

## Avaliação da interação em fóruns institucionais: um estudo de caso do Ibict e suas tecnologias apoiadas

**Evaluating Interaction in Institutional Forums: a case study of Ibict and Its supported technologies**

**Evaluación de la interacción en foros institucionales: un estudio de caso del Ibict y sus tecnologías respaldadas**

**Bernardo Dionízio Vechi**

Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia, Brasília, Brasil

**Diego José Macêdo**

Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia, Brasília, Brasil

**Milton Shintaku**

Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia, Brasília, Brasil

ORIGINAL

### Resumo

**Objetivo.** Este estudo analisa a evolução das interações digitais no Fórum do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (Ibict), destacando sua utilidade como ferramenta de compartilhamento de conhecimento e resolução colaborativa de problemas. Foram observados o comportamento dos usuários, a eficácia das respostas, os temas de maior interesse e as lacunas informacionais. **Método.** Adotou-se abordagem mista com ênfase na webmetria. Os dados foram coletados entre 2020 e 2023. **Resultados.** A análise revelou impacto positivo da mediação ativa, correlação entre períodos de alta atividade e respostas mais rápidas, e retomada do engajamento em 2023. **Conclusões.** O Fórum do Ibict configura-se como espaço estratégico de suporte técnico e construção coletiva de conhecimento, especialmente em tecnologias livres.

**Palavras-chave:** fóruns de discussão, Ibict, tecnologias livres, interação digital, webmetria

### Abstract

**Objective.** This study analyzes the evolution of digital interactions within the Forum of the Brazilian Institute of Information in Science and Technology (Ibict), highlighting its value as a tool for knowledge sharing and collaborative problem-solving. User behavior, response effectiveness, popular topics, and informational gaps were assessed. **Method.** A mixed-methods approach was used, with an emphasis on web metrics. Data were collected between 2020 and 2023. **Results.** Findings show that active moderation led to faster responses, higher engagement during peak periods, and renewed activity in 2023. **Conclusions.** The Ibict Forum is a strategic space for technical support and collaborative knowledge-building, particularly in the context of open technologies.

**Keywords:** discussion forums, Ibict, open technologies, digital interaction, webometrics

### Resumen

**Objetivo.** Este estudio analiza la evolución de las interacciones digitales en el Foro del Instituto Brasileño de Información en Ciencia y Tecnología (Ibict), destacando su valor como herramienta para compartir conocimientos y resolver problemas de forma colaborativa. Se evaluaron el comportamiento de los usuarios, la efectividad de las respuestas, los temas más buscados y las brechas de información. **Método.** Se utilizó un enfoque mixto con énfasis en la webmetría. Los datos fueron recolectados entre 2020 y 2023. **Resultados.** Los resultados muestran que la moderación activa favoreció respuestas más rápidas, mayor

participación en períodos de alta actividad y recuperación del uso en 2023. **Conclusiones.** El Foro del Ibict se configura como un espacio estratégico de apoyo técnico y construcción colaborativa del conocimiento, especialmente en tecnologías libres.

**Palabras clave:** foros de discusión, Ibict, tecnologías libres, interacción digital, webmetría

---

## 1 Introdução

A Web transformou as interações entre usuários e instituições, permitindo que a troca de informações ficasse registrada de forma pública e acessível. Desde seu surgimento, a troca de mensagens entre usuários era uma prática comum; porém, foi na última década do século XX, com a criação da Web, que essa interação ganhou escala, graças ao desenvolvimento de ferramentas mais acessíveis e democráticas. Essas inovações evoluíram para incluir fóruns de discussão, redes sociais e plataformas de mensagens, ampliando o compartilhamento de conhecimento em diferentes contextos, seja educacional, empresarial ou governamental.

Desde o início, sites e portais institucionais ou organizacionais passaram a oferecer a possibilidade de interação, frequentemente por meio de um endereço de e-mail formal. Em muitas instituições e organizações criaram-se equipes de profissionais dedicadas a atender essas interações, com o objetivo de garantir que as respostas fossem adequadas e oportunas, além de manter um registro organizado das comunicações. No Brasil, a Lei de Acesso à Informação (LAI) formalizou essa prática, promovendo transparência e ampliando a participação cidadã por meios digitais (Brasil, 2011).

A interação entre pessoas, especialmente para a oferta de serviços, encontrou na Web um espaço fértil para se consolidar. Fóruns de discussão se destacaram como ferramentas eficazes para interações democráticas, promovendo o debate público e a construção coletiva de conhecimento. Funo, Elstermann e Souza (2015) descrevem esses espaços como ambientes assíncronos que favorecem a inclusão e a troca reflexiva. Bicalho e Oliveira (2012) complementam ao ressaltar a contribuição dos fóruns no aprendizado colaborativo, especialmente em contextos educacionais. Os fóruns também encontram aplicação em contextos organizacionais, como nas Comunidades de Prática (CoPs), conceito estabelecido por Wenger, McDermott e Snyder (2002). Essas comunidades reúnem pessoas em torno de interesses compartilhados, promovendo a troca de conhecimentos e o desenvolvimento de práticas conjuntas.

O Fórum do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (Ibict), criado em 2014, reflete essas características. Desenvolvido para facilitar a interação entre usuários e especialistas de tecnologias apoiadas pelo Instituto, o Fórum busca solucionar problemas, oferecer suporte técnico e fomentar a troca de conhecimentos sobre softwares livres, consolidando-se como uma ferramenta estratégica de disseminação técnica e inovação.

Dessa forma, o presente artigo propõe-se a avaliar o Fórum do Ibict<sup>1</sup>, investigando sua relevância como canal de interação, suporte técnico e espaço de aprendizado colaborativo. A análise visa enriquecer o debate sobre fóruns institucionais em contextos técnicos e científicos, ainda pouco explorados na literatura, considerando que a maioria dos estudos se concentra no campo educacional, especialmente em processos de ensino e aprendizagem na modalidade a distância.

---

## 2 Revisão de literatura

O sucesso e a eficácia dos fóruns institucionais dependem de fatores como o perfil de uso da tecnologia pelos participantes e a criação de um ambiente que promova tanto o pensamento crítico quanto a construção do conhecimento. A literatura sugere que as Comunidades de Investigação (CoI<sup>2</sup>), desempenham papel elementar no aprendizado em ambientes digitais, especialmente em fóruns assíncronos, onde a reflexão e o pensamento crítico são incentivados por meio da comunicação textual sustentada (Garrison, Anderson e Archer, 2011). O modelo de CoI, amplamente reconhecido na educação a distância, é estruturado em três dimensões interdependentes: presença cognitiva, presença social e presença de ensino. A presença cognitiva, em particular, é essencial para a construção do conhecimento, uma vez que descreve as fases de aprendizado, desde a investigação inicial até a resolução de problemas (Kavanović et al., 2015).

<sup>1</sup> Acessível em: <https://forum.ibict.br/>

<sup>2</sup> Do inglês, *Communities of Inquiry*.

Estudos recentes destacam que diferentes perfis de uso da tecnologia afetam diretamente o nível de presença cognitiva dos participantes em fóruns online. Kavanović et al. (2015) identificaram seis perfis distintos de usuários em uma Comunidade de Investigação online, cada um com diferentes níveis de engajamento e impacto no desenvolvimento de habilidades de pensamento crítico. Desenvolvidas inicialmente no contexto educacional, as Cols oferecem um arcabouço teórico que influenciou significativamente a forma como se concebem os processos de aprendizado colaborativo, especialmente em contextos assíncronos.

Por outro lado, as Comunidades de Prática (CoPs<sup>3</sup>), conforme descritas por Wenger, McDermott e Snyder (2002), emergem em contextos organizacionais e profissionais, com foco no desenvolvimento de práticas compartilhadas e na troca de conhecimentos entre indivíduos com interesses comuns. Embora as CoPs não derivem diretamente das Cols, é possível observar uma continuidade conceitual entre as duas abordagens. Ambas compartilham o objetivo de promover o aprendizado colaborativo, mas enquanto as Cols se concentram na construção de conhecimento crítico em ambientes educacionais, as CoPs estão mais voltadas para o desenvolvimento de competências e práticas no contexto profissional. Wenger et al. (2002), ampliaram o conceito de CoPs ao incluir elementos como prática compartilhada, domínio comum e o engajamento contínuo que fortalece essas comunidades.

As CoPs reúnem indivíduos que compartilham interesses comuns e, por meio de interações regulares, aperfeiçoam suas práticas. Esses grupos desenvolvem um domínio específico de conhecimento, fomentam uma comunidade colaborativa ativa e constroem práticas compartilhadas, integrando experiências, ferramentas e narrativas. Conforme destacado por Bicalho e Oliveira (2012), os fóruns digitais constituem espaços privilegiados para a promoção de debates e a construção colaborativa do conhecimento, aproximando-se das dinâmicas que caracterizam as CoPs. Funo, Elstermann e Souza (2015) reforçam a importância da mediação e de estratégias de gerenciamento para ampliar o impacto desses fóruns, especialmente em contextos institucionais. Além disso, ferramentas digitais, como as utilizadas no Fórum do Ibict, oferecem suporte significativo às CoPs ao viabilizar o crescimento e a adaptação das práticas colaborativas às demandas dos usuários. Rossetti e Morales (2007) complementam ao argumentar que as Tecnologias da Informação (TI) são facilitadoras da gestão do conhecimento, acelerando o compartilhamento de informações e a troca de experiências.

Nos contextos técnicos e científicos, como os apoiados pelo Ibict, a integração entre CoPs e Cols é particularmente relevante. As práticas colaborativas e as metodologias que promovem o engajamento e a troca de conhecimento têm se mostrado fundamentais para atender às necessidades de uma comunidade diversificada. Nesse sentido, a efetividade de fóruns como o do Ibict está associada à sua capacidade de se adaptar às demandas dos usuários, integrar práticas organizadas e promover a troca de informações em tempo hábil.

Portanto, a avaliação contínua dos serviços institucionais é indispensável para assegurar que esses espaços se mantenham relevantes e úteis. Avaliações rigorosas determinam a eficácia de um serviço e também informam decisões estratégicas sobre seu desenvolvimento, aprimoramento ou descontinuação. Dessa forma, fóruns como o do Ibict têm o potencial de consolidar sua relevância, contribuindo para a gestão do conhecimento e a democratização da informação em contextos técnicos e científicos.

### 3 Tecnologias apoiadas pelo Ibict

Historicamente, o Ibict tem desempenhado um papel importante no apoio ao uso de tecnologias para gestão da informação desde muito antes do surgimento da informática, como exemplifica o inovador Catálogo Coletivo Nacional (CCN). Segundo Oddone, Shintaku e Saldanha (2024), o CCN foi inicialmente construído com fichas catalográficas para acesso local, e a partir de 1968, passou a utilizar o telefone como meio de acesso. Com o avanço da Informática, o Ibict tornou-se distribuidor do software para gestão de catálogos de bibliotecas Micro Isis, pertencente à da família do *Computerized Documentation System/Integrated Set of Information System* (CDS/ISIS), desenvolvido pela Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (Unesco), conforme descrito por Miki (1989).

Triska e Café (2001) relatam que, com o envolvimento do Instituto no movimento dos Arquivos Abertos (Open Archives), foi criado o projeto Biblioteca Digital Brasileira (BDB). Para apoiar esse projeto, foi necessário distribuir e dar suporte ao uso de bibliotecas digitais locais de teses e dissertações, denominado de Teses e Dissertações

<sup>3</sup> Do inglês, *Communities of Practice*.

Eletrônica (TeDE), para a criação da Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações (BDTD), por meio do uso de protocolos de interoperabilidade (Macedo et al., 2013).

Com o surgimento do movimento do Acesso Aberto (Open Access), o Ibict passou a incentivar a criação de repositórios institucionais, por meio do uso do software DSpace, e revistas de acesso aberto com o uso do Open Journal Systems (OJS). Essa iniciativa atende diretamente os dois principais canais de disseminação da informação do movimento, nomeados por Harnad et al. (2004) como via verde e via dourada, respectivamente. Esse apoio foi realizado através de um edital com a distribuição de Kits Tecnológicos e oferta de cursos para uso das tecnologias.

Com o avanço tecnológico, o Ibict intensificou o apoio ao uso de softwares livres, de forma a atender as necessidades das instituições parceiras. Retornando a apoio às bibliotecas, o Ibict passou a fomentar o uso do *Koha*, o software livre para Gestão Integrada de Bibliotecas mais utilizado no mundo. O próprio Ibict implementou o *Koha*, fazendo testes com a adoção do padrão *Resource Description and Access* (RDA) na biblioteca institucional.

Com base em projetos de pesquisa, a Coordenação de Tecnologia para Informação (Cotec) do Ibict passou a prospectar, adquirir conhecimentos, registrar, disseminar, transferir e apoiar o uso de softwares livres para gestão da informação. Nesse sentido, o Ibict, por meio da Cotec apoia o uso dos seguintes softwares:

- a) **Publicação da Informação:** *Open Journal Systems* (OJS) e *Open Monograph Press* (OMP);
- b) **Repositórios e Bibliotecas Digitais:** *Dspace*, *Access To Memory (AToM)*, *Comprehensive Knowledge Archive Network (CKAN)*, *Omeka* e *Tainacan*;
- c) **Representação da Informação:** *Tematres* e *Onto4All*;
- d) **Gestão de catálogo de Bibliotecas:** *Koha* e *Fólio*;
- e) **Gerenciador de conteúdos:** *WordPress* e *Apache Roller*;
- f) **Banco de Imagens:** *Piwigo*;
- g) **Sistema de descoberta e entrega:** *VuFind*.

Mantendo sua tradição de oferta de cursos, a Cotec passou a oferecer o curso de editoração científica com o OJS à distância, garantindo a gratuidade da capacitação e maior economia. Essa modalidade possibilita uma abrangência geográfica mais ampla, permitindo que interessados no tema realizem o curso de qualquer lugar do país e até de outros países, como no caso do curso oferecido a pesquisadores de Angola, em colaboração com o Programa de Pós-Graduação em Gestão da Informação (PPGGI) da Universidade Federal do Paraná (UFPR)<sup>4</sup>.

Entretanto, para atender aos usuários de informação e informática de forma mais pontual, a Cotec/Ibict criou o Fórum do Ibict, inspirado nos estudos das comunidades de informática, meio pelo qual esses profissionais buscam soluções para problemas. Com isso, o Ibict passou a oferecer consultoria gratuita e específica a usuários com problemas em suas instalações. O Fórum está em conformidade com a missão do instituto de criar infraestrutura informacional para a democratização da informação.

Outra vantagem do Fórum do Ibict é o envolvimento da comunidade, onde os usuários podem postar seus problemas ou apresentar soluções para questões diversas. O registro de problemas e soluções tem uma base sólida na gestão da informação, permitindo a constante atualização e circulação de informações, o que facilita a socialização. Dessa forma, esse serviço se torna uma base de consulta e pesquisa, com informações únicas no país.

O Fórum do Ibict é uma plataforma online que abrange uma série de tópicos relacionados à ciência, tecnologia e inovação. O Fórum serve como um espaço para troca de conhecimentos, resolução de dúvidas e colaboração entre profissionais da área. Atualmente o Fórum conta com dezenove categorias públicas: Marco Legal da Inovação, Hipátia, OJS, Visão, Koha, Archivematica, VuFind, DOI, OMP, OCS, Omeka, Ckan, Atom, TemaTres, DSpace, Tecer, Folio, Discussão geral e Tainacan.

<sup>4</sup> Mais informações em: <https://www.gov.br/ibict/pt-br/central-de-contenidos/noticias/2024/agosto/ibict-e-pggi-ufpr-promovem-curso-de-ojs-para-comunidade-cientifica-de-angola>. Acesso em: 30 ago. 2024.

O Ibict tem desempenhado um papel essencial na promoção e apoio de tecnologias livres (software livre e de código aberto) em instituições de pesquisa, bibliotecas, arquivos e museus em todo o Brasil. Essas tecnologias livres são fundamentais para a democratização do acesso à informação, a promoção da transparência e a facilitação da gestão de recursos de informação.

## 4 Metodologia

Para alcançar os objetivos do estudo, optou-se por uma abordagem metodológica mista, integrando dados qualitativos e quantitativos com uma análise integrada. Esta escolha baseia-se no conceito de pesquisa aninhada, conforme Creswell (2007), que combina diferentes métodos de coleta e análise para alinhar a precisão quantitativa com a profundidade qualitativa, proporcionando uma compreensão mais completa do fenômeno estudado.

Dado que o objeto do estudo é um site que oferece serviços informacionais, a webmetria foi escolhida como metodologia principal. A webmetria combina aspectos qualitativos e quantitativos para analisar o conteúdo e o comportamento em ambientes digitais, sendo particularmente adequado para investigar padrões de interação e popularidade de conteúdos em plataformas como o Fórum do Ibict. Stuart (2014) destaca a utilidade da webmetria para identificar indicadores de desempenho de websites, com aplicações tanto estratégicas quanto de marketing. Complementando essa visão, Gouveia (2013) define a webmetria como um subconjunto da webometria, centrado em métricas de acesso na Web obtidas por *logs* ou *page tagging*, permitindo uma análise detalhada das interações dos usuários.

O Fórum do Ibict, objeto deste estudo, foi desenvolvido com o software livre *Discourse*<sup>5</sup>, projetado para fomentar a discussão e colaboração em comunidades online. A plataforma oferece funcionalidades que facilitam a interação entre usuários e a gestão do espaço digital, tornando-se uma ferramenta apropriada para o escopo da pesquisa.

### 4.1 Coleta de Dados

A coleta de dados foi realizada por meio da ferramenta administrativa do *Discourse*<sup>5</sup>, que permite a extração de dados webmétricos. O período analisado compreendeu de janeiro de 2020 a dezembro de 2023, possibilitando a observação de tendências e variações no comportamento dos usuários ao longo dos anos. Este intervalo temporal foi escolhido para oferecer uma visão abrangente do engajamento na plataforma.

Os parâmetros analisados incluíram:

- a) **Dados de acesso:** abrangendo usuários autenticados e não autenticados;
- b) **Registros de novos usuários:** indicando o crescimento da base de participantes no período avaliado;
- c) **Quantidade de tópicos e postagens:** refletindo o nível de engajamento e participação dos usuários;
- d) **Tempo de resposta:** avaliando a eficiência do suporte oferecido na plataforma;
- e) **Termos mais buscados e a taxa de cliques (CTR<sup>6</sup>):** identificando as principais demandas e interesses da comunidade usuária.

Os anos de 2020 a 2022 apresentaram menor expressividade nos parâmetros de termos buscados e CTR, sugerindo uma evolução no padrão de interação dos usuários a partir de 2023. Este movimento pode estar relacionado a ajustes na gestão do Fórum ou a mudanças nas demandas dos participantes.

### 4.2 Análise de dados

Os dados webmétricos foram tratados com base em métricas como frequência de acessos, tempo médio de resposta e variações sazonais na participação de usuários. Além disso, foram feitas correlações com as categorias de maior interação, permitindo identificar padrões de uso e compreender as dinâmicas de engajamento do público-

<sup>5</sup> Acessível em: <https://www.discourse.org>. Acesso em: 30 ago. 2024.

<sup>6</sup> Do inglês, *Click Through Rate*.

alvo. A escolha desses parâmetros baseia-se na sua relevância para avaliar a efetividade de ambientes digitais, como o Fórum do Ibict.

### 4.3 Limitações e recomendações

Embora os dados quantitativos ofereçam uma visão abrangente, a metodologia apresenta limitações por não captar as percepções subjetivas dos usuários. Para abordar esse aspecto, sugere-se que estudos futuros incorporem métodos qualitativos, como entrevistas ou questionários. Essa complementação pode enriquecer a análise e ampliar a compreensão sobre as dinâmicas de participação e os impactos do Fórum.

## 5 Resultados e Discussões

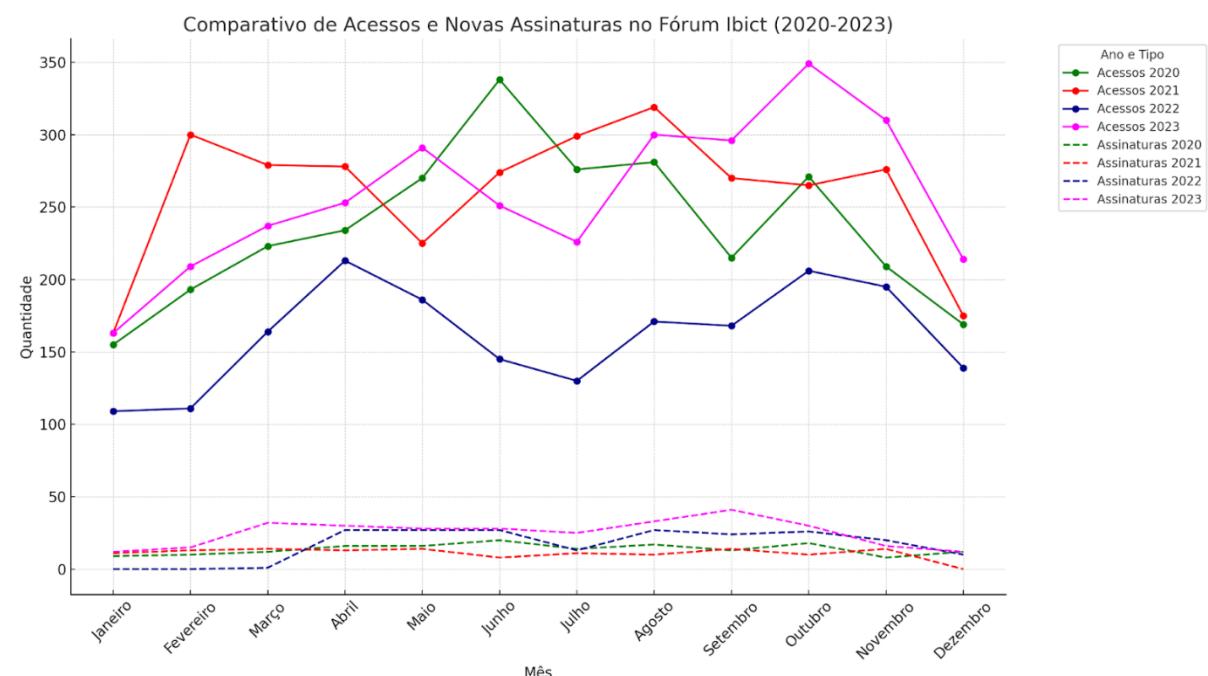
A análise dos acessos ao Fórum do Ibict revelou mudanças expressivas no comportamento dos participantes durante o período de 2020 a 2023. Em 2020, registrou-se um aumento constante no número de acessos, iniciado com 155 em janeiro e alcançando o pico de 338 em junho, totalizando 2.834 acessos no ano. Este crescimento pode ser atribuído à pandemia de COVID-19, que impulsionou a migração de atividades para o ambiente digital, aumentando a demanda por plataformas colaborativas. No entanto, em 2022, houve uma redução acentuada nos acessos, com um total de 1.937, sugerindo possíveis desafios operacionais ou mudanças nas prioridades dos usuários. Em 2023, o Fórum registrou uma recuperação notável, registrando 3.099 acessos, atribuídos a ajustes estratégicos na gestão e ao fortalecimento do engajamento comunitário. Essa trajetória reafirma a capacidade do Fórum de se adaptar às necessidades dos usuários, promovendo interações eficazes e colaborativas, como destacado por Bicalho e Oliveira (2012).

### 5.1 Acessos e novas assinaturas

Os padrões de acesso e novas assinaturas são apresentados no Gráfico 1, demonstrando a evolução do engajamento e o crescimento da base de usuários ao longo do período estudado.

**Gráfico 1**

*Comparativo de acesso de Usuários Autenticados e Novas Assinaturas*



**Nota.** Fonte: Os autores (2024). [Descrição da imagem] Gráfico de linhas com eixo X representando os meses do ano, de janeiro a dezembro, e eixo Y indicando a quantidade de acessos ou assinaturas. As linhas contínuas representam os acessos mensais ao Fórum nos anos de 2020 (verde), 2021 (vermelho), 2022 (azul escuro) e

2023 (rosa). As linhas tracejadas correspondem às novas assinaturas no mesmo período: 2020 (verde claro), 2021 (vermelho claro), 2022 (azul claro) e 2023 (rosa claro). Observa-se que 2023 apresentou o maior pico de acessos em junho, ultrapassando 350 acessos. As assinaturas se mantêm significativamente mais baixas em todos os anos, com ligeiro crescimento em 2023, especialmente entre março e setembro. O gráfico evidencia uma tendência geral de crescimento dos acessos ao Fórum, com destaque para os anos de 2021 e 2023. [Fim da descrição].

Os dados no Quadro 1 complementam esta análise, mostrando que, mesmo em 2022, ano de menor atividade geral, o número de novas assinaturas permaneceu estável, indicando o interesse contínuo de novos participantes. Em 2023, tanto os acessos quanto as assinaturas cresceram significativamente, evidenciando uma revitalização da dinâmica do Fórum.

#### Quadro 1

*Indicadores anuais de acessos e novas assinaturas no Fórum Ibict (2020–2023)*

| Ano          | Acessos       | Novas Assinaturas |
|--------------|---------------|-------------------|
| 2020         | 2.834         | 165               |
| 2021         | 3.123         | 132               |
| 2022         | 1.937         | 202               |
| 2023         | 3.099         | 302               |
| <b>Total</b> | <b>10.993</b> | <b>801</b>        |

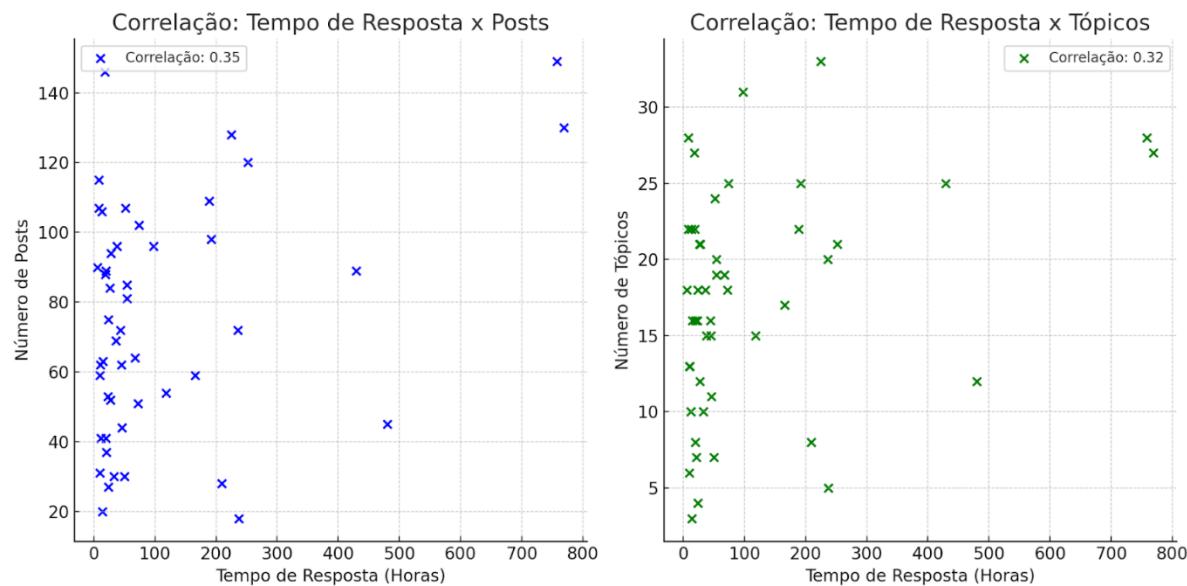
**Nota.** Fonte: Os autores (2024). [Descrição da imagem] Tabela composta por quatro colunas e cinco linhas. A primeira linha contém os cabeçalhos: "Ano", "Acessos" e "Novas Assinaturas". As linhas seguintes apresentam os valores correspondentes a cada ano. Em 2020, foram registrados 2.834 acessos e 165 novas assinaturas; em 2021, 3.123 acessos e 132 assinaturas; em 2022, 1.937 acessos e 202 assinaturas; e em 2023, 3.099 acessos e 302 assinaturas. A última linha apresenta os totais do período: 10.993 acessos e 801 assinaturas. [Fim da descrição].

## 5.2 Dinâmica de interação e eficiência

A correlação entre períodos de maior atividade e tempos de resposta mais curtos, como apresentado no Gráfico 2, aponta para o impacto positivo da moderação proativa da equipe Cotec. Essa moderação, que direciona questões a especialistas mais adequados, garante respostas rápidas e precisas, favorecendo um ambiente de interação organizado e aumentando a satisfação dos usuários. Zhou et al. (2009) destacam que o direcionamento eficiente de perguntas potencializa a qualidade das interações e estimula o engajamento da comunidade. No caso do Fórum do Ibict, essa prática reflete características das Comunidades de Prática (CoPs), como o compartilhamento de conhecimento e o engajamento mútuo, conforme descrito por Wenger, McDermott e Snyder (2002).

Gráfico 2

Indicadores anuais de acessos e novas assinaturas no Fórum Ibict (2020–2023)



**Nota.** Fonte: Os autores (2024). [Descrição da imagem] Conjunto de dois gráficos de dispersão lado a lado. O gráfico da esquerda, com pontos azuis, mostra a correlação entre o tempo de resposta (eixo X, em horas) e o número de posts (eixo Y). Observa-se uma concentração de dados nos primeiros 100 minutos de resposta, com dispersão progressiva. O coeficiente de correlação é 0,35, indicando uma correlação positiva moderada: quanto menor o tempo de resposta, maior o número de posts. O gráfico da direita, com pontos verdes, representa a correlação entre o tempo de resposta e o número de tópicos. Também há maior concentração de pontos nos menores tempos de resposta. O coeficiente de correlação é 0,32, também positivo e moderado. Ambos os gráficos sugerem que tempos de resposta mais rápidos favorecem maior participação no Fórum. [Fim da descrição].

### 5.3 Engajamento por tópicos

Os dados demonstram que a relevância dos tópicos abordados e a presença de uma comunidade ativa sustentam a vitalidade do Fórum. Tópicos como OJS (1.216 tópicos), Koha (232 tópicos) e DOI<sup>7</sup> (172 tópicos) destacaram-se entre os mais acessados, refletindo as prioridades da comunidade. Além disso, buscas frequentes por termos como DOI e Lattes, especialmente em 2023, indicam um alinhamento entre as necessidades dos usuários e o suporte técnico oferecido (Quadro 2).

Quadro 2

Número de tópicos, posts e interações no Fórum Ibict por ano (2020–2023)

| Ano          | Tópicos    | Posts        | Total de Interações |
|--------------|------------|--------------|---------------------|
| 2020         | 255        | 1.049        | 1.304               |
| 2021         | 252        | 1.129        | 1.381               |
| 2022         | 111        | 487          | 598                 |
| 2023         | 211        | 903          | 1.114               |
| <b>Total</b> | <b>829</b> | <b>3.568</b> | <b>4.397</b>        |

**Nota.** Fonte: Os autores (2024). [Descrição da imagem] Tabela com quatro colunas: "Ano", "Tópicos", "Posts" e "Total de Interações". Cada linha representa um ano entre 2020 e 2023. Em 2020, houve 255 tópicos, 1.049 posts e 1.304 interações; em 2021, 252 tópicos, 1.129 posts e 1.381 interações; em 2022, 111 tópicos, 487 posts e 598 interações; em 2023, 211 tópicos, 903 posts e 1.114 interações. A última linha apresenta os totais do período: 829

<sup>7</sup> Do inglês, *Digital Object Identifier*.

tópicos, 3.568 posts e 4.397 interações. A tabela demonstra que, apesar da queda em 2022, o volume de interações se manteve elevado nos demais anos, refletindo forte engajamento da comunidade. [Fim da descrição].

#### 5.4 Práticas colaborativas e desafios

Os resultados reforçam o papel do Fórum como um espaço para troca de informações e resolução de problemas técnicos. A moderação ativa e as práticas colaborativas observadas estão alinhadas às dinâmicas das CoPs e Cols, criando um ambiente propício para a construção de conhecimento. Wenger, McDermott e Snyder (2002) enfatizam que o engajamento contínuo é fundamental para o desenvolvimento de conhecimento compartilhado, enquanto Garrison, Anderson e Archer (2011) destacam a importância do pensamento crítico em comunidades digitais. O Fórum combina essas características, criando um ambiente propício para interações significativas. Ao comparar os resultados com a literatura prévia, observa-se que práticas como mediação proativa e engajamento de especialistas também foram destacadas por Benbuna-Fich e Hiltz (1999) e Zhou et al. (2009).

Apesar dos avanços, o Fórum enfrenta desafios, como a queda de acessos em 2022 e a baixa expressividade inicial nos parâmetros de taxa de cliques (CTR) e termos buscados. Esses aspectos evidenciam a necessidade de ajustes contínuos para otimizar a funcionalidade da plataforma.

Com base nesses resultados, algumas hipóteses para aprimoramento incluem: a diversificação de categorias, abrangendo temas emergentes como Ciência Aberta, Boas Práticas Editoriais, Regulação de Inteligência Artificial em textos científicos, podem atrair novos públicos e ampliar o alcance do Fórum. Estratégias que incentivem a participação, como o reconhecimento de contribuições, têm o potencial de fortalecer o engajamento em períodos de menor atividade. Esses resultados confirmam que o Fórum do Ibict promove aprendizado colaborativo, consolidando-se como uma ferramenta funcional e replicável para inovação tecnológica e gestão do conhecimento.

### 6 Conclusões

A transformação das interações digitais, impulsionada pelos fóruns de discussão na Web, trouxe avanços notáveis na forma como usuários e instituições compartilham conhecimento e solucionam problemas colaborativamente. O Fórum do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (Ibict) destacou-se como uma plataforma democrática, capaz de promover o diálogo e a disseminação de informações entre profissionais das áreas de ciência, tecnologia e inovação.

Os dados webmétricos analisados evidenciaram que períodos de alta atividade no Fórum coincidiram com tempos de resposta mais curtos, reforçando a importância de uma mediação proativa e estruturada. A atuação especializada da equipe gestora contribuiu diretamente para um ambiente favorável à troca de ideias e ao aprendizado técnico. A recuperação significativa do engajamento em 2023 demonstra a capacidade do Fórum de se adaptar às demandas dos usuários, mesmo após enfrentar desafios no ano anterior.

Os resultados apontaram para áreas de interesse como a gestão de conteúdo digital, identificação digital de objetos e o uso de tecnologias livres aplicadas à ciência e tecnologia. As categorias mais acessadas refletem as prioridades da comunidade, evidenciando o alinhamento do Fórum com essas necessidades. Por outro lado, a análise identificou limitações, como a baixa expressividade inicial de parâmetros relacionados à taxa de cliques e aos termos buscados, sinalizando a necessidade de ajustes que maximizem o uso da plataforma e otimizem suas funcionalidades.

A pesquisa ressalta a relevância de avaliações contínuas e criteriosas para garantir que serviços digitais institucionais se mantenham eficazes em contextos dinâmicos. Complementar as análises quantitativas com métodos qualitativos, como entrevistas e questionários, pode oferecer uma visão mais aprofundada sobre as percepções e expectativas dos usuários. Esse tipo de avaliação garante que os fóruns como o do Ibict continuem promovendo o aprendizado coletivo e proporcionando soluções inovadoras, consolidando-se como ferramentas estratégicas para Comunidades de Prática (CoPs).

O Fórum do Ibict já se posiciona como um modelo funcional com potencial de replicação, evidenciando que iniciativas institucionais podem fomentar inovação tecnológica e gestão do conhecimento de forma eficiente. Apesar de ainda enfrentar desafios, o Fórum consolidou-se como um espaço estratégico para disseminação de conhecimento técnico e fortalecimento de redes colaborativas. Para garantir sua relevância no futuro, será

necessário investir continuamente em infraestrutura, aprimoramento de conteúdos e estratégias de engajamento que acompanhem os progressos tecnológicos.

Estudos futuros que explorem as interações subjetivas dos usuários poderão ampliar o entendimento sobre o impacto social e acadêmico dessas plataformas. Essas investigações contribuirão para identificar tendências emergentes e implementar melhorias regulares, assegurando que esses espaços continuem a atender as necessidades da comunidade e fomentem uma cultura de inovação e colaboração que beneficie as comunidades científicas e a sociedade como um todo.

---

## Referências

- Benbunan-Fich, R., & Hiltz, S. R. (1999). Impacts of asynchronous learning networks on individual and group problem solving: A field experiment. *Group Decision and Negotiation*, 8, 409–426. <https://doi.org/10.1023/A:1008669710763>
- Bicalho, R. N. M., & Oliveira, M. C. S. L. (2012). O processo dialógico de construção do conhecimento em fóruns de discussão. *Interface: Comunicação, Saúde, Educação*, 16, 469–484. <https://doi.org/10.1590/S1414-32832012005000028>
- Brasil. (2011). Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011. *Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º*. Diário Oficial da União. [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm)
- Creswell, J. W. (2007). *Projeto de pesquisa: método qualitativo, quantitativo e misto* (2ª ed.). Artmed.
- Funo, L. B. A., Elstermann, A.-K., & Souza, M. G. (2015). Fóruns no ambiente Teleduc: Reflexões sobre o papel dos mediadores e estratégias de gerenciamento de debates. *Revista Brasileira de Linguística Aplicada*, 15, 31–59. <https://doi.org/10.1590/1984-639820156120>
- Garrison, D. R., Anderson, T., & Archer, W. (1999). Critical inquiry in a text-based environment: Computer conferencing in higher education. *The Internet and Higher Education*, 2(2–3), 87–105. [https://doi.org/10.1016/S1096-7516\(00\)00016-6](https://doi.org/10.1016/S1096-7516(00)00016-6)
- Gouveia, F. C. (2013). Altmetria: Métricas de produção científica para além das citações. *Liinc em Revista*, 9(1). <https://doi.org/10.18617/liinc.v9i1.569>
- Harnad, S., Carr, L., Brody, T., & Swan, A. (2004). The access/impact problem and the green and gold roads to open access. *Serials Review*, 30(4), 310–314. <https://doi.org/10.1016/j.serrev.2004.09.013>
- Kovanović, V., Joksimović, S., Gašević, D., Siemens, G., & Hatala, M. (2015). Analytics of communities of inquiry: Effects of learning technology use on cognitive presence in asynchronous online discussions. *The Internet and Higher Education*, 27, 74–89. <https://doi.org/10.1016/j.iheduc.2015.06.002>
- Macedo, D., Shintaku, M., & Saldanha, G. S. (2013). Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações: Dez anos de interoperabilidade [pôster]. In *4ª Conferência Luso-Brasileira sobre Acesso Aberto*. Universidade de São Paulo.
- Miki, H. (1989). Micro-ISIS: Uma ferramenta para o gerenciamento de bases de dados bibliográficas. *Ciência da Informação*, 18(1). <https://doi.org/10.18225/ci.inf.v18i1.317>
- Oddone, N. E., Shintaku, M., & Saldanha, G. S. (2023). Lydia de Queiroz Sambaquy: 1954 a 1965. In D. A. P. Cunha (Org.), *Ibict 70 anos: Um resgate histórico daqueles que fizeram o instituto* (pp. 18–32). Ibict. <https://doi.org/10.22477/9786589167457.cap1>
- Rossetti, A. G., & Morales, A. B. T. (2007). O papel das tecnologias da informação na gestão do conhecimento. *Ciência da Informação*, 36(1), 124–135. <https://doi.org/10.18225/ci.inf.v36i1.1191>
- Stuart, D. (2014). *Web metrics for library and information professionals*. Facet Publishing.
- Triska, R., & Café, L. (2001). Arquivos abertos: Subprojeto da Biblioteca Digital Brasileira. *Ciência da Informação*, 30(3), 92–96. <https://doi.org/10.18225/ci.inf.v30i3.917>

Wenger, E., McDermott, R. A., & Snyder, W. (2002). *Cultivating communities of practice*: A guide to managing knowledge. Harvard Business School Press.

Zhou, Y., Cai, D., Lian, X., Fan, W., & Ma, W. (2009). Routing questions to the right users in online communities. In *2009 IEEE 25th International Conference on Data Engineering* (pp. 135–175). IEEE. <https://doi.org/10.1109/ICDE.2009.44>

---

## Dados de publicação

### **Bernardo Dionízio Vechi**

Bacharel

**Universidade de Brasília, Faculdade de Ciência da Informação, Brasília, DF, Brasil**

[bernardovechi@ibict.br](mailto:bernardovechi@ibict.br)

<https://orcid.org/0000-0002-7727-3889>

Bacharel em Biblioteconomia pela Universidade de Brasília (UnB). Bibliotecário e pesquisador no Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (Ibict), com atuação em editoração científica, metadados, sistemas de informação, Ciência Aberta e capacitação técnica no uso do sistema Open Journal Systems (OJS).

### **Diego José Macêdo**

Mestre

**Universidade de Brasília, Faculdade de Ciência da Informação, Brasília, DF, Brasil**

[diegomacedo@ibict.br](mailto:diegomacedo@ibict.br)

<https://orcid.org/0000-0002-5696-0639>

Mestre em Ciência da Informação pela Universidade de Brasília. Bacharel em Sistema de Informação pela Universidade Católica de Brasília. Atualmente é tecnologista do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia - Ibict.

### **Milton Shintaku**

Doutor

**Universidade de Brasília, Faculdade de Ciência da Informação, Brasília, DF, Brasil**

[shintaku@ibict.br](mailto:shintaku@ibict.br)

<https://orcid.org/0000-0002-6476-4953>

Doutor em Ciência da Informação pela Universidade de Brasília. Coordenador de Tecnologia para Informação (Cotec) do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (Ibict).

### **Originalidade**

Declaro que o texto é original e não foi enviado para nenhuma outra publicação.

### **Preprint**

O manuscrito não foi submetido a nenhuma plataforma de Preprints.

### **Informações sobre o trabalho**

Este artigo foi apresentado no 9º Encontro Brasileiro de Bibliometria e Cientometria (EBBC 2024). Na revista BiblioS, passou por novas rodadas de avaliação por pares e foi aprimorado para fins de publicação.

### **Agradecimentos**

Não se aplica.

**Contribuição dos autores**

Concepção e preparação do manuscrito: M Shintaku, BD Vechi, DJ Macêdo

Coleta de dados: BD Vechi

Discussão dos resultados: BD Vechi, DJ Macêdo

Revisão e aprovação: M Shintaku

**Uso de inteligência artificial**

Não se aplica.

**Financiamento**

Não se aplica.

**Permissão para usar imagens**

Não se aplica.

**Aprovação do Comitê de Ética em Pesquisa**

Não se aplica.

**Conflito de interesses**

Não se aplica.

**Declaração de disponibilidade de dados**

Os dados utilizados neste estudo foram obtidos por meio da ferramenta administrativa da plataforma Discourse, utilizada pelo Fórum institucional do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (Ibict). Por se tratarem de dados operacionais que incluem informações potencialmente sensíveis, como identificadores de usuário, registros de acesso e conteúdos de postagens, sua disponibilização em repositórios de acesso aberto não é viável, a fim de resguardar a privacidade dos participantes e respeitar os princípios éticos da instituição.

**Licença de uso**

Os autores concedem à Biblios direitos exclusivos de primeira publicação, com o trabalho simultaneamente licenciado sob uma Licença Creative Commons Atribuição (CC BY) 4.0 Internacional. Esta licença permite que terceiros remixem, adaptem e desenvolvam o trabalho publicado, dando os devidos créditos pela autoria e publicação inicial neste periódico. Os autores estão autorizados a firmar acordos adicionais separados para distribuição não exclusiva da versão publicada do trabalho no periódico (por exemplo, publicação em um repositório institucional, em um site pessoal, publicação de uma tradução ou como um capítulo de livro), com reconhecimento de autoria e publicação inicial neste periódico.

**Editor**

Publicado pelo Sistema de Bibliotecas Universitárias da Universidade de Pittsburgh. Responsabilidade compartilhada com universidades parceiras. As ideias expressas neste artigo são dos autores e não representam necessariamente as opiniões dos editores ou da universidade.

**Editores**

João de Melo Maricato, Janicy Aparecida Pereira Rocha e Lúcia da Silveira

**Histórico**

Recebido: 03-09-2024 - Aprovado: 16-01-2025 - Publicado em: 19-12-2025



The articles in this journal are licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 United States License.



This journal is published by [Pitt Open Library Publishing](#).