Artigo

em questão
E-ISSN 1808-5245

As quatro funções da biblioteca pública nas mídias sociais

Mariana Giubertti Guedes Greenhalgh

Doutoranda; Universidade de Brasília, Brasília, DF, Brasil;
mari_biblio@hotmail.com; ORCID: https://orcid.org/0000-0003-2715-0554

Lillian Maria Araujo de Rezende Alvares

Doutora; Universidade de Brasília, Brasília, DF, Brasil;
lillianalvares@unb.br; ORCID: https://orcid.org/0000-0002-8920-0150

Resumo: A presente pesquisa busca identificar a representação das funções da biblioteca pública a partir do que é divulgado em suas páginas institucionais e nos perfis do Facebook e do Instagram. A pesquisa quali-quantitativa foi realizada em todo o país com uma amostra estatística aleatória simples com erro amostral de 4%. Com o universo de pesquisa contando com 6055 bibliotecas públicas no Brasil, a amostra foi determinada em 547 instituições, de onde chegou-se a 97 páginas e perfis de 63 bibliotecas de todas as regiões do Brasil. A partir da análise das postagens no período de dois anos, entre julho de 2018 a junho de 2020, chegou-se a 1528 tipos de postagens, sendo possível identificar a relação do que é publicado com as quatro funções da biblioteca pública: informativa, educativa, cultural e recreativa. Com publicações diversificadas, as postagens em maior quantidade têm função informativa. Mesmo assim, as outras funções estão bem presentes nos ambientes virtuais das bibliotecas públicas. Conclui-se que um número pequeno de bibliotecas públicas utiliza as mídias sociais. Nesta utilização há criação variada de conteúdo, divulgação de serviços e produtos e uma nova forma de comunicação direta com seus usuários.

Palavras-chave: Biblioteca pública; Funções da biblioteca; Formação de leitores; Redes Sociais; Postagem de bibliotecas

1 Introdução

A evolução permanente das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) ampliou as possibilidades na comunicação das bibliotecas com seu público. Com o acesso à internet cada vez mais disponível, inclusive em *smartphones*, a informação se torna onipresente no cotidiano das pessoas. O acesso constante à internet trouxe uma forma de comunicação mais rápida e com maior alcance. As

mídias sociais, abrangendo as redes sociais, possuem espaços de divulgação e interação com as pessoas de forma global.

"As TIC estão sendo incorporadas nas práticas culturais dos cidadãos e na forma de atuação de bibliotecas [...] gerando mudanças profundas na maneira como criamos e fruímos conteúdos culturais." (COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL, 2017, p. 21). A medição da "produção e o consumo de bens culturais mediados pelas TIC é de alta relevância para as políticas públicas e para os atores que operam no campo da cultura" (COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL, 2017, p. 21).

A página *online* da biblioteca pode ser entendida como vitrine da instituição. As bibliotecas, que já utilizavam este ambiente para divulgar seus serviços e produtos, encontram nas redes sociais uma plataforma de comunicação mais próxima de seus usuários.

> Aproximadamente 3,6 bilhões de usuários de internet estão usando redes sociais e esses números ainda devem crescer à medida que o uso de dispositivos móveis e redes sociais móveis ganham cada vez mais força. (THE STATISTICS PORTAL, 2020a, *online*, tradução nossa).

Nas mídias sociais, como páginas *online*, ou especificamente em perfis de redes sociais, além de informações sobre a instituição, as bibliotecas estão aprimorando a criação de conteúdo para disponibilizar aos seus usuários. Para Mendes, Silva e Alves (2015, p. 46), o Facebook "[...] é um canal direto de comunicação e, se utilizado de forma estratégica, pode atrair novos usuários e criar novas formas de atender as necessidades do público-alvo da instituição". Os autores também pontuam, que "o Facebook pode ser um canal eficiente e rápido, em que a linguagem informal pode ser incorporada" (MENDES; SILVA; ALVES, 2015, p. 46) por ser, na época, uma rede popular entre os jovens.

A atuação da biblioteca de forma presencial ou virtual é direcionada por sua função frente a sociedade. Muitas vezes percebe-se esta função nas atividades realizadas nos espaços físicos da biblioteca, seja com a disponibilização do acervo, ou realização de eventos, por exemplo. Já no ambiente virtual esta forma de atuação deve transparecer para o usuário com os conteúdos divulgados e pelas formas de interações.

Na busca por entender a presença das bibliotecas públicas nas redes sociais, sobretudo no Facebook e Instagram, como espaço para auxiliar a biblioteca a cumprir suas funções frente a sociedade, o presente trabalho tem como objetivo identificar a representação das funções da biblioteca pública a partir do que é divulgado em suas páginas e perfis. As postagens foram analisadas, passando por um processo de categorização e relacionadas às funções. Estudos já foram realizados mostrando a utilização de mídias sociais pelas bibliotecas públicas brasileiras, contudo sem relacionar com suas quatro funções: informativa, educativa, cultural e recreativa.

2 Funções da biblioteca pública

Para entender quais são as funções da biblioteca pública é necessário primeiro delimitar as características que determinam a atuação desse tipo de biblioteca. A biblioteca pública é mantida por um órgão do governo, porém, só esta condição não a define, pois, outras modalidades de bibliotecas também o são, como algumas bibliotecas universitárias, especializadas, dentre outras, que atendem um público específico.

Para a *International Federation of Library Associations and Institutions* (IFLA), a biblioteca pública "[...] é uma instituição criada, mantida e financiada pela comunidade, seja por meio do governo local, regional ou nacional, seja por meio de outra forma de organização da comunidade." (IFLA; KOONTZ; GUBBIN, 2012, p. 1). É uma biblioteca que proporciona acesso à informação e ao conhecimento, por meio de recursos e serviços variados, além de dar acesso à educação permanente e às "obras da imaginação" (IFLA; KOONTZ; GUBBIN, 2012, p. 1).

Cunha e Cavalcanti (2008, p. 52) definem a biblioteca pública como aquela que "é posta à disposição da coletividade de uma região, município ou estado, e que é financiada principalmente por dotações governamentais". Caracteriza-se por atender um público muito variado:

> Se coloca à disposição, independentemente de raça, nacionalidade, idade, gênero, religião, língua, dificuldade física, condição econômica e social e nível de escolaridade. (IFLA; KOONTZ; GUBBIN, 2012, p. 1).

Pelo aumento de diferenças sociais e econômicas entre os que possuem ou não acesso à informação, a biblioteca pública vem para atuar democratizando este acesso. "Assim, a biblioteca pública deve assumir o papel de centro de informação e leitura da comunidade com esse objetivo." (BIBLIOTECA NACIONAL, 2010, p. 17). Trabalha também combatendo o analfabetismo funcional e proporciona o exercício da cidadania (BIBLIOTECA NACIONAL, 2010).

Para seu usuário tão variado, a biblioteca pública se torna um espaço também para socialização e "[...] deve proporcionar igualdade de acesso a uma variedade de recursos que correspondam às necessidades dos clientes e que sirvam para a educação, informação, lazer e desenvolvimento pessoal." (IFLA; KOONTZ; GUBBIN, 2012, p. 77).

Visto seu papel na sociedade, a IFLA e a UNESCO propuseram doze missões da biblioteca pública relacionadas com a informação, a alfabetização, a educação e a cultura. O Manifesto IFLA/UNESCO surge no esforço de trazer linhas gerais para direcionar a atuação e desenvolvimento das bibliotecas públicas em todo o mundo. O manifesto deixa claro o caráter social destas bibliotecas que buscam atender uma comunidade diversificada, destacando a ideia de coletividade, também funcionando como "difusores de cultura e de informações úteis à sociedade" (DIAS; PIRES, 2003, p. 11).

Andrade e Magalhães (1979) apontam que tradicionalmente as bibliotecas públicas possuem quatro funções: educativa, informativa, cultural e recreativa. As autoras consideram esta categorização para efeito didático, entendendo que essas funções não são mutuamente exclusivas e nem é possível desvincular uma das demais na atuação das bibliotecas. No entanto, para a análise das publicações das bibliotecas públicas em redes sociais, entende-se que estas categorias individualmente podem esclarecer os tipos de conteúdo e de interações que estas instituições têm com seu público.

Dias e Pires (2003), também enxergam estas funções baseadas no papel social da biblioteca pública. Dentre a sua atuação é possível promover acesso a todo tipo de informações, da utilitária até governamental, bem como ser lugar de cultura e lazer. Dar acesso "à herança cultural ou à memória da comunidade",

além de auxiliar na educação formal e continuada. A biblioteca pode ser um local de ajuda à comunidade "para resolução de problemas comunitários e centro de desenvolvimento econômico (informações sobre emprego, esclarecimentos para negócios e colaboração com a comunidade local)" (DIAS; PIRES, 2003, p. 12).

Para a biblioteca pública, a **função educativa** permite a oferta de serviços variados em seu espaço, por exemplo, para o público infantil pode ser trabalhado o hábito de leitura, buscando auxiliar o processo de aprendizagem da leitura. Já para jovens e adultos é possível abrir espaços para todo tipo de aprendizado, disponibilizando lugar adequado com estrutura física e tecnológica, de acordo com as necessidades informacionais da comunidade em que está inserida. Além de poder ofertar cursos complementares para a educação permanente.

Um ponto tratado pela IFLA, Koontz e Gubbin (2012) é a diversidade de recursos e temas que podem ser explorados pelas bibliotecas públicas no que diz respeito à educação permanente. Nessas bibliotecas os usuários poderem encontrar materiais de apoio, inclusive voltado para a educação formal e informal. Neste contexto, a biblioteca pública deve proporcionar "materiais de apoio à alfabetização e ao desenvolvimento de conhecimentos básicos para a vida". Uma mudança significativa na atuação das bibliotecas públicas está relacionada à expansão do ensino a distância. Desta forma, elas podem desempenhar um papel auxiliar ao ensino, proporcionando espaço e acesso a materiais de modo a atender os estudantes.

A biblioteca pública pode ter papel relevante também na assistência à educação ao longo da vida de seus usuários, que necessitarão adquirir novas habilidades nas diferentes etapas da vida. Para IFLA, Koontz e Gubbin (2012, p. 3) "[...] em alguns países, a necessidade de promover o avanço da educação é vista como sendo da máxima importância e, por isso, a função principal da biblioteca pública está no apoio à educação formal".

Pela falta de bibliotecas escolares suficientes para apoiar o currículo básico das escolas, muitos estudantes se tornam usuários unicamente das bibliotecas públicas, como aponta Almeida Júnior (2003). Tanto o autor quanto

Andrade e Magalhães (1979) apontam a questão da falta de qualidade educacional no Brasil, de modo que, a função educativa se torna um desafio para bibliotecários na falta de preparo pedagógico ao auxiliar no processo de ensino-aprendizagem de seus usuários.

Segundo Almeida Júnior (2003), as funções cultural e recreativa surgiram no início do século XX se juntando à função educativa. O autor entende que as duas funções foram ligadas pelo material em maior abundância nas bibliotecas públicas: os livros. Ele também afirma que a função cultural se deu pelo entendimento da cultura como sinônimo de erudição e a recreativa pelo fomento à leitura.

Na **função cultural** "[...] está a captação, preservação e divulgação dos bens culturais da comunidade, incluindo quaisquer formas de manifestação cultural, e não somente aquelas consideradas eruditas" (ANDRADE; MAGALHÃES, 1979, p. 55). Neste sentido, considerando a cultura popular como exemplo, a biblioteca pública pode atuar como um centro de informação ao promover uma melhor integração da comunidade com a biblioteca, tendo como responsabilidade a salvaguarda da documentação representativa dos valores culturais que expressam as raízes, bem como sua disseminação, preservando a identidade de diferentes povos. Desta forma, preservando a memória dos povos da localidade ou região onde está inserida.

Neste sentido, a biblioteca deve ser uma instituição indispensável para a comunidade local. Por isso, a biblioteca pública deverá estimular sua comunidade, "[...] ao proporcionar um ponto central para o desenvolvimento cultural e artístico da comunidade, bem como ajudar a formar e manter sua identidade cultural" (IFLA; KOONTZ; GUBBIN, 2012, p. 10).

Segundo Milanesi (2003, p. 28): "[...] as tradições locais moldam os centros de cultura, e quanto mais forte forem, mais os seus traços serão visíveis nas suas atividades." Por isso, não se pode ignorar a tradição oral por ser um método de comunicação importante. A biblioteca dá o suporte e o espaço para divulgação, registro e preservação de todo tipo de manifestação da comunidade. Inclusive, "deve oferecer materiais nas línguas faladas e lidas na comunidade, e dar suporte as tradições culturais." (IFLA; KOONTZ; GUBBIN, 2012, p. 10).

Para Milanesi (2003), no entanto, a base de toda atividade cultural é a disponibilidade da própria informação, bem como torná-la acessível a todos. O trabalho cultural cria uma nova expressão a partir do conhecimento do que já foi criado. Não é uma ação que se encerra, ela é contínua, pois, além de trabalhar com a informação, cria novos conhecimentos. A cultura envolve-se com o intelecto e com as emoções, e tais questões direcionam na liberdade das escolhas. "A cultura é a possibilidade mais poderosa pra oferecer informações e criar condições para repensá-las, desvelando as aparências, revendo o passado e inventando o futuro." (MILANESI, 2003, p. 127).

A **função recreativa**, por sua vez, é aquela que pode oferecer ao usuário o entretenimento por meio da leitura e de outras atividades. Por isso, nas bibliotecas "[...] mesmo considerando que o livro é uma das formas de lazer menos utilizadas, é preciso lembrar que, em algumas circunstâncias, o oferecimento da leitura recreativa atende a uma importante necessidade social" (ANDRADE; MAGALHÃES, 1979, p. 56). Desta forma, o profissional que atua em biblioteca pública deve se atentar para trabalhar em duas frentes: tanto com a seleção de livros, quanto com o atendimento ao usuário, pois auxiliar o usuário na utilização da leitura como entretenimento é um trabalho gradual e sempre deve levar em consideração o perfil deste leitor.

O fomento à leitura, principalmente com crianças, deve ser um trabalho integrado com a família e a escola. Contudo, nem sempre ele é efetivo, já que com acesso facilitado a outros meios de entretenimento, nestes ambientes, é comum professores e familiares não considerem o livro como objeto de lazer. Neste sentido, "o acesso às obras da imaginação e do saber é uma contribuição importante à educação pessoal e uma atividade relevante para o lazer." (IFLA; KOONTZ; GUBBIN, 2012, p. 7).

Considerando a realidade nacional com relação à leitura, a pesquisa Retratos da Leitura no Brasil (2020, p. 6) busca "conhecer o comportamento leitor medindo intensidade, forma, limitações, motivação, representações e condições de leitura e de acesso ao livro [...] pela população brasileira". Em 2020, foi realizada a mais recente versão da pesquisa e, dentre as questões

apontadas, foram apresentadas considerações sobre acesso, uso e avaliação das bibliotecas pelos leitores e não-leitores brasileiros.

Quanto ao entendimento do papel da biblioteca, em geral, o brasileiro vê a biblioteca como um espaço de estudo e pesquisa. Somente 22% acham que a biblioteca é um local para emprestar livros. A função recreativa da biblioteca pública ainda não é bem reconhecida ou aproveitada. Prova disso está na porcentagem de 12% que concordam que a biblioteca é um lugar para lazer ou passar o tempo (RETRATOS, 2020).

Pela **função informativa**, Andrade e Magalhães (1979, p. 53) defendem que: "[...] a biblioteca deve prover informações confiáveis, rápida e eficiente" e é manifestada em três áreas: apoio a educação formal, serviço de informação a comunidade e serviço de informação para a indústria. A primeira área tem uma proximidade com a função educativa, mas traz o suporte para encontrar informações voltadas a educação. Segundo os autores, os estudantes são grandes frequentadores de bibliotecas públicas, por isso, boa parte dos serviços é voltada para este público.

A segunda área refere-se ao movimento apontado por Almeida Júnior (2003) de ações da biblioteca frente a comunidade, buscando proporcionar informações utilitárias e muitas vezes pontuais. Andrade e Magalhães (1979) destacam esta atuação como um centro referencial que auxilia na busca por soluções de problemas da vida cotidiana. A terceira área auxilia, por sua vez, empresas de pequeno e médio porte que não possuem seus próprios centros de informação. As autoras questionam, entretanto, esta área de atuação para bibliotecas públicas brasileiras, que não possuem muitos recursos para investir em acervo e serviço, para um segmento tão pequeno frente a outros mais necessitados de informação.

IFLA, Koontz e Gubbin (2012) entendem que é um direito humano fundamental poder ter acesso a informações. E não só acessar, mas também compreendê-las. Este é o momento histórico em que as informações estão mais disponíveis. Desta forma, a biblioteca deve disponibilizar coleções da história e da literatura mundial, dentre outros conteúdos. Mas sua atuação pode ser mais pontual na curadoria de informações, pois a biblioteca pública tem a

responsabilidade de selecionar e disponibilizar rapidamente informações da localidade onde atua. Ela também funciona como ponto de memória do passado "ao reunir, conservar e dar acesso a materiais relativos à história da comunidade e de seus membros." (IFLA; KOONTZ; GUBBIN, 2012, p. 5). Proporcionar acesso a literatura criada pela própria comunidade é uma ação necessária das bibliotecas públicas.

3 Uso das redes por biblioteca pública

A Pesquisa TIC Cultura foi conduzida pelo Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (Cetic), sendo um instrumento para monitoramento do avanço das TIC no setor cultural brasileiro. A pesquisa focou na realidade dos arquivos, bens tombados, bibliotecas, cinemas, museus, pontos de cultura e teatros. Esses espaços são denominados "equipamentos culturais" (COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL, 2017).

O estudo das bibliotecas pelo Cetic.br teve como universo de pesquisa apenas bibliotecas públicas e comunitárias cadastradas no Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas (SNBP), com amostragem aleatória simples. A partir dos resultados foi possível perceber a pouca adesão das bibliotecas nos espaços virtuais e dos problemas quanto ao acesso aos mesmos (COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL, 2017).

Para começar, os pesquisadores identificaram que parte das bibliotecas públicas e comunitárias não possuía computador em 2016. Constataram que o acesso às TIC nas bibliotecas variava conforme as regiões. As bibliotecas no Sudeste brasileiro, por exemplo, apresentaram mais recursos e infraestrutura do que aquelas no Norte. Por esta diferença, o uso do computador acaba variando, visto que "[...] 78% das bibliotecas brasileiras usaram o dispositivo em 2016, percentual que chegou a 96% entre instituições localizadas em capitais, frente a 75% daquelas do interior." (COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL, 2017, p. 95).

Outra questão que pode influenciar a atuação das bibliotecas públicas em redes sociais, por exemplo, está no uso de celular para inclusão das contas das bibliotecas nessas plataformas. A Pesquisa TIC Cultura (COMITÊ GESTOR

DA INTERNET NO BRASIL, 2017, p. 95) aponta que: "[...] o uso do telefone celular para fins de trabalho foi bem menos frequente, sendo realizado por apenas 31% dessas instituições".

No que diz respeito a atuação das bibliotecas nas redes, a pesquisa aponta que somente 9% das bibliotecas possuíam páginas próprias, com uso insipiente também na utilização de redes sociais com 35%. De todos os equipamentos culturais pesquisados, a biblioteca é a que menos possui e utiliza páginas institucionais. Constataram também que nas redes sociais que as bibliotecas possuem, a publicação não é muito frequente na maioria dos casos, destacando que poucas disponibilizam o próprio catálogo do acervo (COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL, 2017).

Na análise do Cetic.br, as publicações nas redes sociais apresentaram padrões semelhantes em todos os tipos de equipamentos culturais, estando mais presentes divulgações de programação, acervos, projetos ou serviços, notícias sobre a instituição ou sobre temas relacionados à área de atuação da instituição, além de interações diretas com os usuários tendo respostas a comentários e dúvidas (COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL, 2017).

Alguns estudos de caso foram realizados sobre o uso das redes sociais por bibliotecas. A partir desses estudos é possível entender um pouco mais como é a interação da biblioteca nas redes sociais. No contexto das bibliotecas públicas, existem estudos sobre o uso do Facebook como canal para divulgação de serviços e informações por bibliotecas públicas, em que Bernardino, Suaiden e Cuevas-Cerveró (2014, p. 121) concordam que ainda se utiliza pouco esta rede social, tendo "pouco investimento das autoridades gestoras, que somada à falta de visão administrativa e conhecimento sobre tecnologias acabam por interferir na comunicação e disseminação de informações na biblioteca pública".

Calil Júnior e Almendra (2016) realizaram um estudo sobre a utilização do Facebook por quatro bibliotecas públicas estaduais brasileiras, nos estados do Acre, Paraná, Pernambuco e São Paulo. Os autores analisaram a interação dos usuários com as páginas a partir das curtidas nas publicações. Também criaram categorias para aproximar postagens semelhantes a fim de entender o que era publicado. Para os autores, as bibliotecas devem buscar uma interação mais

compatível com o ambiente virtual em vez de uma extensão do atendimento físico.

Também sobre o uso do Facebook pelas bibliotecas públicas brasileiras, Lessa e Gomes (2016) investigaram 14 perfis focando as estratégias de interlocução com os usuários. A pesquisa demonstrou que as publicações com divulgação de ações e atividades das bibliotecas ainda não chegavam a demonstrar o real dinamismo dessas instituições.

Seguindo para o estudo de Mendes, Silva e Alves (2015), verifica-se que eles buscaram identificar a utilização do Facebook pelas bibliotecas públicas municipais do Estado de Santa Catarina e que perceberam também pouca adesão destas bibliotecas em perfis do Facebook, mesmo sendo em uma área que proporciona infraestrutura necessária para o uso de TIC, mostrando resistência dos profissionais das bibliotecas para uso destas tecnologias.

O espaço das bibliotecas no Instagram foi estudado por Garcia e Sá (2017) que buscaram analisar o perfil destas instituições na plataforma. As autoras concluíram que o principal objetivo que motivou o uso do Instagram pelas bibliotecas pesquisadas era a divulgação, no geral, de acervo, serviços, atividades e eventos, programas e projetos e das atividades que a instituição se propõe a cumprir.

Por fim, destaca-se que as bibliotecas públicas possuem dificuldades no uso de computadores e internet pelo fato de ter "poucos recursos financeiros para investimento na área de tecnologia" (COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL, 2017, p. 120). Na Pesquisa TIC Cultura (COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL, 2017, p. 122) conclui-se que são necessárias políticas públicas que foquem no acesso às TIC por estas instituições, "para que as mesmas possam ampliar a oferta de bens e serviços culturais *online*", com destaque naquelas que utilizam pouco, como as bibliotecas.

4 Metodologia

O presente trabalho buscou identificar nas postagens das páginas das bibliotecas públicas brasileiras a representação das quatro funções: informativa, educativa, cultural e recreativa. Para isso, primeiro definiu-se uma amostra estatística

retirada da totalidade das bibliotecas públicas brasileiras. As bibliotecas foram selecionadas passando por um processo de busca por páginas institucionais, e nas redes sociais, Facebook e Instagram, conforme detalhado a seguir. Com a identificação das páginas das bibliotecas, foram analisadas as postagens presentes nelas.

A pesquisa foi descritiva e exploratória, com abordagem quali-quantitativa. Para analisar as páginas das bibliotecas usou-se uma amostragem estatística estratificada com erro amostral de 4%. Todas as bibliotecas tiveram a mesma probabilidade de fazer parte da amostra. Com o universo de 6055 bibliotecas públicas, listadas pelo Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas (2015), o cálculo amostral resultou em 547 instituições. Sendo a seleção das bibliotecas por estado uma amostragem estratificada, mantendo a proporção de bibliotecas por estado, a amostra ficou comum total de 547 bibliotecas públicas, sendo 45 da Região Norte, 166 da Região Nordeste, 45 da Região Centro-oeste, 175 da Região Sudeste e 116 da Região Sul.

Para entender como as postagens podem ser apresentadas para o público, dependendo de sua plataforma, para a pesquisa decidiu-se analisar três ambientes: página institucional, Facebook e Instagram. Entendendo que cada página tem um perfil e que os conteúdos podem ser apresentados de forma variada, a página institucional foi incluída pela facilidade de recuperação a partir de pesquisas no Google, sendo um primeiro contato com a instituição.

Segundo *The Statistics Portal* (2020a, s. p., tradução nossa), o Facebook é o líder de mercado em plataformas de mídias sociais. “Foi a primeira rede social a ultrapassar 1 bilhão de contas registradas e atualmente possui mais de 2,6 bilhões de usuários ativos mensais.” Já o Instagram, “app de compartilhamento de fotos em sexto lugar, tinha mais de 1 bilhão de contas ativas por mês.” (THE STATISTICS PORTAL; 2020a, s. p., tradução nossa).

O Facebook é a mídia social mais utilizada e o Instagram é a que cresce mais. Em quantidade de usuários no mundo, o Instagram conta com 91 milhões de brasileiros, o terceiro país que mais usa a plataforma, seguindo dos Estados Unidos e da Índia, com 130 milhões e 100 milhões, respectivamente. Em relação ao uso ativo no mundo, no mês de fevereiro de 2020 registrou-se 63% de uso do

Facebook e 36% de uso do Instagram (THE STATISTICS PORTAL, 2020a, 2020b, 2020c).

Nesse contexto, o estudo de perfis das bibliotecas públicas no Facebook e Instagram permite entender a forma de atuação dessas instituições em plataformas de grande alcance. Os perfis no Facebook podem ser utilizados para comunicação institucional, considerando a facilidade em divulgar conteúdos textuais. Enquanto no Instagram os perfis das bibliotecas podem trazer uma nova forma de interação com os usuários, principalmente nos *stories* da plataforma que permitem fazer enquete, *quiz*, dentre outras funcionalidades.

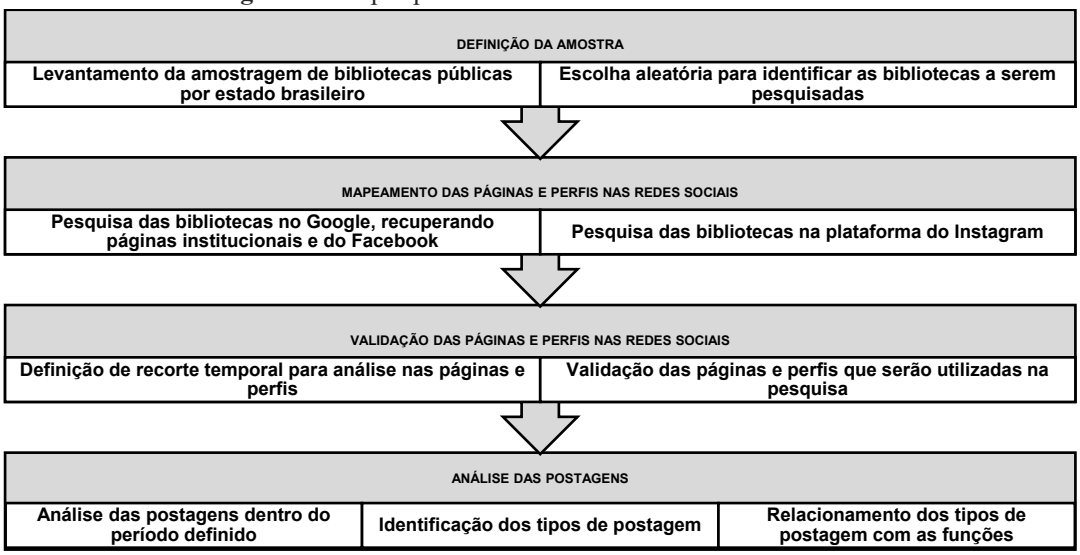
Para recuperar as páginas e perfis das bibliotecas optou-se pela busca de todos os nomes das bibliotecas públicas presentes na amostra, segundo registro do Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas (2015). A partir dessa pesquisa obteve-se o retorno positivo de 63 bibliotecas com páginas e perfis, em que 25 possuem página institucional, 49 perfis no Facebook e 23 perfis no Instagram. Dessas bibliotecas, nove utilizam os três meios de comunicação em conjunto, enquanto 39 bibliotecas só utilizam um.

Diante da quantidade de postagens possíveis nas páginas institucionais, no Facebook e no Instagram, optou-se pelas mais recentes, utilizando um recorte temporal de dois anos, de julho de 2018 a junho de 2020, com período de coleta de dados entre julho a setembro de 2020.

A partir desse recorte, verificou-se que 20 páginas não tinham publicações nesse período e três páginas estavam desativadas no período de coleta de dados. Por fim, foram analisadas 18 páginas institucionais, 36 páginas no Facebook e 18 páginas no Instagram, tendo um total de 72 páginas analisadas pelos seus conteúdos.

As etapas para o levantamento e análise dos dados são apresentadas na Figura 1 de forma esquemática.

Figura 1 - Etapas para levantamento e análise dos dados



Fonte: Elaborado pelas autoras (2021).

Na Tabela 1 é possível identificar o quantitativo de bibliotecas por estado usado na pesquisa. A coluna de "Recuperação" apresenta o total de retorno da primeira pesquisa e na coluna de "Pesquisa" estão o total de bibliotecas que tiveram suas páginas validadas dentro do recorte temporal.

Tabela 1 - Quantidade de bibliotecas pesquisadas

Região	Estado	Amostra	Recuperação	Pesquisa
Norte		45	1	1
	Amazonas	6	-	-
	Acre	2	-	-
	Rondônia	5	-	-
	Roraima	1	-	-
	Amapá	2	-	-
	Pará	17	1	1
	Tocantins	12	-	-
Nordeste		166	6	6
	Maranhão	20	-	-
	Piauí	20	-	-
	Rio Grande do Norte	15	-	-
	Ceará	18	2	2
	Paraíba	18	1	1
	Bahia	40	1	1
	Pernambuco	18	1	1
	Alagoas	10	1	1
	Sergipe	7	-	-
Centro-Oeste		45	6	1
	Goiás	22	2	-
	Mato Grosso	13	3	1
	Mato Grosso do Sul	7	-	-
	Distrito Federal	3	1	-
Sudeste		175	35	27
	Minas Gerais	81	9	6

	Espírito Santo	7	3	2
	Rio de Janeiro	12	4	1
	São Paulo	75	19	18
Sul		116	15	11
	Santa Catarina	27	5	4
	Paraná	43	3	2
	Rio Grande do Sul	46	7	5

Fonte: Dados da pesquisa (2020).

Com as páginas definidas para pesquisa, foi realizada uma análise de conteúdo das publicações para identificar o tipo de postagem que eram feitas. Este primeiro momento de análise foi feito com uma descrição não padronizada. Após todo o levantamento foi realizada uma segunda análise categorizando esses tipos de postagem e relacionando com as funções.

4.1 Análise das páginas

A etapa de mapeamento das páginas e perfis nas redes sociais das bibliotecas públicas por meio de pesquisa no Google demonstrou que somente uma pequena quantidade das bibliotecas possuía páginas institucionais ou perfis no Facebook. Das 547 bibliotecas públicas, apenas 63 bibliotecas tiveram suas páginas recuperadas, representando 11% do total. Isto demonstra que a utilização de um ambiente virtual para divulgação da biblioteca pública ainda é pequena, considerando seu potencial, bem como foi apontado pela Pesquisa TCI Cultura (COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL, 2017).

A maioria das páginas e perfis recuperados foi de bibliotecas das regiões do Sudeste e do Sul. A proporção maior também se refletiu na pesquisa. A região brasileira com menor recuperação de páginas e perfis foi a do Norte, mesmo contemplando sete estados. Isso se justifica por ter menos bibliotecas na região em comparação a outras regiões, tendo o quantitativo da amostragem na mesma proporção que o Centro-Oeste. Além disso, as bibliotecas da região possuem menos infraestrutura tecnológica que as de outras regiões, como aponta a Pesquisa TIC Cultura (COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL, 2017).

Foi possível verificar que a utilização das plataformas de mídias sociais é maior do que das páginas institucionais, tendo uma recuperação de 10% contra 4%. Esta porcentagem não condiz com a porcentagem apontada pela Pesquisa

TIC Cultura (COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL, 2017) que chegaram a 35% bibliotecas públicas com redes sociais e 9% com páginas institucionais. Essa imprecisão pode ser justificada pela forma diferenciada na obtenção dos dados, pois, o Cetic.br mandou questionário estruturado para as instituições, enquanto, neste trabalho, a recuperação de páginas foi pelo Google ou plataforma específica e dependeu do conhecimento do nome exato utilizado pela instituição.

Dentre as páginas institucionais recuperadas, verificou-se que 14 tinham domínio governamental e 11 com outros domínios a partir de ferramentas de edição e gerenciamento de blogs, como *Blogspot* ou *Wordpress*. O menor uso dessas páginas pode ser justificado pela falta de recursos para investir em tecnologias para elaboração e manutenção das páginas. Uma alternativa para as instituições está sendo o aproveitamento de páginas existentes, pois 17% das bibliotecas públicas estão presentes em páginas de terceiros, com controle sobre o conteúdo, segundo Cetic.br (COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL, 2017).

Cada página foi analisada no intuito de identificar postagens que se aproximam com as quatro funções da biblioteca pública: informativa, recreativa, cultura e educativa. Percebendo cada publicação dentro de um tipo de postagem identificadas de forma livre a partir do que se considerou como ponto principal da publicação, por exemplo: comunicados, eventos educativos, sugestão de leitura, entre outros. A partir desta listagem, foi realizada uma análise do que seria o tipo de postagem dentro de uma categoria, padronizando numa linguagem controlada. Na metodologia adotada, as categorias podem ser representadas por uma ou, no máximo, duas funções. Nesse caso, foram consideradas as duas funções que tem uma aproximação maior ao tipo de postagem.

O Quadro 1 apresenta alguns exemplos da análise realizada nas postagens, tendo na primeira coluna alguns tipos de postagens que foram identificados, na segunda coluna a categoria que cada postagem foi inserida e na última coluna a função ou funções associadas.

Quadro 1 – Exemplos de análise das postagens

Tipo de postagem	Categoria	Função
Sessão de autógrafos	Lançamento de livro	Cultural
Realização de curso	Capacitação	Educativa
Divulgação de meme	Postagem com humor	Recreativa
Horário de atendimento	Serviço de atendimento	Informativa
Link para o catálogo online	Serviço de empréstimo	Informativa
Sugestão de filme	Entretenimento	Recreativa
Data comemorativa	Tradições culturais	Cultural
Visita escolar	Educação local	Educativa
Sugestão de leitura	Incentivo à leitura	Cultural
		Recreativa
Esclarecimento de informações	Campanha contra Desinformação	Informativa
		Educativa

Fonte: Elaborado pelas autoras (2021).

Foram analisados 1528 tipos de postagens em todas as 72 páginas e perfis das bibliotecas. Esta quantidade não é relacionada à totalidade de postagens em cada página, visto que a análise foi realizada pelo perfil de postagem. Por exemplo, se uma biblioteca tem postagens sobre "sugestão de leitura" ela será considerada uma vez nesta biblioteca, mesmo que apareça 40 postagens deste tipo em sua página. Isso porque a pesquisa prioriza a diversidade de postagens de cada biblioteca e não a quantidade total das postagens, sendo desnecessário contabilizar todas as vezes que um tipo de postagem aparece em cada página. Pelo conteúdo das páginas viu-se que alguns tipos de publicações se enquadravam em mesma categoria, por exemplo "agendamento de visitas" e "horário de atendimento" estão na categoria "Serviço de atendimento". Por isso, de 1528 tipos de publicação chegou-se a 55 categorias para relacionar com as quatro funções.

5 As funções representadas nas postagens

A partir da revisão de literatura, ao considerar as funções em cada postagem, entende-se que:

a) Informativa: traz informações utilitárias e pontuais, relacionada a busca de soluções, bem como informações sobre a localidade e instituição;

b) Educativa: relacionada a aprendizagem, educação formal e informal, além de divulgação de espaços e materiais para apoio educacional;

c) Cultural: relacionada a bens e manifestações culturais, desenvolvimento

cultural e artístico da comunidade e tradições culturais;

d) Recreativa: relacionada a entretenimento, tanto em relação a leitura como em outras atividades lúdicas.

Começando a análise com a **função informativa**, dentre as categorias de publicação mais presentes nas páginas estão as informações referentes a instituição, como endereço, contatos, horário de funcionamento, espaços da biblioteca, serviços da biblioteca bem como o serviço de atendimento com informações sobre cadastro de usuários e endereço do catálogo, regulamentos, relatórios, mídias disponíveis da biblioteca e informações diversas sobre a equipe. Comunicados da biblioteca também são frequentes, sendo as plataformas *online* um local adequado para informar de maneira rápida.

A história da biblioteca também é divulgada em suas páginas e perfis, além disso, muitas bibliotecas homenagearam uma personalidade da história com o seu nome, por isso, algumas postagens foram feitas para informar a biografia do patrono da biblioteca.

Além disso, detectamos que as bibliotecas divulgam muitas postagens contendo informações relacionadas ao acervo e suas coleções. A divulgação de novas aquisições também é frequente. Assim como, campanhas para doações, considerando que é o meio principal de aquisição das bibliotecas públicas brasileiras, conforme pesquisa do Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas (2015). Outra postagem cada vez mais frequente, principalmente no ano de 2020, a partir do período de isolamento social por conta da Pandemia do COVID-19, é a divulgação de livros com acesso *online*, incluindo as obras em domínio público.

Existem comunicados de utilidade pública que são feitos para a comunidade a qual a biblioteca atende. Esses comunicados vêm majoritariamente de órgãos da prefeitura. Dentre essas informações para a comunidade estão a divulgação de ações que visam a melhoria na qualidade de vida das pessoas como divulgação de campanha de doação de alimentos e agasalhos, projetos sociais e informações sobre oportunidades de emprego. Destaca-se que, em 2020, muitas bibliotecas postaram informações sobre a

pandemia. Nesse sentido, as postagens relacionadas à função informativa aproximam o usuário a seu direito de cidadania.

Muitos conteúdos de mídias externas são replicados nas páginas e redes das bibliotecas, desde notícias da cidade até matérias relacionadas ao dia a dia das pessoas, com dicas de saúde e alimentação, por exemplo. Dentre conteúdos que não são da própria biblioteca, as instituições postam com frequência notícias e matérias que possuem sua temática relacionada a livros, leitura e biblioteca de um modo geral. Nestas postagens estão contidas informações de escritores, projetos de bibliotecas, encontros de bibliotecas e livros de distribuição gratuita ou à venda.

Outras postagens variadas são feitas dentro da função informativa, como nota de pesar pelo falecimento de alguma personalidade literária ou importante para a biblioteca, premiações realizadas e programação de eventos de um modo geral.

Alguns tipos de postagens que representam a função informativa das bibliotecas também têm relação com outras funções, por exemplo, sobre preservação de livros, que além de informar, educa o público, se relacionando com a função educativa. Também representando estas duas funções estão publicações relacionadas a f*ake news*, em que buscam conscientizar os usuários quanto à desinformação.

Entre as publicações que agregam as funções informativa e cultural, estão aquelas que fazem a divulgação da história local, com informações da cidade ou estado em que a biblioteca está, bem como a divulgação de políticas culturais, apresentando editais, legislações e programas relacionados à cultura.

Já em relação à **função cultural**, as bibliotecas publicam com frequência sobre tradições culturais, seja a partir de datas comemorativas, seja com eventos culturais nacionais. Também é divulgado notícias sobre cultura, concursos culturais e informações sobre projetos relacionado ao campo das artes. Mas o perfil das publicações é mais voltado ao universo literário, com o uso constante de citações de autores e obras diversas, lançamento de livros, conversas com escritores locais e nacionais, bem como divulgação de escritores. A partir de postagens neste perfil, divulga-se mais a produção literária local.

Com relação a publicações sobre eventos culturais, estas podem acumular as funções cultural e recreativa, no intuito de entreter a comunidade. Dentre estas notícias divulga-se sobre atividades ligadas a cinema, circo, sarau, dança e teatro, além de atividades literárias, como clubes de leitura e feiras do livro. Muitas publicações são feitas também com o propósito de incentivar o hábito à leitura, trazendo títulos diferenciados do acervo para alcançar gostos variados dos usuários.

Quando a postagem é sobre Exposição, por exemplo, percebe-se duas funções primordiais neste tipo de notícia, a educativa e a cultural, pois divulga-se manifestações culturais, mas com um papel educativo, principalmente na forma em que são apresentadas.

A **função recreativa** está bem presente nas publicações feitas pelas bibliotecas públicas, apresentando várias opções de atividades para a comunidade. Dentre estas atividades estão aquelas relacionadas a jogos e programação infantil com um perfil mais lúdico. Muitas bibliotecas inclusive oferecem uma programação de férias com jogos, filmes e hora do conto. Dentre as publicações de teor recreativo estão a divulgação de sorteio e memes diversos para descontrair.

Nesta linha de atuação com o público infantil, as notícias relacionam a função recreativa com a função educativa, principalmente nas atividades de mediação de leitura. Com ações como contação de histórias, a biblioteca também traz para seu espaço, além de um público variado de crianças, algumas turmas escolares em que podem ser trabalhadas atividades relacionadas à prática da leitura, trazendo o papel lúdico e também de aprendizagem contidos no ato de ler.

Por fim, a **função educativa** também está representada nas postagens analisadas para além das publicações já mencionadas em que a relaciona com outras funções. Nas postagens que apresentam esta função é visível a forma como a biblioteca auxilia a comunidade na busca por capacitação, apoio educacional e novos conhecimentos. Muitas publicações têm relação com a oferta de cursos e oficinas, tanto pela biblioteca, quanto pela prefeitura ou outras instituições públicas ou privadas da região. Além disso, também há a divulgação

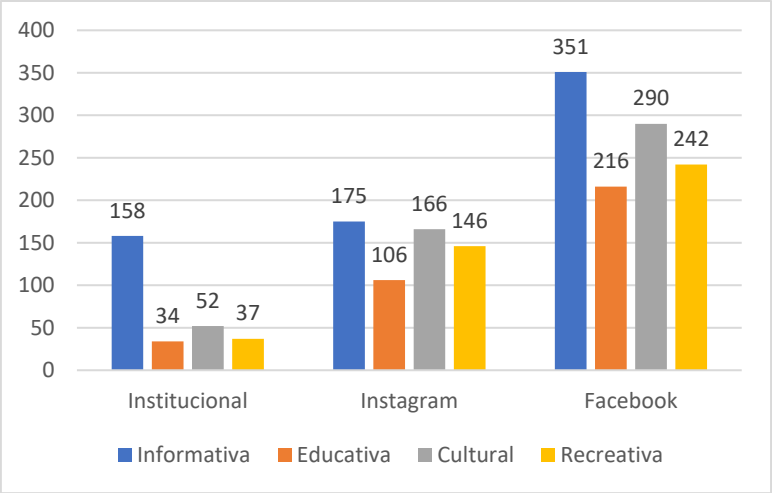
palestras e convenções, contemplando *lives*, bate-papo, encontros, roda de conversa, conferências e seminários.

Com relação às atividades feitas com alunos de escolas, a biblioteca pública posta sobre ações pedagógicas realizadas em parceria com escolas da cidade, exposições feitas por alunos e feiras escolares no espaço da biblioteca. Como apoio educacional, as postagens das bibliotecas se voltam para dicas, geralmente de português, bem como divulgação de informações relevantes para estudantes da comunidade como período de matrícula, programas educativos, oportunidades de monitoria e atividades voltadas para vestibulandos. Outras publicações muito frequentes nas páginas das bibliotecas públicas são relacionadas à divulgação das visitas escolares que ocorreram nos espaços das bibliotecas.

Com este levantamento foi possível verificar que as bibliotecas têm postagens bem equilibradas com relação as quatro funções. A publicação com função informativa é a mais frequente, tendo 35% do total. A cultural segue com 26%, a recreativa com 21% e, por fim, a educativa com 18%. Percebeu-se também que as bibliotecas utilizam mais o Facebook para divulgação, tendo 56% das publicações. Foram 842 tipos de publicação para o Facebook, 450 para o Instagram e 236 para páginas institucionais na Web.

Ao analisar os tipos de postagens por função e os tipos de páginas e perfis é possível verificar que a página institucional apresenta menos variedades de publicações, tendo a publicação informativa com maior frequência. Já o Facebook e o Instagram têm uma variedade maior nas postagens, mas seguindo um padrão na quantidade de cada função.

Gráfico 1 - Postagem por função



Fonte: Dados da pesquisa (2020).

No Gráfico 1 é possível constatar que, para essas duas plataformas, a publicação de maior frequência é aquela relacionada a função informativa, seguindo da cultura, recreativa e, por fim, da educativa.

A representação das funções nas postagens vai de encontro com a revisão de literatura ao identificar um aproveitamento maior da função informativa e menor da função educativa nas bibliotecas públicas. A identificação da função informativa nas postagens, numa porcentagem maior, se justifica inicialmente pela necessidade de esclarecer aos usuários quanto aos serviços, funcionamento e localidade da biblioteca, para sua utilização. O serviço de informação é percebido nos comunicados à comunidade, na divulgação frequente de informações utilitárias.

A segunda função mais identificada nas postagens é a cultural. Esta quantidade pode ser justificada pelo papel da biblioteca no desenvolvimento cultural e artístico da comunidade, como defende Milanesi (2003), visto a divulgação e realização de eventos variados. Outra questão que influencia nesta quantidade é a atuação relacionada à divulgação literária atividades relacionadas à leitura.

A justificativa da função educativa ser menos identificada nas postagens pode ser por conta da dificuldade dos profissionais da biblioteca no trabalho com ensino-aprendizagem apontado por Almeida Júnior (2003) e Andrade e Magalhães (1979). Outra questão é percebida pelos bibliotecários

evitarem essa função dentre as outras, entendendo ser missão de outros tipos de bibliotecas, como escolares e universitárias.

A função recreativa é representada em suas atividades lúdicas e literárias. Pelas postagens, essa função frequentemente é representada por publicações voltadas a atividades para o público infantil. Neste contexto, as bibliotecas públicas buscam incentivar a utilização de seus espaços pelo público infantil tanto em atividades voltadas para a aprendizagem quanto em atividades lúdicas variadas. Este esforço por parte das instituições condiz com algumas das doze missões da biblioteca pública proposta pela IFLA, Koontz e Gubbin (2012, p. 138), como "criar e fortalecer os hábitos de leitura nas crianças, desde a primeira infância [e] estimular a imaginação e criatividade das crianças e dos jovens".

Algumas outras questões foram identificadas com a análise do perfil de publicação das bibliotecas públicas. A primeira é que as páginas do Instagram têm mais engajamento do que a do Facebook, apesar do público interagir mais no Instagram, o Facebook ainda está sendo a plataforma principal de divulgação das bibliotecas.

Apesar de bibliotecas terem duas ou três dessas páginas para divulgação, nem sempre compartilham as publicações de forma sincronizada. Outra constatação interessante é a utilização de mídias sociais para realizar pesquisas com os usuários, incluindo pesquisa de opinião, usando algumas vezes a ferramenta de enquete disponibilizada no Facebook. Desta forma, a biblioteca pode obter informações do seu público com interações dinâmicas.

Outro fato percebido foi de que as bibliotecas divulgam mais os conteúdos próprios do que compartilhado de outras páginas. Somente dois perfis postavam exclusivamente conteúdos externos. Uma biblioteca, por exemplo, compartilhava publicações feitas por uma pessoa, provavelmente funcionário da instituição. Já outra biblioteca só repostava publicações da secretaria a qual era vinculada, mesmo que os conteúdos fossem sobre a biblioteca, primeiro era publicado no perfil da secretaria para, posteriormente, ser compartilhado no perfil da biblioteca no Facebook. Uma biblioteca também tinha a página

institucional compartilhada com outras bibliotecas da rede de bibliotecas públicas da sua região.

Uma observação final diz respeito ao momento relacionado a pandemia do COVID-19 em 2020. Muitas bibliotecas começaram a oferecer ou aumentar seus serviços online a partir do mês de março de 2020, período que iniciou a quarentena em vários estados brasileiros. Na maioria das páginas e perfis houve um aumento nas postagens em comparação a outros meses anteriores a fevereiro de 2020. Com uma presença maior nas redes sociais, as bibliotecas públicas deram continuidade à atuação com a comunidade, adaptando atividades como contação de histórias, palestras, clubes de leitura, sugestões de livros com acesso online, cursos e eventos culturais de forma online, em sua maioria realizando *lives* e vídeos.

6 Considerações finais

As bibliotecas públicas brasileiras que estão utilizando ambientes virtuais estão produzindo conteúdos em suas páginas, tanto institucional quanto nas redes sociais como Facebook e Instagram. Com uma presença de 50% no Facebook, as bibliotecas utilizam essa plataforma divulgando seus serviços, informando a comunidade, aproximando o público de suas raízes culturais e oferecendo todo tipo de serviços e produtos voltados as suas funções informativa, educativa, cultural e recreativa. Apesar de maior utilização do Facebook para divulgação de seus serviços e produtos, a divulgação em página institucional e Instagram segue o padrão de postagem só que em escala menor.

Tanto as páginas institucionais como o Facebook permitem colocar textos mais longos. São espaços habitualmente usados para divulgação de informação, com uma presença frequente de compartilhamento de links externos, divulgação que não é possível na plataforma do Instagram.

No Instagram, por ter um *design* voltado para a postagem de imagens, as bibliotecas precisaram se adaptar, divulgando fotos de eventos, visitação no espaço, acervo disponível, além de postar citações e avisos, como imagem. É uma plataforma que incentiva a criação de conteúdos próprios, reinventando a

comunicação com o público da biblioteca. O uso mais ativo desta plataforma foi percebido a partir do início de 2020.

Por fim, destaca-se que as bibliotecas utilizam o ambiente virtual em diversas plataformas para se aproximar de seu público, além de aumentar a visibilidade para a comunidade. Nisto é perceptível o empenho em apresentar não só informação, mas proporcionar uma divulgação cultural, educativa e recreativa.

Referências

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo F. de. **Biblioteca pública**: avaliação de serviços. Londrina: Universidade Estadual de Maringá, 2003.

ANDRADE, Ana Maria Cardoso de; MAGALHÃES, Maria Helena de Andrade. Objetivos e funções da biblioteca pública. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, Belo Horizonte, v. 8, n. 1, p. 48-59, 1979.

BERNARDINO, Maria Cleide R.; SUAIDEN, Emir J.; CUEVAS-CERVERÓ, Aurora. O uso do Facebook pelas bibliotecas públicas do estado do Ceará. **Revista de Ciência da Informação e Documentação**, Ribeirão Preto, v. 5, n. 1, p. 112-123, 2014.

BIBLIOTECA NACIONAL (Brasil). Coordenadoria do Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas. **Biblioteca pública**: princípios e diretrizes. 2. ed. Rio de Janeiro: Fundação Biblioteca Nacional, 2010.

BRASIL. Ministério do Turismo. Secretaria Especial da Cultura. Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas. **Informações das bibliotecas públicas**. Brasília, DF, 2015.

CALIL JUNIOR, Alberto; ALMENDRA, Gabriela. As apropriações do Facebook pelas bibliotecas públicas estaduais brasileiras. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 22, n. 1, p. 188-213, 2016.

COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL. **Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação nos equipamentos culturais brasileiros**: TIC cultura 2016. São Paulo: CGI.br, 2017.

CUNHA, Murilo Bastos da; CAVALCANTI, Cordélia Robalinho de Oliveira. **Dicionário de biblioteconomia e arquivologia**. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2008.

DIAS, Maria Matilde Kronka; PIRES, Daniela. **Formação e desenvolvimento de coleções de serviços de informação**. São Carlos: EdUFSCar, 2003.

GARCIA, Isabele Oliveira dos Santos; SÁ, Maria Irene da Fonseca e. Bibliotecas no Instagram: um estudo sobre o uso do aplicativo por unidades de informação. **Prisma.com**, Porto, n. 35, p. 108-151, 2017.

IFLA; KOONTZ, Christie; GUBBIN, Barbara (org.). **Diretrizes da IFLA para bibliotecas públicas**. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2012.

LESSA, Bruna Bomfim; GOMES, Henriette Ferreira. Bibliotecas públicas brasileiras e o Facebook: estratégias de interlocução e participação dos usuários. *In*: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 17., 2016, Salvador. **Anais** […]. Salvador: UFBA, 2016. p. 1613-1634.

MENDES, Maristela; SILVA, Franciéle Carneiro Garcês da; ALVES, Benilde Inácio Lopes. Utilização do Facebook pelas bibliotecas públicas municipais do estado de Santa Catarina. **Revista ACB**: **Biblioteconomia em Santa Catarina**, v. 20, n. 1, p. 41-48, 2015.

MILANESI, Luís. **A casa da invenção**: bibliotecas, centro de cultura. 4. ed. Cotia: Ateliê Editorial, 2003.

RETRATOS da leitura no Brasil. 5. ed. São Paulo: Instituto Pró-Livro, 2020.

THE STATISTICS PORTAL. **Global active usage penetration of leading social networks as of february 2020**. New York: Statista, 2020a.

THE STATISTICS PORTAL. **Leading countries based on Instagram audience size as of july 2020 (in millions)**. New York: Statista, 2020b.

THE STATISTICS PORTAL. **Most popular social networks worldwide as of july 20210, ranked by number of active users (in millions)**. New York: Statista, 2020c.

Four functions of the public library on social media

Abstract: It seeks to identify the representation of the functions of the public library based on what is published on its institutional pages, and on Facebook and Instagram profiles. The quali-quantitative survey was carried out across the country with a simple random statistical with a sampling error of 4%. With the research universe having 6055 public libraries in Brazil, the sample was determined in 547 institutions, from which 97 pages and profiles of 63 libraries from all regions of Brazil were reached. From the analysis of the posts in the period of two years, between July 2018 and June 2020, 1528 types of posts were reached, being possible to identify the relationship of what is published with the four functions of the public library: informative, educational, cultural and recreational. With diversified publications, the posts in greater quantity have an informative function. Even so, the other functions are very present in the virtual

environments of public libraries. It is concluded that a small number of public libraries use social media. In this use, there is a varied creation of content, dissemination of services and products and a new form of direct communication with its users.

Keywords: Public Library; Library functions; Reader training; Social networks; Posting from libraries.

Recebido em: 18/05/2021
Aceito em: 17/09/2021

Declaração de autoria:

Concepção e elaboração do estudo: Mariana Giubertti Guedes Greenhalgh e Lillian Maria Araujo de Rezende Alvares.
Coleta de dados: Mariana Giubertti Guedes Greenhalgh.
Análise e interpretação de dados: Mariana Giubertti Guedes Greenhalgh.
Redação: Mariana Giubertti Guedes Greenhalgh e Lillian Maria Araújo de Rezende Alvares.
Revisão crítica do manuscrito: Lillian Maria Araujo de Rezende Alvares.

Como citar

GREENHALGH, Mariana Giubertti Guedes; ALVARES, Lillian Maria Araujo de Rezende. As quatro funções da biblioteca pública nas mídias sociais. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 28, n. 2, e-114108, abr./jun. 2022. https://doi.org/10.19132/1808-5245282.114108

CC BY