

Bibliotecas no Instagram: um estudo sobre o uso do aplicativo por unidades de informação

Libraries in the instagram: a study on the use of the application by information units

Isabele Oliveira dos Santos Garcia

Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, Brasil
isabele.arievilo@gmail.com

Maria Irene da Fonseca e Sá

Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, Brasil
mariairene@facc.ufrj.br

Resumo

A Internet permite a emergência e criação de sites com os mesmos propósitos: conectar atores em diferentes locais, através de uma interface virtual. Dentre eles, estão os sites de redes sociais como Facebook, Twitter e Instagram. O presente trabalho é um estudo exploratório, com abordagem qualitativa e caráter descritivo, motivado em responder ao seguinte problema de pesquisa: como as bibliotecas utilizam o site de rede social Instagram e quais são seus objetivos? Para compor a amostra foram selecionadas cinco bibliotecas: Biblioteca Complutense em Espanha, Biblioteca Mario de Andrade em Brasil, Biblioteca Nacional do Brasil, Biblioteca Pública Digital do Chile e a Biblioteca Pública de Nova Iorque, nos Estados Unidos. Os resultados das observações revelam que as bibliotecas selecionadas utilizam o Instagram com o objetivo de divulgar suas atividades, seus eventos, programas e projetos, seu acervo e seus serviços. As bibliotecas ainda pretendem indicar fontes de pesquisa, utilizar os posts no Instagram para provocar curiosidade e estar na rede de contatos dos usuários, o que lhes

Abstract

The Internet allows the emergence and creation of sites with the same purposes: connecting actors in different locations through a virtual interface. Among them are social networking sites like Facebook, Twitter and Instagram. The present work is an exploratory study, with a qualitative and descriptive approach, motivated to answer the following research problem: how do libraries use the Instagram social network site and what are their objectives? To compose the sample, five libraries were selected: the Complutense Library in Spain, the Mario de Andrade Library in Brazil, the National Library of Brazil, the Chilean Digital Public Library and the New York Public Library in the United States. The results of the observations show that the selected libraries use Instagram to disseminate their activities, their events, programs and projects, their collection and their services. Libraries are also meant to point out search sources, use posts on Instagram to provoke curiosity and be in the users' network of contacts, which allows them to observe their popularity on this social networking site.

permite observar sua popularidade neste site de rede social.

Palavras-chave: Bibliotecas, Websites de Redes Sociais, Instagram. **Keywords:** *Libraries, Social Networking Websites, Instagram*

1. Introdução

A Sociedade da Informação pode ser definida como “[...] uma nova era em que a informação flui a velocidades e em quantidades há apenas poucos anos inimagináveis, assumindo valores sociais e econômicos fundamentais.” (Takahashi, 2000: 3). Esta é a realidade social, econômica e informacional de muitas sociedades e países ao redor do mundo, sendo caracterizada por uma série de atributos e fenômenos que podem ser observados nas atividades diárias de pessoas e instituições. A Internet é um destes fenômenos da Sociedade da Informação, pois possibilita que a informação flua rapidamente, conectando simultaneamente, atores em regiões distintas. Para Castells (2003) a Internet é a rede das redes, com potencial para abranger uma quantidade cada vez maior de atores. A partir deste fenômeno, emergem os recursos capazes de abarcar em uma única plataforma, um único espaço no meio virtual, atores com interesses e conhecimentos comuns e estabelecendo laços entre eles. São os *websites* de redes sociais.

Websites mais populares como o Facebook, Instagram e Twitter possuem milhões de usuários cadastrados e este número cresce a cada dia. Em 2010, o *website* de rede social Facebook, possuía 600 milhões de usuários. No ano de 2015, a organização responsável pelo *website*, revelou que neste mesmo ano, mais de um bilhão de pessoas estavam no Facebook, número que lhe garantiu a posição de maior *site* de rede social, seguido do *Instagram* com 500 milhões de usuários (Facebook, 2016). Os *websites* de redes sociais, de acordo com Araújo e Assis (2011), acabam por influenciar a forma de relacionamento entre os atores.

Neste cenário, as bibliotecas e unidades de informação necessitam lidar com as novas ferramentas e tecnologias desenvolvidas em uma velocidade cada vez maior, com um universo de informação cada vez mais amplo, compartilhado e dinâmico, com novas demandas informacionais e com usuários cada vez mais conectados nos *sites* de redes sociais.

Partindo destas observações, o presente estudo busca compreender como as bibliotecas estão utilizando o *website* de rede social Instagram e para quais objetivos.

A justificativa para o desenvolvimento deste trabalho está em compreender como os *websites* de redes sociais, especificamente o *Instagram*, podem ser úteis para as unidades de informação. Sob a perspectiva da Biblioteconomia, o *Instagram* pode colaborar com a ideia de biblioteca centrada no usuário, facilitando sua comunicação e interação com o mesmo, sendo parte da sua rede de contatos e amigos. Sob uma perspectiva da Gestão de Unidades de Informação, o *Instagram* é uma forma de divulgação da biblioteca, podendo também ser utilizado para mensurar sua popularidade na Internet, nos *websites* de redes sociais e propõe um novo desafio aos profissionais bibliotecários, pois a ferramenta requer competências destes profissionais para que possam realizar uma gestão adequada do perfil das bibliotecas. E também coloca a atuação dos bibliotecários em colaboração com quem realiza esta gestão, através do fornecimento de materiais e informações para compor o conteúdo a ser postado e disponibilizando informações tanto sobre a biblioteca quanto sobre os próprios usuários. O *Instagram* é um aplicativo de rede social que permite o compartilhamento de fotos e vídeos com os contatos da rede social de cada usuário. “[...] é uma maneira divertida e peculiar para compartilhar sua vida com os amigos através de uma série de imagens. Tirar uma foto com o seu celular, em seguida, escolher um filtro para transformar a imagem em uma memória para sempre. (INSTAGRAM, 2016a, não paginado, tradução nossa)”. A ideia surgiu devido à paixão de seus criadores por fotografias e para proporcionar uma plataforma onde as fotos tiradas com câmeras de celular pudessem ser postadas com um visual de fotografia profissional, maximizando o tempo de compartilhamento para instantaneamente (Instagram, 2016c). Essa instantaneidade se revela no próprio nome do aplicativo, já que *Instagram* vem da composição entre a palavra *instant*, (instante) e *telegram* (telegrama), que sugere a ideia de envio rápido de mensagens (Instagram, 2016c).

Portanto, a proposta do *Instagram* de compartilhar momentos por meio de fotografias pode colaborar com a construção da imagem que os usuários fazem da biblioteca; instigá-lo a conhecer melhor suas atividades, seu espaço; visualizá-la como um local vivo, dinâmico, que pode proporcionar diversas experiências e inspirar a construção de diferentes tipos de conhecimento. E seguindo o pensamento de Anderson (2016), “Contar uma história é um

conceito que bibliotecas e bibliotecários estão bastante familiarizados e o Instagram é uma excelente ferramenta para contar histórias.” (Anderson, 2016: 12, tradução nossa).

Assim, o objetivo do trabalho foi identificar os usos da ferramenta Instagram por bibliotecas, assim como seus objetivos. Para tal, buscou-se descrever as principais características das publicações feitas pelas bibliotecas em seu perfil no *site* de rede social Instagram, a fim de identificar seus usos; estudar os usos de redes sociais, especificamente o *Instagram*, por unidades de informação e avaliar os diversos usos do *Instagram* nas unidades de informação selecionadas a fim de identificar seus objetivos.

2. Metodologia

Trata-se de um estudo exploratório, com abordagem qualitativa e caráter descritivo. O estudo caracteriza-se como exploratório, pois precisou buscar em duas fontes, nos *sites* das bibliotecas e no *website* de rede social Instagram, indicação da existência do cadastro de bibliotecas na plataforma, para futura seleção das unidades que iriam compor a amostra e também, como destacam Marconi e Lakatos (2003) para um maior entendimento do objeto de pesquisa, no caso a ferramenta Instagram.

A abordagem qualitativa justifica-se pela necessidade de interpretar e analisar os fatos e os aspectos observados no contexto selecionado. O caráter é descritivo, pois houve a necessidade de descrever as características das bibliotecas e de seu perfil no Instagram. Como campo de pesquisa, este trabalho não possui campo bibliográfico ou documental, mas sim o campo empírico que será a plataforma do aplicativo Instagram para observação e análise do perfil cadastrado das unidades de informação selecionadas, e para observação e análise das postagens feitas por elas.

Considera-se a população deste trabalho, todas as bibliotecas que possuem um perfil na plataforma Instagram. A seleção da amostra se deu com base nos seguintes aspectos: (1) bibliotecas localizadas na Europa e Américas; (2) bibliotecas localizadas em países cujo idioma principal é o português, espanhol ou inglês; (3) importância da biblioteca em seu contexto, ou da instituição ao qual está vinculada; (4) ter cadastro no Instagram, ou seja, ter um perfil (5) perfis no Instagram com mais de um ano, ou que foram criados no começo do ano de 2016. A opção por trabalhar com o contexto internacional se deve à oportunidade de visualizar como

diferentes instituições, em diferentes contextos lidam com o Instagram. Assim foram selecionadas as seguintes bibliotecas: no Brasil, Biblioteca Nacional que é considerada uma das mais importantes bibliotecas nacionais do mundo e a Biblioteca Mario de Andrade, uma das mais importantes instituições de pesquisa do país; na Europa, Biblioteca da Universidade Complutense que está vinculada à Universidade Complutense de Madri, uma das instituições de ensino mais antigas do mundo; nos Estados Unidos, a Biblioteca Pública de Nova Iorque, por se tratar de uma das principais instituições públicas a nível global e por fim, a Biblioteca Pública Digital do Chile, por ser uma iniciativa inovadora no Chile. No presente estudo, optou-se pela escolha de bibliotecas de tipos variados - duas bibliotecas públicas, uma nacional, uma digital e outra universitária – pois acredita-se que esta diversidade pode trazer respostas mais ricas e variadas para o problema de pesquisa.

Os dados coletados para o desenvolvimento da pesquisa são considerados primários, pois não são baseados em pesquisas anteriormente realizadas, pois foram retirados dos perfis estudados. Os *sites* institucionais das unidades de informação serviram para descrevê-las e identificar suas características, objetivos, público-alvo, serviços e atividades. A técnica de coleta de dados escolhida foi a observação - observação do perfil de forma geral e de algumas imagens aleatórias. A observação foi utilizada não no sentido de deixar o fenômeno acontecer e relatá-lo, mas sim, no sentido de observar o que foi postado pelas bibliotecas no Instagram, buscando semelhanças, diferenças, características e a identificação de padrões nas publicações. A descrição do perfil do Instagram foi realizada de acordo com categorias formuladas a partir de dois aspectos: o tipo de biblioteca, ou seja, recursos informacionais e físicos que este modelo propõe oferecer e nos recursos que a ferramenta Instagram contempla. São elas:

- a) Acervo: obras e itens em diferentes suportes que compõem a coleção da biblioteca e suas fontes informacionais. Incluem-se neste grupo os livros, materiais iconográficos, cartográficos, periódicos, entre outros;
- b) Eventos: atividades culturais, artísticas, educacionais, de entretenimento e lazer realizadas pela biblioteca ou no espaço da biblioteca. São as atividades que proporcionam algum tipo de experiência, como palestras, *shows*, teatro, exposições;

- c) Serviços: algum recurso intangível oferecido pela biblioteca que satisfaz uma necessidade, como: os empréstimos de materiais, programas educacionais, pesquisa e auxílio de bibliotecários, acesso a ferramentas tecnológicas, entre outros;
- d) Espaço: imagens do ambiente externo e interno da biblioteca;
- e) *Hashtags*: este recurso é fornecido pelo Instagram e como categoria tem o objetivo de verificar se as bibliotecas fazem uso das *hashtags* em suas publicações e de que forma. Os perfis são variados. Alguns possuem muitas publicações outros não. Considerando este aspecto, as observações foram feitas do perfil de forma geral, ou seja, na página principal do perfil e com base em imagens aleatórias. Não foi estabelecida uma quantidade de imagens, nem um período em um espaço de tempo, pois os perfis foram criados em épocas distintas. Essa diversidade também justifica a inexistência de aspectos relativos a certas categorias, ou seja, não são todas as bibliotecas que apresentaram em seu perfil aspectos referentes ao acervo, aos eventos, aos espaços ou aos serviços.

3. Resultados

Seguem as descrições e análises referentes aos objetivos e usos do Instagram pela Biblioteca Complutense, Biblioteca Mário de Andrade, Biblioteca Nacional, Biblioteca Pública Digital e Biblioteca Pública de Nova Iorque.

3.1. Biblioteca Complutense

A Biblioteca da Universidade Complutense (BUC) é um sistema de bibliotecas universitárias vinculadas à *Universidad Complutense de Madrid* (UCM). Esta universidade é reconhecida como uma das instituições de ensino mais antigas da Europa. O início de sua construção data do século XIII, na cidade de Alcalá de Henares e foi uma reunião de diversas instituições de ensino da região ao longo do tempo (UCM, [201-]) representando um marco na transição da Idade Média para a Idade Moderna: “A universidade foi influenciada pelo pensamento renascentista e os ideais de humanismo contra a velha concepção das universidades medievais.” (UCM, [201-], não paginado, tradução nossa). Além disso, a instituição serviu como modelo para o desenvolvimento de outras instituições na América Latina (UCM, [201-

]). Atualmente, a UCM está localizada na capital espanhola Madri e se divide em dois campus - Moncloa e Somosaguas. As origens da biblioteca acompanham a história da criação da universidade, pois desde sua fundação houve a preocupação em se obter um espaço que pudesse guardar a produção intelectual de suas unidades (Biblioteca De La Universidad Complutense, [201-]d). A inauguração da BUC data de 1822, quando na ocasião a instituição foi transferida para Madri. A biblioteca incorporou ao seu acervo obras de diversas instituições de ensino, também incorporadas pela instituição (ou seja, instituições de ensino de Madri tornaram-se parte da universidade) (Biblioteca Da Universidade Complutense, [201-]d). Estas obras estão hoje sob a guarda da Biblioteca Histórica, considerada a “[...] a segunda biblioteca de Madri no volume de livros anteriores no século XIX, após a biblioteca Nacional, e, sem dúvida, ocupa uma posição entre as cinco maiores bibliotecas em Espanha.” (Biblioteca De La Universidad Complutense, [201-]d, não paginado, tradução nossa). O sistema de bibliotecas Complutense soma 26 unidades, mais o centro histórico que abrange a biblioteca de obras raras. Seu acervo fragmentado entre as unidades é rico em diversidade de materiais que podem ser localizados por meio da busca no catálogo, contando com periódicos, livros físicos e eletrônicos, material iconográfico e cartográfico, textos de conclusão de curso (teses e dissertações), obras de referência e acesso a bases de dados, bibliotecas digitais e catálogos em parcerias com outras instituições. (Biblioteca De La Universidad Complutense, [201-]c).

Dentre os serviços proporcionados pela biblioteca estão aqueles relacionados as atividades próprias de uma biblioteca universitária, como empréstimo e reserva de material, serviços para com outras bibliotecas, empréstimos, doações, apoio à pesquisa com ferramentas que ajudam a gerenciar e organizar citações ao longo dos documentos, acesso as bibliografias recomendadas e complementares dos cursos em cada fase, programas de competência em informação, entre outros (Biblioteca De La Universidad Complutense, [201-]e). Os eventos realizados pela BUC são exposições nos espaços das unidades do sistema, que por vezes trazem materiais do próprio acervo, inspirados em algum tema que possa ser de interesse dos usuários ou com base em eventos realizados na cidade ou em outras instituições. Um exemplo de exposição foi feita na Biblioteca Histórica em comemoração aos 400 anos da morte de Miguel de Cervantes, que trazia itens de tapeçaria com cenas de Dom Quixote retratadas, feitas no século XVIII e a Semana de Letras que acontece anualmente na universidade e trouxe exposições, bate-papos, concursos e palestras ([UCM](#), 2016).

A atuação no ambiente virtual feita pela BUC é por meio de *blogs*, Facebook, Twitter, Youtube, Flickr, Instagram, Slideshare, sendo que cada uma das unidades possui um perfil próprio em algumas dessas redes. Informações sobre seus recursos, serviços e história estão agrupadas no *site* da própria biblioteca. As obras dos acervos das bibliotecas que estão digitalizadas e prontas para consulta podem ser recuperadas no catálogo da *Colección Digital Complutense*. Estes arquivos também estão disponíveis em bases e bibliotecas digitais, cujo acervo é formado a partir de parcerias e iniciativas entre instituições para a divulgação de seu acervo digital em uma base conjunta. A BUC participa destes projetos, disponibilizando algumas coleções, como a de mapas do século XV ao XIX, disponíveis na *The European Library* (em português, Biblioteca Europeia) (BibliotecaDe La Universidade Complutense, [201-]b).

O perfil no Instagram da Biblioteca da Universidade Complutense possui 499 seguidores e apresenta a informação de que é o perfil oficial da biblioteca, seguido pelo endereço de seu *site* principal. A primeira publicação foi feita em setembro de 2015 e neste um ano de perfil, ao todo foram feitas 26 publicações (Biblioteca Complutense, 2015). Nos meses de março e abril foram publicadas ao menos uma imagem por semana e em alguns dias, até duas ou três. As publicações seguiram até o mês seguinte (maio), mas só retornaram no mês de setembro, ocasião em que muitas fotos foram postadas ao mesmo dia para mostrar a comemoração ao início do ano letivo (que na Espanha acontece em setembro) e a recepção aos novos alunos.

Ao longo da pesquisa, percebeu-se que as postagens do perfil da Biblioteca da Universidade Complutense são baseadas nas atividades que acontecem na instituição e na própria unidade, que acabam por determinar a sequência temática das fotos e o dia das publicações. Estas são descritas por meio de legendas breves, com uma linguagem simples e utilizando como recursos *hashtags* e em alguns *posts*, o *check in*. As fotos publicadas retratam eventos, alguns itens do acervo e espaços da biblioteca que serão descritos mais detalhadamente a seguir. Na categoria Serviços, não foram observados *posts* feitos exclusivamente para ilustrar os serviços da biblioteca.

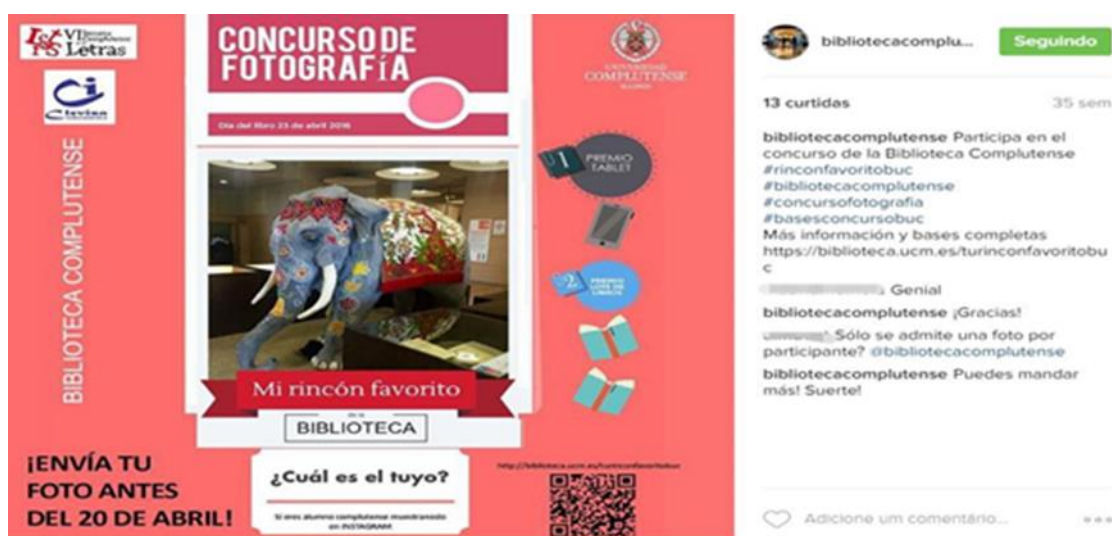
- Acervo

Entre as 26 publicações, 3 são relacionadas diretamente ao acervo. Uma delas é um livro do acervo da Biblioteca Histórica, que contém entre suas páginas um projétil da Guerra Civil

Espanhola (Biblioteca Complutense, 2016b). As outras duas imagens são fotos das Tábuas Afonsinas, feitas entre 1263 e 1272, das quais a BUC possui algumas como parte da coleção na biblioteca de Geografia e História (Biblioteca Complutense, 2016e).

- Eventos

Figura 1 - **Concurso de Fotografias no Instagram**



Fonte: Biblioteca da Universidade Complutense (2016d)

As atividades mais divulgadas no perfil foram o concurso de fotografias no Instagram da Biblioteca e a recepção aos novos alunos da universidade. O concurso de fotografias foi parte das atividades da *VI Semana Complutense de las Letras* e do Dia do Livro em abril de 2016. Neste concurso, os alunos eram estimulados a postar fotos mostrando seu lugar favorito da Biblioteca Complutense e posta-lá no Instagram com a [hashtag#rinconfavoritobuc](#) (em português, lugar favorito). As instruções sobre o concurso e prêmios para os ganhadores foram postadas em uma sequência de *pôsters* eletrônicos no decorrer do mês de abril na plataforma, indicando ainda *links* para mais informações (Biblioteca Complutense, 2016d). Fotografias dos ganhadores do concurso também foram divulgadas no Instagram. A recepção aos novos alunos foi feita na *I Jornada de Bienvenida a los Estudiantes UCM* (em português, I Jornada de Boas Vindas aos Estudantes) evento realizado para informar aos novos alunos sobre os serviços e atividades que a universidade dispõe. Neste evento, a biblioteca possuía um *stand* para falar sobre os serviços e recursos que oferece. Fotografias da Jornada e do trabalho dos bibliotecários foram publicadas no Instagram. Nessas imagens, percebe-se além

da divulgação do evento, a apresentação para os novos alunos e potenciais usuários, dos recursos que a biblioteca pode oferecer ao longo de sua formação.

- Espaço

As primeiras fotografias postadas no Instagram trazem um pouco do espaço da biblioteca, especificamente da biblioteca Maria Zambrano, que atende o Departamento de Filologia. A biblioteca também publicou como forma de divulgar a exposição de tapeçarias em maio, a foto de uma sala da Biblioteca Histórica, organizada para esta coleção (Biblioteca Complutense, 2016c). Nesta imagem apresentam-se duas categorias utilizadas no trabalho: espaço da biblioteca relacionado aos eventos que ela realiza.

- *Hashtags*

Os *posts* da BUC possuem uma *hashtag* em sua descrição que ilustra o tema da postagem. Em algumas publicações, as legendas não descrevem o conteúdo da imagem por meio de textos corridos, mas sim pelo uso das *hashtags*. As *hashtags* mais utilizadas são: *#ucm*, *#bibliotecas* e *#bibliotecacomplutense*. Estas últimas inserem os *posts* feitos pela biblioteca na galeria de *posts* semelhantes no Instagram, com imagens de outros usuários. Outras *hashtags* são utilizadas de acordo com o tema da imagem. Como exemplo, no concurso de fotografias, as *hashtags* mais utilizadas foram [#rinconfavoritobuc](#) e [#concursofotografia](#) que descrevem o concurso e seu tema. A foto da exposição em comemoração ao centenário da morte de Miguel de Cervantes foi publicada sobre a *hashtag* [#400cervantes](#) [#donquijote](#), referência aos 400 anos da morte de Miguel de Cervantes e a sua principal obra, Dom Quixote. Outra *hashtag* que descreve a exposição é [#tapestry](#) (em português, tapeçaria). As imagens da jornada de boas vindas foram descritas com a *hashtag* [#bienvenidaucm2016](#) (bem vindo Universidade Complutense de Madri 2016) juntamente com a *hashtag* *#bibliotecacomplutense*. Para imagens da Biblioteca Histórica assim como de seu acervo, utiliza-se a *hashtag* *#bibliotecahistoricaucm*. Outra *hashtag* observada é [#bibliotecamariazambrano](#), em referência a biblioteca Maria Zambrano, o que também marca o local do *post*.

3.2. Biblioteca Mário de Andrade

A Biblioteca Mário de Andrade (BMA) é uma das maiores bibliotecas públicas do Brasil e segundo dados da Secretaria de Cultura do Estado de São Paulo é uma das mais importantes

instituições de pesquisa do Brasil (São Paulo, [201-]b). Sua fundação data de 1925 na Rua 7 de abril, sendo inaugurada um ano depois e transferida para a Rua da Consolação na cidade de São Paulo, em 1942 (São Paulo, [201-]b). Um dos marcos para a BMA foi a gestão do diretor Rubens Borba de Moraes, que criou a seção de obras raras e especiais, que contribuiu para seu *status* de importante biblioteca de pesquisa. A Seção de Obras Raras foi constituída a partir da compra e doação de bibliotecas e coleções privadas de personalidades respeitáveis do Brasil. Dentre essas aquisições, está a compra da biblioteca privada do senador e ministro das Relações Exteriores, Felix Pacheco, que reunia dentre as obras raras, obras de Brasileira (São Paulo, [201-]b).

Além das coleções que integram a Seção de Obras raras, a BMA possui coleções para diversos interesses. São elas: obras de referência, Literatura, Artes, Sociologia, Filosofia, Política, Meio Ambiente, Esportes, Ciências Exatas, História, entre outros assuntos, sendo que uma parte está na Seção Circulante, aberta ao público 24 horas por dia, exceto nos feriados. Outro tipo de acervo são os materiais cartográficos que compõem a Mapoteca e os periódicos da Hemeroteca (São Paulo, [201-]a).

Um terceiro aspecto que chama a atenção na Biblioteca Mário de Andrade são as atividades culturais que acontecem no próprio espaço da instituição. As atividades e eventos são exposições de fotografias, pinturas e esculturas, *shows*, lançamentos de livros que acontecem no terraço da biblioteca; palestras, debates, sessões de cinema, apresentações teatrais e musicais realizadas no auditório; exposições de gravuras realizadas no espaço da Galeria da Gravura Brasileira. Além dos ambientes destinados à realização de eventos, a biblioteca conta com áreas de convivência onde podem ser realizados cursos e a sala de convivência destinada à estudos e momentos de lazer dos usuários (Biblioteca Mário De Andrade, [2016]?).

Os serviços da BMA incluem o empréstimo e reserva de itens, mediante o cadastro em alguma instituição do Sistema de Municipal de Bibliotecas (SP), acesso a computadores e Internet e visitas guiadas. Informações sobre as obras podem ser localizadas no catálogo *online*. Para buscar informações tanto sobre a biblioteca quanto sobre sua programação, o usuário pode contar com o *site* principal, vinculado à Secretaria de Cultura da cidade de São Paulo, os perfis no Instagram e Facebook e com o *blog* da biblioteca, *Blog da BMA*.

As primeiras publicações da Biblioteca Mário de Andrade no Instagram aconteceram em junho de 2014. A descrição geral do perfil revela o *site* principal da instituição, os mais de 1.900 seguidores e as 277 postagens feitas ao longo deste tempo (Biblioteca Mário De Andrade, 2014a). A BMA possui um uso interessante de seu perfil no Instagram: observa-se que a ideia principal é divulgar a programação cultural e artística que acontece na biblioteca. Ou seja, todas as publicações feitas tratam dos eventos sediados na BMA, incluindo palestras, *shows*, apresentações musicas e teatrais, oficinas e cursos, exposições, lançamento de livros, entre outros. *Posts* sobre o acervo e sobre os serviços (de forma explícita) não são feitos ou divulgados neste *site* de rede social. Para este perfil, considerou-se então a classificação das imagens nas categorias Eventos, Espaço e *Hashtags*.

- Eventos

Diversos são os eventos que acontecem na BMA. Muitos são parte de projetos culturais e artísticos, trazem aprendizado ao público, momentos de entretenimento e lazer. Desde a criação do perfil são postadas imagens destes eventos. *Posts* desta categoria informam sobre as atividades futuras na programação da biblioteca ou registram o antes, o durante e o depois das apresentações. Um desses exemplos pode ser visto nas publicações de 30 de junho de 2014 sobre a peça teatral “Como ser uma pessoa pior”, como parte das apresentações da temporada Teatro na Mário. As imagens retratam em sequência, o público em fila para entrar no teatro, depois o público se organizando dentro do teatro, minutos antes da peça começar e por fim, imagens da *performance* artística de Lulu Pavarin no momento da peça (Biblioteca Mário De Andrade, 2014c). As últimas postagens de 2014 são fotos da Oficina de Monstros realizadas na BMA. Esta oficina dividida em três etapas: roda de conversa, elaboração das máscaras e painel coletivo com desenhos de monstros, e tinha como objetivo estimular a criatividade em crianças a partir do desenho de monstros (São Paulo, 2015). Nove fotos dessa oficina foram postadas consecutivamente e retratavam os desenhos e máscaras feitos pelas crianças no mês de abril de 2015, imagens do perfil do Instagram convidavam o público para participar do primeiro Chorinho no Terraço do ano, projeto criado em 2014 e realizado quinzenalmente aos sábados no terraço da BMA, trazendo artistas que se apresentam em uma roda de samba. As fotografias ilustravam a preparação dos artistas antes do *show* e na legenda um convite ao público para comparecer ao espaço (Biblioteca Mário De Andrade,

2015b). Em junho de 2015, outra série de fotografias retratou o evento “Festival Afreaka: encontros entre Brasil e África Contemporânea”, sobre as artes, literatura e ciências do mundo africano. imagens postadas antes do evento, fizeram a chamada para o *workshop* de penteados para cabelos crespos com o grupo Manifesto Crespo (Biblioteca Mário De Andrade, 2015a). Outro festival da BMA aconteceu em fevereiro de 2016, o Invasão Carioca, trazendo o lançamento do livro Larica Carioca como parte das atividades. Em abril de 2016, para divulgar a exposição Gravura na Ponta da Faca, a biblioteca postou diversas imagens ilustrando os processos anteriores a abertura da exposição realizada na Hemeroteca da BMA. As imagens traziam a mesma legenda “*Making of Gravura na Ponta da Faca. Abertura 9 de abril, às 11h*”, indicando o nome da exposição e informações sobre local e data, para o público interessado em prestigiar. Como atividade de lazer e entretenimento, no mês de novembro a biblioteca realizou um Encontro Municipal de RPG, para aqueles que gostam do jogo ou que querem aprender a jogar. Algumas publicações divulgaram o encontro e as partidas.

Figura 2 - Making of Gravura na Ponta da Faca



Fonte: Biblioteca Mário De Andrade (2016c)

- Espaço

As imagens dos ambientes externos e internos da BMA estão relacionadas aos seus eventos. A publicação destes espaços retratam o auditório, a fachada da biblioteca, a área externa do terraço, salas destinadas a exposições; espaços que sofreram algum tipo de intervenção artística seja de materiais, peças em exposições, ou com a apresentação de algum artista. Dois exemplos de proposta de intervenção foram realizadas para o Festival Afreaka, com a pintura

em grafite feita por grafiteiros na parede da Hemeroteca e outra foi o mosaico feito pela artista Regina Silveira para enfeitar a calçada que cerca o prédio da BMA. A biblioteca postou fotos da pintura e do mosaico ao longo dos processos de criação.

- *Hashtags*

A Biblioteca Mário de Andrade pouco utiliza *hashtags* em suas publicações. Em alguns eventos ela cria uma *hashtag* própria que faz referência a atividade, como por exemplo as fotos postadas sobre a Oficina de Monstros estavam acompanhadas em sua legenda da *hashtag#oficinademonstros*. No primeiro ano do perfil, algumas fotos de atividades continham na legenda a *hashtag#gratuito*, para indicar que não era necessário pagamento para participar do evento. Algumas apresentações musicais postadas no Instagram levaram as [*hashtags#music,#música*](#), [*#instrumental*](#), [*#violão*](#), [*#art*](#), uma referência a música como manifestação artística e ao tipo de espetáculo do momento. Outra *hashtag* utilizada é a *#BMA*, sigla da Biblioteca Mário de Andrade, fazendo uma alusão a instituição. Os *posts* são descritos por meio de legendas curtas e simples, não ultrapassando mais do que 5 linhas de texto. Algumas utilizam um tom de humor para atrair a atenção e trazer uma informalidade. Estas legendas no geral não descrevem o conteúdo da imagem, mas sim, correspondem a atividade ou evento que aquela foto busca ilustrar. Alguns padrões podem ser notados nas imagens. Primeiro: elas estão sempre acompanhadas de pessoas. Estas pessoas são usuários da biblioteca ou participantes das atividades. São poucas as imagens sem pessoas. Segundo: as imagens em sua maioria possuem um “tom artístico”, ou seja, o objeto retratado está fora de foco propositalmente, ou são editadas em aplicativos paralelos para destacar as cores mais presentes nos momentos e locais em que foram tiradas, ou apenas para transmitir o mais próximo possível da realidade, o olhar sem a lente. Terceiro: as fotos possuem um padrão sequencial de publicação. As imagens não possuem uma periodicidade pré-determinada para serem postadas, aparentemente – muitas vezes os *posts* acompanham o dia em que o projeto acontece, como por exemplo, fotos do Teatro na Mário, são publicadas as segundas-feiras, dia de apresentação das peças. Mas percebe-se que existe uma preocupação de informar ao público a programação da biblioteca, por meio de imagens de *making of* das exposições, imagens que retratam a preparação dos artistas antes do *show*, os preparos que antecedem

algum evento. E também são feitas publicações simultaneamente aos eventos e em alguns casos, depois deles.

3.3. Biblioteca Nacional

A Fundação Biblioteca Nacional do Brasil (BN) é considerada pela UNESCO uma das principais bibliotecas nacionais do mundo e a maior da América Latina. Sua origem remonta a chegada da família real portuguesa ao Brasil em 1808, que trouxe mais de 60 mil itens da Real Biblioteca Portuguesa e outros milhares ao final de 1811 (Fundação Biblioteca Nacional [2016?]e). A biblioteca está localizada na região central do Rio de Janeiro. Possui mais de 9 milhões de itens em seu acervo, dentre obras raras, manuscritos, mapas, fotografias, desenhos, gravuras, arquivos sonoros, publicações seriadas, etc.

A Biblioteca Nacional fornece alguns serviços para seus usuários como Direitos Autorais, o *International Standard Book Number* (ISBN), Serviços a Distância, Intercâmbio entre bibliotecas e a Biblioteca Acessível destinada a pessoas com necessidades especiais (Fundação Biblioteca Nacional [2016?]f). Outros serviços são os Programas de Fomento e o Prêmio Literário que visam a valorização da cultura brasileira. Frequentemente a BN realiza exposições, cursos e eventos para o público em geral nos espaços que pertencem a Fundação. Dentre essas atividades estão as conversas com autores, oficinas literárias, prêmios e projetos de incentivo a leitura, apresentações musicais, *workshops*, seminários, palestras, conferências, concursos, (Fundação Biblioteca Nacional [2016?]b). Para serviços e necessidades específicas, o usuário pode contar com o catálogo *online* geral, catálogos específicos de cada departamento e com a BNDigital. A BNDigital possui mais de um milhão de itens digitalizados pela biblioteca, divididos em Hemeroteca Digital, para busca de periódicos, Exposições que são as mostras virtuais, Dossiês, coleções com itens digitalizados sob um tema específico e os Artigos, parte dos periódicos organizados na Hemeroteca Digital (Fundação Biblioteca Nacional [2016?]c). Outras fontes de pesquisa são os portais em parcerias com outras instituições, como a Brasileira fotográfica, fruto de uma associação com o Instituto Moreira Salles e a Biblioteca Digital Luso-Brasileira em parceria com a Biblioteca Nacional de Portugal. Nos *sites* de redes sociais, a BN possui perfis no Facebook, Twitter, e Instagram, que será analisado a seguir.

O primeiro *post* realizado no Instagram pela Biblioteca Nacional no Instagram foi feito em setembro de 2015 e mostra um olhar sob o teto do prédio principal da instituição, captado por uma lente fotográfica. O perfil da BN possui atualmente cerca de 4 mil seguidores e 167 publicações. Na descrição, consta a informação de que este é o perfil oficial da biblioteca, o endereço de sua página no Facebook, perfil no Twitter, endereço do *site* e do *blog* oficial, o *Blog* da BN (Fundação Biblioteca Nacional, 2015b).

- Acervo

A BN publica em seu perfil do Instagram imagens do seu acervo tendo como critério algum acontecimento que marca o dia e datas comemorativas. Algumas destas imagens são classificadas em séries de temas já criados pela instituição, também publicados no *blog*, *site* e no perfil no Facebook. Nesta série relacionada ao acervo, tem-se o FBN História trazendo datas comemorativas, personagens e acontecimentos do passado como forma de lembrança e o FBN Homenagem, série que celebra e homenageia alguma personalidade. A instituição também utiliza imagens de seu acervo para dar visibilidade as suas coleções, atrair a atenção do usuário para algum acontecimento histórico, para os projetos de digitalização e novos itens digitalizados, tratados e incorporados à Brasileira Fotográfica e a BNDigital. Os itens mais publicados são fotografias, gravuras, manuscritos, páginas de periódicos, partituras e desenhos. Imagens de livros do acervo da BN quase não são postadas. Alguns exemplos destes critérios e fontes informacionais podem ser observados nas descrições feitas a seguir. Em lembrança a Revolução Constitucionalista de 1932, a instituição publicou a primeira página do jornal O Imparcial do dia 2 de outubro de 1932, com a notícia do possível fim da Revolução (Fundação Biblioteca Nacional, 2015f). A imagem é acompanhada de uma descrição de seu conteúdo e um tópico sobre a Revolução Constitucionalista. Em homenagem ao aniversário de D. Pedro II no dia 2 de dezembro, a BN publicou em seu perfil no Instagram em 2015 uma foto do imperador, com uma descrição que revela seu interesse pela fotografia, sendo um motivador desta arte no Brasil. A descrição foi retirada da Brasileira Fotográfica e a publicação faz essa indicação para os usuários que queiram saber mais. Outras datas comemorativas também foram lembradas no perfil: dia das mulheres em 8 de março, dia do professor 15 de agosto, dia do compositor em 7 de outubro e falecimento do fotógrafo Georges Leuzinger,

cujas imagens estão disponíveis na Brasileira Fotográfica (Fundação Biblioteca Nacional, 2015e).

Figura 3 - Brasileira fotográfica 2/12/1825: nasce Dom Pedro II



Fonte: Fundação Biblioteca Nacional (2015c)

- **Eventos**

Os eventos que irão acontecer no espaço da Biblioteca Nacional são divulgados em sua maioria por meio de *pôsters* eletrônicos. As imagens são parte da série FBN Divulgação, FBN Eventos e FBN Acontece, publicados no *site*, *blog* e outros perfis nas redes sociais, com o intuito de convidar o público a participar das atividades. Um exemplo dessa estratégia é a divulgação de um *pôster* da inauguração da mostra “Dante, poeta para toda vida”, realizada em outubro de 2015, como parte da conferência em celebração ao aniversário de 750 anos do poeta (Fundação Biblioteca Nacional, 2015d). A legenda da imagem trazia as informações sobre a exposição para o público que desejasse participar. Alguns desses eventos são feitos com base nas celebrações que acontecem na cidade ou a nível nacional. Nos 450 anos do Rio de Janeiro, a BN realizou o ciclo de palestras Construtores da Literatura Carioca nos 450 anos do Rio, trazendo os principais autores da literatura ao longo deste tempo em comemoração ao aniversário da cidade. *Pôsters* e Convites para estas palestras foram feitas por meio do Instagram e em outros *sites* de redes sociais. Da conferência Joaquim Manuel de Macedo, a biblioteca publicou uma foto da escritora Vilma Arêas, na palestra sobre o autor. No perfil havia ainda a informação sobre os assuntos discutidos e um *link* para outras notícias sobre o ciclo (Fundação Biblioteca Nacional, 2015g). Os Jogos Olímpicos de 2016 compuseram a

mostra FBN Série Jogos Olímpicos, uma série de reportagens com dados sobre os jogos e suas modalidades incluindo ciclismo, tiro ao alvo, arco e flecha. Na ocasião foram postadas fotos antigas de competições dos jogos, seguidas da descrição das regras da modalidade, ano criação e fatos marcantes. Para o ciclismo, por exemplo, um *post* com a fotografia do Jornal da Noite de 1940, traz brasileiros na modalidade, em competições nas quais eram favoritos. A legenda informa um pouco da história do ciclismo e possui *links* para a matéria no *blog* (Fundação Biblioteca Nacional, 2016c).

- Serviços

As publicações sobre os serviços da BN também são feitas por meio de *pôsters*, comunicados e a através de fotos da sua equipe e do serviço que ela realiza. Frequentemente a biblioteca posta algum comunicado no Instagram para avisar sobre a suspensão de algum serviço, dias em que ficará fechada, horário de atendimento dos departamentos e escritórios, realização de concursos, concessão de bolsas e prêmios. Em outros *posts* a instituição publica imagens de sua equipe. Uma delas foi postada em fevereiro de 2016, na série FBN Serviços. Na foto, destacam-se as novas bibliotecárias contratadas da Fundação que iriam atuar no setor de Representação Descritiva e as iniciativas para trazer o melhor serviço ao usuário (Fundação Biblioteca Nacional, 2016b). Outras imagens dos servidores da instituição foram compartilhadas da série FBN Homenagem no Dia do Servidor em 28 de outubro de 2015 e na série, por dentro da BN, que mostra a equipe da Divisão de Manuscritos. As últimas fotos publicadas pela BN até a finalização deste trabalho, retrata grupos de estudantes e professores que utilizaram o serviço de visitas guiadas em grupo e que aderiram aos laços cor de rosa distribuídos pela biblioteca em sensibilização ao movimento Outubro Rosa.

- Espaço

Fotografias das instalações da Biblioteca Nacional são constantes no perfil do Instagram, assim como de esculturas que decoram seu espaço. Inicialmente com a criação do perfil, a biblioteca postou imagens do teto, claraboia do salão, Departamento de Iconografia, escadaria principal da entrada, detalhes da arquitetura do prédio, fachada externa, estátuas e bustos esculpidos em mármore de personagens importantes para a história brasileira. É o caso dos bustos de D. João IV, José Bonifácio, Frei Camilo de Monteserrat, Rui Barbosa em exposição na sede da BN,

cuas fotografias foram publicadas no Instagram. As imagens de José Bonifácio, Frei Camilo de Monteserrat e Rui Barbosa trazem na legenda do *post* uma descrição de suas realizações profissionais ao longo da vida. Novas imagens do prédio da BN sob outra perspectiva foram feitas para a revista Olhar Através da Fotografia e compartilhadas no *post* do Instagram em janeiro. Observando o perfil de forma geral, percebe-se que os espaços fotografados e publicados no Instagram, em sua maioria são os mesmos, porém vistos de ângulos e com enfoques diferentes. Um dos motivos desta característica pode ser atribuído a política da própria instituição que restringe a fotografia em determinados espaços, especialmente no que diz respeito a preservação das obras.

- *Hashtags*

A Biblioteca Nacional em seu perfil do Instagram não faz muito uso do recurso *hashtags*, sendo pouca a variedade: [#fundacaobibliotecanacional](#), [#bibliotecanacional](#) e [#FBNnamidia](#). Esta última é a *hashtag* mais utilizada em quase todas as postagens da instituição. Elas acompanham *posts* feitos em outros *sites* de redes sociais, no *Blog* da BN para classificar conteúdos e ainda são utilizadas nos *posts* de outros usuários do Instagram. Observando a galeria de imagens destas *hashtags* aparentemente não há um critério pré-determinado para seu uso, mas sim a intenção de reunir e classificar conteúdos da Biblioteca Nacional em uma única categoria. Estas são utilizadas para fotos do acervo, do espaço, dos eventos e dos serviços da instituição. Assim, quando o usuário faz a busca por estas *hashtags*, ele pode ser remetido a diversas postagens da biblioteca e se interessar por elas. É uma forma de exploração do perfil por outros caminhos e galerias. Em outubro deste ano, a instituição fez o uso da *hashtag*, [#outubrorosanabn](#) em homenagem ao movimento Outubro Rosa que busca conscientizar sobre o câncer de mama. Para a ocasião, servidores da instituição fizeram laços cor de rosa, incentivaram seu uso, e que tanto usuários quanto servidores, deixassem mensagens de apoio para aqueles engajados no movimento.

De uma forma geral, alguns padrões podem ser observados no perfil da Biblioteca Nacional do Instagram. Muitas postagens são integradas a outras redes e *sites* da instituição, ou seja, um mesmo conteúdo pode ser postado em vários canais de comunicação, atingindo diferentes usuários. Ao exemplo do Instagram, é comum o compartilhamento de conteúdos do *Blog* da BN. Estes *posts* podem ser reconhecidos como fontes de informação, pois trazem informações

sobre determinado fenômeno ou acontecimento por meio de pesquisas em referências confiáveis do próprio acervo da instituição e outras colaboradoras. Outra observação está na indicação que determinados *posts* do Instagram fazem aos canais digitais da biblioteca, como por exemplo, em janeiro de 2016, a unidade publicou fotografias antigas de igrejas brasileiras digitalizadas na Brasileira Fotográfica para a série “Igrejas do Brasil” fazendo a indicação da disponibilidade do material no portal. No mesmo mês, como comemoração aos 400 anos de Belém do Pará (PA), a instituição chamou a atenção para as imagens da cidade disponíveis na BNDigital. Para tal, utilizou uma série de postagens remetendo a locais da cidade, como uma fotografia de aproximadamente 1870 da atual Rua Padre Eutíquio 02 (Fundação Biblioteca Nacional, 2016a).

Algumas tentativas de interação com os usuários podem ser percebidas. Logo com a criação do perfil, a BN fez uma série de postagens de fotografias antigas de locais do Rio de Janeiro perguntando na legenda “Onde é?” para que os usuários respondessem e interagissem de alguma forma no perfil, além de conhecer itens do acervo iconográfico que podem ser reproduzidos para fins diversos.

As imagens publicadas no perfil possuem em sua maioria uma boa resolução. Poucas imagens estão sem legenda ou algum tipo de descrição, mas a grande maioria sim. A linguagem utilizada é formal. Não é feito o uso de *emotions* ou *checkin*. São comuns legendas longas em muitas postagens, pois essas são compartilhadas do *blog* ou do *site* e tem o *objetivo* de informar o usuário e contar histórias. Quanto a periodicidade das postagens, observa-se que é irregular, ou seja, em uma semana, em um dia são postadas muitas fotos, em outras apenas uma, ou nenhuma. Os principais critérios observados para que uma postagem seja feita é comunicar sobre as atividades da programação na Biblioteca, trazer informação acerca dos acontecimentos do dia que são relevantes para a História do Brasil, salvaguardados pela Fundação e informar a quantidade de itens e recursos que possui e dá acesso.

3.4. Biblioteca Pública Digital

A Biblioteca Pública Digital (BPD) é um dos serviços desenvolvidos pelo Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas do Chile, pertencente a *Dirección de Archivos y Museos* (DIBAM), criada em 2013 (Sistema Nacional De Bibliotecas Públicas, [2014?]). A Biblioteca funciona como uma

plataforma na *Web*, por meio da qual os usuários podem buscar e realizar empréstimo gratuito de livros digitais (*e-books*).

As obras podem ser acessadas em computadores, *smartphones*, e *tablets*, e para tal, o usuário deve realizar o *download* do aplicativo e estar cadastrado em alguma biblioteca pública do Chile, onde lhe serão entregues um *login* e a senha de sua conta. Os empréstimos das obras podem ser feitos por até 14 dias. Ultrapassando este tempo sem renovação, a própria plataforma desfaz o *download* através de um sistema de segurança (Sistema Nacional De Bibliotecas Públicas, [2014?]).

No *site* da biblioteca digital assim como no aplicativo, o usuário pode visualizar as obras por temas, recomendações, novas obras incluídas para *downloads* e por coleções. Os gêneros dos *e-books* são variados assim como seu formato. A plataforma conta com livros de literatura estrangeira e nacional, obras de áreas do conhecimento como Filosofia, Sociologia e História, poesias, novelas, crônicas destinadas a adultos, crianças e adolescentes (Biblioteca Pública Digital, 2016f).

As primeiras publicações do perfil no Instagram da Biblioteca Pública Digital foram feitas em 13 de janeiro de 2016 (Biblioteca Pública Digital, 2016a). No momento, uma série de postagens retratavam algumas obras do catálogo de livros disponíveis, seguido do *link*. Desde então, as postagens da BPD são diárias, podendo chegar a duas ou três publicações ao dia e tornaram-se mais completas, pois passaram a apresentar uma breve descrição da imagem na legenda, muitas com um resumo da história do livro, uma qualidade melhor de sua resolução e até montagens com diferentes obras de um mesmo autor, ou sobre um mesmo tema e gênero literário.

Por se tratar de uma biblioteca digital, a BPD não possui um espaço físico como os demais tipos de bibliotecas (universitária, nacional, pública). A biblioteca digital não realiza eventos ou atividades similares, além das exposições virtuais. O foco deste tipo de biblioteca é totalmente direcionado ao acervo. Em uma biblioteca digital, geralmente espera-se colaborar a partir dos objetos digitais com a satisfação de determinadas necessidades informacionais e ao mesmo tempo, garantir a preservação destes objetos. O caso da BPD é prover por meio dos recursos que a Internet em conjunto com a *Web 2.0* oferecem, acesso aos livros,

incentivando a leitura entre a população. O perfil da BPD é essencialmente direcionado ao acervo. Em uma observação prévia, não foram encontrados aspectos relacionados as categoriais Eventos, Espaço e Serviços. Portanto, considerou-se apenas duas categoriais: *Acervo e Hashtags*.

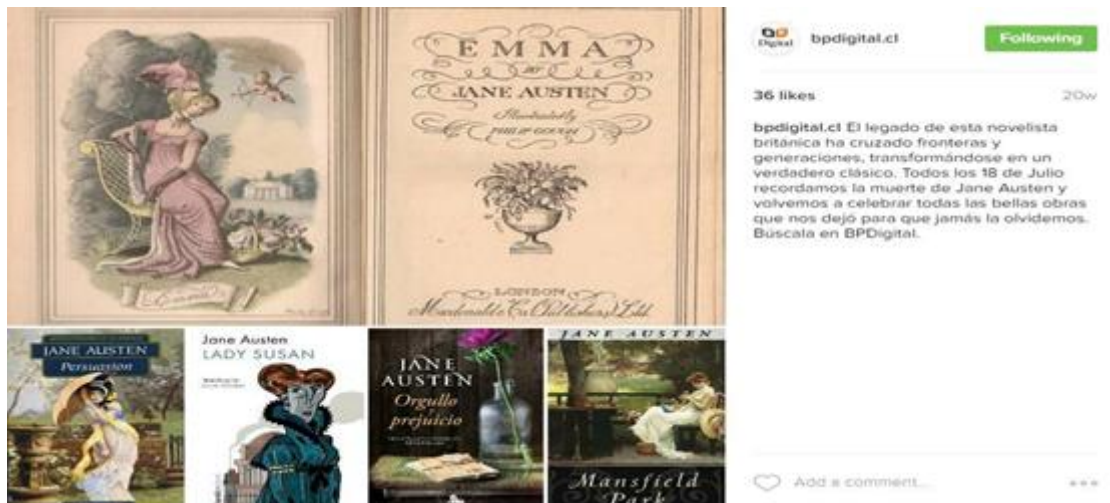
- **Acervo**

Como dito anteriormente, todos os dias a BPD posta fotos no Instagram. O objetivo destas postagens é informar aos usuários as obras que estão disponíveis para *download* na plataforma, por meio da publicação das capas dos livros em formato eletrônico. Para as postagens das imagens, leva-se em consideração o acontecimento ou comemoração que aquela data celebra. Ou então, são postagens direcionadas, ou seja, visam indicar quais livros a biblioteca possui para um tipo de público específico, como crianças, fãs de determinados autores e gêneros literários, ou para despertar a curiosidade sobre algum tema, sempre direcionando para o acervo da BPD. Exemplos de imagens que acompanham o acontecimento do dia foram postadas na semana de comemoração ao Dia da Mulher (8 de março), com uma série de imagens dos livros que abordam a participação da mulher na sociedade e de obras de grandes escritoras como Irène Nemirovsky e Jane Austen. Um destes livros foi *Las tradiciones que no aman a las mujeres* (de Teresa Gómez-Limón e Isabel González). Na legenda da foto há uma descrição do que trata o livro e seus objetivos (Biblioteca Pública Digital, 2016k). Para o público infantil, no mesmo mês a BPD postou uma imagem do livro *Petit el monstruo* e na legenda apresentou um resumo da história do livro (Biblioteca Pública Digital, 2016d). Em maio, a biblioteca fez uma montagem com imagens das capas dos livros de Stephen King. Na legenda fez uma “provocação” aos fãs do escritor, perguntando se já tinham lido todas as suas obras e indicando que o acervo digital da BPD possui uma grande coleção de livros do mestre do terror.

A BPD também publica imagens que indicam algum formato do livro ou idioma que está no acervo. Como por exemplo, uma imagem do livro *Cuentos infantiles in 5 minutos*, que é um livro falado destinado à crianças (Biblioteca Pública Digital, 2016f) e uma versão em inglês do livro *Alice no país das maravilhas*. O dia 18 de julho marca o nascimento de Nelson Mandela e para tal, a BPD postou uma “colagem” com as capas dos livros sobre o líder. A mesma data marca o falecimento de Jane Austen e para tal, uma outra “colagem” foi postada, dessa vez

com imagens dos livros da escritora. O dia 9 de agosto segundo o calendário da UNESCO é o Dia dos Povos Indígenas e aproveitando a comemoração, o perfil no Instagram fez uma indicação de livros para aqueles que desejam saber mais sobre a história destes povos (Biblioteca Pública Digital, 2016e).

Figura 4 - Obras de Jane Austen na Biblioteca Pública Digital



Fonte: Biblioteca Pública Digital (2016a)

- **Hashtags**

As *hashtags* utilizadas pela BPD retratam o acontecimento do dia, são populares no Instagram naquela data e por esse motivo são variadas. Por exemplo: para o Dia da Astronomia, a biblioteca publicou capas de opções de livros sobre o tema Astronomia e utilizou a seguinte [hashtag#DíadelaAstronomía](#) (em português, Dia da Astronomia); para o dia da fotografia, a biblioteca utilizou na imagem publicada, a *hashtag#DiadelaFotografia* e no Dia Internacional do Gato (8 de agosto), utilizou na descrição da imagem do livro *Soy um Gato*, a *hashtag#DiaInternacionaldelGato* (Biblioteca Pública Digital, 2016g). Três *hashtags* muito utilizadas nos *posts* da BPD são *#bienvuernes* (em português, boa sexta-feira), *#UnDiaComoHoy* (em português, um dia como hoje) e *#leedigital* (em português, leitura digital). A primeira *hashtag* foi utilizada em alguns *posts* as sextas-feiras do mês, para fazer uma indicação dos *e-books* da BPD como leitura para o fim de semana. A segunda *hashtag#UnDiaComoHoy* é utilizada praticamente toda semana e indica a data de nascimento ou morte de algum autor em “um dia como hoje”. Exemplo do uso desta *hashtag* está na imagem utilizada para lembrar o aniversário de morte do escritor J. R. R. Tolkien. Em outra

imagem, lembra-se o nascimento Mary Shelley, famosa por sua obra Frankenstein. A terceira *hashtag* é utilizada em publicações variadas para indicar e incentivar a leitura de livros digitais.

Ao abrir o perfil no Instagram da Biblioteca Pública Digital, tem-se a impressão de olhar para um catálogo de livros, devido a característica de publicar imagens das capas dos livros digitais. Fazendo uma analogia, assemelha-se ao catálogo da plataforma de filmes e séries Netflix, pois no perfil, o usuário pode visualizar uma diversas capas de livros, clicar na imagem e por meio da legenda em muitas publicações, ver um resumo sobre o que a obra trata. Outra característica marcante do perfil é que a grande maioria das imagens traz em sua descrição uma referência da plataforma da BPD. As legendas são escritas em uma linguagem informal, divertida, utilizando recursos como sinais que remetem a *emotions* e com perguntas como “Você já viu os novos livros disponíveis para *download*?” – frases e legendas que sempre chamam a atenção do usuário para a plataforma. Outras imagens são publicadas para indicar os serviços de *downloads*, os aparelhos utilizados para leitura como *smartphones* e *tablets*. Sempre fazendo referencia a nova forma de leitura, alinhada aos objetivos da Biblioteca Pública Digital.

3.5. Biblioteca Pública de Nova Iorque

A Biblioteca Pública de Nova York (em inglês *New York Public Library*, NYPL) foi fundada em 1895, na cidade de Nova Iorque, nos Estados Unidos. É considerada o maior sistema de bibliotecas públicas do país (New York Public Library, 2016a), com filiais em cerca de 88 bairros e quatro centros de pesquisa acadêmica especializados em Ciências Humanas e Sociais, Artes, História e Cultura Negra e Negócios e Indústrias, que acompanham a temática do acervo. Sua missão é “[...] inspirar o aprendizado ao longo da vida, o conhecimento avançado e fortalecer nossas comunidades.” (New York Public Library, 2016g, não paginado, tradução nossa). A biblioteca atende mais de 17 milhões de usuários anualmente, incluindo crianças, adolescentes, adultos e idosos que são contemplados com diversos serviços:

A NYPL por meio de seus programas presta serviços destinados à: comunidades de imigrantes, pessoas que procuram emprego, que não possuem acesso ao computador ou Internet e serviços penitenciários para aqueles envolvidos com a justiça (New York Public Library, 2016l). A biblioteca realiza eventos constantemente que incluem exposições, conversas com autores

e outros profissionais, apresentações de dança, música teatro e sessões de cinema. Um número considerável de turistas também a visitam, especialmente para conhecer seu acervo e dependências (New York Public Library, 2016c).

Mais de 51 milhões de itens compõem o acervo, categorizados em coleções e disponíveis em diferentes suportes informacionais, como livros, *e-books*, DVDs, obras raras, artigos, cartões postais, desenhos, fotografias, mapas, materiais para deficientes visuais, vídeos. Muitos destes itens (mais de 700 mil) estão digitalizados e disponíveis para consulta na base *The New York Public Library Digital Collections (NYPL Digital Collection)* (New York Public Library, 2016f).

A NYPL possui uma presença digital significativa. A exposição e divulgação do que a biblioteca pode oferecer é feita por meio de diferentes canais na Internet, sendo o principal deles o *site* da instituição. Os demais *sites* de sua responsabilidade oferecem conteúdos específicos para certos interesses e necessidades, como os *sites* *What's on the menu?* que apresenta os cardápios dos restaurantes de Nova Iorque ao longo de um século, *Map Warper*, que alinha mapas históricos com mapas atuais e *Photographer's Identities Catalog*, um catálogo de informações sobre profissionais da fotografia (New York Public Library, 2016h). Estes *sites* possuem a interatividade como característica, onde o visitante pode visualizar a informação e também colaborar com a construção dos conteúdos. Outros canais são os *blogs* e os *sites* de redes sociais, incluindo *Facebook*, *Twitter*, *Youtube* e *Instagram*.

O perfil da Biblioteca Pública de Nova Iorque na ferramenta *Instagram* foi criado em junho de 2013 e possui atualmente 131 mil seguidores e quase duas mil publicações ao longo desses três anos de sua existência. A descrição do perfil apresenta a missão da instituição, seu endereço e um *site* da *web* relacionado a NYPL – em alguns dias é o *site* principal da biblioteca, em outros são *sites* relacionados, como o de sua loja de compras (New York Public Library, 2013). Todos os dias uma imagem é postada e em algumas ocasiões, duas ou três. Abaixo, seguimos com a descrição e análise do perfil, classificando suas imagens de acordo com as categorias previamente definidas: Acervo, Eventos, Serviços, Espaço e *Hashtags*.

- Acervo

A NYPL publica imagens das coleções de seu acervo e as atividades relacionadas a elas. São imagens de conteúdos em suportes informacionais e de características diversas. Os

exemplares são escolhidos com base em algum acontecimento que marca a data da postagem, incluindo feriados nacionais ou internacionais, data de aniversário e morte de autores e celebridades ou temas específicos que podem atrair a atenção de determinados usuários, levando-os a conhecer mais sobre aquele tema e acontecimento. É o caso dos exemplos descritos a seguir. Posteriormente ao lançamento do jogo para *smartphones* Pokémon Go em 2016, a unidade da NYPL *West New Brighton* reuniu e expôs em seu espaço livros, gibis e DVDs da animação que inspirou o jogo e que poderiam interessar aos usuários do aplicativo. Esta pequena exposição foi publicada no perfil do Instagram (NEW YORK PUBLIC LIBRARY, 2016k). Para lembrar o aniversário de Edgar Allan Poe no dia 19 de janeiro, a biblioteca postou uma ilustração da capa do livro *O corvo*, publicada em 1875 e que está disponível na base *NYPL Digital Collections*.

Figura 5 - Feliz aniversário, Edgar Allan Poe!



Fonte: New York Public Library (2016d)

O mês de junho nos Estados Unidos é marcado pelo movimento Orgulho LGBT e para tal, a biblioteca publicou em seu Instagram neste mês, uma imagem do livro *Gay Berlin: birthday of a modern identify* para convidar seus usuários para uma palestra ministrada pelo autor do livro Robert Beachy (New York Public Library, 2016d). Os demais suportes informacionais seguem o mesmo critério de seleção para sua divulgação no perfil. No Dia Internacional do Chá (15 de dezembro), a biblioteca postou uma fotografia de dois gatos com xícaras de chá para comemorar 2015 (New York Public Library, 2015b) e em 15 de junho 2015, uma fotografia de Henry Ossian Flipper, primeiro soldado negro a se formar na Academia Militar dos Estados

Unidos (*American Military University*) no ano de 1877 (New York Public Library, 2015e). Essas fotografias estão disponíveis na *NYPL Digital Collections*.

- Eventos

Os eventos realizados pela NYPL são variados e destinados a diferentes públicos. Como dito anteriormente, a biblioteca elabora e recebe exposições, encontro com autores, palestras, feiras apresentações artísticas (teatro, música e dança) e rodas de leitura que são noticiadas em seu perfil do Instagram. Há também um espaço para divulgação de eventos e cerimônias nacionais que interessam aos cidadãos de Nova Iorque. As atividades são realizadas por bibliotecários, voluntários, artistas, autores, entre outros. Percebe-se que o objetivo destes *posts* é divulgar e informar ao usuário o que esta acontecendo (ou aconteceu) na instituição e na cidade. Uma das unidades, *Baychester Library*, recebeu durante o verão norte-americano de 2016, uma contação de histórias com fantoches dos personagens de Vila Sésamo, como parte do programa da NYPL, *Storytime* (em tradução, Hora da história) (New York Public Library, 2016i). Alguns encontros com autores para um bate-papo na biblioteca sobre seus livros aconteceram na primavera de 2015, em uma série chamada *Books at Noon* (em português, Livros ao Meio-Dia), às quartas-feiras. Um dos autores participantes da série em 2015 foi Alan Cumming, que falou sobre seu livro *Not my father's son: a memoir* (New York Public Library, 2015a). Outra atração teve início em 2015: o ciclo de poesias *For The Public* (em português, para o Público), apresentações ao vivo nas mediações da instituição pela cidade. A foto que divulga o início deste ciclo retrata um dos artistas voluntários recitando um poema para um público presente no *Outdoor Reading Room*, uma “sala de leitura” ao ar livre, criada pela biblioteca (New York Public Library, 2015f). As imagens que apresentam os programas e eventos costumam descrever o tipo de atividade, quando ela acontece e onde.

- Serviços

Algumas postagens feitas pela NYPL divulgam alguns dos serviços prestados pela instituição aos seus usuários. No entanto são poucos *posts* com essas características. De certa forma, alguns dos informes sobre seus serviços são apresentados de forma indireta por meio de publicações das atividades e programas que a instituição oferece. No entanto, em algumas postagens os serviços são ilustrados de forma mais clara. A biblioteca *Andrew Heiskell Braille*

and Talking Book tem um acervo destinado ao público com deficiências visuais totais ou parciais e para divulgá-lo, foi postada em 2014 uma foto de Ramona, cão guia da biblioteca (New York Public Library, 2014). Em maio de 2015, a NYPL publicou uma série de imagens que mostravam em uma lista os serviços e programas da instituição, representados pela *hashtag#checkusout* (em português, confira). Uma dessas postagens, *Ask na Expert* (em português, pergunte a um Especialista) dizia aos usuários como obter ajuda e informação para responder uma questão (New York Public Library, 2015c). Em algumas ocasiões a biblioteca informa sobre seu quadro de funcionários, incluindo avisos e fotos para contratação de bibliotecários e voluntários para algumas de suas unidades.

- Espaço

Os espaços (externos e internos) que compõem o sistema da Biblioteca Pública de Nova Iorque são constantemente retratados. Em 2016 a instituição começou uma série de postagens feitas às terças-feiras, denominada *Our Library of the Week* (em português, Nossa Biblioteca da Semana) que retrata uma unidade do sistema por *post*, através de fotos do seu acervo, eventos e espaço físico. Estas imagens podem ser atuais ou passadas. O objetivo é divulgar a unidade para o público. Informações sobre os prédios também são comuns nestes *posts*. Como exemplo da *Our Library of the week*, tem-se um *post* com uma foto antiga da unidade *Jefferson Market Library*. A legenda da imagem conta sua história (construção e a instituição que abrigava anteriormente) e um convite para que os usuários assistam neste local a peça *Gross Indecency: The Three Trials of Oscar Wild*.

Patience e Fortitude (Paciência e Fortitude), os leões esculpidos em mármore que guardam a entrada do edifício principal da biblioteca em *Manhattan*, estão constantemente nos *posts* do Instagram, em diferentes épocas e datas festivas do ano (inverno, Natal). Frequentemente também são postadas ou compartilhadas fotos das demais dependências das unidades, balcão de atendimento, salas de exposição, galerias, espaços personalizados pelos bibliotecários e usuários, prateleiras repletas de livros e dos salões de leitura da biblioteca. À exemplo, para informar ao público sobre a reabertura do *Rose Main Reading Room* (uma das principais salas de leitura) em outubro de 2016, a biblioteca compartilhou do perfil de outros usuários, imagens do salão (New York Public Library, 2016n).

- *Hashtags*

O uso das *hashtags* é frequente nas postagens; quase todas as imagens publicadas pela NYPL possuem uma *hashtag* em sua descrição. Este recurso é utilizado para recuperar a postagem, inseri-la em uma galeria de imagens com as mesmas características de *hashtags* no Instagram e ainda como uma forma de interação com os usuários, pois a partir de uma *hashtag* utilizada pela biblioteca, os usuários são estimulados a postar em seus perfis conteúdos similares. Ao longo dos três anos de criação do perfil, a NYPL criou e compartilhou diferentes *hashtags* para representar um tipo de *post*. As mais comuns atualmente são: *#SundayStyle*, *#Caturday*, *#ShoppingSaturday*, [#ThrowbackThursday](#), *#WednesdayWisdom*, e *#bookfacefriday*, postadas em dias específicos da semana. A *hashtag#SundayStyle* (em português, Estilo de Domingo) é utilizada para simbolizar uma série de imagens com estilos de vestimentas de um determinado período. Estas imagens são postadas aos domingos, fazem ligações com algum acontecimento do dia (mesmo critério utilizado para postagens sobre o acervo) ou então trazem alguma curiosidade para divertir e inspirar os usuários. Um exemplo pode ser visto por meio de uma ilustração de Anna Bolena em vestes da Dinastia Tudor, para celebrar o retorno da série de televisão *Game of Thrones*. Os trajes do período se assemelham aos da ficção baseada no universo criado por George R. R. Martin.

Caturday é um tema utilizado em *sites* de redes sociais para denominar fotos de gatos em locais e situações inusitadas ou divertidas, geralmente postadas aos sábados. A *hashtag #Caturday* quando usada pela NYPL traz imagens recentes ou antigas de gatos, como por exemplo, em associação ao jogo Pokémon Go, a biblioteca postou uma imagem de um Pokémon juntamente com a foto de um gato persa, devido as semelhanças de ambos (NEW YORK PUBLIC LIBRARY, 2016e). Outra *hashtag* postada aos sábados é a *#ShoppingSaturday* que remete aos objetos e itens à venda na loja da NYPL. [#ThrowbackThursday](#) é uma *hashtag* popular nos *sites* de redes sociais que se refere a fotografias nostálgicas de um tempo passado, postadas às quintas-feiras. As fotos que marcam o *#ThrowbackThursday* da NYPL retratam o passado dos prédios da instituição suas salas de leitura e de trabalho. Outra *hashtag*, a *#WednesdayWisdom*, traz uma citação diferente a cada segunda-feira, citações estas escritas nas placas que decoram o caminho ao redor do prédio principal da NYPL. Uma das *hashtags* mais populares entre bibliotecas no Instagram é a *#bookfacefriday*. Esta

estratégia visual envolve alinhar uma imagem da capa de um livro, a uma parte do rosto ou corpo que seja similar, causando a impressão de que ambas as partes (do corpo e do livro) são uma só (Bussel, 2015). A NYPL realiza esta técnica e também as compartilha de outras unidades toda sexta-feira, tornando-se uma forma de interagir com os usuários e com as demais bibliotecas. A interação também é feita por meio das votações e desafios lançados no Instagram. Anualmente no mês de março, a biblioteca realiza o *Literacy March Madness* onde os bibliotecários selecionam seus autores favoritos e colocam uns contra os outros para que os usuários escrevam nos comentários qual o seu favorito daquele duelo. Este ano, a autora vencedora do *Literacy March Madness* foi Virginia Woolf (New York Public Library, 2016m). Em 2015, a biblioteca estava desenvolvendo seu aplicativo para baixar *e-books* e para selecionar as ilustrações das capas, contou com a colaboração dos usuários por meio de uma votação em que diferentes opções foram publicadas e nos comentários os usuários escreviam sua ilustração preferida.

Todas as imagens postadas no perfil da Biblioteca Pública de Nova Iorque contem uma descrição de seu conteúdo ou daquilo que pretende representar. Esta descrição é feita com uma linguagem informal, em textos breves, contando ainda com recursos como as *hashtags* e *emotions*. O *check in* também é muito utilizado para marcar o local da publicação e trazer visibilidade a um espaço que a biblioteca queira mostrar, como suas unidades distribuídas pela cidade de Nova Iorque. Outra observação revela que uma única imagem pode conter diversos elementos: acervo, atividade, espaço, serviço, *hashtag* do dia e uma descrição a título de informação.

As fotografias possuem uma boa resolução. A maior parte das imagens postadas, com exceção das fotografias recentes dos eventos e prédios do sistema, são reproduções retiradas da *NYPL Digital Collection*. Na descrição das imagens, é feita uma indicação da base, assim como a indicação da coleção em que esta classificada e o número de identificação no sistema.

De uma forma geral, percebe-se que existe um padrão para as postagens das imagens, pois as fotos publicadas não são aleatórias, mas sim, seguem determinada ordem temática e um dia específico da semana para sua divulgação no decorrer de um mês. As imagens descritas na categoria *hashtags* são exemplos desta periodicidade. Uma rigidez maior quanto ao padrão de publicação pode ser observado ao longo do ano de 2016. No entanto, este padrão de

postagem é flexível, ou seja, em um dia podem existir mais de três publicações e ao longo da semana podem ser postadas imagens sob um único tema. Algumas séries de imagens eram mais frequentes em anos anteriores, como a *#libraryshelf* que retratava estantes de bibliotecas com livros da NYPL ou de outras bibliotecas e perfis dos usuários. Outras deixaram de ser publicadas e novas séries surgiram. Em determinados períodos são postados mais vídeos em comparação a outros, mais eventos e atividades em detrimento de imagens do acervo. Neste sentido o perfil é dinâmico: está constantemente em mudança.

4. Considerações

O presente trabalho buscou realizar uma exploração do perfil das bibliotecas no aplicativo de rede social Instagram, motivado pelo seguinte problema de pesquisa: como a ferramenta Instagram é utilizada pelas bibliotecas e quais são seus objetivos? Para tal, foram descritas as principais características das publicações feitas pelas bibliotecas selecionadas em seu perfil no *site* de rede social Instagram. Efetuou-se uma descrição dos aspectos presentes no perfil do Instagram a fim de facilitar a compreensão de seus usos e identificar os objetivos dos mesmos, respondendo ao problema de pesquisa. Após as descrições e observações, pode-se considerar que o principal objetivo que motiva o uso do Instagram por essas instituições é a divulgação.

A pergunta gerada a partir desta consideração nos remete para o quê é divulgado e para quê, ou seja, com qual finalidade? E a resposta com base nas observações nos leva para a divulgação de seu acervo, divulgação de seus serviços, divulgação de suas atividades e eventos, divulgação de seus programas e projetos e divulgação das atividades que a instituição se propõe a cumprir. A Biblioteca Nacional assim como a Biblioteca Pública Digital ilustram seus acervos por meio do Instagram, sendo este o foco principal da BPD. A Biblioteca Pública de Nova Iorque busca a divulgação de seus programas, atividades destinadas à população e ao seu acervo digital. A Biblioteca Mário de Andrade, por outro lado, tem o foco do seu perfil na divulgação das atividades culturais, artísticas e de entretenimento da instituição. A diferença na divulgação está nos elementos que são utilizados e nos tipos de fotografias. Outro objetivo também pode ser notado: as informações postadas no Instagram podem servir como uma fonte de curiosidade e para direcionar para fontes de informação que satisfazem determinadas necessidades informacionais. A Biblioteca Nacional por ser depositária da

produção intelectual brasileira e por guardar obras que construíram e relatam a história do país, é reconhecida como uma instituição de referência para tratar de determinados temas e frequentemente em suas publicações faz indicação a suas obra digitalizadas, disponíveis em portais de sua responsabilidade, como a Brasileira Fotográfica. Um usuário que está desenvolvendo um trabalho sobre a História do Brasil, pode utilizar a imagem de Dom Pedro II para tratar do período imperial. A Biblioteca Pública de Nova Iorque constantemente relaciona as imagens das postagens à sua biblioteca digital. A Biblioteca Pública Digital, ao resumir na descrição das imagens a história dos livros, satisfaz um tipo de interesse e curiosidade acerca da obra. Estas instituições transformam as legendas das fotos em um meio de contar histórias. A divulgação de certos aspectos é vista de forma mais intensa em determinados perfis do que em outros, ou seja, uma maior atenção é dada a certas características do que outras em todos os perfis. Outra consideração sobre os objetivos do uso do Instagram por estas unidades está em construir um reflexo da biblioteca neste *site* de rede social. Tudo que a biblioteca pode oferecer (ou boa parte disso) para os usuários no ambiente físico e digital pode ser encontrado em sua conta do Instagram. Percebe-se que o tipo de biblioteca (universitária, pública, nacional e digital) influencia as características que juntas determinam o modelo e o estilo do perfil. As bibliotecas públicas acabam por publicar imagens relacionadas às atividades de uma biblioteca pública, enquanto uma biblioteca nacional irá divulgar aspectos relacionados à sua missão de preservação das obras de um país e seu caráter histórico. Como último objetivo, está o intuito de ser parte dos contatos que os usuários seguem no Instagram para criar um tipo de interação entre usuário e biblioteca, além do espaço da unidade e da presença física, colaborando ainda para sua popularidade na rede, que fornece dados sobre quantos usuários se interessam pela atividade *online* da biblioteca.

Feitas estas considerações sobre os objetivos das bibliotecas ao utilizarem o Instagram, demais considerações podem ser feitas acerca de seus usos. Todas as bibliotecas retratam em seu perfil o que está acontecendo (a atividade) na instituição. Até mesmo a Biblioteca Pública Digital, que traz no Instagram as novidades de seu catálogo. As datas comemorativas são também fatores que motivam publicações para todas as instituições. A partir de um acontecimento, as instituições direcionam a postagem para o acervo, para uma coleção ou para os programas e eventos da biblioteca. No que diz respeito as diferenças, certas características das postagens tornam o perfil distinto. A Biblioteca Complutense demonstra

por meio de suas postagens o vínculo que possui com a universidade, seguindo as atividades da mesma, o que é visível nas publicações sobre o evento de recepção aos novos alunos. A Biblioteca Mário de Andrade de certa forma é uma exceção em meio a um padrão presente na conta de muitas bibliotecas, pois seu o foco está em mostrar os eventos que acontecem na unidade. Esta instituição é reconhecida como uma importante unidade de pesquisa. No entanto no Instagram, o objetivo é mostrar sua programação cultural, artística e de entretenimento, com uma sequência de publicação de imagens que remetem a noção de linha do tempo, com fotos do antes, durante e depois das atividades. A presença constante de pessoas nas fotos publicadas é outro diferencial, pois transmite a ideia de biblioteca mais humana, democrática e social – uma biblioteca para todos os tipos de público. A Biblioteca Nacional apresenta em seus *posts* características que são da própria instituição, o que pode ser observado no tom formal das legendas das imagens. Outro atributo é que os *posts* contém o mesmo conteúdo publicado em seus outros canais como Facebook, Twitter e *blog*, criando uma ligação para atingir os usuários das diferentes redes sociais. A Biblioteca Pública Digital como dito anteriormente, faz de sua galeria de imagens da página principal, um catálogo de livros; cria uma abordagem e um uso diferente da ferramenta. E não é apenas o uso do perfil do Instagram da Biblioteca Pública Digital que chama atenção, mas também o tipo de projeto que ele representa: um sistema público de biblioteca digital. Esta iniciativa permite acesso de todos os cidadãos a um recurso comum, a BPD, por meio de um registro em alguma unidade pública do país que esteja incorporada ao Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas do Chile. Iniciativas como esta podem ser pensadas em uma esfera mais abrangente, como a global e aproveitadas por outros países, como o Brasil. A NYPL mostra uma atuação ativa e frequente no Instagram por meio de padrões e um tipo de organização baseado em *hashtags*, acontecimentos do dia e temas pré-definidos. Percebe-se uma preocupação com a qualidade das imagens e com o número de *posts* ao longo da semana, assim como a sequência temática: em poucas ocasiões fotos sob o mesmo tema, momento e local serão postadas consecutivamente. O perfil também caracteriza-se como divertido, devido as cores, recursos, elementos das composições da fotografia e legenda. Várias categorias (Acervo, Espaço, Serviços, Eventos e *Hashtags*) utilizadas para classificar as imagens estão presentes em uma única foto. O perfil é dinâmico e a cada ano observado apresenta uma nova característica, uma nova *hashtag*, uma nova forma de interatividade. Considerando a interatividade como

fator de comparação, NYPL demonstrou ser a instituição que mais “provoca” a participação de seus usuários nos *posts*, por meio das *hashtags*, desafios e votações.

Alguns aspectos de classificação estão mais evidentes em alguns perfis do que em outros. Ao longo das observações, a categoria “Serviços” foi a menos presente em todas as instituições analisadas. Observou-se que os serviços estavam intrínsecos nas imagens, pois ao publicar a foto de um programa de alfabetização, por exemplo, a unidade também está divulgando de certa forma este serviço.

Quanto ao uso do Instagram em termos de frequência de postagens, observou-se que algumas instituições utilizam o Instagram de forma mais ativa do que outras. A Biblioteca Pública de Nova Iorque e a Biblioteca Pública Digital são as que mais postam conteúdos ao longo da semana. A Biblioteca Nacional, Biblioteca Mário de Andrade e Biblioteca Complutense (em especial esta última) fazem um uso pouco frequente da ferramenta, mesmo com um cadastro ativo por um longo período. Três justificativas podem ser formuladas para este uso pouco constante: (1) para a biblioteca pode ser mais interessante e trazer mais resultados investir em publicações em outros canais e outros *sites* de redes sociais; (2) estas bibliotecas ainda não puderam explorar todos os recursos que o *site* oferece por diversos motivos, incluindo decisões administrativas e ausência de políticas que regem a atividade *online*; (3) talvez não seja interessante para os usuários destas unidades que estas tenham e mantenham uma participação ativa no Instagram. Estes três fatores também podem justificar a principal dificuldade desta pesquisa que foi encontrar perfis de bibliotecas no Instagram, especialmente em relação as bibliotecas universitárias e digitais.

A pesquisa identificou que existem muitas semelhanças entre os perfis, mas são as diferenças que os tornam singulares. Assim como acontece com as bibliotecas. Cada unidade possui uma missão, objetivos, um tipo de usuário e um estilo que a caracteriza e lhe dá importância no contexto em que atua. As comparações realizadas entre as atividades no Instagram foram feitas com o intuito de demonstrar o que é comum entre elas e o que é diferente. Usos e objetivos semelhantes podem ser vistos em outros perfis de bibliotecas no Instagram, como o perfil da *British Library* (Inglaterra) e da Biblioteca Parque (Brasil). Aspectos positivos podem ser aproveitados enquanto aspectos negativos podem ser desconsiderados. Espera-se que os resultados desta pesquisa possam colaborar com a ilustração do que cada perfil no Instagram

pode oferecer, cujos adjetivos podem servir como uma fonte de inspiração para a atividade de outras bibliotecas e bibliotecários na mesma ferramenta, colaborando para uma atuação eficiente e atraente neste diferente espaço virtual.

5. Referências Bibliográficas

ANDERSON, Katie Elson. (2016). Getting acquainted with social networks and apps: Instagram's instant appeal. *Library Hi Tech News*, [S.l.], v. 33, n. 3, p. 11-15, 2016. Recuperado em 17 de julho de 2016 de <http://www-emeraldinsight-com.ez29.capes.proxy.ufrj.br/doi/pdfplus/10.1108/LHTN-03-2016-0011>.

ARAÚJO, Fernando O. de; ASSIS, Valdenize O. B. G. de. (2011). *Redes sociais em sala de aula: uma nova perspectiva para o sucesso profissional*. Niterói: UFF. 96 p.

BIBLIOTECA COMPLUTENSE. (2015). *Bibliotecacomplutense [perfil do instagram]*. Madrid, 2015. Instagram. Recuperado em 9 de dezembro de 2016 de <https://www.instagram.com/bibliotecacomplutense/>.

_____. *Concurso de Fotografía en Instagram de la Biblioteca Complutense*. Madrid, [2016?]a. Recuperado em 02 de novembro de 2016 de <http://biblioteca.ucm.es/turinconfavoritobuc>.

_____. (2016b). *Libros de La Guerra Civil española*. Madrid. Instagram: @bibliotecacomplutense. Recuperado em 09 de dezembro de 2016 de <https://www.instagram.com/p/BCpd4IbESfR/?taken-by=bibliotecacomplutense>.

_____. (2016c). *Nueva sala de tapices cervantinos en la Biblioteca Histórica*. Madrid. Instagram: @bibliotecacomplutense. Recuperado em 09 de dezembro de 2016 de https://www.instagram.com/p/BFBR_XdESd-/.

_____. (2016d). *Participa en el concurso de la Biblioteca Complutense*. Madrid. Instagram: @bibliotecacomplutense. Recuperado em 09 de dezembro de 2016 de <https://www.instagram.com/p/BD2iC8PESVA/>.

_____. (2016e). *Tablas alfonsíes de Alfonso X el sabio de nuestra biblioteca de Geografía e Historia en nuestro stand*. Madrid. Instagram: @bibliotecacomplutense. Recuperado em 09 de dezembro de 2016 de <https://www.instagram.com/p/BK-fPYfDgZi/>.

BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD COMPLUTENSE. *Bibliotecas*. Madrid, [201-]a. Recuperado em 02 de novembro de 2016 de <http://biblioteca.ucm.es/bibliotecas>.

_____. *Complutense Digital Collection*. Madrid, [201-]b. . Recuperado em 02 de novembro de 2016 de <https://biblioteca.ucm.es/en/cdc>.

_____. *El catalogo cisne*. Madrid, [201-]c. . Recuperado em 02 de novembro de 2016 de <http://biblioteca.ucm.es/el-catalogo-cisne>.

_____. *Historia de la Biblioteca Complutense*. Madrid, [201-]d. . Recuperado em 02 de novembro de 2016 de <https://biblioteca.ucm.es/historica/historia-de-la-biblioteca>.

_____. *Servicios*. Madrid, [201-]e. . Recuperado em 02 de novembro de 2016 de <http://biblioteca.ucm.es/servicios>.

BIBLIOTECA MÁRIO DE ANDRADE. (2014a). *Bibliotecamariodeandrade [perfil no instagram]*. São Paulo. Instagram. Recuperado em 26 de novembro de 2016 de <https://www.instagram.com/bibliotecamariodeandrade/>.

_____. (2014b). *Começando a Oficina de Monstros aqui na BMA!*. São Paulo. Instagram: @bibliotecamariodeandrade. Recuperado em 09 de dezembro de 2016 de <https://www.instagram.com/p/wjJC7qNZ1L/?taken-by=bibliotecamariodeandrade>.

_____. (2016a). *Encontro municipal de RPG na BMA*. São Paulo. Instagram: @bibliotecamariodeandrade. Recuperado em 09 de dezembro de 2016 de <https://www.instagram.com/p/BMwErrzBS9J/>.

BIBLIOTECA MÁRIO DE ANDRADE. *Espacos culturais*. São Paulo, [2016]?. Blog da BMA. Recuperado em 26 de novembro de 2016 de <http://bma.art.br/espacos-culturais/>

_____. (2016b). *Lançamento do Larica Carioca na BMA*. São Paulo. Instagram: @bibliotecamariodeandrade. Recuperado em 09 de dezembro de 2016 de <https://www.instagram.com/p/BCTZXiRNZ-v/>.

_____. (2015a). *Lindas meninas do Manifesto Crespo no #festivalafreaka*. São Paulo. Instagram: @bibliotecamariodeandrade. Recuperado em 09 de dezembro de 2016 de <https://www.instagram.com/p/4DFIzSNZ4k/>.

_____. (2014c). *Lulu Pavarin em ação. Como ser uma pessoa pior. Projeto Teatro na Mario*. São Paulo. Instagram: @bibliotecamariodeandrade. Recuperado em 09 de dezembro de 2016 de <https://www.instagram.com/p/p4nN9BtZ6H/>.

_____. (2016c). *Making of Gravura na Ponta da Faca. Abertura 9 de abril, às 11h*. São Paulo. Instagram: @bibliotecamariodeandrade. Recuperado em 09 de dezembro de 2016 de <https://www.instagram.com/p/BD1OkdRNZ95/>.

_____. (2015b). *Músicos se preparando para o Choro. Vem que é #gratuito*. São Paulo. Instagram: @bibliotecamariodeandrade. Recuperado em 09 de dezembro de 2016 de https://www.instagram.com/p/1n_2boNZ1s/.

BIBLIOTECA PÚBLICA DIGITAL. (2016a). *Bibliotecapúblicadigital [perfil no Instagram]*. [S.l.]. Instagram: @bpdigital. Recuperado em 30 de novembro de 2016 de <https://www.instagram.com/bpdigital.cl/>.

_____. (2016b). *El legado de esta novelista británica ha cruzado fronteras y generaciones, transformándose en un verdadero clásico*. [S.l.]. Instagram: @bpdigital.cl. Recuperado em 30 de novembro de 2016 de <https://www.instagram.com/p/BIAXvIjXwt/?hl=en>.

_____. (2016c). *Estás seguro que has leído todo... todo de Stephen King?*. [S.l.]. Instagram: @bpdigital.cl. Recuperado em 30 de novembro de 2016 de <https://www.instagram.com/p/BF7GyBHvScf/?hl=en>.

_____. (2016d). *Este libro infantil que explora las diferencias entre lo bueno y lo malo es un divertido cuento paradójico sin moraleja*. [S.l.]. Instagram: @bpdigital.cl. Recuperado em 30 de novembro de 2016 de <https://www.instagram.com/p/BCwXiLXPSRZ/?hl=en>.

_____. (2016e). *Hoy las Naciones Unidas celebra el #DiadelosPueblosIndigenas. Si quieres aprender más, tenemos muchos libros para grandes y chicos en BPDigital*. [S.l.]. Instagram: @bpdigital.cl. Recuperado em 30 de novembro de 2016 de <https://www.instagram.com/p/BI45OzND21T/?hl=en>.

_____. (2016f). *Sabías que en BPDigital también tenemos Audiolibros?*. [S.l.]. Instagram: @bpdigital.cl. Recuperado em 30 de novembro de 2016 de <https://www.instagram.com/p/BGaFa2UvSVJ/?hl=en>.

_____. (2016g). *Soy un gato, aunque todavía no tengo nombre*. [S.l.]. Instagram: @bpdigital.cl. Recuperado em 30 de novembro de 2016 de <https://www.instagram.com/p/BI3gtV7jF3k/?hl=en>.

_____. (2016h). *[Tipos de obras]*. Recuperado em 30 de novembro de 2016 de <http://www.bpdigital.cl/opac/#facets>.

_____. (2016i). *#UnDiaComoHoy de 1797 nace Mary Shelley, escritora británica autora de "Frankenstein", un clásico de la literatura de terror. ¿Quieres el texto en 'libre descarga'?[...]*. [S.l.]. Instagram: @bpdigital.cl. Recuperado em 30 de novembro de 2016 de <https://www.instagram.com/p/BJu9Jf4jxUk/>.

_____. (2016j). *#UnDíaComoHoy en 1973 murió el admirado escritor y lingüista J. R.*

R. TOLKIEN, *creador de complejas historias de fantasía épica que siguen encantando a las [...]*. [S.l.]. Instagram: @bpdigital.cl. Recuperado em 30 de novembro de 2016 de <https://www.instagram.com/p/BJ3Xzr3Aiq5/?hl=en>.

BUSSEL, Rachel K. (2015). Oh, those clever librarians and their #Bookface. *New York Times*. New York, may, 2015. Recuperado em 08 de setembro de 2016 de http://www.nytimes.com/2015/05/03/fashion/oh-those-clever-librarians-and-their-bookface.html?_r=1.

CASTELLS, Manuel. (2003). *A galáxia da Internet: reflexões sobre a Internet, os negócios e a sociedade*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar. 243 p.

FACEBOOK. (2016). *Company info*. [Menlo Park]: Facebook Inc. Não paginado. Recuperado em 26 de junho de 2016 de <http://newsroom.fb.com/company-info/>.

FUNDAÇÃO BIBLIOTECA NACIONAL (Brasil). *Acervos*. Rio de Janeiro, [2016?]a. Recuperado em 09 de novembro de 2016 de <https://www.bn.gov.br/explore/acervos>.

_____. *Acontece*. Rio de Janeiro, [2016?]b. Recuperado em 09 de novembro de 2016 de <https://www.bn.gov.br/sobre-bn/apresentacao>.

_____. (2015a). *Arquitetura do gabinete, outro foco. #fbnnamidia #fundacaobibliotecanacional*. Rio de Janeiro. Instagram: @fundacao_biblioteca_nacional. Recuperado em 09 de novembro de 2016 de <https://www.instagram.com/p/8QuvNgqI5d/>.

_____. (2015b). *Bibliotecanacional [perfil no Instagram]*. Rio de Janeiro. Recuperado em 09 de novembro de 2016 de https://www.instagram.com/fundacao_biblioteca_nacional/.

_____. (2016a). *Biblioteca Nacional presta homenagem à Belém do Pará pelos 400 anos de fundação, disponibilizando fotos e documentos históricos da cidade [...]*. Rio de Janeiro. Instagram: @fundacao_biblioteca_nacional. Recuperado em 09 de novembro de 2016 de <https://www.instagram.com/p/BAcSHneKI-e/>.

_____. *BNDigital*. Rio de Janeiro, [2016?]c. Recuperado em 09 de novembro de 2016 de <http://bndigital.bn.gov.br/>.

_____. (2015c). *Brasileira Fotográfica - 2/12/1825 [...]*. Rio de Janeiro. Instagram: @fundacao_biblioteca_nacional. Recuperado em 09 de novembro de 2016 de <https://www.instagram.com/p/-yhN8RqI5Q/>.

_____. *Competências e atividades*. Rio de Janeiro, [2016?]d. Recuperado em 09 de novembro de 2016 de <https://www.bn.gov.br/sobre-bn/competencias-atividades>

_____. (2015d). *FBN Divulgação – HOJE às 18 h e 19 h [...]*. Rio de Janeiro. Instagram: @fundacao_biblioteca_nacional. Recuperado em 09 de novembro de 2016 de <https://www.instagram.com/p/9Go55rKI26/>.

_____. (2015e). *FBN História – Fotógrafo Georges Leuzinger*. Rio de Janeiro. Instagram: @fundacao_biblioteca_nacional. Recuperado em 09 de novembro de 2016 de <https://www.instagram.com/p/9TncmQKly9/>.

_____. (2016b). *FBN Serviço – O setor de Representação Descritiva e os desafios da Catalogação [...]*. Rio de Janeiro. Instagram: @fundacao_biblioteca_nacional.

Recuperado em 09 de novembro de 2016 de https://www.instagram.com/p/BCLgoi_qI_M/.

_____. *Histórico*. Rio de Janeiro, [2016?]e. Recuperado em 09 de novembro de 2016 de <https://www.bn.gov.br/sobre-bn/historico>.

_____. (2015g). *Joaquim Manuel de Macedo foi tema de Vilma Arêas*. Rio de Janeiro. Instagram: @fundacao_biblioteca_nacional. Recuperado em 09 de novembro de 2016 de <https://www.instagram.com/p/CMKezKI55/>.

_____. (2016). *Série Jogos Olímpicos Rio 2016 - Ciclismo de Estrada [...]*. Rio de Janeiro. Instagram: @fundacao_biblioteca_nacional. Recuperado em 09 de novembro de 2016 de <https://www.instagram.com/p/BGE5xvxqI0k/>.

_____. *Serviços*. Rio de Janeiro, [2016?]f. Recuperado em 09 de novembro de 2016 de <https://www.bn.gov.br/servicos>.

INSTAGRAM. (2016a). *About us*. [Menlo Park], Instagram Inc. Não paginado. Recuperado em 17 de julho de 2016 de <https://www.instagram.com/about/us/>.

_____. (2016b). *Central de ajuda do Instagram: gerenciamento da sua conta*. [Menlo Park], Instagram Inc. Não paginado. Recuperado em 17 de julho de 2016 de <https://www.facebook.com/help/instagram/155940534568753>.

_____. (2016c). *Faq*. [Menlo Park], Instagram Inc. Não paginado. Recuperado em 17 de julho de 2016 de <https://www.instagram.com/about/faq/>.

_____. (2016d). *[Instagram Community]*. [Menlo Park]: Instagram Inc. Não paginado. Recuperado em 17 de julho de 2016 de <https://community.instagram.com/>.

_____. *Instagram [perfil no Instagram]*. [Menlo Park], [201-]. Recuperado em 17 de julho de 2016 de <https://www.instagram.com/instagram/>.

_____. (2016e). *Instagram today: 500 million windows to the world*. [Menlo Park]: Instagram Inc. Não paginado. Blog do Instagram. Recuperado em 17 de julho de 2016 de <http://blog.instagram.com/post/146255204757/160621-news>.

_____. (2016f). *Our story*. [Menlo Park]. Não paginado. Recuperado em 17 de julho de 2016 de <https://www.instagram.com/press/>.

_____. (2016g). *Privacy policy*. [Menlo Park]. Não paginado. Recuperado em 17 de julho de 2016 de <https://www.instagram.com/about/legal/privacy/>.

_____. (2016h). *Weekend hashtag project*. [Menlo Park]: Instagram Inc. Não paginado. Blog do Instagram. Recuperado em 17 de julho de 2016 de <http://blog.instagram.com/tagged/weekend-hashtag-project>.

MARCONI, Maria De A.; LAKATOS, Eva Maria. (2003). *Fundamentos de metodologia científica*. 5. ed. São Paulo: Atlas. 310 p.

NEW YORK PUBLIC LIBRARY. (2016a). *About NYPL*. New York. Recuperado em 08 de setembro de 2016 de <https://www.nypl.org/help/about-nypl>.

_____. (2015a). *Alan Cumming stopped by Books at Noon yesterday and discussed his latest book, Not my father's son: a memoir*. New York. Instagram: @nypl. Recuperado em 08 de setembro de 2016 de <https://www.instagram.com/p/2YkRZ6zVj-/>.

_____. (2016b). *A super #bookfacefriday via @laredolibrary*. New York. Instagram: @nypl. Recuperado em 08 de setembro de 2016 de <https://www.instagram.com/p/BK-hrGjViY/?taken-by=nypl>.

_____. (2016c). *Events*. New York, 2016c. Recuperado em 08 de setembro de 2016 de <https://www.nypl.org/events>.

_____. (2016d). *Happy birthday, Edgar Allan Poe! Edouard Manet illustrated his 1875 edition of The Raven*. New York. Instagram: @nypl. Recuperado em 08 de setembro de 2016 de <https://www.instagram.com/p/BAudY8ATVpD>.

_____. (2016e). *Happy #Caturday! We've been spotting all kinds of Pokemon doppelgangers in our Digital Collections, including this Persian!*. New York. Instagram: @nypl. Recuperado em 08 de setembro de 2016 de <https://www.instagram.com/p/BINjOutBBNY/?taken-by=nypl>.

-
- _____. (2015b). *Happy International Tea Day! We'd gladly join these two for tea.* New York. Instagram: @nypl. Recuperado em 08 de setembro de 2016 de <https://www.instagram.com/p/U3LRTzVq2/?taken-by=nypl>.
- _____. (2015c). *Have a tough question you need answered? @NYPL provides the resources that readers...* New York. Instagram: @nypl. Recuperado em 08 de setembro de 2016 de <https://www.instagram.com/p/2oT8DITVkB/?taken-by=nypl>
- _____. (2016f). *History of The New York Public Library.* New York. Recuperado em 08 de setembro de 2016 de <https://www.nypl.org/help/about-nypl/history>.
- _____. (2015d). *In recognition of LGBT Pride Month, please join us at tomorrow's Gay Berlin: Birthplace of a Modern Identity lecture at the @NYPL Mid-Manhattan Library.* New York. Instagram: @nypl. Recuperado em 08 de setembro de 2016 de <https://www.instagram.com/p/4Ry4xiTVo9/?taken-by=nypl>.
- _____. (2014). *Meet Ramona.* New York. Instagram: @nypl. Recuperado em 08 de setembro de 2016 de <https://www.instagram.com/p/prlGY5zVpQ/>.
- _____. (2016g) *Mission.* New York. Recuperado em 08 de setembro de 2016 de <https://www.nypl.org/help/about-nypl/mission>.
- _____. (2013). *Newyorkpubliclibrary [perfil no Instagram].* New York. Instagram. Recuperado em 08 de setembro de 2016 de <https://www.instagram.com/nypl/?hl=en>.
- _____. (2016h). *NYPL labs.* New York. Recuperado em 08 de setembro de 2016 de <https://www.nypl.org/collections/labs>.
- _____. (2015e). *On this day in 1877, Henry Ossian Flipper graduated from the United States Military Academy at West Point, becoming the first African American cadet to do so.* New York. Instagram: @nypl. Recuperado em 08 de setembro de 2016 de <https://www.instagram.com/p/39eOIUzVhZ/?taken-by=nypl>.
- _____. (2016i). *Our library of the week is Baychester Library in the Bronx! Over the summer, they had a special visit from Sesame Street for storytime.* New York. Instagram: @nypl. Recuperado em 08 de setembro de 2016 de https://www.instagram.com/p/BK32OQSD_9b/?taken-by=nypl.
-

_____. (2016j). *Our library of the week is Jefferson Market!*. New York. Instagram: @nypl. Recuperado em 08 de setembro de 2016 de <https://www.instagram.com/p/BG7giaSTVoO/>.

_____. (2016k). *Our Library of the week is West New Brighton on Staten Island! They happen to be a gym in Pokemon Go, and they've embraced their new status with this colorful display...*. New York. Instagram: @nypl. Recuperado em 08 de setembro de 2016 de <https://www.instagram.com/p/BI5ubCkBY94g/>.

_____. (2016l). *Services*. New York. Recuperado em 08 de setembro de 2016 de <https://www.nypl.org/help/services>.

_____. (2016m). *Starting tomorrow, we're holding a Literary March Madness!*. New York. Instagram: @nypl. Recuperado em 08 de setembro de 2016 de <https://www.instagram.com/p/BDqyXbJzVoS/?taken-by=nypl>.

_____. (2016n). *The Rose Main Reading Room is open and ready for the creation of the next great American novel...or poem...or research project...or...!*. New York. Instagram: @nypl. Recuperado em 08 de setembro de 2016 de https://www.instagram.com/p/BLMMY_ghi7-/?taken-by=nypl.

_____. (2016o). *Today's #SundayStyle inspiration is Anne Boleyn to celebrate the return of Game of Thrones tonight!*. New York. Instagram: @nypl. Recuperado em 08 de setembro de 2016 de <https://www.instagram.com/p/BElp49nTVoR/>.

_____. (2015f). *With crowds filling the Outdoor Reading Room, Alysia Harris, Joshua Bennett, and Miles Hodges (pictured here), participated in "For The Public"...*. New York. Instagram: @nypl. Recuperado em 08 de setembro de 2016 de <https://www.instagram.com/p/5FiFBHTVsJ/?taken-by=nypl>.

SÃO PAULO (cidade). SECRETARIA MUNICIPAL DE CULTURA. Biblioteca Mario de Andrade. *Coleção Geral*. São Paulo, [201-]a. Recuperado em 26 de novembro de 2016 de http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/cultura/bma/acervos/index.php?p=11_79.

_____. _____. *História da Biblioteca Mario de Andrade*. São Paulo, [201]b. Recuperado em 26 de novembro de 2016

de <http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/cultura/bma/historico/index.php?p=7653>.

_____. (2015). *Notícias*. São Paulo. Recuperado em 26 de novembro de 2016 de <http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/cultura/noticias/?p=17288>

SISTEMA NACIONAL DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS (Chile). *Chile cuenta con su primera biblioteca pública digital*. Santiago, [2014?]. Recuperado em 26 de novembro de 2016 de <http://www.bibliotecaspublicas.cl/624/w3-article-28643.html>.

TAKAHASHI, T. (org.). (2000). *Sociedade da Informação no Brasil: livro verde*. Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia.

UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID (UCM). *History: the university of Alcalá de Henares*. Madri, [201-]. Recuperado em 26 de novembro de 2016 de <https://www.ucm.es/english/History>.

_____. (2016). *Inauguración de la sala de tapices cervantinos en la Biblioteca Histórica*. Madrid. Blog da Biblioteca Complutense. Recuperado em 26 de novembro de 2016 de <http://biblioteca.ucm.es/blogs//Foliocomplutense/11102.php#iniciocontenido>.