fotografias, livros, manuscritos, mapas, materiais gráficos, música impressa e manuscrita, periódicos, publicações da Biblioteca Nacional e revistas. Além das obras raras, a Trapalanda dispõe projetos culturais da biblioteca, como suas produções para a televisão, realizado em coprodução com canais públicos, para a divulgação e discussão de trabalhos, livros e viagens culturais. Entre as cinco produções já executadas pelo projeto, destaca-se uma série de aulas abertas por Ricardo Piglia dedicado a revisitar a obra literária de Jorge Luis Borges. As aulas são transmitidas na televisão e disponibilizadas no acervo da biblioteca digital. A premissa dos projetos digitais da Biblioteca Nacional Mariano Moreno, a Biblioteca Digital Trapalanda e a Biblioteca Digital

Mundial, é disponibilizar informação sem custo para todos os cidadãos, promovendo cidadania e alfabetização digital, indicativo de construção de Capital Social na visão de Hillenbrand (2005).

6.2.2 Biblioteca Nacional da Bolívia

O *Archivo y Biblioteca Nacionales de Bolívia*⁷, possui um website institucional próprio, subdivido entre a Biblioteca Nacional e o Arquivo Nacional da Bolívia. Mantém uma página oficial de categoria organização governamental desde 2014, uma conta no Twitter e um canal de vídeos no Youtube desde março de 2015.

⁷ <http://www.archivoybibliotecanacionales.org.bo/>

Tabela 2- Análise das mídias sociais da Biblioteca Nacional da Bolívia



Página: Archivo y Biblioteca Nacionales de Bolivia



PERFORMANCE DA PÁGINA

Curtidas	2858
Pessoas falando sobre isso	45
Engajamento	1,57%
Checkins	162

DESEMPENHO DOS POSTS

Média de posts por dia	0.43
Média de Likes, comentários e compartilhamentos	23
Tipos de posts feitos pela página	Imagem: 62,5% Anexo: 33,3% Vídeo: Comentário:
Tamanho dos posts	Mais de 500 caracteres
Hashtag	Não usa



Conta: @ABNB_FCBCB

Seguidores	95
Média de tweets	3,3 dia / 44 mês
Média de replies	0,56% do total de tweets
Média de RTs	3,67% do total de tweets
Interface usadas	Publicações enviadas do facebook/ twitter



Archivo y Biblioteca Nacionales de Bolivia

5 vídeos
176 visualizações
2 inscritos

Fonte: Elaborado pela autora

A página da Biblioteca ainda é nova e funciona como um espaço de divulgação dos serviços da biblioteca, sua interação é baixa. Quanto ao uso do Twitter, em sua maioria, funciona como um replicador das publicações do Facebook, inclusive com links para as próprias postagens da página. O canal do Youtube

conta com vídeos sobre a biblioteca e o arquivo nacional e eventos. Como o uso das mídias sociais pela biblioteca da Bolívia ainda é recente, nota-se um baixo engajamento e resposta em suas redes.

Quanto aos serviços, a Biblioteca Nacional faz parte da Biblioteca Digital do Patrimônio Ibero-ameriano, assim como a Biblioteca Nacional da Argentina. Sua Biblioteca Digital está linkada diretamente a base de dados da Biblioteca Digital do Patrimônio Ibero-ameriano. Em seu website, oferece uma série chamada *Sublevación General de Indios*, uma série composta por documentos e arquivos relacionados à revolta dos índios entre 1780-1782, que revolucionou os territórios do Vice-reino do Peru e do Rio de La Prata na América. Esse serviço adequa-se a condição de apoiar os ideais democráticos, oferecendo informação histórica, promovendo uma cidadania informada, de acordo com Hillenbrand (2005).

6.2.3 Biblioteca Nacional do Brasil

A Fundação Biblioteca Nacional⁸ possui website institucional próprio, atualizado, com informações de seus serviços, acervo, projetos e exposições. Possui uma página no Facebook de categoria organização governamental, atualizada frequentemente, uma conta na mídia social Twitter, um canal no Youtube desde 2011 e um blog institucional.

⁸ <http://www.bn.br/>

Tabela 3- Análise das mídias sociais da Biblioteca Nacional do Brasil

	Página: Fundação Biblioteca Nacional	
PERFORMANCE DA PÁGINA		
Curtidas	194.294	
Pessoas falando sobre isso	4.930	
Engajamento	2,54%	
Checkins	9361	
DESEMPENHO DOS POSTS		
Média de posts por dia	2,12	
Média de Likes, comentários e compartilhamentos	241	
	Imagen: 66.7%	
	Anexo: 12.5%	
Tipos de posts feitos pela página	Vídeo:	
	Comentário:	
Tamanho dos posts	Mais de 500 caracteres	
Hashtag	usa	
	Conta: @FBN	
Seguidores		
Seguidores	97.000	
Média de tweets	20,1 dia/ 460 mês	
Média de replies	2,58% do total de tweets	
Média de RTs	21,63% do total de tweets	
Interface usadas	Twitter	
	Fundação Biblioteca Nacional	
30 vídeos		
32.798 visualizações		
179 inscritos		

Fonte: Elaborado pela autora

A biblioteca mantém um número elevado de pessoas interagindo com a sua página no Facebook e em sua conta no Twitter, vide seu número de curtidas e seguidores, algo esperado já que a Biblioteca Nacional é considerada pela UNESCO como uma das dez maiores bibliotecas nacionais do mundo. Sua interação está na divulgação de serviço, eventos e notícias através de sua timeline, possui um bom percentual de interação através de curtidas, compartilhamentos e comentários. Quanto

aos tweets, nota-se uma boa interação por parte da biblioteca, já que 21,63% de seus tweets são retweets (compartilhamento de tweets). A biblioteca utiliza o Twitter desvinculado de sua conta no Facebook e dá atenção especial a essa mídia social. Quanto a seu canal no Youtube, contém vídeos diversos produzidos pela biblioteca, mas não é atualizado há 3 anos.

Quantos aos seus serviços online, a Fundação Biblioteca Nacional mantém a Biblioteca Nacional Digital, responsável pela digitalização do acervo impresso e raro da biblioteca, com mais de 1.047.641 documentos disponíveis para livre acesso, uma amostra significativa do patrimônio documental depositado na Biblioteca Nacional. Dividida entre a BN Digital e a Hemeroteca Digital (periódicos), a Biblioteca Nacional disponibiliza em seu acervo digital cartografia, iconografia, manuscritos, música e arquivo sonoro, obras gerais, obras raras, periódicos e acervo de referência. Vale ressaltar os artigos, os dossiês e exposições disponíveis na BN Digital. Através do portal da BN Digital, os visitantes podem acompanhar virtualmente as mais importantes exposições realizadas nos últimos anos pela Biblioteca Nacional, visitas guiadas ao acervo através de percursos temáticos constituídos nos dossiês de documentos e textos inéditos, produzidos especialmente para o projeto.

Além disso, seu acervo digital compõe a Biblioteca Digital do Patrimônio Ibero-ameriano, assim como as bibliotecas nacionais da Argentina e Bolívia. Ainda, a Fundação Biblioteca Nacional mantém o projeto Brasiliana Fotográfica, com o intuito de dar visibilidade, fomentar o debate e a reflexão sobre seu acervo fotográfico, como patrimônio digital e fonte primária de pesquisa. Mantém exposições temáticas fotográficas.

De acordo com os indicativos de construção de Capital Social apontados por Hillenbrand (2005), a Fundação Biblioteca Nacional em seus serviços digitais fomenta Capital Social das seguintes formas: apoiando ideias democráticas, oferecendo informação sem custo para todos os cidadãos, promovendo a alfabetização digital e criando uma cidadania informada, facilitando o diálogo local e criando Capital Social exclusivo, através de um ambiente virtual inclusivo.

6.2.4 Biblioteca Nacional do Canadá

Como já foi especificado na seção 4.3.4 do referencial teórico, quando apresentada as bibliotecas NACIONAIS, nessa pesquisa analisamos a Biblioteca Nacional do Canadá e a Biblioteca Nacional de Quebec.

A *Library and Archives Canada*⁹ (Biblioteca e Arquivos do Canadá) possui um website institucional próprio, onde apresenta seus serviços, eventos, notícias, e está vinculado a websites do governo, com links imediatos para as páginas da saúde, banco de empregos, turismo, economia e serviços canadenses. Todos os websites do governo canadense, em especial o da biblioteca, chamam a atenção pela facilidade de uso e por todas as informações importantes estarem na primeira página do website. A biblioteca também mantém uma página no Facebook na categoria organização governamental desde 2012, uma conta no Twitter, dois canais no Youtube, o LibraryArchive¹⁰ Canada, com vídeos em inglês e o BiblioArchives¹¹ Canada, com vídeos em francês, desde 2011. A biblioteca compartilha seu banco de imagens em uma conta na mídia social

⁹ <http://www.bac-lac.gc.ca/>

¹⁰ <https://www.youtube.com/user/LibraryArchiveCanada>

¹¹ <https://www.youtube.com/user/BiblioArchivesCanada>

Flickr e uma conta no Pinterest. Desde 2011 mantém um blog institucional.

Tabela 4- Análise das mídias sociais da Biblioteca Nacional do Canadá

	Página: Library and Archives Canada	
PERFORMANCE DA PÁGINA		
Curtidas	7.955	
Pessoas falando sobre isso	332	
Engajamento	4.17%	
Checkins		
DESEMPENHO DOS POSTS		
Média de posts por dia	1,13	
Média de Likes, comentários e compartilhamentos	50	
Tipos de posts feitos pela página	Imagen: 50%	
	Anexo: 25%	
	Vídeo: 8,3%	
	Comentário: 12,5%	
Tamanho dos posts	Entre 100 e 500 caracteres	
Hashtag	usa	

	Conta: @LibraryArchives
Seguidores	13.600
Média de tweets	5,5 dia / 134 mês
Média de replies	6,02% do total de tweets
Média de RTs	14,21% do total de tweets
Interface usada	twitter

	LibraryArchive Canada (em inglês)		FLICKR
872 inscritos		4.299 fotos postadas na galeria	
475.844 visualizações		929 seguidores	
319 vídeos			
BiblioArchives Canada (em francês)			PINTEREST
102 inscritos		8 painéis	
14.139 visualizações		353 pins	
317 vídeos		76 seguidores	

Fonte: Elaborado pela autora

Os números de interagentes que curtem e seguem as contas da Biblioteca Nacional no Facebook e no Twitter não são grandes, comparadas até com os números que serão apresentados da Biblioteca Nacional de Quebec, mas percebe-se numa análise mais profunda das mídias sociais, junto com os dados métricos coletados, uma preocupação da biblioteca sobre o uso das mídias sociais e a conversação com seus interagentes. Possui uma boa taxa de engajamento, com muitos interagentes curtindo, compartilhando e comentando suas postagens, ou falando sobre a instituição na rede. Sobre suas publicações, 12,5% são comentários em publicações, e na análise da página, notou-se que frequentemente a biblioteca curte os comentários feitos em suas postagens, o que indica um dos princípios da criação de *whuffie*, sobre virar o alto-falante para o lado e prestar atenção no que sua comunidade está falando. Sobre os canais do Youtube, a biblioteca nacional publica semanalmente suas produções, documentários, seus arquivos de audiovisual em seus dois canais, diferenciados apenas pela língua inglesa ou francesa. No Flickr e no Pinterest publica seu acervo fotográfico, como forma de divulgação de suas imagens.

Quanto aos seus serviços digitais, a biblioteca possui uma coleção digital dividida em:

- Biblioteca digital (catálogo da Biblioteca Nacional e de outras bibliotecas canadenses);
- Arquivo digital (base digital do arquivo nacional canadense);
- Banco de imagens (fotografias, projetos de arquitetura e desenhos técnicos, filmes e vídeos, mapas e material de cartografia, música, medalhas e broches, selos, gravações de som);

- Base de ancestrais (base de dados, diretório de recursos, bases de registros civil, como registros de nascimento, casamentos e óbitos);
- Base de genealogia e história familiar (fornecendo informações como nascimentos, casamentos, óbitos, censo, cidadania, informações militares e registros genealógicos divididos por cada província do país, com estatísticas históricas sobre a população canadense e a imigração);
- Base de herança militar (registros militares de homens e mulheres que serviram o país das forças armadas, incluindo arquivo do serviço militar, diários de guerra, registros de medalha, coleção fotográfica, arte documental e cartazes);
- Censos (registros oficiais do Governo do Canadá sobre a população canadense, organizados por província ou território).

Dentro dos serviços digitais, a Biblioteca Nacional também disponibiliza *podcasts* (arquivo de áudio digital publicado através de *podcasting* na internet) via Itunes (reprodutor de áudio desenvolvido pela Apple, que possui uma loja virtual), sobre coleções do seu acervo, através de dossiês temáticos. Possui uma base própria dedicada a bibliografia canadense, a Canadiana, e também mantém fóruns de discussão com as bibliotecas do país e também com a comunidade, com destaque para um fórum de discussão sobre a literatura canadense, juntamente com as Universidades do país.

Na avaliação dos fatores para a construção de Capital Social de Hillenbrand (2005), a Biblioteca Nacional destaca-se em seus serviços digitais, quando

proporcionam engajamento cívico por meio de programas que conseguem reunir cidadãos e apoiando ideais democráticos disponibilizando informações gratuitamente, quebrando barreiras, fator presente em todo seu programa de registros genealógicos e da história familiar canadense. Através de seus fóruns, a biblioteca induz a participação com outras comunidades e fortalece a confiança por meio da inclusão social. Além disso, a biblioteca é uma grande incentivadora social já que facilita o diálogo local disseminando estatísticas, construindo um Capital Social exclusivo.

Já *Bibliothèque et Archives Nationales du Québec* (BAnQ)¹², a Biblioteca Nacional de Quebec, possui um website institucional próprio, com opções de idiomas entre o francês e o inglês, mas, como 80% da população do Quebec é franco-canadiana, a maioria dos serviços e bases digitais só estão disponíveis em francês. A biblioteca possui uma página no Facebook na categoria organização governamental desde 2010, uma conta no Twitter e um canal no Youtube, em francês, desde 2010.

¹² <http://www.banq.qc.ca/>

Tabela 5- Análise das mídias sociais da Biblioteca Nacional de Quebec

	Página: Bibliothèque et Archives Nationales du Québec/ Grande Bibliothèque	
PERFORMANCE DA PÁGINA		
Curtidas	17.190	
Pessoas falando sobre isso	206	
Engajamento	1,2%	
Checkins	3609	
DESEMPENHO DOS POSTS		
Média de posts por dia	0,92	
Média de Likes, comentários e compartilhamentos	41	
Tipos de posts feitos pela página	Imagen: 62,5%	
	Anexo: 29,2%	
	Video: 8,3%	
	Comentário:	
Tamanho dos posts	Entre 100 e 500 caracteres	
Hashtag	usa	

	Conta @_BAnQ
Seguidores	8.951
Média de tweets	2,8 dia/ 37 mês
Média de replies	2,52% do total de tweets
Média de RTs	9,69% do total de tweets
Interface usadas	twitter

	Bibliothèque et Archives Nationales du Québec
111 vídeos	
199.399 visualizações	
489 inscritos	

Fonte: Elaborado pela autora

A biblioteca mantém um número médio de pessoas interagindo com a sua página no Facebook e em sua conta no Twitter. Sua interação está na divulgação de serviço, eventos e notícias, possui um bom percentual de interação, principalmente no Twitter, no que diz respeito aos seus *replies* e *retweets*. Seu canal no Youtube é alimentado mensalmente com vídeos

produzidos pela biblioteca ou de seu acervo, com uma boa média de visualizações por vídeo.

Quanto a seus serviços, a preocupação com a história familiar e genealogia canadense repete-se na biblioteca nacional do Quebec, que oferece uma base digital genealógica, com recursos de informação, arquivos civis, registros dos cemitérios, inquéritos de médicos legistas, petições de terra, informações civis, notários, prisões, censos e informações dos tribunais. Além disso, disponibiliza acesso a bases externas como a biblioteca de ancestrais, o índice de biografia e genealogia, jornais históricos, a base Canadiana (da Biblioteca Nacional do Canadá), programas de investigação histórica demográfica, arquivos notários de Quebec (desde 1934), registros de estado civil de Quebec (desde 1914), entre outros.

A biblioteca também disponibiliza o projeto *Romans@lire* (Ler romances), uma base digital apenas de ebooks literários. No projeto *Lire, écouter, voi* (ler, ouvir, ver), a biblioteca concede um amplo acervo de livros, áudios, vídeos online. Dois serviços destacam-se entre os ofertados pela biblioteca, sendo o *Le saviez-vous?* (Você sabia? Perguntas que intrigam, respostas que enriquecem), que é uma base dedicada a curiosidades sobre Quebec, como estilo de vida, arte e cultura, história e geografia, línguas e literatura, ciências, sociedade, em que os tópicos são organizados por perguntas feitas pelo próprio público. Há um espaço dedicado ao interagente para que adicionem perguntas que serão respondidas por bibliotecários, pesquisadores e especialistas. Outro serviço destaque é o *Cap sur l'espace jeunes* (Cap no espaço da juventude), que é um website dedicado a literatura infantil e juvenil, com um catálogo de histórias clássicas, livros, filmes, jogos, e um campo de sugestões e construções de histórias, num

formato de aldeia em que o interagente participa ativa e interativamente.

Assim como a Biblioteca Nacional do Canadá, a Biblioteca Nacional do Quebec fomenta o Capital Social em seus serviços em vários níveis dos indicadores de Hillenbrand (2005): enquanto promove o engajamento cívico reunindo cidadãos, quebrando barreiras sociais, apoiando ideais democráticos, disponibilizando informações sem custo para todos os cidadãos, promovendo alfabetização digital, disseminando estatísticas locais e promovendo Capital Social inclusivo.

6.2.5 Biblioteca Nacional do Chile

A Biblioteca Nacional de Chile¹³ possui website institucional próprio, onde divulga seus serviços, notícias da biblioteca e da cultura chilena. Mantém uma página no Facebook na categoria organização governamental desde 2008 e uma conta no Twitter.

¹³ <http://www.bibliotecanacional.cl/>

Tabela 6- Análise das mídias sociais da Biblioteca Nacional do Chile

Página: Biblioteca Nacional de Chile		
PERFORMANCE DA PÁGINA		
Curtidas	94.986	
Pessoas falando sobre isso	3.734	
Engajamento	3,93%	
Checkins	16.509	
DESEMPENHO DOS POSTS		
Média de posts por dia	4.02	
Média de Likes, comentários e compartilhamentos	86	
Tipos de posts feitos pela página	Imagen: 70,8%	
	Anexo: 20,8%	
	Video: 8,3%	
	Comentário:	
Tamanho dos posts	Entre 100 e 500 caracteres	
Hashtag	usa	
Conta @BNChile		
Seguidores	81.700	
Média de tweets	6,5 dia/ 152 mês	
Média de replies	15,45% do total de tweets	
Média de RTs	56,38% do total de tweets	
Interface usadas	Twitter	

Fonte: Elaborado pela autora

A Biblioteca Nacional do Chile possui um grande número de interagentes em suas mídias sociais e altas taxas de engajamento, através de curtidas, compartilhamentos e comentários no Facebook e principalmente no Twitter onde a grande maioria dos tweets gerados por seu perfil são de respostas ou compartilhamento de tweets (RTs). Vale ressaltar que seu uso no Twitter é com conteúdo gerado diretamente na rede e não como replicador de informações de sua fanpage no Facebook.

Quanto aos seus serviços, a biblioteca possui uma biblioteca digital e também participa da *Biblioteca Digital*

del Patrimonio Ibero-ameriano, juntamente com Argentina, Bolívia e Brasil, já citados. Em sua coleção digital, disponibiliza reproduções completas ou parciais de arquivos de texto, vídeo, imagem e áudio digitalizados de seu acervo. Dentro seus serviços, disponibiliza uma sessão chamada Memória Chilena, com acervo digital especializado sobre a identidade cultural do Chile. Também oferece visitas virtuais, através de recursos visuais que imprimem ao interagente a sensação de estar visitando a própria biblioteca, por duas salas temáticas: a sala Medina, que disponibiliza um catálogo digital próprio do fundo bibliográfico de obras raras sobre o Chile, e a sala de imprensa, que armazena a história da imprensa nacional, com acervo dividido entre periódicos e revistas, oferecendo ao leitor as revistas mais importantes do país. Com esses serviços, a Biblioteca Nacional do Chile fomenta Capital Social quando disponibiliza informação sem custo para todos os cidadãos, apoiando os ideais democráticos, criando uma cidadania informada.

6.2.6 Biblioteca Nacional da Colômbia

A Biblioteca Nacional de Colômbia¹⁴ possui website institucional próprio, onde apresenta seus serviços, notícias da biblioteca e culturais do país, exposições. Mantém uma página no Facebook na categoria organização governamental desde 2009, uma conta no Twitter na qual os tweets também são exibidos na página principal do website, com a opção do interagente enviar tweets para a biblioteca diretamente do website, uma conta no Youtube desde 2009 e um blog institucional.

¹⁴ <http://www.bibliotecanacional.gov.co/>

Tabela 7- Análise das mídias sociais da Biblioteca Nacional da Colômbia

	Página: Biblioteca Nacional de Colombia	
PERFORMANCE DA PÁGINA		
Curtidas	42.259	
Pessoas falando sobre isso	2.002	
Engajamento	4,7%	
Checkins		
DESEMPENHO DOS POSTS		
Média de posts por dia	11,46	
Média de Likes, comentários e compartilhamentos	17	
Tipos de posts feitos pela página	Imagen: 54,2%	
	Anexo: 25%	
	Video: 16,7%	
	Comentário: 4,2%	
Tamanho dos posts	Entre 100 e 500 comentários	
Hashtag	usa	
 Conta @BibliotecaNalColombia		
Seguidores	63.800	
Média de tweets	60,4 dia / 1601 mês	
Média de replies	1,5% do total de tweets	
Média de RTs	55,92% do total de tweets	
Interface usadas	Twitter	
 BN Colombia		
195 vídeos		
168.087 visualizações		
562 inscritos		

Fonte: Elaborado pela autora

A biblioteca mantém um grande número de pessoas interagindo com a sua página no Facebook e em sua conta no Twitter. Quanto ao Facebook, a biblioteca tem um nível alto de interação, quando se

observa sua média de postagens e comentários, curtidas e compartilhamentos. Já no Twitter, além do número elevado de postagens diárias, observa-se que metade de suas postagens são compartilhamento de informações de outros seguidores (RTs). O fato da biblioteca manter um espaço na página principal do seu website para o Twitter e encorajar a conversação feita diretamente do website fortalece o poder da rede como um canal de comunicação entre a biblioteca e a comunidade. Seu canal no Youtube é alimentado com uma média de quatro vídeos mensais, com vídeos produzidos pela biblioteca, de eventos ou de seu acervo, com uma boa média de visualizações por vídeo. Além de manter um blog integrado ao seu website, a biblioteca mantém um projeto de uma wiki própria (conjunto de páginas interligadas, e cada uma delas pode ser visitada e editada por qualquer pessoa), a *BNWiki, La wiki de la Biblioteca Nacional de Colombia*. Foi criada com o intuito de ser um inventário dos conteúdos digitais produzidos pela biblioteca sobre suas coleções e para resguardar a memória institucional. A wiki pode ser alimentada pelo público, que solicita um registro à biblioteca para criar, editar textos e imagens.

Quanto aos serviços do website, a biblioteca disponibiliza uma coleção digital, que está subdivida em documentos digitais, coleções temáticas, exposições virtuais, tesouros da Biblioteca Nacional, ferramentas de aprendizagem, laboratório digital, exposições virtuais, livros digitais da Biblioteca Nacional da Colômbia e '*la pieza del mês*' (peça do mês - projeto para resgatar tesouros do acervo da Biblioteca Nacional esquecido ao longo dos anos). Dentre essas subdivisões, destacam-se as ferramentas de aprendizagem, que através da plataforma virtual de aprendizagem *Moodle*, disponibiliza aos interagentes aulas e treinamentos, com duas

vertentes: uma voltada a estudantes, pesquisadores e professores sobre como utilizar fontes primárias em pesquisa, sobre eficácia para pesquisa em bibliotecas, na internet, e em pesquisas escolares, e a outra vertente para apoio aos bibliotecários da Colômbia.

A Biblioteca Nacional da Colômbia também encoraja o uso de Tecnologias de Informação e Comunicação – TIC para a rede nacional de bibliotecas, através de um projeto que engloba 1200 bibliotecas colombianas. A biblioteca mantém um catálogo online especialmente voltado ao público infantil, como também oferece serviços de disseminação seletiva da informação e desenvolvimento de bibliografias sob demanda online.

A preocupação da Biblioteca Nacional em criar Capital Social através de sua conversação com o público é evidente em suas contas de mídias sociais, e, de acordo com os indicadores apontados por Hillenbrand (2005), a biblioteca fomenta Capital Social em seus serviços quando promove engajamento cívico por meio de programas que conseguem reunir cidadãos, quebrando barreiras sociais, como também induzindo a participação com outras comunidades, quando encorajam seus interagentes a construir conteúdo colaborativo em sua *wiki* e com suas ferramentas de treinamento. Também oferecem informação sem custo a todos os cidadãos apoiando o ideal democrático, como também, encoraja a confiança por meio da inclusão social, principalmente eu seu projeto de incentivo ao uso de TIC pelas bibliotecas públicas, influenciando diretamente a comunidade que está inserida.

6.2.7 Biblioteca Nacional da Costa Rica

A Biblioteca Nacional Miguel Obregón Lizano¹⁵, a Biblioteca Nacional da Costa Rica, está vinculada ao Sistema Nacional de Bibliotecas e não possui um website institucional próprio, mas tem um espaço dedicado a Biblioteca Nacional no Sistema Nacional de Bibliotecas da Costa Rica – SINABI. Suas informações são divulgadas na página do Facebook e no Twitter do Sistema de Bibliotecas.

Tabela 8- Análise das mídias sociais da Biblioteca Nacional da Costa Rica

Página: Portal del Sistema Nacional de Bibliotecas	
PERFORMANCE DA PÁGINA	
Curtidas	2,475
Pessoas falando sobre isso	8
Engajamento	0,32%
Checkins	
DESEMPENHO DOS POSTS	
Média de posts por dia	0,7
Média de Likes, comentários e compartilhamentos	1
	Imagen: 41,7%
Tipos de posts feitos pela página	Anexo: Vídeo: Comentário: 58,3%
Tamanho dos posts	Entre 100 e 500 caracteres
Hashtag	usa

Conta @sinabi_cr	
Seguidores	
Seguidores	566
Média de tweets	3,5 dia/ 30 mês
Média de replies	0,16% do total de tweets
Média de RTs	1,31% do total de tweets
Interface usadas	Publicações encaminhadas do facebook/twitter

Fonte: Elaborado pela autora

¹⁵ <http://www.sinabi.go.cr/>

As contas nas mídias sociais não são exclusivas da Biblioteca Nacional da Costa Rica, porém servem como meio de divulgação de informação da biblioteca, bem como de todo Sistema. São utilizadas com fim de divulgação e a conta do Twitter é usada como replicador de informações do Facebook.

Dentro do website, o Sistema mantém uma biblioteca digital, que disponibiliza periódicos, livros, música, partituras, humor gráfico, mapas, fotografia e bibliografias. Já o espaço dedicado a biblioteca mantém apenas informações sobre a biblioteca, sem serviços digitais vinculados exclusivamente a biblioteca.

6.2.8 Biblioteca Nacional de Cuba

A Biblioteca Nacional José Martí¹⁶, a Biblioteca Nacional de Cuba, possui website institucional próprio e uma página no Facebook desde 2013.

¹⁶ <http://www.bnjm.cu/>

Tabela 9 - Análise das mídias sociais da Biblioteca Nacional de Cuba



Página: Biblioteca Nacional de Cuba José Martí



PERFORMANCE DA PÁGINA	
Curtidas	2.442
Pessoas falando sobre isso	66
Engajamento	2,66%
Checkins	366
DESEMPENHO DOS POSTS	
Média de posts por dia	0,45
Média de Likes, comentários e compartilhamentos	5
Tipos de posts feitos pela página	Imagen: 62,5%
	Anexo: 25%
	Vídeo:
	Comentário: 12,5%
Tamanho dos posts	Entre 100 e 500 caracteres
Hashtag	não

Fonte: Elaborado pela autora

Sua interação no Facebook é voltada para divulgação de serviços, notícias e ações feitas pela biblioteca, com baixo engajamento e conversação com o público.

Quanto aos serviços ofertados em seu website, a biblioteca mantém uma biblioteca digital, com parte de seu acervo digitalizado, uma seção exclusiva sobre literatura cubana, uma sessão especializada ao público infanto-juvenil, fonte de cultura e conhecimento destinada a crianças e jovens. Assim como Argentina, Bolívia, Brasil, Chile e Colômbia, a Biblioteca Nacional de Cuba também faz parte da *Biblioteca Digital del Patrimônio Ibero-americano*. Em seus serviços na biblioteca digital, a Biblioteca Nacional de Cuba fomenta Capital Social apoiando sociais democráticos quando disponibiliza informações sem custo para todos os cidadãos e promovendo alfabetização digital.

6.2.9 Biblioteca Nacional de El Salvador

A Biblioteca Nacional de El Salvador “Francisco Gavidia”¹⁷ possui website institucional próprio e uma página no Facebook na categoria organização governamental desde 2012.

Tabela 10 - Análise das mídias sociais da Biblioteca Nacional de El Salvador

 Página: Biblioteca Nacional de El Salvador “Francisco Gavidia”		
PERFORMANCE DA PÁGINA		
Curtidas	1077	
Pessoas falando sobre isso	10	
Engajamento	0,93%	
Checkins		
DESEMPENHO DOS POSTS		
Média de posts por dia	1,76	
Média de Likes, comentários e compartilhamentos	8	
Tipos de posts feitos pela página	Imagen: 90%	
	Anexo:	
	Vídeo:	
	Comentário:	
Tamanho dos posts	Menos de 100 caracteres	
Hashtag	não	

Fonte: Elaborado pela autora

A página do Facebook da Biblioteca Nacional de El Salvador tem baixo engajamento e conversação por parte de seu público, que, na grande maioria das postagens, são dedicadas a divulgar notícias e informações sobre a biblioteca na mídia social.

Quanto aos serviços identificados no website, além de seu acervo digital integrar o acervo da *Biblioteca Digital del Patrimonio Ibero-ameriano* junto com outros países, está disponível para acesso em seu website, divididos entre livros e revistas. A biblioteca também

¹⁷ <http://www.biblioteca.cultura.gob.sv/>

disponibiliza coleções digitais voltadas a literatura e a história de El Salvador. Assim, de acordo com os indicativos de fomento de Capital Social apontados por Hillenbran (2010), a Biblioteca Nacional de El Salvador impulsiona o Capital Social em seus serviços quando oferece informações sem custo para todos os cidadãos, criando uma cidadania informada.

6.2.10 Biblioteca Nacional do Equador

A *Biblioteca Nacional del Ecuador “Eugenio Espejo”*¹⁸ está vinculada *Casa de la Cultura Equatoriana*, com página dedicada a instituição da Biblioteca Nacional. Mantém uma página no Facebook na categoria organização governamental desde 2014.

Tabela 11 - Análise das mídias sociais da Biblioteca Nacional do Equador


**Página: Biblioteca Nacional del Ecuador
“Eugenio Espejo”**



PERFORMANCE DA PÁGINA	
Curtidas	2.122
Pessoas falando sobre isso	5
Engajamento	0,24%
Checkins	
DESEMPENHO DOS POSTS	
Média de posts por dia	0,1
Média de Likes, comentários e compartilhamentos	6
Tipos de posts feitos pela página	Imagem: Anexo: Vídeo: Comentário:
Tamanho dos posts	Menos de 100 caracteres
Hashtag	não

Fonte: Elaborado pela autora

¹⁸ <http://www.casadelacultura.gob.ec/>

A página da Biblioteca Nacional do Equador é pouco atualizada, com baixa conversação e engajamento por parte dos interagentes. Seus posts ocorrem na média de um a cada três meses e são voltados para divulgação de notícias sobre a biblioteca. Quanto ao website, na página dedicada a Biblioteca Nacional, encontramos apenas informações como missão, visão, história e contato.

6.2.11 Biblioteca Nacional dos Estados Unidos da América

A *Library of Congress*¹⁹(Biblioteca do Congresso), considerada a Biblioteca Nacional dos Estados Unidos, possui um website institucional próprio, onde apresenta seus serviços, programas, contatos, informações, notícias e serviços. A biblioteca mantém uma página no Facebook com conta verificada (conta verificada é uma política da mídia social para estabelecer a autenticidade de seus interagentes, concedido aos perfis mais acessados da rede) na categoria organização governamental desde 2009, possui uma conta verificada no Twitter, possui um canal no Youtube desde 2007, possui conta nas redes Pinterest e Flickr onde publica suas imagens e possui uma conta no Instagram. A biblioteca ainda possui um blog, integrado ao website institucional.

¹⁹ <http://www.loc.gov/>

Tabela 12 - Análise das mídias sociais da Biblioteca Nacional dos Estados Unidos da América

	Página: The Library of Congress	
PERFORMANCE DA PÁGINA		
Curtidas	275.070	
Pessoas falando sobre isso	5278	
Engajamento	1,92%	
Checkins	116.274	
DESEMPENHO DOS POSTS		
Média de posts por dia	2,56	
Média de Likes, comentários e compartilhamentos	262	
Tipos de posts feitos pela página	Imagem: 8,3% Anexo: 91,7% Vídeo: Comentário:	
Tamanho dos posts	Entre 100 e 500 caracteres	
Hashtag	sim	
	Conta: @librarycongress	
Seguidores	781.000	
Média de tweets	63 dia / 169 mês	
Média de replies	14,96% do total de tweets	
Média de RTs	18,28% do total de tweets	
Interface usadas	Twitter	
	Canal no youtube:	
38.056 inscritos		
10.349.712 visualizações		
2445 vídeos		
	PINTEREST Library of Congress	
48 painéis		
1.300 pins		
5.100 seguidores		
	Flickr Library of Congress	
24.654 fotos publicadas		
65.000 seguidores		
	INSTAGRAM @librarycongress	
44 publicações		
1.350 seguidores		

Fonte: Elaborado pela autora

A Biblioteca do Congresso, entre as bibliotecas analisadas nesta pesquisa, é a que mais utiliza mídias sociais e a que tem os maiores números de interagentes em suas redes. Da análise da pesquisa, é também a biblioteca que utiliza mídias sociais há mais tempo. Este fato explica-se em parte por ser considerada a maior

biblioteca do mundo, mas também por sua preocupação na utilização das mídias sociais, possuindo inclusive uma política de publicação e comentários em *blogs* e mídias. Apesar de seu engajamento baixo na análise métrica (vale lembrar que o engajamento é a divisão de pessoas que falam sobre a página pelo número total de curtidas), a interação entre seus posts é grande. Quanto ao Twitter, a Biblioteca é ativa na rede, utilizando para divulgar notícias, projetos entre outras informações da biblioteca. Grande parte de seus tweets são respostas a outros interagentes (14,96%) ou compartilhamento de Tweets (18,28%), que indica a conversação e interação com outros interagentes do website.

Em seu canal no Youtube, a biblioteca publica a média de 8 vídeos por semana, sendo produções da biblioteca, entrevistas, projetos ou vídeos do seu acervo. Quanto a publicação de suas imagens nas mídias sociais, a biblioteca iniciou em 2008 um projeto em parceria com o Flickr chamado '*The Commons*', que consiste na participação dos interagentes para catalogar as fotos públicas colocadas no website (participantes do projeto). O intuito do projeto é aumentar o acesso a coleções fotográficas de propriedade pública e fornecer um meio para que o público contribua com informações e conhecimento sobre essas coleções. O projeto piloto entre o Flickr e a *Library of Congress* teve uma resposta rápida e positiva; e hoje grandes bibliotecas participam do *The Commons* na mídia social. Além de manter suas coleções fotográficas no Flickr, a *Library of Congress* também mantém murais de imagens de suas coleções no Pinterest. Já seu Instagram é utilizado para divulgar imagens do cotidiano da biblioteca e eventos que ela produz.

Entre suas mídias e seu website, a *Library of Congress* ainda oferece a comunidade seis aplicativos para celular, disponíveis para download no Itunes sendo:

- ***The Congressional Record***: publicações diárias do jornal *The Congressional Record*, debates, processos e atividades do Congresso dos Estados Unidos da América.
- ***Images of Library of Congress***: coleção de imagens e impressões da *Library of Congress*.
- ***U.S. Constitution Analysis and Interpretation***: versão mobile da Constituição dos Estados Unidos da América, um tratado legal analítico abrangente, elaborado por advogados do Serviço de Pesquisa do Congresso, disponível em texto completo, com discussões das cláusulas de toda constituição, casos da suprema corte e documentos históricos selecionados relevantes para a interpretação da constituição, listagem de todos os governos federais, estaduais e leis locais derrubadas pela suprema corte e todos os casos em que o Tribunal anulou a sua precedente anterior.
- ***National Book Festival***: guia de bolso para o Festival Nacional do Livro da *Library of Congress*. Lista do evento que possibilita planejar a visita, lista alfabética de autores e mapa da organização do evento.
- ***BARD Mobile***: aplicativo do serviço da *Library of Congress* para cegos e deficientes visuais. Fornece acesso ao acervo em NLS *Braile and Audio Reading Download* (BARD), contendo cerca de 70.000 livros, revistas e partituras de música em formato de áudio e em braile (quanto conectado a um monitor braile).
- ***Aesop for children***: ‘Esopo para crianças’ é um livro interativo projetado para leitores de

qualquer idade, contendo mais de 140 fábulas clássicas, acompanhadas de ilustrações e animações interativas.

Em seu uso de mídias sociais, é evidente a preocupação da Library of Congress na conversação com seus interagentes, quando ela começa a ouvir e conversar com a comunidade, como quando a comunidade participa da catalogação de sua coleção de imagens públicas, torna-se parte da comunidade, cria experiências incríveis, como em seus aplicativos, construindo uma relação real com a comunidade e aumentando o valor de seu *whuffie*.

Quanto ao website da *Library of Congress*, em seus serviços online, a biblioteca disponibiliza algumas coleções digitais:

- **História e cultura americana:** biblioteca digital de história, contendo mapas, fotos, documentos, áudio e vídeo referentes à memória americana;
- **Jornais históricos:** acesso aos jornais históricos da América, dos últimos 100 anos;
- **Gravações sonoras históricas:** uma *jukebox* nacional que disponibiliza mais de 10.000 discos emitidos entre 1900 e 1925;
- **Enciclopédia de Artes Cênicas:** um compilado sobre música, teatro e dança;
- **Catálogo de imagens e impressão:** biblioteca digital de imagens da *Library of Congress*, com mais de um milhão de imagens;
- **Projeto história dos veteranos:** complicado de histórias de guerra, com entrevistas, relatos de experiência, artefatos, áudio e vídeo. Nesse projeto, contam com a interação do público para a construção desse arquivo digital;

• **Informação legislativa dos Estados Unidos da América:** fornece informações sobre a legislação e o congresso.

Ela também oferece exposições virtuais, contando com seus acervos digitais, impressões e fotografias, artes performáticas, história dos veteranos, filmes, gravações sonoras, mapas, manuscritos, entre outros materiais. Desde suas mídias sociais, aplicativos e projetos de serviços digitais.

A *Library of Congress* fomenta Capital Social, segundo os indicadores de Hillenbrand (2005), quando promove engajamento cívico por meio de programas que reúnem cidadãos independente de idade, sexo, etnia, status econômico, cultura e crenças, apoiando ideais democráticos, disponibilizando e facilitando o acesso a informação, sem custo, como no caso da legislação e constituição comentada, promovendo uma cidadania informada. A biblioteca também cria Capital Social inclusivo quando induz a participação com outras comunidades, encoraja a confiança por meio da inclusão social e facilita o diálogo local disponibilizando informações sociais e ações educacionais.

6.2.12 Biblioteca Nacional da Guatemala

A Biblioteca Nacional de Guatemala²⁰ não possui website institucional próprio, mas possui uma página dedicada à instituição dentro do website do governo da Guatemala. Mantém uma página no Facebook na categoria organização governamental desde 2010.

²⁰ <http://www.mcd-bng.tk/>

Tabela 13 - Análise das mídias sociais da Biblioteca Nacional da Guatemala



Página: Biblioteca Nacional de Guatemala



PERFORMANCE DA PÁGINA	
Curtidas	2.368
Pessoas falando sobre isso	32
Engajamento	1,35%
Checkins	410
DESEMPENHO DOS POSTS	
Média de posts por dia	0,52
Média de Likes, comentários e compartilhamentos	17
Tipos de posts feitos pela página	Imagen: 83,3%
	Anexo: 16,7%
	Vídeo:
	Comentário:
Tamanho dos posts	Menos de 100 caracteres
Hashtag	não

Fonte: Elaborado pela autora

A página da Biblioteca Nacional da Guatemala possui um baixo nível de conversação e engajamento por parte dos interagentes, devido a sua baixa atualização. Seus posts são dedicados a divulgação de seus serviços e notícias sobre a biblioteca. Quanto ao website, na página dedicada a Biblioteca Nacional, encontramos apenas informações como missão, visão e história, suas salas e acervos e contato.

6.2.13 Biblioteca Nacional de Honduras

A Biblioteca Nacional Juan Ramón Molina ²¹ não possui website institucional próprio, possuindo apenas uma página dedicada à instituição dentro do website do Sistema de Informação Cultural – SIC, instituição a que está vinculada. A biblioteca mantém um perfil pessoal no Facebook, o que impossibilitou investigar as métricas do

²¹ <http://www.sichonduras.hn/>

seu perfil na rede. Quanto a sua página estão disponíveis informações sobre a biblioteca, seu funcionamento e contato.

6.2.14 Biblioteca Nacional da Jamaica

A National Library of Jamaica²² possui website institucional próprio, onde divulga informações sobre a biblioteca, seus serviços e coleção digital. Mantém uma página no Facebook desde 2009, uma conta no Twitter e um canal no Youtube, desde 2011. Possui uma conta no Flickr desde 2008, onde publica imagens culturais sobre a Jamaica.

²² <http://www.nlj.gov.jm/>

Tabela 14- Análise das mídias sociais da Biblioteca Nacional da Jamaica

 Página: The National Library of Jamaica	
PERFORMANCE DA PÁGINA	
Curtidas	3818
Pessoas falando sobre isso	562
Engajamento	6,79%
Checkins	119
DESEMPENHO DOS POSTS	
Média de posts por dia	0,6
Média de Likes, comentários e compartilhamentos	5
Tipos de posts feitos pela página	Imagem: Anexo: Vídeo: Comentário:
Tamanho dos posts	Entre 100 e 500 caracteres
Hashtag	não
 Conta @natlibja	
Seguidores	3802
Média de tweets	2,5 dia / 6 mês
Média de replies	12,35% do total de tweets
Média de RTs	29,71 do total de tweets
Interface usadas	Twitter
 NationalLibJamaica	
458 inscritos	
116.030 visualizações	
44 vídeos	
 FLICKR National Library of Jamaica	
239 fotos	
186 seguidores	

Fonte: Elaborado pela autora

A Biblioteca Nacional da Jamaica não possui um número elevado de seguidores, mas interage com os mesmos em suas redes, tendo uma média alta de engajamentos em sua página e dedica 42,06% de sua interação no Twitter a responder e compartilhar mensagens de outros interagentes. Quanto a sua conta no Youtube, a biblioteca divulga vídeos produzidos pela

instituição, do seu acervo, porém sem periodicidade de publicação.

Quanto aos serviços oferecidos no website, a biblioteca disponibiliza uma biblioteca digital de acesso público, contendo: biografias jamaicanas, coleção de imagens digitalizadas da coleção de fotografias da Biblioteca Nacional da Jamaica, a coleção 'Picture DIS' que é formato por imagens que destacam pessoas, lugares e produtos da Jamaica, hospedada no Flickr, a coleção Motins e Rebeliões, a coleção *Slave Trade* que é uma bibliografia digital que comemora a abolição do tráfico de escravos nas Índias Ocidentais, e a coleção Google Livros Jamaica, que conta com livros digitalizados pelo Google sobre a Jamaica.

A Biblioteca Nacional da Jamaica fomenta Capital Social enquanto fornece informações históricas e culturais sem custo a todos os cidadãos, promovendo uma alfabetização digital e uma cidadania informada.

6.2.15 Biblioteca Nacional do México

A Biblioteca Nacional do México²³ possui website institucional próprio, onde apresenta seus serviços, notícias, instruções sobre seu funcionamento e contatos. A biblioteca não possui nenhuma mídia social. A biblioteca disponibiliza parte do seu acervo em formato digital, com foco na base de bibliografia mexicana e no catálogo coletivo de fundos antigos. Apesar de fornecer poucos serviços digitais, a Biblioteca Nacional do México fomenta Capital Social quanto disponibiliza informações culturais e históricas sem custo a todos os cidadãos.

²³ <http://www.bnm.unam.mx/>

6.2.16 Biblioteca Nacional de Nicarágua

A Biblioteca Nacional “Rubén Darío”²⁴ de Nicarágua possui um website institucional próprio, onde divulga informações sobre a biblioteca, funcionamento seu acervo e catálogo. Não possui mídias sociais nem serviços digitais.

6.2.17 Biblioteca Nacional do Panamá

A Biblioteca Nacional de Panamá possui website institucional próprio e uma página no Facebook na categoria organização governamental desde 2015, e uma conta no Twitter.

²⁴ <http://www.bnrd.gob.ni/>

Tabela 15- Análise das mídias sociais da Biblioteca Nacional do Panamá

	Página: Biblioteca Nacional de Panamá	
PERFORMANCE DA PÁGINA		
Curtidas	278	
Pessoas falando sobre isso	31	
Engajamento	11,15%	
Checkins	29	
DESEMPENHO DOS POSTS		
Média de posts por dia	1,79	
Média de Likes, comentários e compartilhamentos	3	
Tipos de posts feitos pela página	Imagen:	
	Anexo:	
	Vídeo:	
	Comentário:	
Tamanho dos posts		
Hashtag		
	Conta: @BinalPanama	
Seguidores		
Média de tweets	426	
Média de replies	3,4 dia/ 86 mês	
Média de RTs	6,1% do total de tweets	
Interface usadas	22,09% do total de tweets	
	twitter	

Fonte: Elaborado pela autora

Apesar de criar suas contas em mídias sociais recentemente, a Biblioteca utiliza suas contas para divulgar serviços e notícias, porém criam diálogos com seus interagentes, principalmente no Twitter, respondendo e compartilhando os tweets de outros interagentes.

Quanto aos seus serviços, além de participar da Biblioteca Digital do Patrimônio Ibero-americano, a biblioteca disponibiliza em seu website uma coleção digital de acesso público, contendo: bibliografia panamenha, fundo histórico, bibliografia estrangeira, referência, arquivo vertical (coleta de informações a nível nacional, eventualmente sobre questões internacionais,

contendo pastas com relatórios e recortes de notícias de jornais, reimpressões, artigos de revistas, convites de eventos, entre outros documentos que ainda não foram publicados em ambientes formais, panamenhos e estrangeiros), coleção audiovisual, em linha, obras especiais e hemeroteca.

Além dos compilados de documentos digitalizados, a biblioteca fornece acesso a Constituição do Panamá, com a legislação desde 1841. A biblioteca também produz coleções e dossiês temáticos especiais, como o catálogo '*El Dorado*', a coleção de publicações da Biblioteca Nacional, Artigos Panamenhos, Biblioteca Cultural, coletânea dos acontecimentos marcantes históricos do Panamá, bibliografia dos povos indígenas e, especialmente, o projeto dedicado a informações de gênero, a Biblioteca Digital sobre gênero no Panamá, contendo livros, revistas, cartazes, recortes de imprensa, entre outros, todos relacionados às mulheres e questões de gênero.

Dentro os serviços oferecidos pela Biblioteca Nacional do Panamá, os serviços de informação digital ofertados fomentam Capital Social por proporcionar engajamento cívico, quebrando barreiras sociais e encorajando a tolerância, em especial ao projeto da biblioteca digital sobre gênero. A biblioteca apoia ideais democráticos, oferece informação sem custo a todos os cidadãos, inclusive sobre a legislação do Panamá, promovendo a alfabetização digital e uma cidadania informada.

6.2.18 Biblioteca Nacional do Paraguai

A *Biblioteca Nacional del Paraguay*²⁵ não possui website institucional próprio, sua página está vinculada ao website do Sistema Nacional de Informação Cultural do Paraguai. Mantém uma página no Facebook na categoria organização governamental desde 2014.

Tabela 16- Análise das mídias sociais da Biblioteca Nacional do Paraguai


Página: Biblioteca Nacional del Paraguay



PERFORMANCE DA PÁGINA	
Curtidas	4.655
Pessoas falando sobre isso	225
Engajamento	4,83 %
Checkins	189
DESEMPENHO DOS POSTS	
Média de posts por dia	1,54
Média de Likes, comentários e compartilhamentos	29
Tipos de posts feitos pela página	Imagen: 35%
	Anexo: 40%
	Vídeo:
	Comentário: 15%
Tamanho dos posts	Entre 100 e 500 caracteres
Hashtag	não

Fonte: Elaborado pela autora

A Biblioteca Nacional do Paraguai mantém seu Facebook como forma de divulgar as novidades sobre a biblioteca, suas coleções e serviços. Por não possuir website próprio e sua página no website do Sistema Nacional de Informação Cultural do Paraguai apresentarem apenas informações e contato da biblioteca, sua média de interação se dá por ser o contato oficial direto com a biblioteca.

²⁵ <http://www.spicy.gov.py/>

6.2.19 Biblioteca Nacional do Peru

A *Biblioteca Nacional del Perú*²⁶ possui website institucional próprio, onde divulga informações sobre a biblioteca, notícias, eventos, projetos e seu acervo. Mantém uma página no Facebook na categoria organização governamental desde 2009, uma conta no Twitter e um canal no Youtube desde 2009. Possui uma Biblioteca Virtual onde mantém um canal no Youtube sobre o acervo da Biblioteca Virtual e uma conta do Flickr, ambos desde 2013.

²⁶ <http://www.bnp.gob.pe/portalbnp/>

Tabela 17- Análise das mídias sociais da Biblioteca Nacional do Peru

 Página Biblioteca Nacional del Perú		
PERFORMANCE DA PÁGINA		
Curtidas	137.804	
Pessoas falando sobre isso	3268	
Engajamento	2,37%	
Checkins	4360	
DESEMPENHO DOS POSTS		
Média de posts por dia	4	
Média de Likes, comentários e compartilhamentos	106	
Tipos de posts feitos pela página	Imagen: 91,7%	
	Anexo:	
	Video: 8,3%	
	Comentário:	
Tamanho dos posts		
Hashtag		
 Conta: @BibliotecaBNP		
Seguidores	2.996	
Média de tweets	3,7 dia/ 41 mês	
Média de replies	3,23% do total de tweets	
Média de RTs	22,72% do total de tweets	
Interface usadas	Twitter	
 Biblioteca Nacional del Perú		
451 inscritos		
48.491 visualizações		
100 vídeos		
 FLICKR Biblioteca Virtual BNP		
511 fotos		
24 seguidores		
 Biblioteca Virtual BNP		
990 inscritos		
142.257 visualizações		
273 vídeos		

Fonte: Elaborado pela autora

A Biblioteca Nacional do Peru mantém um grande número de seguidores em suas mídias sociais, como também mantém uma boa média de engajamento e conversação com seus interagentes. A biblioteca usa

suas redes para divulgar informações da biblioteca, seus eventos e informações culturais. Mantém dois canais no Youtube, um da Biblioteca Nacional e outro da Biblioteca Virtual da Biblioteca Nacional do Peru, atualizados mensalmente, com vídeos produzidos pela biblioteca, entrevistas e o acervo da Biblioteca Virtual. Possui uma conta no Flickr onde divulga imagens de seu acervo digital, um blog da Biblioteca Virtual. Além disso, a biblioteca disponibiliza uma biblioteca de links na rede *Delicious* (mídias sociais que permite ao interagente classificar e catalogar seus websites favoritos e acessá-los de qualquer local). A biblioteca preocupa-se com a divulgação e a interação com os interagentes em suas redes.

Quanto a seu website, a Biblioteca Nacional do Peru disponibiliza a Biblioteca Virtual, projeto que digitaliza o acervo documental e áudio visual, e também compila acervo digital de obras de interesse público. Oferece compilados bibliográficos de autores clássicos do Peru, a coleção Memórias do Mundo, coleção de impressos de 1584 a 1616, registrados na Memória Mundial da UNESCO, além do fundo bibliográfico peruano. Através da Biblioteca Virtual, a Biblioteca Nacional do Peru fomenta Capital Social quando apoia ideais democráticos, oferecendo informação sem custo para todos os cidadãos, promovendo a alfabetização digital e criando cidadania informada.

6.2.20 Biblioteca Nacional do Uruguai

A *Biblioteca Nacional de Uruguay*²⁷ possui website institucional próprio, onde divulga informações sobre a biblioteca, notícias, eventos e suas coleções. Mantém

²⁷ <http://www.bibna.gub.uy/>

uma página no Facebook na categoria organização governamental desde 2013 e uma conta no Twitter.

Tabela 18 - Análise das mídias sociais da Biblioteca Nacional do Uruguai

Página: Biblioteca Nacional de Uruguay		
PERFORMANCE DA PÁGINA		
Curtidas	6,072	
Pessoas falando sobre isso	264	
Engajamento	4,35%	
Checkins	1463	
DESEMPENHO DOS POSTS		
Média de posts por dia	0,58	
Média de Likes, comentários e compartilhamentos	41	
Tipos de posts feitos pela página	Imagen: 50%	
	Anexo: 16,7%	
	Vídeo: 20,8%	
	Comentário: 4,2%	
Tamanho dos posts	Entre 100 e 500 caracteres	
Hashtag	sim	
Conta: @BNUruguay		
Seguidores	579	
Média de tweets	1,3 dia / 9 mês	
Média de replies	2,96% do total de tweets	
Média de RTs	16,30% do total de tweets	
Interface usadas	twitter	

Fonte: Elaborado pela autora

A Biblioteca Nacional do Uruguai mantém um número elevado de pessoas interagindo com a página no Facebook, vide sua média de engajamento e publicações, em especial, suas postagens e comentários e também com a interação que está na divulgação de serviço e notícias através de sua *timeline* do Facebook e do Twitter.

Quanto ao seu website, oferece em seus serviços duas coleções em formato digital, além de participar da

Biblioteca Digital de Patrimônio Ibero-ameriano, a Primeiros impressos – coleção da Sala Uruguay, que reúne todo histórico das publicações da Biblioteca Nacional, com documentos históricos sobre a memória do Uruguai, e a coleção ‘Obra de Besnes e Irigoyen’ – Sala de materiais especiais da Biblioteca Nacional, que disponibiliza aquarelas do cronista gráfico Juan Manuel Besnes e Irigoyen. Enquanto oferece informações apoiados no ideal democrático de informação sem custo para todos os cidadãos, promovendo alfabetização digital, a biblioteca fomenta Capital Social para seu público.

6.2.21 Biblioteca Nacional da Venezuela

A Biblioteca Nacional da Venezuela²⁸ possui website institucional próprio, onde divulga informações sobre a biblioteca, notícias, eventos e mantém suas coleções digitais. A biblioteca mantém uma página no Facebook na categoria organização governamental desde 2008, uma conta no Twitter, um canal no Youtube desde 2015, uma conta na mídia social Instagram, uma conta no *SoundCloud* e um *blog* integrado ao seu *website*.

²⁸ <http://www.bnv.gob.ve/>

Tabela 19- Análise das mídias sociais da Biblioteca Nacional da Venezuela

	Página: Biblioteca Nacional de Venezuela	
PERFORMANCE DA PÁGINA		
Curtidas	2,019	
Pessoas falando sobre isso	72	
Engajamento	3,57%	
Checkins	400	
DESEMPENHO DOS POSTS		
Média de posts por dia	108.10	
Média de Likes, comentários e compartilhamentos		
Tipos de posts feitos pela página	Imagen: 54,2%	
	Anexo: 20,8%	
	Vídeo: 2,5%	
	Comentário: 12,5%	
Tamanho dos posts	Menos de 100 caracteres	
Hashtag	sim	
	Conta: @BiblioNacional	
Seguidores	5.738	
Média de tweets	30,8 dia/ 807 mês	
Média de replies	1,52%	
Média de RTs	34,75%	
Interface usadas	twitter	
	Biblioteca Nacional de Venezuela	
2 inscritos		
16 visualizações		
1 vídeo		
	INSTAGRAM @biblionacional	
199 seguidores		
53 publicações		

Fonte: Elaborado pela autora

Os números de interagentes que curtem e seguem as contas da Biblioteca Nacional da Venezuela no Facebook e Twitter são baixos, porém a biblioteca tem uma média elevada de interação e engajamento que, na análise das contas junto com os dados métricos coletados, verificou-se que as publicações em sua *timeline* são feitas por seus interagentes através de compartilhamento na página e não pela biblioteca, o que explica os números elevados de publicações. Quanto ao Twitter, a biblioteca tem um número considerável de compartilhamento de mensagens, 34,75% de *retweets*, o que explica a média elevada de *tweets* por dia. Seus *tweets* funcionam como divulgação de notícias e projetos da biblioteca. Sobre o canal do Youtube, a biblioteca nacional possui apenas um vídeo publicado. A biblioteca usa sua conta no Instagram para atualizar imagens da biblioteca, eventos e ações. Possui um blog integrado ao website e disponibiliza uma conta no *SoundCloud* com áudios de poesias. Através de suas mídias sociais verifica-se a preocupação da biblioteca de criar Capital Social interagindo com a comunidade, em especial na mídia social Twitter.

Quanto ao seu website, a biblioteca oferece apenas o catálogo online, não disponibilizando materiais digitais para consulta, ou outros serviços online.

6.2.22 Biblioteca Nacional de Trinidad e Tobago

A *National Library and Information System - NALIS*²⁹, Biblioteca Nacional de Trinidad e Tobago, possui um website integrado ao sistema de bibliotecas do país, com espaço dedicado exclusivamente a Biblioteca Nacional. Mantém uma página no Facebook

²⁹ <http://www.nalis.gov.tt/>

na categoria organização governamental desde 2008, uma conta no Twitter, um blog e um canal no Youtube, desde 2008.

Tabela 20 - Análise das mídias sociais da Biblioteca Nacional de Trinidad e Tobago

	Página: NALIS National Library of Trinidad and Tobago	
PERFORMANCE DA PÁGINA		
Curtidas		5.081
Pessoas falando sobre isso		243
Engajamento		4,78%
Checkins		215
DESEMPENHO DOS POSTS		
Média de posts por dia		1.46
Média de Likes, comentários e compartilhamentos		13
Tipos de posts feitos pela página		Imagen: 75% Anexo: 8,3% Video: Comentário: 16,7%
Tamanho dos posts		Menos de 100 caracteres
Hashtag		Usa
	Conta @NALISTT	
Seguidores		
Seguidores		881
Média de tweets		
Média de tweets		2,8 dia/ 36 mês
Média de replies		
Média de replies		0,69% do total de tweets
Média de RTs		
Média de RTs		3,03% do total de tweets
Interface usadas		
Interface usadas		Publicações enviadas do facebook/ twitter
	Nalistrinidat	
74 inscritos		
41.309 visualizações		
27 vídeos		

Fonte: Elaborado pela autora

A página da Biblioteca no Facebook e o perfil no Twitter são integrados ao Sistema de Informação e Bibliotecas do país, fornecendo informações sobre a biblioteca e a rede. Possui um nível interação e conversação nas publicações com uma taxa de

respostas de 16,7% através de comentários. Quanto ao uso do Twitter, em sua maioria, funciona como um replicador das publicações do Facebook, inclusive com links para as postagens da página do Facebook. Em seu canal do Youtube, a biblioteca não publica vídeos há 1 ano.

Quanto aos serviços disponíveis em seu website, a Biblioteca Nacional de Trinidad e Tobago oferece uma biblioteca digital de acesso público, disponibilizando: jornais e clippings de notícias; imagens históricas e culturais de Trinidad e Tobago; calendário NALIS; documentos históricos, coleção de obras de artistas do país, livros, contos e fábulas do país, entre outros documentos. Dos serviços oferecidos na biblioteca digital, destaca-se o *Trini Market Place*, que é uma coleção de imagens de frutas e vegetais e das tradicionais feiras nos mercados de fim de semana nas ilhas de Trinidad e Tobago. A biblioteca também oferece áudios do projeto ‘*Storytelling*’, que se trata de uma coleção de histórias compiladas em contos narrados por mães para seus filhos.

Enquanto a Biblioteca Nacional de Trinidad e Tobago disponibiliza ao seu público informações culturais e históricas sem custo, ela fomenta Capital Social, promovendo alfabetização digital e uma cidadania informada, como também encorajando a confiança por meio da inclusão social.

6.3 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

Das 23 bibliotecas analisadas dos 22 países, percebemos através dos dados coletados que a maioria percebe a importância da interação, seja em suas mídias sociais, no uso das ferramentas de web 2.0 ou nos

serviços em seus websites através de ferramentas de web 3.0.

Percebeu-se que as Bibliotecas Nacionais já utilizam recursos de web 2.0 de forma efetiva, como seu canal de divulgação de seus serviços e informações culturais, em especial no uso do *Facebook*, ferramenta mais utilizada dentre as bibliotecas analisadas (21 bibliotecas). Entre as outras ferramentas de web 2.0, o *Twitter* é o segundo recurso mais utilizado pelas bibliotecas (15 bibliotecas), e o *Youtube* é o terceiro recurso de mídia social mais utilizado pelas bibliotecas (9 bibliotecas).

Mesmo assim, algumas bibliotecas não identificam seus canais de mídias sociais em seus sites, como o caso da Biblioteca Nacional da Argentina. Em outros casos, as mídias estão integradas ao próprio site, como no caso da Biblioteca Nacional da Bolívia, que disponibiliza abas de interação para *Facebook*, *Twitter*, *Youtube* e *Vimeo*.

Sobre o uso do *Youtube*, verificou-se que as bibliotecas se preocupam em produzir materiais especialmente para seus canais, o que gera um serviço informacional diferenciado das bibliotecas utilizando recursos de web 2.0.

As bibliotecas que mais criam *Whuffie* através de suas mídias sociais são as bibliotecas nacionais da Argentina, Brasil, Canadá, Quebec, Chile, Estados Unidos da América, Colômbia, Peru e Uruguai. Nem todas dessas bibliotecas possuem um grande número de seguidores em suas contas, mas se destacam pelos números de engajamento e conversação com seu público.

Das bibliotecas que utilizam ferramentas de web 2.0, as que mais utilizam são Estados Unidos (7 contas em mídias sociais), Canadá (6 contas em mídias sociais,

Peru e Venezuela (5 contas em mídias sociais) e Brasil (4 contas em mídias sociais). Destas, na análise dos serviços baseados em web 3.0 em seus websites, apenas a Venezuela não oferece serviços digitais inovadores.

Uma ligação importante entre os dados coletados nas mídias sociais para a construção do *Whuffie* com os serviços baseados em web 3.0 ofertados nos websites é que quanto mais serviços as bibliotecas oferecem em suas páginas, maior o uso ferramentas de web 2.0, além do uso dos tradicionais *Facebook* e *Twitter*. A percepção da importância das ferramentas colaborativas é maior nas bibliotecas que possuem serviços digitais inovadores do que nas bibliotecas que possuem serviços informacionais escassos.

Quanto aos serviços baseados em web 3.0 ofertados nos sites das bibliotecas nacionais, as que ofereceram mais serviços inovadores foram as bibliotecas da Argentina, Brasil, Canadá, Quebec, Colômbia, Estados Unidos da América, Peru, Uruguai e Trinidad Tobago.

Muitas dessas bibliotecas demonstraram novas formas de divulgar e compartilhar informações culturais e históricas sobre seus países, mas, algumas destacam serviços que fomentam capital social através da oferta de informações que promovam igualdade e cidadania, como no caso da base de dados de genealogia e história familiar das bibliotecas do Canadá e de Quebec, e o aplicativo da constituição americana comentada e o aplicativo BARD com acervo para cegos e deficientes visuais, ambos os serviços da Biblioteca do Congresso, dos Estados Unidos da América. Como indicou Hillenbrand (2005), nosso ponto de análise dos dados, as bibliotecas fomentam capital social quando proporcionam engajamento cívico entre cidadãos

independente de idade, sexo, etnia, status econômico, cultura e crenças, quando quebram barreiras sociais e encorajam tolerância e quando apoiam ideais democráticos, pontos esses encontrados em muitos desses serviços hospedados nos websites dessas bibliotecas.

Vale ressaltar que dos 22 países e 23 bibliotecas analisadas, apenas as bibliotecas do México e Nicarágua não possuíam contas em mídias sociais. Já quanto aos serviços baseados em web 3.0, as bibliotecas que não oferecem tais serviços são as de Costa Rica, Equador, Guatemala, Honduras, Nicarágua, Paraguai e Venezuela.

Feita a análise das Bibliotecas Nacionais do Continente Americano, retomando a problemática e o objetivo geral desta dissertação, que buscou entender como as Bibliotecas Nacionais desenvolvem produtos e serviços com a contribuição da web 2.0 e 3.0 e como esses serviços ajudam as bibliotecas a fortalecer o Capital Social com seus interagentes, pode-se constatar que estas bibliotecas, em sua maioria, pouco utilizam suas mídias e sites para oferecer serviços que fomentem Capital Social entre seus interagentes, levando em consideração que a maior parte de suas postagem de conteúdo em mídias são para divulgação e fins administrativos, e em seus sites se limitam a oferecer parte do seu acervo em formato digital. Assim, no próximo capítulo, são apresentadas as conclusões da pesquisa, as dificuldades e a recomendação para trabalhos futuros.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As mudanças tecnológicas alteraram nosso modo de vida, e acima de tudo, nossa forma de acessar e consumir informação. Enquanto indivíduos, estamos cada vez mais conectados, participativos, e nos utilizando de mídias sociais como extensão social de nossas próprias vidas. Essa realidade atinge uma grande fatia da sociedade, indivíduos, organizações, todo o meio. Nessa cultura participativa em que está pautada a sociedade da informação, em divisão de experiências, informação e conhecimento, se utilizando de tecnologias para oferecer novos produtos e serviços, aparece também uma nova realidade para as bibliotecas.

As bibliotecas nacionais, como organizações governamentais de alto valor representativo, são as grandes guardiãs do conhecimento e da produção cultural de cada país. Com o grande fluxo de informação produzido digitalmente e a nova cultura de participação, é importante que as bibliotecas incluam em seus serviços tecnologias que facilitem o acesso a informação de seus acervos. Dada a riqueza do valor histórico das Bibliotecas Nacionais e a realidade das tecnologias de informação já vivenciadas por outros segmentos de bibliotecas, foram os motivos pelo qual se propôs o desenvolvimento dessa pesquisa, com o objetivo de verificar como as bibliotecas nacionais do Continente Americano desenvolvem e oferecem produtos e serviços a partir do uso de mídias sociais e web 3.0, e identificar as relações destes serviços com a construção do Capital Social pelas bibliotecas.

A partir da fundamentação teórica, identificou-se a importância das bibliotecas fomentarem Capital Social em seus serviços, gerando mais um ponto de avaliação para os serviços das bibliotecas nacionais.

A revisão de literatura acerca do histórico das Bibliotecas Nacionais, a cultura de participação e os conceitos de Capital Social identificados nas publicações de Hunt (2010) e Hillenbrand (2005) nortearam este trabalho auxiliando a alcançar os objetivos pré-estabelecidos, como também a solucionar o problema de pesquisa.

Nas sessões de aprofundamento teórico, buscouse uma conexão entre as bibliotecas nacionais e os serviços inovadores em web 3.0, como também a importância do Capital Social no contexto dos serviços ofertados.

Algumas premissas estabelecidas durante a revisão bibliográfica foram respondidas durante a pesquisa e levantamento dos dados. Um ponto importante quanto a revisão de literatura foi que, mesmo com publicações a respeito dessa categoria de bibliotecas, pouco é aprofundado sobre serviços inovadores e uso de web 3.0 pelas bibliotecas nacionais.

Quanto a metodologia escolhida, buscando responder à pergunta da pesquisa e atingir os objetivos, foi notável como o recorte de pesquisa foi um indicativo aos resultados das análises. A identificação da presença digital das bibliotecas nacionais está diretamente relacionada ao uso de web que as bibliotecas fazem. Muitas delas não identificam suas redes em seus websites e outras não possuem um website institucional, estando subordinadas a página dos Sistemas de Bibliotecas e Cultura. Em alguns casos, os próprios websites estavam desatualizados.

De acordo com os objetivos específicos propostos nessa pesquisa, conclui-se que:

- As Bibliotecas Nacionais das Américas utilizam web 2.0 e web 3.0, mas em grande maioria o utilizam como divulgação dos seus serviços, principalmente as

que utilizam o Facebook e o Twitter; porém construindo seu valor social perante a comunidade em que está inserida.

- No uso de outras mídias sociais se identificou serviços de informação acessíveis e que fomentam Capital Social, como nos casos de *Youtube*, *Flickr*, *SoundCloud*.

- Os serviços digitais oferecidos pelas bibliotecas estão voltados em sua maioria para informação histórica e cultural, características naturais dos acervos das Bibliotecas Nacionais

- Destaca-se que a diferença geográfica das bibliotecas não apresentou grandes mudanças quanto ao uso de recursos de mídias sociais pelas bibliotecas, mas quanto a análise dos serviços ofertados em seus sites, as bibliotecas da América do Norte demonstraram um maior aprofundamento em seus serviços de informação, principalmente focados ao social e ao civil, no fomento do Capital Social.

- Quanto ao objetivo específico de elencar os serviços das Bibliotecas Nacionais que fomentassem Capital Social, guiados pela ótica de Hillenbrand, observou-se muitos serviços inovadores baseados em informações disponíveis do próprio governo, que agrupadas pelas bibliotecas agregam um valor social aos serviços digitais disponíveis, como o exemplo das bases de genealogia da Biblioteca Nacional do Canadá e de Quebec, ou aplicativos de celular com informações sobre a constituição oferecido pela Biblioteca do Congresso dos Estados Unidos da América.

Quanto a análise dos resultados, conclui-se que as Bibliotecas Nacionais oferecem, em sua maioria, produtos e serviços que fomentam Capital Social, em diversos níveis, a seus interagentes. Acredita-se que as bibliotecas nacionais devem ser reconhecidas como um

espaço de conhecimento e cultura pela população, mas, essencialmente, elas devem ser acessíveis a todos.

Quanto ao pressuposto inicial levantado na introdução do estudo de que as Bibliotecas Nacionais são modelos para as outras bibliotecas públicas do país em que estão inseridas, identificou-se na coleta de dados que grande parte das bibliotecas investigadas fomentam Sistemas Nacionais de Bibliotecas e que, em alguns casos, elas já trabalham para servir de modelo a outras bibliotecas, contribuindo para a adequação de produtos e serviços nessa nova sociedade da informação e colaboração. Essa iniciativa por parte das Bibliotecas Nacionais pode colaborar como a melhoria dos serviços das bibliotecas públicas, e um avanço significativo na educação e acesso a informação por todo o país, onde os indivíduos possam efetivamente se apropriar da informação pública que as bibliotecas oferecem.

Espera-se que a dissertação contribua para novos estudos para a área de Ciência da Informação, sobre a reflexão sobre necessidade de renovação de serviços em bibliotecas, especialmente as nacionais, e quanto a importância da interação no uso das mídias sociais, como também para a literatura da área de Biblioteconomia e Ciência da Informação. Salienta-se a possibilidade de pesquisas futuras realizados a partir desse estudo. Dentre os enfoques, alguns poderiam abranger outros tipos de bibliotecas e a utilização que estas fazem das ferramentas de *web 2.0* e *web 3.0* em seus serviços. Pode-se também avaliar os próprios serviços de cada biblioteca, que nesta pesquisa foram analisadas de modo geral, focando na avaliação dos serviços, através da percepção dos interagentes. Nesse caso, também há possibilidades de desenvolver estudos

sobre o desempenho de serviços utilizando *web 2.0* e *web 3.0* em bibliotecas.

REFERÊNCIAS

AGUIAR, Giseli Adornato. *Uso das ferramentas de redes sociais em bibliotecas universitárias: um estudo exploratório na UNESP, UNICAMP e USP*. 2012. 184 p. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Escola de Comunicação e Artes, Universidade de São Paulo, 2012.

ANDREWS, Pierre; PANE, Juan. *Sense induction in folksonomies: a review*. 2013. Disponível em: <http://eprints.biblio.unitn.it/2161/1/techRep459.pdf> Acesso em: 15 de março de 2014.

ALMEIDA JUNIOR, Oswaldo Francisco de. *Bibliotecas públicas e bibliotecas alternativas*. Londrina: UEL, 1997. 171 p.

ALMENDRA, Gabriela J. L; CALIL JUNIOR, Alberto. Mapeamento das ferramentas colaborativas das Bibliotecas Públicas Estaduais. 2013. XXV Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação – Florianópolis, SC, Brasil, 07 a 10 de julho de 2013.

BELLING, Anna, et. al. *Exploring library 3.0 and beyond*. 2010. Disponível em: <http://www.libraries.vic.gov.au/downloads/20102011_Shared_Leadership_Program_Presentation_Day_/exploring_library_3.pdf> Acesso em 14 de setembro de 2013.

BRAGA, Adriana. *Personas materno-eletrônicas: feminilidade e interação no blog Mothern*. Porto Alegre: Sulina, 2008.

BRAULT, Jean-Rémi. A Biblioteca Nacional do futuro: algumas reflexões impertinentes. *Perspectivas em ciência da informação*, Belo Horizonte, v. 3, n. 1, p. 61-66, jan/jun, 1998.

BREITMAN, Karin. Web semântica: a internet do futuro. Rio de Janeiro: LTC, 2010.

CALIXTO, José António; NUNES, Manuela Barreto; FREITAS, M. Cristina V. de; DIONÍSIO, Andreia (2012) – Bibliotecas Públicas, exclusão social e o fim da esfera pública. In *Integração, Acesso e Valor Social*. Atas do 11.º Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas. Disponível em:
<http://www.bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/340> > . Acesso em 19 de junho de 2014.

CASTELLS, Manuel. *A sociedade em rede*. São Paulo: Paz e Terra, 1999. v.1 (A era da informação : economia, sociedade e cultura ; 1). ISBN 8521903294 (broch.).

CARVALHO, Gilberto Vilar de. *Biografia da Biblioteca Nacional (1807 a 1990)*. Rio de Janeiro: Irradiação Cultural, 1994. 225 p.

CERVO, Amado Luiz; Bervian, Pedro Alcino. *Metodologia científica*. 6. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007. 162 p.

CHARTIER, Roger. *Formas e sentido, cultura escrita: entre distinção e apropriação*. Campinas, SP: Mercado das letras, 2003.

CORRÊA, Elisa C. D. Usuário, não! Interagente: proposta de um novo termo para um novo tempo. In: *Enc. Bibli.*., v. 19, n. 41, p. 23 - 40, set./dez. 2014. Disponível em: <<https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/viewFile/1518-2924.2014v19n41p23/28292>>. Acesso em: 06 nov. 2015

DENZIN, N. K.; LINCOLN, Y. S. - *Handbook of qualitative research*. London, Sage Publication, 1994. 643p.

EIRAS, Bruno Duarte. Uma janela para o mundo: bibliotecas e bibliotecários em meio prisional. In CONGRESSO NACIONAL DE BIBLIOTECÁRIOS, ARQUIVISTAS E DOCUMENTALISTAS, 9, Ponta Delgada, 2007. *Bibliotecas e arquivos: informação para a cidadania, o desenvolvimento e a inovação*. Ponta Delgada: Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas. [Consult. 26 set. 2012]. Disponível em <<http://www.apbad.pt/Downloads/congresso9/COM59.pdf>> Acesso em 13 de maio de 2014.

FAUSTO, Sibele. *Altmetrics, Altmétricas, Altmetrias: novas perspectivas na visibilidade e no impacto das pesquisas científicas*. 2013. Disponível em: <<http://blog.scielo.org/blog/2013/08/14/altmetrics-altmetricas-altmetrias-novas-perspectivas-na-visibilidade-e-no-impacto-das-pesquisas-cientificas/#.U7mOWvldWSp>>. Acesso em: 05 de junho de 2014.

FRAGOSO, Suely; RECUERO, Raquel; AMARAL, Adriana. *Métodos de pesquisa para internet*. Porto Alegre: Sulina, 2011.

FUNDAÇÃO BIBLIOTECA NACIONAL. *Biblioteca Pública: princípios e diretrizes. 2*
ed. rev. e ampl. Rio de Janeiro: Fundação Biblioteca Nacional: Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas, 2010. 173 p.

GIL, Antonio Carlos. *Métodos e técnicas de pesquisa social*. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008

GONÇALVES, João Vitor Rodrigues. 3013um estudo sobre comunicação e a construção das emoções nas redes sociais online. Dissertação de Mestrado.

MAXWELL, 2012. Acesso em <
http://www.ciencianasnuvens.com.br/site/wp-content/uploads/2014/03/Joao-Vitor-R-Gon%C3%A7alves_Mestrado.pdf>

GOUVEIA, Fábio Castro. Altmetria: métricas de produção científica para além das citações. *Liinc em Revista*, Rio de Janeiro, v. 9, n. 1, p. 214-227, maio, 2013.

GRUBER, Thomas R. *A translation approach to portable ontology specification*. 1993. Disponível em: <
<http://tomgruber.org/writing/ontolingua-kaj-1993.pdf>>
Acesso em 15 de abril de 2014.

HAYES, Gary. *The chaning intraweb: from 1.0 to 3.0*. 2007. Disponível em: <
<http://krochmal.tumblr.com/post/2525809/the-changing-intraweb-from-1-0-to-3-0-from-gary>> Acesso em: 10 de novembro de 2013.

HILLENBRAND, A. C..Public libraries as developers of social capital South Australia. *Aplis*, v. 18, n.1, p. 4-12, Mar. 2005.

HUNT, Tara. *O poder das redes sociais*: como o fator Whuffie - seu valor no mundo digital pode maximizar os resultados de seus negócios. São Paulo: Gente, 2010. xv, 266 p.

IFLA . Diretrizes da IFLA sobre os serviços da biblioteca pública. 2 ed, completely rev. ed. Lisboa: Direção-Geral do livro, dos arquivos e das bibliotecas, 2013. Disponível em:
<http://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/series/147-pt.pdf> Acesso em: 24 de abril de 2014.

IFLAb. *National Libraries Section*. Disponível em:
<http://www.ifla.org/national-libraries> . Acesso em: 13 de abril de 2014.

JENKINS, Henry. *Cultura da convergência*. 2. ed. São Paulo: Aleph, 2009. 428 p.

KEEN, Andrew. *Vertigem digital*: porque as redes sociais estão dividindo, diminuindo e desorientando. Editora Zahar, 2012.

KROSKI, E. *The social tools of web 2.0*: opportunities for academic libraries. *Choice*, v.44, n. 12, p. 2011- 2021, aug, 2007.

LIMA-MARQUES, Mamede. *Ontologias*: da filosofia à representação do conhecimento. Brasília: Thesaurus, 2006.

LUCAS, E. O. ;HERRERO-CURIEL, E. ; PRADO, J. M. K. . As bibliotecas nacionais ibero-americanas na web 2.0: resultados parciais sobre o facebook. In: Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação, 2013, Florianopolis. *Anais do XXV Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação*, 2013.

MACIEL FILHO, Adalberto Rego. *Capital social e bibliotecas públicas: estudos empíricos. Perspectivas em Ciência da Informação*, v.15, n.2, p.73-88, maio/ago. 2010.

MANESS, Jack M. *Teoria da biblioteca 2.0: Web 2.0 e suas implicações para as bibliotecas. Inf. & Soc.:Est.*, João Pessoa, v.17, n.1, p.43-51, jan./abr., 2007.

MATHEUS, Renato Fabiano; SILVA, Antonio Braz de Oliveira e. Análise de redes sociais como método para a Ciência da Informação. *DataGramZero - Revista de Ciência da Informação* - v.7, n.2. 2006 .

MCGARRY, K. J. *O contexto dinâmico da informação: uma análise introdutória*. Brasília, DF: Lemos Informação e Comunicação, 1999. 206 p.

MELO, José Marques de; TARSITANO, Paulo Rogério. *Sociedade do conhecimento: aportes latino-americanos*. São Bernardo do Campo: UMESP; Unesco, 2005. 250 p. (Anais da escola latino-americana de comunicação; n.8).

O'REILLY, Tim. What is web 2.0: design patterns and business models for the next generation of software. *Communications & Strategies*. n. 1, p. 17, First Quarter,

2007. Disponível em <<http://ssrn.com/abstract=1008839>>. Acesso em 15 out. 2014.

PRETTO, Nelson De Luca; SILVEIRA, Sérgio Amadeu da (Org). *Além das redes de colaboração: internet, diversidade cultural e tecnologias do poder*. Salvador: Ed. da UFBA, 2008. 227 p.

PONTES, Euzébia M; SANTOS, Mônica K. O Uso das Redes Sociais no Âmbito das Bibliotecas Universitárias Federais Brasileiras. 2011. *XXIV Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação. Sistemas de Informação, Multiculturalidade e Inclusão Social* Maceió, Alagoas, 07 a 10 de Agosto de 2011..

REBS, Rebeca Recuero. Reflexão Epistemológica da Pesquisa Netnográfica. *COMUNICOLOGIA - Revista de Comunicação e Epistemologia da Universidade Católica de Brasília*, Brasília, nº 8, 2011.

RECUERO, Raquel. *Capital social e redes sociais na internet*. 2009. Disponível em: <<http://www.raquelrecuero.com/arquivos/2009/05/capital-social-1.html>> Acesso em 24 de junho de 2014.

_____. Curtir, compartilhar, comentar: trabalho de face, conversação e redes sociais no Facebook. *Revista Verso e Reverso: revista da comunicação*, v.28, n. 68, p. 114-124, 2014. Disponível em: <<http://revistas.unisinos.br/index.php/versoereverso/article/download/ver.2014.28.68.06/4187>> Acesso em: 12 agosto. 2015.

_____. *O que dá pra fazer com análise de redes e mídias sociais?* 2015. Disponível em <<http://www.raquelandrecuero.com/arquivos/2015/10/o-que-dá-para-fazer-com-analise-de-redes-e-midia-social.html>> Acesso em 10 de outubro de 2015.

RECUERO, R.; ZAGO, G. Em busca das “redes que importam”: Redes Sociais e Capital Social no Twitter. In: CONGRESSO DA COMAPÓS, 19, junh. 2009, Minas Gerais. *Anais....* Disponível em: <<http://www.revistas.univiertcia.org/index.php/libero/article/viewFile/6787/6129>> . Acesso em: 27 de agosto de 2015.

RESNICK, Brian. *What the library of the future will look like.* 2013. Disponível em: <<http://www.nationaljournal.com/next-economy/solutions-bank/what-the-library-of-the-future-will-look-like-20140121>> Acesso em: 02 de agosto de 2014.

RIBEIRO, Adagenor Lobato. *As camadas da arquitetura da web semântica.* 2008. Disponível em: <<http://adagenor.blogspot.com.br/2008/03/as-camadas-da-arquitetura-da-web.html>> Acesso em 20 de abril de 2014.

RICHARDSON, Roberto Jarry. *Pesquisa social: métodos e técnicas.* 3 ed. São Paulo: Atlas, 1999.

SABINO, João. *Web inteligente e Web semântica: do que se trata?* 2007. Disponível em: <http://www.cin.ufpe.br/~hsp/Microsoft-web.pdf> Acesso em 10 de abril de 2014.

SANTOS, Plácida L. V. A. C, ALVES, Rachel C. V. Metadados e Web Semântica para estruturação da Web 2.0 e Web inteligente. *DataGramZero - Revista de Ciência da Informação*, v.10, n.6, dez/09.

SCHWARCZ, Lilia Moritz,; AZEVEDO, Paulo Cesar de; COSTA, Angela Marques da. *A longa viagem da biblioteca dos reis: do terremoto de Lisboa à independência do Brasil*. 2. ed. São Paulo: Companhia das Letras, 2002. 554 p.

SHIRKY, Clay. *A cultura da participação: criatividade e generosidade no mundo conectado* . Rio de Janeiro: Zahar, c2011. 210 p.

SHIRKY, Clay. *Lá vem todo mundo: o poder de organizar sem organizações*. Rio de Janeiro: J. Zahar, 2012. 295 p.

Tammaro, Ana Maria; Salarelli, Alberto. *A biblioteca digital*. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2008.

TOMAÉL, Maria Inês. *Fontes de informação na internet*. Londrina: EDUEL, 2008 176 p.

UNESCO. *Manifiesto de la UNESCO a favor de la biblioteca pública*. Paris: UNESCO, 1994. Disponível em: <http://www.unesco.org/webworld/libraries/manifestos/libraman_es.html> Acesso em: 27 de outubro de 2013.

WARSCHAUER, Mark. Comparing face-to-face and electronic communication in the second language classroom. *CALICO Journal*, v. 13(2), 1996.

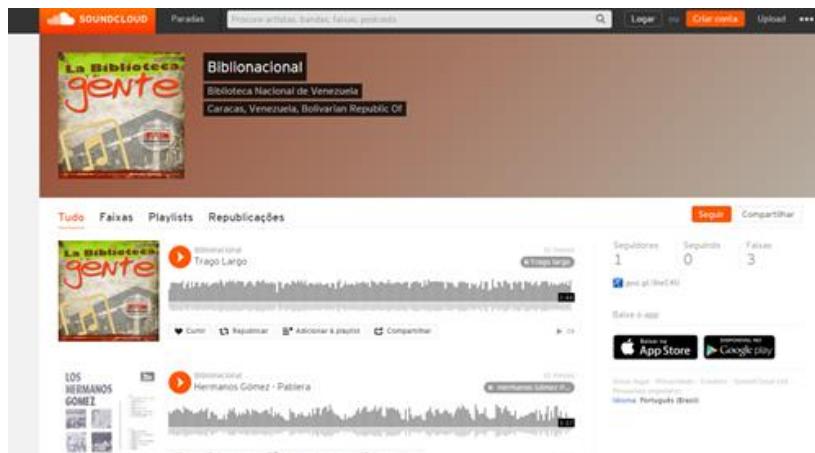
APÊNDICE A – Lista de serviços de bibliotecas utilizando web 2.0 e web 3.0

- Aplicativo de celular : Seja o aplicativo da própria biblioteca, ou de caráter temático, aplicativos para celular facilitam o contato entre -interagente e biblioteca, criando valor aos serviços já ofertados.



Aplicativo CONAN da Library of Congress

- Audiobooks e palestras através do Soundcloud/ ebooks para download: a produção de conteúdo além de enriquecer culturalmente através da diversidade de conteúdos, abrange diversos tipos de interagentes, como deficientes visuais através de audiobooks ou interagentes geograficamente distantes, através de download de ebooks.



Página da Biblioteca Nacional da Venezuela no Soundcloud

Conteúdo para download na Bibliothèque et Archives Nationales du Québec

- Bases de dados com busca federada em outras bases de interesses afins: A utilização de busca federada a partir das bases de dados da instituição com outras bases de interesse comum abre o universo de pesquisa do interagente, mantendo o vínculo de confiabilidade com a biblioteca.

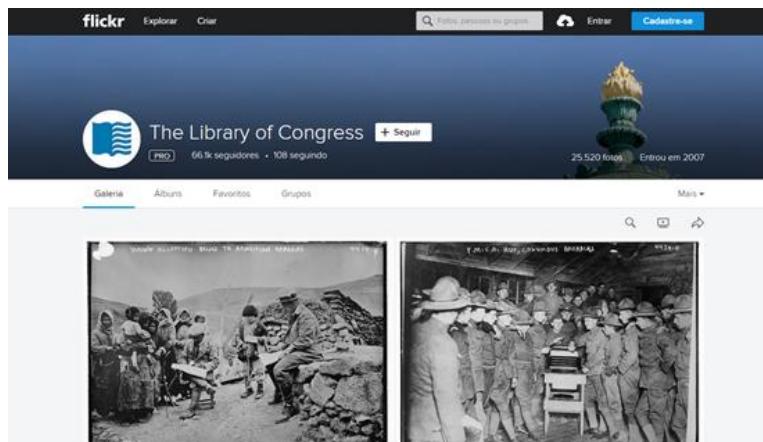


Opções de pesquisa simultânea a outras bases (pesquisa federada) da Bibliothéque et Archives Nationales du Québec

- Bases de dados de informações de interesse comum: além das bases de pesquisas bibliográficas, as bibliotecas em parceria com órgãos governamentais podem oferecer buscas a informações de interesse comum, como censos, informações governamentais, entre outros.

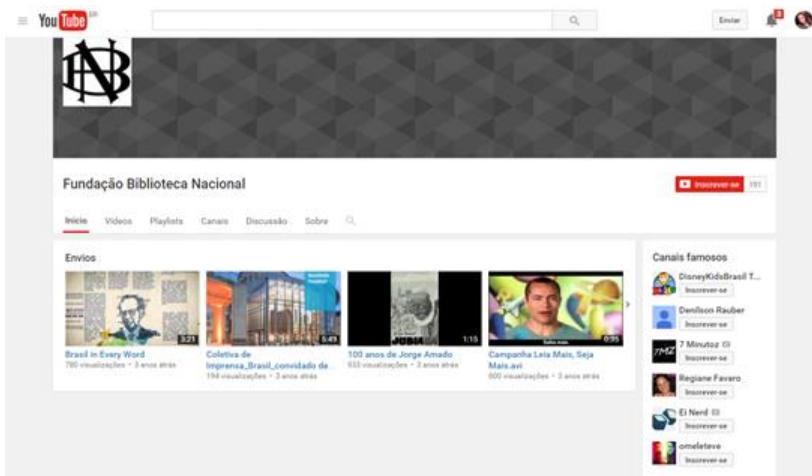
Bases de informações civis da Library and Archives Canada

- **Exposição fotográfica em sites sociais –Flickr :** Amplia o acesso dos interagentes ao acervo fotográfico da instituição, promovendo também a interação através de comentários e compartilhamentos.



Página da Library of Congress no Flickr

- Palestras e transmissões simultâneas de vídeo através do Facebook e Youtube: através das funções de transmissões ao vivo das ferramentas sociais *Facebook* e *Youtube*, as bibliotecas podem transmitir palestras, visitas entre outras coisas, ao vivo aos seus interagentes mais distantes, como forma de aproxima-los da biblioteca (para isso basta criar uma conta nestas ferramentas).



Conta da Biblioteca Nacional no *Youtube*

- Website e catálogos de bibliotecas compatíveis para uso móvel: com o uso expressivo de celular por parte dos interagentes, é importante a biblioteca facilitar o acesso total ao seu website através de dispositivos móveis.

loc.gov

LIBRARY OF CONGRESS

Menu

All Formats Search Loc.gov

Print Subscribe Share/Save Give Feedback

Collection Highlights

  
Digital Collections **Prints & Photographs** **Historic Newspapers**

  
Performing Arts **Veterans History** **Sound Recordings**

  
Film **Maps** **Manuscripts**

Topics »

Website da Library of Congress no celular